



KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

LAPORAN KINERJA TAHUN 2019

Deputi Bidang Hubungan
Kelembagaan dan Kemasyarakatan



KATA PENGANTAR



Bismillahirrahmanirrahim,

Assalamualaikumwarahmatullahiwabarakatuh.

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya, Satuan Organisasi Deputy Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan, Kementerian Sekretariat Negara telah selesai menyusun laporan kinerja tahun 2019.

Laporan kinerja ini disusun sebagai bentuk kepatuhan terhadap Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, yang antara lain menyatakan bahwa setiap entitas akuntabilitas kinerja (termasuk Satuan Organisasi Eselon I) menyusun dan menyajikan laporan kinerja atas prestasi kerja yang dicapai berdasarkan penggunaan anggaran yang dialokasikan.

Laporan kinerja Satuan Organisasi Deputy Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan Tahun 2019 merupakan laporan kinerja tahun ke-5 dari Rencana Strategis Kementerian Sekretariat Negara dan Rencana Strategis Satuan Organisasi Deputy Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan Tahun 2015-2019.

Selanjutnya Laporan Kinerja Satuan Organisasi Deputy Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan Tahun 2019 akan digunakan sebagai bahan evaluasi guna peningkatan kinerja untuk tahun berikutnya, baik dari aspek perencanaan program, pelaksanaan kegiatan yang telah direncanakan, maupun dari aspek penggunaan anggaran.

Semoga laporan kinerja ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Terima kasih. *Wassalamualaikum warahmatullahiwabarakatuh.*

Jakarta, Februari 2020

Deputy Bidang Hubungan Kelembagaan
dan Kemasyarakatan,

Dadan Wildan

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR INFOGRAFIK	v
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Aspek Strategis Satuan Organisasi Deputy Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan.	2
C. Struktur Organisasi	5
D. Kekuatan Sumber Daya Manusia.....	7
E. Permasalahan Utama.....	11
BAB II PERENCANAAN KINERJA.....	14
A. Rencana Strategis Deputy Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan Tahun 2015-2019	14
1. Visi	14
2. Misi.....	16
3. Tujuan	17
4. Sasaran Strategis.....	18
B. Perjanjian Kinerja	19
BAB III AKUNTABILITAS KINERJA	22
A. Capaian Kinerja Tujuan Tahun 2015 S.D. 2019.....	22
B. Capaian Kinerja Sasaran Tahun 2019	25
1. Sasaran Strategis 1.....	25
2. Sasaran Strategis 2.....	34
3. Sasaran Strategis 3.....	42
C. Perbandingan Data Kinerja	47
1. Perbandingan Capaian Kinerja.....	47
2. Perbandingan Capaian Kinerja Antara Tahun 2019 dan 2018.....	48
3. Perbandingan Antara Capaian Kinerja Tahun 2019 dan Target Jangka Menengah.....	49
D. Realisasi Anggaran	50
E. Efisiensi Penggunaan Sumber Daya.....	51
1. Keuangan.....	51
2. Sarana dan Prasarana.....	51

F. Pemanfaatan Informasi Kinerja	52
G. Informasi Kinerja Lainnya	52
BAB IV PENUTUP	55
A. Kesimpulan.....	55
B. Upaya Kedepan.....	56

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1 SUMBER DAYA MANUSIA SATUAN ORGANISASI DEPUTI BIDANG HUBUNGAN KELEMBAGAAN DAN KEMASYARAKATAN BERDASARKAN ESELON PER- DESEMBER 2019	8
TABEL 1.2 SUMBER DAYA MANUSIA SATUAN ORGANISASI DEPUTI BIDANG HUBUNGAN KELEMBAGAAN DAN KEMASYARAKATAN BERDASARKAN GOLONGAN KEPANGKATAN PER-DESEMBER 2019	9
TABEL 1.3 SUMBER DAYA MANUSIA SATUAN ORGANISASI DEPUTI BIDANG HUBUNGAN KELEMBAGAAN DAN KEMASYARAKATAN BERDASARKAN PENDIDIKAN PER-DESEMBER 2019.....	10
TABEL 2.1 INDIKATOR KINERJA TUJUAN	18
TABEL 2.2 SASARAN STRATEGIS DAN IKU	19
TABEL 2.3 PERJANJIAN KINERJA DEPUTI BIDANG HUBUNGAN KELEMBAGAAN DAN KEMASYARAKATAN.....	21
TABEL 3.1 CAPAIAN KINERJA TUJUAN TAHUN 2015 S.D. 2019.....	22
TABEL 3.2 PERBANDINGAN PENGADUAN MASYARAKAT YANG SELESAI BERDASARKAN JENIS MASALAH	36
TABEL 3.3 PERBANDINGAN ANTARA CAPAIAN KINERJA TAHUN 2019 DENGAN TARGET 2019.....	47
TABEL 3.4 PERBANDINGAN ANTARA CAPAIAN KINERJA TAHUN 2019 DAN TAHUN 2018.....	48
TABEL 3.5 PERBANDINGAN ANTARA CAPAIAN KINERJA TAHUN 2019 DAN TARGET JANGKA MENENGAH	49
TABEL 3.6 ANGGARAN PER-INDIKATOR KINERJA SERTA REALISASINYA	50

DAFTAR INFOGRAFIK

Infografik Kekuatatan Sumber Daya Manusia.....	13
Infografik Capaian Kinerja Tujuan Tahun 2015 – 2019	24
Infografik Faktor Pendukung dan Kendala Sasaran Strategis 1.....	32
Infografik Faktor Pendukung dan Kendala Sasaran Strategis 2.....	41
Infografik Faktor Pendukung dan Kendala Sasaran Strategis 3.....	46

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah telah menjalankan program reformasi birokrasi nasional sejak tahun 2010. Pelaksanaan reformasi birokrasi nasional saat ini telah memasuki tahap kedua yang ditandai dengan disusunnya *Road Map* Reformasi Birokrasi 2015-2019 sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2015 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi 2015-2019. Dalam *Road Map* ini ditetapkan 3 (tiga) sasaran dan 8 (delapan) area perubahan reformasi birokrasi 2015-2019.

Ketiga sasaran Reformasi Birokrasi dimaksud meliputi birokrasi yang bersih dan akuntabel, birokrasi yang efektif dan efisien, dan birokrasi yang memiliki pelayanan publik berkualitas. Ketiga sasaran ini juga merupakan agenda penting yang sedang dijalankan oleh pemerintah saat ini. Untuk itu, pemerintah telah menetapkan kebijakan untuk penerapan sistem pertanggungjawaban yang jelas, teratur, dan efektif yang disebut dengan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.

Akuntabilitas Kinerja merupakan perwujudan pelaksanaan kewajiban suatu instansi pemerintah untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan/kegagalan pelaksanaan program dan kegiatan yang telah ditetapkan instansi pemerintah dalam rangka mencapai misi organisasi secara terukur dengan sasaran/target kinerja yang telah ditetapkan melalui laporan kinerja instansi pemerintah yang disusun secara periodik.

Laporan Kinerja instansi pemerintah menjelaskan capaian kinerja berdasarkan rencana kerja yang ditetapkan dalam rangka pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara/Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

Kementerian Sekretariat Negara sebagai salah satu instansi pemerintah merupakan entitas akuntabilitas kinerja kementerian yang berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, harus menyusun dan menyajikan laporan kinerja atas prestasi kerja yang dicapai berdasarkan penggunaan anggaran yang telah dialokasikan.

Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan selaku salah satu entitas satuan organisasi di Kementerian Sekretariat Negara, wajib menyusun Laporan Kinerja. Laporan Kinerja Tahun 2019 ini sebagai pertanggungjawaban pelaksanaan program dan kegiatan tahun ke-5 dari Rencana Strategis Kementerian Sekretariat Negara Tahun 2015-2019 dan Rencana Strategis Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan Tahun 2015-2019.

Penyusunan laporan kinerja ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja dan Tata Cara Reviu atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah dan Rencana Strategis Kementerian Sekretariat Negara Tahun 2015-2019.

B. Aspek Strategis Satuan Organisasi Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan

Berdasarkan Peraturan Menteri Sekretaris Negara Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Sekretariat Negara sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Sekretaris Negara Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Sekretaris Negara Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Sekretariat Negara, Satuan Organisasi Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan merupakan unsur pelaksana Kementerian Sekretariat Negara yang dipimpin oleh seorang Deputi. Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Menteri Sekretaris Negara.

Satuan Organisasi Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan bertugas menyelenggarakan pemberian dukungan teknis, administrasi, dan analisis dalam penyelenggaraan hubungan dengan lembaga negara, lembaga nonstruktural, lembaga daerah, organisasi kemasyarakatan, organisasi politik, dan penyelenggaraan hubungan masyarakat, serta penanganan pengaduan masyarakat kepada Presiden, Wakil Presiden dan/atau Menteri Sekretaris Negara.

Dalam melaksanakan tugas dimaksud, Satuan Organisasi Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan menyelenggarakan fungsi:

1. Penyiapan dan penganalisisan data dan informasi dalam rangka mendukung penyelenggaraan hubungan antara Presiden dan/atau Wakil Presiden dengan lembaga negara, lembaga nonstruktural, lembaga daerah, organisasi kemasyarakatan, dan organisasi politik;
2. Penyampaian saran dan masukan kepada Menteri Sekretaris Negara dalam rangka mendukung penyelenggaraan hubungan antara Presiden dan/atau Wakil Presiden dengan lembaga negara, lembaga nonstruktural, lembaga daerah, organisasi kemasyarakatan, dan organisasi politik;
3. Pemantauan secara aktif dinamika kegiatan lembaga negara, lembaga nonstruktural, lembaga daerah, organisasi kemasyarakatan, dan organisasi politik dalam rangka pemberian dukungan hubungan kelembagaan kepada Presiden dan/atau Wakil Presiden;
4. Pengoordinasian pelaksanaan hubungan kelembagaan antara Presiden dan/atau Wakil Presiden dengan lembaga negara, lembaga nonstruktural, lembaga daerah, organisasi kemasyarakatan, dan organisasi politik;
5. Penyiapan dan penganalisisan data dan informasi dalam rangka mendukung tugas Menteri Sekretaris Negara selaku Anggota Dewan Pertimbangan Otonomi Daerah;
6. Penanganan pengaduan masyarakat yang disampaikan kepada Presiden, Wakil Presiden, dan/atau Menteri Sekretaris Negara;

7. Penyelenggaraan hubungan masyarakat; dan
8. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Menteri Sekretaris Negara.

Tugas dan fungsi Deputy Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan memiliki peran sangat strategis sebagai berikut:

1. Pemberian dukungan teknis, administrasi, dan analisis yang dilakukan oleh Satuan Organisasi Deputy Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan dalam penyelenggaraan hubungan antara Presiden, Wakil Presiden dan/atau Menteri Sekretaris Negara dengan lembaga negara, lembaga nonstruktural, dan lembaga daerah, untuk menjaga hubungan ketatanegaraan antara Presiden, Wakil Presiden dan/atau Menteri Sekretaris Negara dengan lembaga negara, lembaga nonstruktural, dan lembaga daerah;
2. Satuan Organisasi Deputy Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan merupakan penyedia informasi utama kepada Presiden, Wakil Presiden, dan/atau Menteri Sekretaris Negara mengenai kegiatan dan dinamika organisasi kemasyarakatan dan organisasi politik dalam rangka menjaga hubungan kelembagaan antara Presiden, Wakil Presiden, dan/atau Menteri Sekretaris Negara dengan organisasi kemasyarakatan dan organisasi politik;
3. Satuan Organisasi Deputy Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan menyelenggarakan layanan hubungan masyarakat yaitu mengemas *agenda setting* Kementerian Sekretariat Negara, mendukung kegiatan sinergi kehumasan lembaga kepresidenan, dan menjadi fasilitator yang proaktif dalam menampung aspirasi publik sehingga menjadi acuan publik terkait informasi kegiatan Presiden, Wakil Presiden, dan Menteri Sekretaris Negara; dan
4. Penanganan pengaduan masyarakat yang disampaikan kepada Presiden, Wakil Presiden dan/atau Menteri Sekretaris Negara oleh Satuan Organisasi Deputy Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan sebagai bentuk implementasi kehadiran negara di

tengah masyarakat dan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, demokratis, dan terpercaya.

C. Struktur Organisasi

Struktur Satuan Organisasi Deputy Bidang Hubungan Kelembagaan dan Masyarakat sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Menteri Sekretaris Negara Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Sekretariat Negara sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Sekretaris Negara Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Sekretaris Negara Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Sekretariat Negara, terdiri atas:

1. Asisten Deputy Hubungan Lembaga Negara dan Daerah, terdiri atas:
 - a. Bidang Hubungan Lembaga Negara I, terdiri atas:
 - 1) Subbidang Hubungan Dewan Perwakilan Rakyat I; dan
 - 2) Subbidang Hubungan Dewan Perwakilan Rakyat II.
 - b. Bidang Hubungan Lembaga Negara II, terdiri atas:
 - 1) Subbidang Hubungan Majelis Permusyawaratan Rakyat dan Dewan Perwakilan Daerah; dan
 - 2) Subbidang Hubungan Mahkamah Agung, Mahkamah Konstitusi, Komisi Yudisial, Badan Pemeriksa Keuangan, dan Bank Indonesia.
 - c. Bidang Hubungan Lembaga Nonstruktural, terdiri atas:
 - 1) Subbidang Hubungan Lembaga Nonstruktural Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan; dan
 - 2) Subbidang Hubungan Lembaga Nonstruktural Bidang Perekonomian dan Kesejahteraan Rakyat.
 - d. Bidang Hubungan Lembaga Daerah, terdiri atas:
 - 1) Subbidang Hubungan Lembaga Daerah I; dan
 - 2) Subbidang Hubungan Lembaga Daerah II.
2. Asisten Deputy Hubungan Organisasi Masyarakat dan Organisasi Politik, terdiri atas:
 - a. Bidang Hubungan Organisasi Masyarakat I, terdiri atas:

- 1) Subbidang Hubungan Organisasi Kemasyarakatan Keagamaan; dan
- 2) Subbidang Hubungan Organisasi Kemasyarakatan Pendidikan, Sosial, dan Budaya.
- b. Bidang Hubungan Organisasi Kemasyarakatan II, terdiri atas:
 - 1) Subbidang Hubungan Organisasi Kemasyarakatan Ekonomi dan Kesejahteraan Rakyat; dan
 - 2) Subbidang Hubungan Organisasi Kemasyarakatan Hukum dan Lingkungan Hidup.
- c. Bidang Hubungan Yayasan dan Badan Usaha, terdiri atas:
 - 1) Subbidang Hubungan Yayasan; dan
 - 2) Subbidang Hubungan Badan Usaha.
- d. Bidang Hubungan Organisasi Politik, terdiri atas:
 - 1) Subbidang Hubungan Organisasi Politik I.
 - 2) Subbidang Hubungan Organisasi Politik II.
3. Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat, terdiri atas:
 - a. Bidang Hukum dan Hak Asasi Manusia, terdiri atas:
 - 1) Subbidang Hukum, Hak Asasi Manusia, dan Kewaspadaan Nasional; dan
 - 2) Subbidang Penyalahgunaan Wewenang dan Korupsi.
 - b. Bidang Agraria dan Lingkungan Hidup, terdiri atas:
 - 1) Subbidang Pertanahan dan Perumahan; dan
 - 2) Subbidang Lingkungan Hidup dan Sumber Daya Alam.
 - c. Bidang Pelayanan Publik, Aparatur, dan Ketenagakerjaan, terdiri atas:
 - 1) Subbidang Pelayanan Publik; dan
 - 2) Subbidang Aparatur dan Ketenagakerjaan.
 - d. Bidang Data, Evaluasi, dan Pelaporan, terdiri atas:
 - 1) Subbidang Pengumpulan dan Pengolahan Data; dan
 - 2) Subbidang Evaluasi dan Pelaporan.
4. Asisten Deputi Hubungan Masyarakat, terdiri atas:
 - a. Bidang Pengelolaan Informasi Publik, terdiri atas:

- 1) Subbidang Pelayanan Informasi Publik; dan
- 2) Subbidang Komunikasi Publik.
- b. Bidang Monitoring dan Analisis Media, terdiri atas:
 - 1) Subbidang Monitoring dan Analisis Media *Online*; dan
 - 2) Subbidang Monitoring dan Analisis Media Cetak dan Elektronik.
- c. Bidang Peliputan dan Dokumentasi, terdiri atas:
 - 1) Subbidang Peliputan dan Dokumentasi Visual; dan
 - 2) Subbidang Peliputan dan Dokumentasi Audio-Visual.
- d. Bidang Diseminasi Informasi, terdiri atas:
 - 1) Subbidang Pengelolaan Website dan Media Sosial; dan
 - 2) Subbidang Pengelolaan Media Publikasi Kehumasan.

Bagan struktur Satuan Organisasi Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan dapat dilihat pada Lampiran I.

D. Kekuatan Sumber Daya Manusia

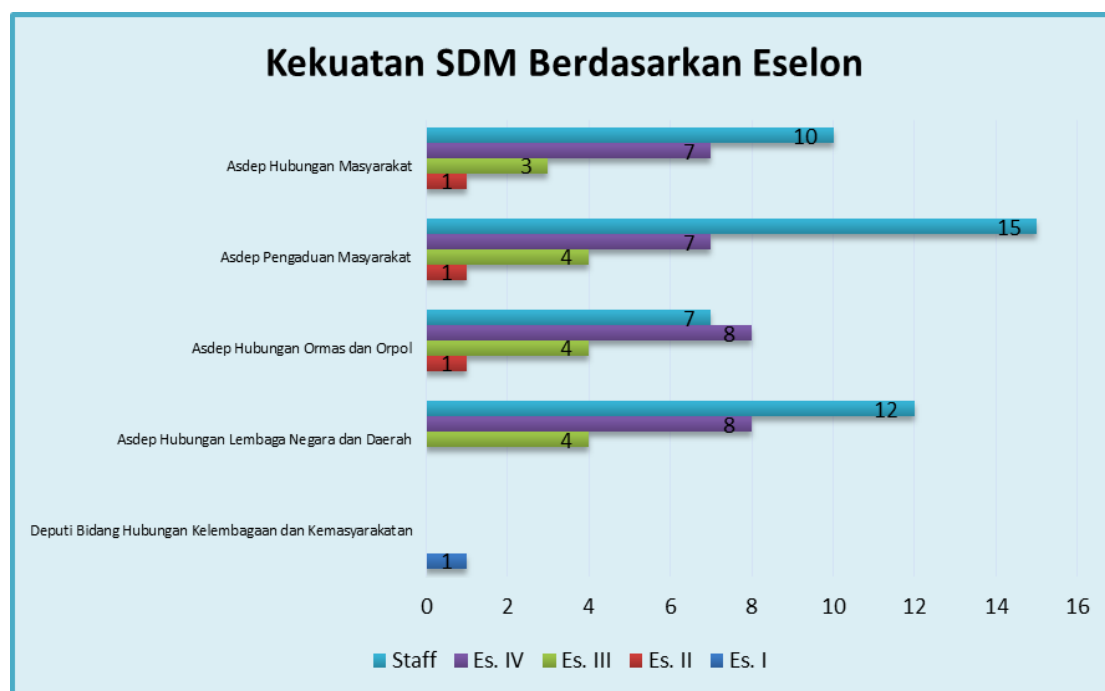
Dalam menghadapi persaingan global, dibutuhkan sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas dan profesional untuk mencapai efektivitas dan efisiensi dalam penyelenggaraan tugas pemerintahan. Oleh karena itu, pengembangan SDM sebagai aset organisasi (*human capital*) yang profesional dan berdaya saing harus dilakukan. Sebagai upaya pengembangan SDM, pejabat dan pegawai di lingkungan Satuan Organisasi Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan telah mengikuti berbagai pendidikan dan pelatihan yang difasilitasi oleh Kementerian Sekretariat Negara.

SDM di lingkungan Satuan Organisasi Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan per-Desember 2019 berjumlah 93 orang pegawai. Dari 93 pegawai tersebut, 1 orang menduduki jabatan struktural eselon I; 3 orang menduduki jabatan struktural eselon II; 15 orang menduduki jabatan struktural eselon III; 30 orang menduduki jabatan struktural eselon IV; 44 orang menduduki jabatan fungsional, sebagaimana tergambar dalam Tabel 1.1 berikut:

Tabel 1.1

**Sumber Daya Manusia Satuan Organisasi Deputy Bidang Hubungan
Kelembagaan dan Kemasyarakatan Berdasarkan Eselon
Per-Desember 2019**

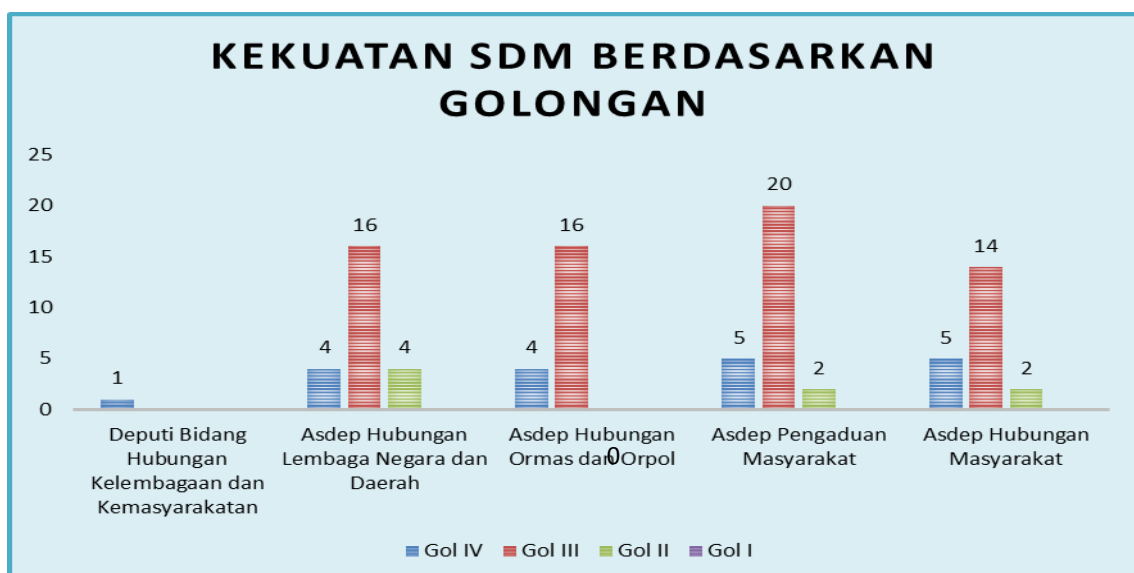
No.	Unit Kerja	Es. I	Es. II	Es. III	Es. IV	Staff	Jumlah
1.	Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan	1	-	-	-	-	1
2.	Asdep Hubungan Lembaga Negara dan Daerah	-	-	4	8	12	24
3.	Asdep Hubungan Ormas dan Orpol	-	1	4	8	7	20
4.	Asdep Pengaduan Masyarakat	-	1	4	7	15	27
5.	Asdep Hubungan Masyarakat	-	1	3	7	10	21
	Jumlah	1	3	15	30	44	93



Berdasarkan golongan kepangkatan, SDM di lingkungan Satuan Organisasi Deputy Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan per-Desember 2019 terdiri atas golongan IV berjumlah 19 orang; golongan III berjumlah 66 orang; golongan II berjumlah 8 orang; dan tidak terdapat pegawai dengan golongan I. Rekapitulasi pegawai berdasarkan golongan dapat dilihat pada Tabel 1.2. berikut:

Tabel 1.2
Sumber Daya Manusia
Satuan Organisasi Deputy Bidang Hubungan Kelembagaan dan
Kemasyarakatan Berdasarkan Golongan Kepangkatan
Per-Desember 2019

No.	Unit Kerja	Gol IV	Gol III	Gol II	Gol I	Jumlah
1.	Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan	1	-	-	-	1
2.	Asdep Hubungan Lembaga Negara dan Daerah	4	16	4	-	24
3.	Asdep Hubungan Ormas dan Orpol	4	16	-	-	20
4.	Asdep Pengaduan Masyarakat	5	20	2	-	27
5.	Asdep Hubungan Masyarakat	5	14	2	-	21
	Jumlah	19	66	8	-	93

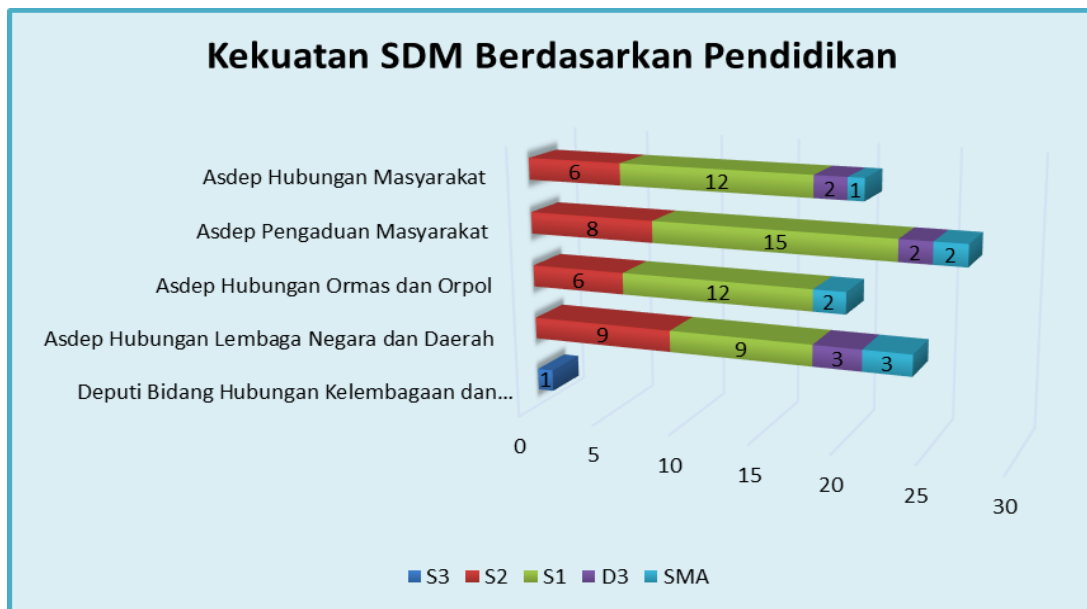


Berdasarkan tingkat pendidikan, SDM di lingkungan Satuan Organisasi Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan per-Desember 2019, yang memiliki tingkat pendidikan S3 berjumlah 1 orang; tingkat pendidikan S2 berjumlah 29 orang; tingkat pendidikan S1 berjumlah 49 orang; tingkat pendidikan D3 berjumlah 7 orang; dan tingkat pendidikan SMA/ sederajat berjumlah 7 orang, sebagaimana dapat dilihat pada Tabel 1.3. berikut:

Tabel 1.3

Sumber Daya Manusia Satuan Organisasi Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan Berdasarkan Pendidikan Per-Desember 2019

No.	Unit Kerja	S3	S2	S1	D3	SMA	Jumlah
1.	Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan	1	-	-	-		1
2.	Asdep Hubungan Lembaga Negara dan Daerah	-	9	9	3	3	24
3.	Asdep Hubungan Ormas dan Orpol	-	6	12	-	2	20
4.	Asdep Pengaduan Masyarakat	-	8	15	2	2	27
5	Asdep Hubungan Masyarakat	-	6	12	2	1	21
	Jumlah	1	29	48	7	8	93



E. Permasalahan Utama

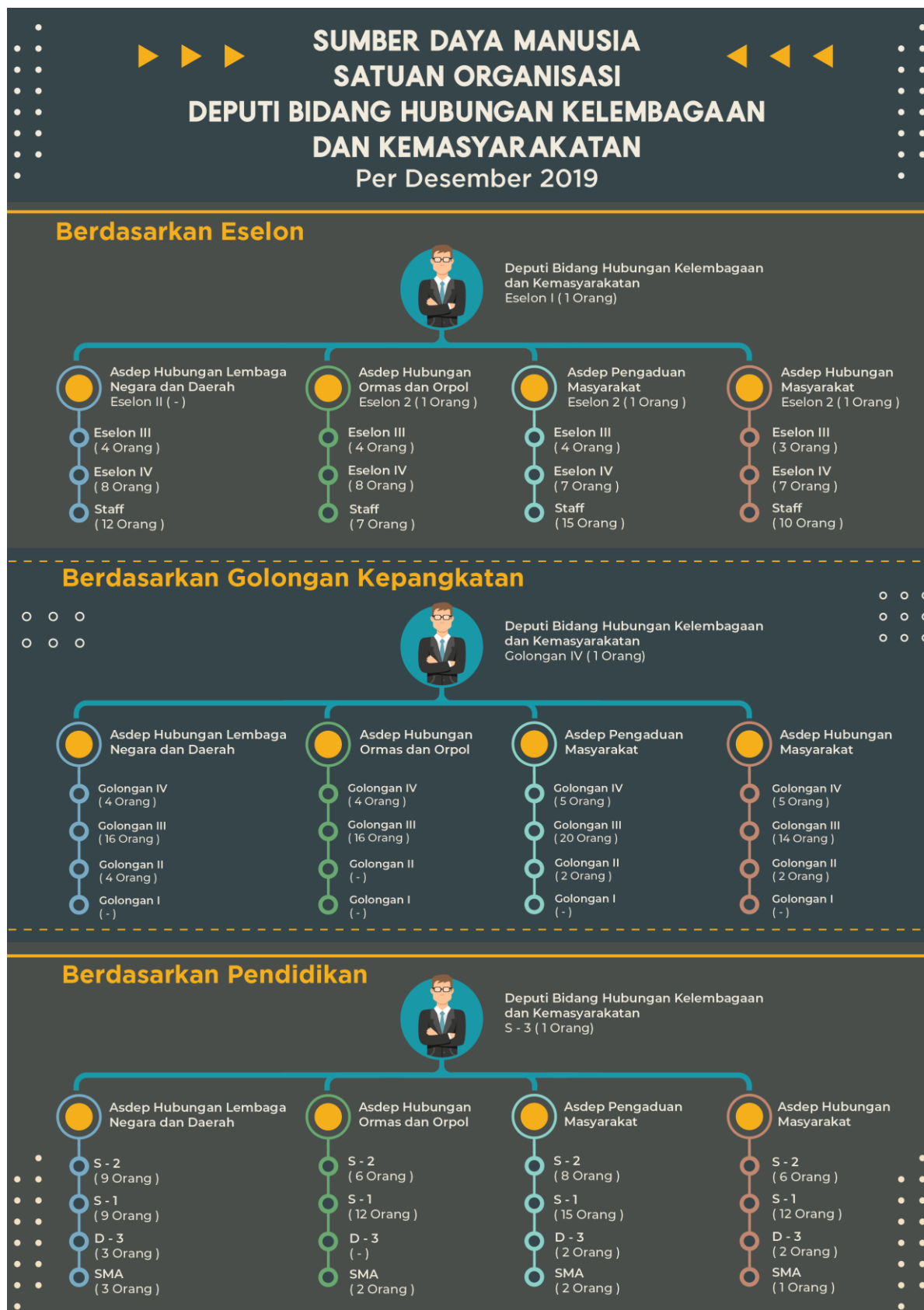
Permasalahan utama yang dihadapi Satuan Organisasi Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan dalam melaksanakan peran strategis organisasi dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kekosongan pejabat Eselon II di Unit Kerja Asisten Deputi Hubungan Lembaga Negara dan Daerah berdampak pada pengambilan keputusan strategis baik dalam perencanaan kegiatan maupun pelaksanaan kegiatan dalam satu tahun anggaran;
2. Tidak adanya laporan aktivitas organisasi kemasyarakatan dari instansi terkait yang ditembuskan kepada Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan sehingga menyulitkan penganalisisan data dan informasi terkait dengan penanganan surat dari organisasi kemasyarakatan;
3. Belum optimalnya dukungan ketersediaan sumber daya manusia, sarana, dan prasarana yang memadai sehingga belum mampu menjawab tingginya tuntutan layanan kehumasan untuk melakukan inovasi, meningkatkan kreativitas, membangun sinergisitas, membuat *agenda setting*, dan diseminasi informasi terkait kegiatan Presiden, Wakil Presiden, dan Kementerian Sekretariat Negara dalam rangka

mengimbangi *agenda setting* media *mainstream* dan media sosial yang menyudutkan pemerintah;

4. Sebagian besar pengaduan masyarakat yang disampaikan kepada Presiden, Wakil Presiden, dan/atau Menteri Sekretaris Negara tidak memenuhi syarat untuk ditindaklanjuti dan penyelesaian pengaduan masyarakat yang disampaikan kepada Presiden, Wakil Presiden, dan/atau Menteri Sekretaris Negara sangat tergantung pada langkah penyelesaian yang ditempuh instansi terkait;
5. Belum adanya unit kerja yang secara khusus menangani kesekretariatan untuk melaksanakan tugas dan fungsi lain yang diberikan oleh Deputy Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan seperti penyusunan laporan kinerja, perencanaan, dan evaluasi anggaran; dan
6. Belum terpenuhinya kebutuhan sumber daya manusia sesuai dengan peta jabatan organisasi.

Infografik Kekuatan Sumber Daya Manusia Deputy Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan per Desember 2019



BAB II PERENCANAAN KINERJA

A. Rencana Strategis Deputy Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan Tahun 2015-2019

Satuan organisasi Deputy Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan telah menetapkan Rencana Strategis (Renstra) Tahun 2015-2019 yang merupakan penjabaran dari Renstra Kementerian Sekretariat Negara Tahun 2015-2019.

Pada bab ini disajikan visi, misi, tujuan, sasaran strategis, indikator kinerja utama, kebijakan, program, dan kegiatan berdasarkan Renstra Satuan Organisasi Deputy Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan Tahun 2015-2019.

1. Visi

Visi adalah suatu gambaran tentang keadaan masa depan yang diinginkan oleh suatu organisasi. Gambaran masa depan yang diinginkan oleh Satuan Organisasi Deputy Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan adalah sebagai berikut:

“Deputy Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan yang andal dalam memberikan dukungan teknis, administrasi, dan analisis kepada Presiden, Wakil Presiden, dan Menteri Sekretaris Negara dalam penyelenggaraan hubungan dengan lembaga negara, lembaga nonstruktural, lembaga daerah, organisasi kemasyarakatan, organisasi politik, dan penyelenggaraan hubungan masyarakat, serta penanganan pengaduan masyarakat”

Visi Satuan Organisasi Deputy Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan Tahun 2015-2019 tersebut ditetapkan dengan mempertimbangkan tugas dan fungsi serta lingkungan strategis. Visi tersebut diarahkan untuk membawa Satuan Organisasi Deputy Bidang

Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan menjadi suatu organisasi yang dapat melaksanakan tugas dan fungsinya secara **Andal, Profesional, Transparan, Akuntabel, Prima, Integritas, Efektif, Efisien, Responsif, dan Humanis**.

- a. **Andal** mengandung arti suatu kondisi dimana seluruh unsur dalam Satuan Organisasi Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan tanpa kesalahan (*zero mistake*);
- b. **Profesional** mengandung arti memiliki wawasan yang luas dan dapat memandang masa depan, memiliki kompetensi di bidangnya, mengembangkan potensi dan kapasitas diri, etos kerja berprestasi, serta menjunjung tinggi etika profesi;
- c. **Transparan** mengandung arti membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif dalam penyelenggaraan negara dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi, golongan, dan rahasia negara;
- d. **Akuntabel** mengandung arti bahwa setiap kegiatan dan hasilnya dapat dipertanggungjawabkan dan tanggung gugat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- e. **Prima** mengandung arti sebagai yang utama atau sangat baik dan memuaskan;
- f. **Integritas** mengandung arti mutu, sifat, atau keadaan yang menunjukkan kesatuan yang utuh sehingga memiliki potensi dan kemampuan yang memancarkan kewibawaan dan kejujuran;
- g. **Efektif** mengandung arti bahwa setiap usaha dan tindakan yang dilakukan dapat berhasil guna;
- h. **Efisien** mengandung arti bahwa mampu menjalankan tugas dengan tepat dan cermat dengan tidak membuang-buang waktu, tenaga, dan biaya;

- i. **Responsif** mengandung arti cepat tanggap terhadap dinamika yang berkaitan dengan lembaga negara, lembaga nonstruktural, organisasi politik, lembaga daerah, organisasi kemasyarakatan, pengaduan masyarakat, dan hubungan masyarakat; dan
- j. **Humanis** mengandung arti menempatkan manusia sebagai objek terpenting terutama dalam memberikan pelayanan.

2. Misi

Dalam rangka mewujudkan visi Satuan Organisasi Deputy Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan, ditetapkan misi Satuan Organisasi Deputy Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan. Misi merupakan pernyataan yang menetapkan tujuan instansi pemerintah dan sasaran yang ingin dicapai. Misi Satuan Organisasi Deputy Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan yaitu:

- a. Menyiapkan data dan informasi secara cepat dan akurat mengenai lembaga negara, lembaga nonstruktural, lembaga daerah, organisasi kemasyarakatan, dan organisasi politik; kepada Presiden, Wakil Presiden, dan/atau Menteri Sekretaris Negara;
- b. Memberikan saran dan masukan secara cepat dan akurat kepada Menteri Sekretaris Negara terkait permohonan dan aspirasi dari lembaga negara, lembaga nonstruktural, lembaga daerah, organisasi kemasyarakatan, dan organisasi politik kepada Presiden, Wakil Presiden, dan/atau Menteri Sekretaris Negara;
- c. Memantau secara aktif dinamika kegiatan lembaga negara, lembaga nonstruktural, lembaga daerah, organisasi kemasyarakatan, dan organisasi politik;
- d. Mengoordinasikan pelaksanaan hubungan kelembagaan antara Presiden dan/atau Wakil Presiden dengan lembaga negara, lembaga nonstruktural, lembaga daerah, organisasi kemasyarakatan, dan organisasi politik;

- e. Menyiapkan data dan informasi secara cepat dan akurat dalam rangka mendukung kedudukan Menteri Sekretaris Negara selaku Anggota Dewan Pertimbangan Otonomi Daerah;
- f. Menyelenggarakan penanganan pengaduan masyarakat yang disampaikan kepada Presiden, Wakil Presiden, dan/atau Menteri Sekretaris Negara secara efektif; dan
- g. Menyelenggarakan hubungan masyarakat yang cepat, akurat, efektif dan responsif.

3. Tujuan

Tujuan merupakan penjabaran atau implementasi pernyataan visi dan misi yang akan dicapai atau dihasilkan dalam jangka waktu satu sampai dengan lima tahun mendatang, agar diketahui apa yang harus dilaksanakan oleh kementerian dan lembaga pemerintah nonkementerian dengan memperhatikan kemampuan sumber daya yang dimiliki. Pernyataan misi yang telah ditetapkan perlu dijabarkan menjadi tujuan. Dengan memperhatikan misi Satuan Organisasi Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan, maka ditetapkan tujuan sebagai berikut:

“Terwujudnya dukungan teknis, administrasi, dan analisis yang andal kepada Presiden, Wakil Presiden, dan Menteri Sekretaris Negara dalam penyelenggaraan hubungan dengan lembaga negara, lembaga nonstruktural, lembaga daerah, organisasi kemasyarakatan, organisasi politik, dan penyelenggaraan hubungan masyarakat, serta penanganan pengaduan masyarakat”

Guna pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, maka Satuan Organisasi Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan melaksanakan berbagai kegiatan sesuai dengan tugas dan fungsi. Pengukuran keberhasilan pencapaian tujuan

tersebut dapat diketahui melalui persentase pencapaian indikator tujuan sebagai berikut:

Tabel 2.1
Indikator Kinerja Tujuan

Tujuan	Indikator Tujuan		Target
Terwujudnya dukungan teknis, administrasi, dan analisis yang andal kepada Presiden, Wakil Presiden, dan Menteri Sekretaris Negara dalam penyelenggaraan hubungan dengan lembaga negara, lembaga nonstruktural, lembaga daerah, organisasi kemasyarakatan, organisasi politik, dan penyelenggaraan hubungan masyarakat, serta penanganan pengaduan masyarakat.	1.	Persentase dukungan teknis, administrasi, dan analisis yang ditindaklanjuti Presiden, Wakil Presiden, dan Menteri Sekretaris Negara dalam rangka hubungan kelembagaan dan kemasyarakatan, serta hubungan masyarakat.	100%
	2.	Persentase pengaduan masyarakat kepada Presiden, Wakil Presiden, dan/atau Menteri Sekretaris Negara yang ditindaklanjuti.	45%
	3.	Indeks pelayanan informasi publik pada penerimaan kunjungan delegasi masyarakat dan/atau perguruan tinggi di Kementerian Sekretariat Negara.	3,9

4. Sasaran Strategis

Penetapan sasaran strategis mempunyai peranan penting dalam memberikan fokus pada penyusunan kegiatan, sehingga dapat bersifat spesifik, dapat diukur, dapat dicapai, relevan, dan mempunyai jangka waktu pelaksanaan.

Oleh karena itu Satuan Organisasi Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan menetapkan tiga sasaran strategis yaitu:

- a. Terselenggaranya hubungan kelembagaan antara Presiden, Wakil Presiden, dan/atau Menteri Sekretaris Negara dengan lembaga negara, lembaga nonstruktural, lembaga daerah, organisasi kemasyarakatan, dan organisasi politik, serta terselenggaranya hubungan masyarakat;

- b. Terselenggaranya penanganan pengaduan masyarakat yang disampaikan kepada Presiden, Wakil Presiden, dan/atau Menteri Sekretaris Negara; dan
- c. Terselenggaranya kegiatan hubungan masyarakat di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara.

Sasaran strategis sebagaimana tersebut di atas, masing-masing memiliki Indikator Kinerja Utama (IKU) sebagaimana disajikan dalam Tabel 2.2 sebagai berikut:

Tabel 2.2
Sasaran Strategis dan IKU

Sasaran Strategis	IKU
Terselenggaranya hubungan kelembagaan antara Presiden, Wakil Presiden, dan/atau Menteri Sekretaris Negara dengan lembaga negara, lembaga nonstruktural, lembaga daerah, organisasi kemasyarakatan, dan organisasi politik, serta terselenggaranya hubungan masyarakat.	Persentase dukungan teknis, administrasi, dan analisis yang ditindaklanjuti Presiden, Wakil Presiden dan/atau Menteri Sekretaris Negara dalam rangka hubungan dengan lembaga negara, lembaga nonstruktural, lembaga daerah, organisasi kemasyarakatan, dan organisasi politik, serta hubungan masyarakat.
Terselenggaranya penanganan pengaduan masyarakat yang disampaikan kepada Presiden, Wakil Presiden, dan/atau Menteri Sekretaris Negara.	Persentase pengaduan masyarakat kepada Presiden, Wakil Presiden, dan/atau Menteri Sekretaris Negara yang ditindaklanjuti.
Terselenggaranya kegiatan hubungan masyarakat di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara.	Indeks pelayanan informasi publik pada penerimaan kunjungan delegasi masyarakat dan/atau perguruan tinggi di Kementerian Sekretariat Negara.

B. Perjanjian Kinerja

Dalam rangka mewujudkan manajemen pemerintahan yang efektif, transparan, dan akuntabel serta berorientasi pada hasil jangka menengah, Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan berjanji kepada Menteri Sekretaris Negara untuk mewujudkan target kinerja:

1. Persentase dukungan teknis, administrasi, dan analisis yang ditindaklanjuti Presiden, Wakil Presiden, dan/atau Menteri Sekretaris Negara dalam rangka hubungan dengan lembaga negara, lembaga nonstruktural, lembaga daerah, organisasi kemasyarakatan, dan organisasi politik, serta hubungan masyarakat, yaitu 100%;
2. Persentase pengaduan masyarakat kepada Presiden, Wakil Presiden, dan/atau Menteri Sekretaris Negara yang ditindaklanjuti, yaitu 45%; dan
3. Indeks pelayanan informasi publik pada penerimaan kunjungan delegasi masyarakat dan/atau perguruan tinggi di Kementerian Sekretariat Negara, yaitu 3,9.

Dalam rangka meningkatkan kualitas implementasi sistem akuntabilitas kinerja serta rekomendasi terhadap hasil evaluasi Laporan Kinerja Deputy Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan Tahun 2018, Deputy Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan telah melaksanakan kegiatan pemuktahiran Indikator Kinerja Utama (IKU) dan revisi Renstra Deputy Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan Tahun 2015 – 2019.

Pelaksanaan Perjanjian Kinerja tersebut di atas didukung dengan alokasi anggaran sebesar Rp3.237.183.000,-.

Perjanjian Kinerja Deputy Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan disajikan dalam Tabel 2.3, sebagai berikut:

Tabel 2.3
Perjanjian Kinerja Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan
Kemasyarakatan

Sasaran Strategis	IKU	Target
Terselenggaranya hubungan kelembagaan antara Presiden, Wakil Presiden, dan/atau Menteri Sekretaris Negara dengan lembaga negara, lembaga non struktural, lembaga daerah, organisasi kemasyarakatan, dan organisasi politik, serta terselenggaranya hubungan masyarakat.	Persentase dukungan teknis, administrasi, dan analisis yang ditindaklanjuti Presiden, Wakil Presiden dan/atau Menteri Sekretaris Negara dalam rangka hubungan dengan lembaga negara, lembaga nonstruktural, lembaga daerah, organisasi kemasyarakatan, dan organisasi politik, serta hubungan masyarakat.	100%
Terselenggaranya penanganan pengaduan masyarakat yang disampaikan kepada Presiden, Wakil Presiden, dan/atau Menteri Sekretaris Negara.	Persentase pengaduan masyarakat kepada Presiden, Wakil Presiden, dan/atau Menteri Sekretaris Negara yang ditindaklanjuti.	45%
Terselenggaranya kegiatan hubungan masyarakat di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara.	Indeks pelayanan informasi publik pada penerimaan kunjungan delegasi masyarakat dan/atau perguruan tinggi di Kementerian Sekretariat Negara.	3,9

BAB III

AKUNTABILITAS KINERJA

A. Capaian Kinerja Tujuan Tahun 2015 s.d. 2019

Capaian kinerja tujuan Deputy Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan Tahun 2015 s.d 2019 sebagaimana tabel berikut.

Tabel 3.1|
Capaian Kinerja Tujuan Tahun 2015 s.d. 2019

Tujuan	Indikator Tujuan	Target	Realisasi						
			2015	2016	2017	2018	2019	Capaian 5 Tahun	
Terwujudnya dukungan teknis, administrasi, dan analisis yang andal kepada Presiden, Wakil Presiden, dan Menteri Sekretaris Negara dalam penyelenggaraan hubungan dengan lembaga negara, lembaga nonstruktural, lembaga daerah, organisasi kemasyarakatan, organisasi politik, dan penyelenggaraan hubungan masyarakat, serta penanganan pengaduan masyarakat.	1.	Persentase dukungan teknis, administrasi, dan analisis yang ditindaklanjuti Presiden, Wakil Presiden, dan Menteri Sekretaris Negara dalam rangka hubungan kelembagaan dan kemasyarakatan, serta hubungan masyarakat.	100%	100% (1.526 memorandum dan 3.022 layanan kehumasan)	100% (1.184 memorandum dan 20.004 layanan kehumasan)	100% (1.521 memorandum dan 45.223 layanan kehumasan)	100% (2.076 memorandum dan 27.398 layanan kehumasan)	100% (1.935 memorandum dan 8.416 layanan kehumasan)	100%
	2.	Persentase pengaduan masyarakat kepada Presiden, Wakil Presiden, dan/atau Menteri Sekretaris Negara yang ditindaklanjuti.		100% dari target 100%*	42,6% dari target 35%	40,16% dari target 40%	47,31% dari target 45%	46,67% dari target 45%	
	3.	Indeks pelayanan informasi publik pada penerimaan kunjungan delegasi masyarakat dan/atau perguruan tinggi di Kementerian Sekretariat Negara.		..**	..**	..**	4,28 dari target 3,80 (dengan skala 5)	4,36 dari target 3,90 (dengan skala 5)	

Catatan:

- * Pada tahun 2016 telah dilakukan pemutakhiran Indikator Kinerja Utama (IKU) Kementerian Sekretariat Negara sebagaimana Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 13 Tahun 2016, yang salah satunya terkait penanganan pengaduan masyarakat, yaitu capaian kinerja yang berupa jumlah pengaduan yang ditindaklanjuti semula menitikberatkan hanya pada aspek bagaimana Kementerian Sekretariat Negara melakukan penanganan pengaduan dengan melakukan analisis dan meneruskan pengaduan kepada instansi terkait guna mendapatkan penanganan lebih lanjut. Sedangkan pada formulasi penghitungan IKU yang terbaru (telah dimutakhirkan), capaian kinerja yang berupa jumlah pengaduan yang ditindaklanjuti menitikberatkan pada aspek yang lebih mendalam, yaitu bagaimana Kementerian Sekretariat Negara dapat berupaya mendorong instansi terkait sesuai kewenangannya untuk menangani pengaduan hingga permasalahan yang diadukan dapat terselesaikan.
- ** Pada tahun 2018, terdapat perubahan Indikator Kinerja Utama yakni “Persentase Pelayanan Hubungan Masyarakat terkait Kegiatan Presiden, Wakil Presiden, dan Kementerian Sekretariat Negara Sesuai dengan Standar” menjadi “Indeks Pelayanan Informasi Publik pada Penerimaan Kunjungan Delegasi Masyarakat dan/atau Perguruan Tinggi di Kementerian Sekretariat Negara”.

Perbedaan jumlah layanan kehumasan antara periode tahun 2015 s.d. 2018 dengan tahun 2019, terletak pada strategi komunikasi melalui kegiatan penayangan konten media sosial yang menggunakan pendekatan berbeda. Pada periode tahun 2015 s.d. 2018, penghitungan layanan kehumasan pada kegiatan penayangan konten berdasarkan jumlah satuan/item pada setiap konten yang ditayangkan (*posting*) di media sosial resmi Kemensetneg, namun pada tahun 2019 metode yang digunakan adalah hanya menghitung jumlah tayangan (*posting*) di media sosial resmi Kemensetneg.

Strategi dimaksud dilakukan berdasarkan beberapa masukan hasil diskusi Tim Humas Kemensetneg dengan beberapa perusahaan media, diantaranya, Facebook Indonesia, Google Indonesia, Detik Network, Kompas Group, Media Group yang intinya bahwa untuk meningkatkan kinerja media sosial dalam hal *content reach (impression)* dan *engagement* yang dibutuhkan adalah kualitas dan kedalaman setiap konten yang ditayangkan.

Berdasarkan hasil analisis dan monitoring media sosial Kemensetneg, strategi yang diterapkan tersebut telah meningkatkan sebagai berikut:

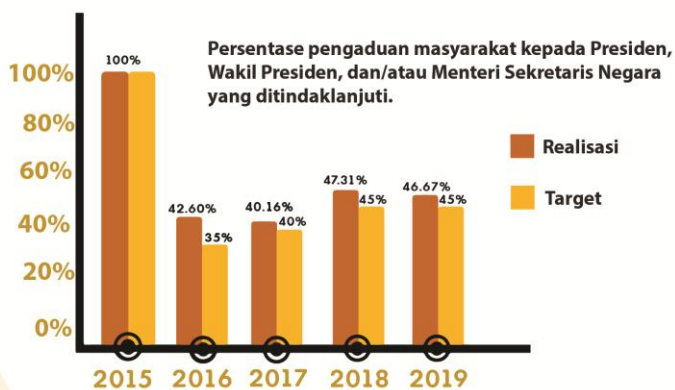
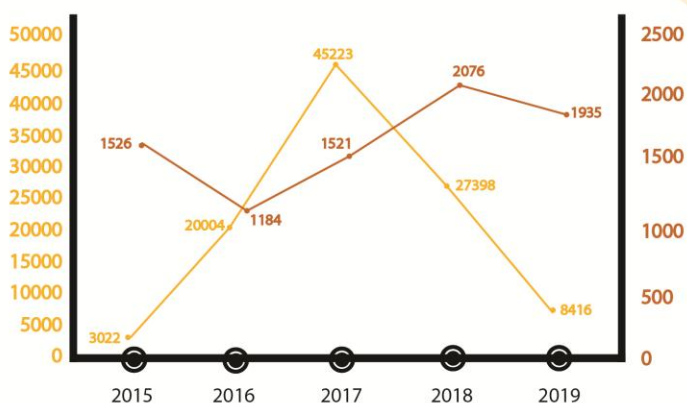
1. Adanya kenaikan signifikan jumlah pengikut (*follower*) untuk setiap *platform* media sosial. Khususnya pada Instagram dan Youtube.
2. Akun instagram Kemensetneg saat ini memiliki 307.434 pengikut atau naik 45.98% dari tahun 2018, sedangkan akun Youtube Kemensetneg memiliki jumlah pengikut 99.900 atau meningkat sebesar 66,03%.
3. Berdasarkan hasil monitoring imm.today terhadap analisis sentimen *timeline* media sosial facebook dan twitter selama tahun 2018 dan 2019, cenderung netral dengan persentase antara 50% - 64%.

CAPAIAN INDIKATOR KINERJA TUJUAN TAHUN 2015 - 2019



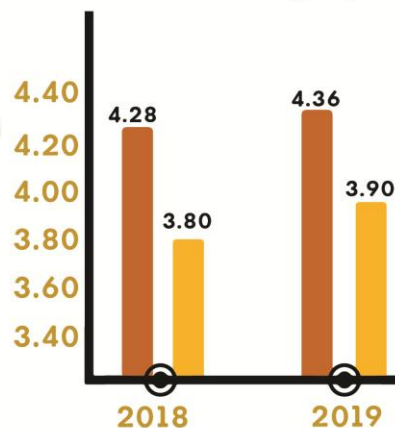
Memorandum
Layanan Kehumasan

Persentase dukungan teknis, administrasi, dan analisis yang ditindaklanjuti Presiden, Wakil Presiden, dan Menteri Sekretaris Negara dalam rangka hubungan kelembagaan dan kemasyarakatan, serta hubungan masyarakat.



Indeks pelayanan informasi publik pada penerimaan kunjungan delegasi masyarakat dan/atau perguruan tinggi di Kementerian Sekretariat Negara.

Realisasi
Target



B. Capaian Kinerja Sasaran Tahun 2019

Capaian kinerja satuan organisasi Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan dapat dijelaskan untuk masing-masing sasaran sebagai berikut:

1. Sasaran Strategis Terselenggaranya Hubungan Kelembagaan Antara Presiden, Wakil Presiden, dan/atau Menteri Sekretaris Negara dengan Lembaga Negara, Lembaga Nonstruktural, Lembaga Daerah, Organisasi Kemasyarakatan, dan Organisasi Politik, serta Terselenggaranya Hubungan Masyarakat

Untuk mengetahui capaian kinerja sasaran ini digunakan IKU “Persentase dukungan teknis, administrasi, dan analisis yang ditindaklanjuti Presiden, Wakil Presiden, dan/atau Menteri Sekretaris Negara dalam rangka hubungan dengan lembaga negara, lembaga nonstruktural, lembaga daerah, organisasi kemasyarakatan, dan organisasi politik, serta hubungan masyarakat”.

a. Formulasi Perhitungan IKU

$$\frac{\text{JSP-TL}}{\text{JSP-SP}} \times 100\%$$

Penjelasan:

- 1) JSP-TL= Jumlah saran dan pertimbangan dukungan hubungan kelembagaan dan kemasyarakatan yang ditindaklanjuti Presiden, Wakil Presiden, dan/atau Menteri Sekretaris Negara.
- 2) JSP-SP= Jumlah saran dan pertimbangan dukungan hubungan kelembagaan dan kemasyarakatan yang disampaikan kepada Presiden, Wakil Presiden, dan/atau Menteri Sekretaris Negara.

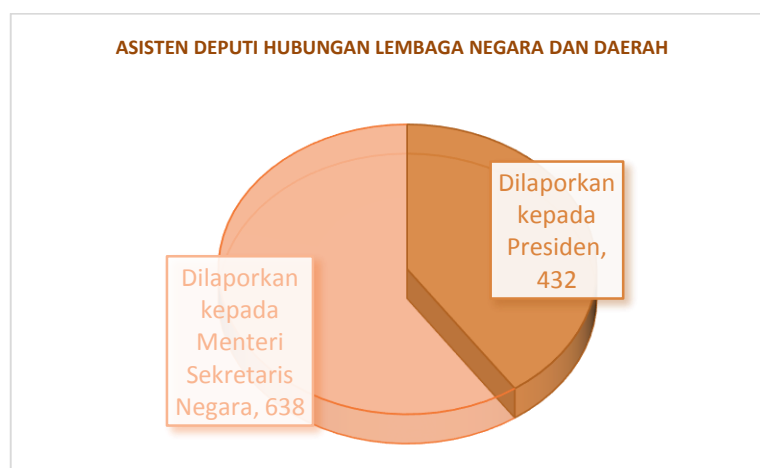
b. Capaian Kinerja Output

Pada tahun 2019 kinerja untuk sasaran “Terselenggaranya hubungan kelembagaan antara Presiden, Wakil Presiden, dan/atau Menteri Sekretaris Negara dengan lembaga negara, lembaga nonstruktural, lembaga daerah, organisasi kemasyarakatan, dan

organisasi politik, serta terselenggaranya hubungan masyarakat” ditargetkan 100% dan capaiannya adalah 100%. Target 100% dimaksud adalah setiap dukungan teknis, administrasi, dan analisis yang disampaikan kepada Presiden, Wakil Presiden, dan/atau Menteri Sekretaris Negara ditindaklanjuti oleh Presiden, Wakil Presiden, dan/atau Menteri Sekretaris Negara. Capaian tersebut diperoleh dari penghitungan terhadap kinerja penyiapan 1.935 saran dan pertimbangan yang dituangkan dalam memorandum dari Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan kepada Menteri Sekretaris Negara dan/atau memorandum Menteri Sekretaris Negara kepada Presiden atau Wakil Presiden.

Penyiapan 1.935 memorandum tersebut merupakan hasil analisis atau telaahan terhadap semua permohonan dan/atau aspirasi yang disampaikan oleh lembaga negara, lembaga daerah, lembaga nonstruktural, organisasi kemasyarakatan, dan organisasi politik kepada Presiden, Wakil Presiden, dan/atau Menteri Sekretaris Negara. 1.935 memorandum tersebut merupakan *output* dari capaian kinerja Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan Tahun 2019, sebagaimana grafik di bawah ini:

1) Grafik Penanganan Surat Asisten Deputi Hubungan Lembaga Negara dan Daerah

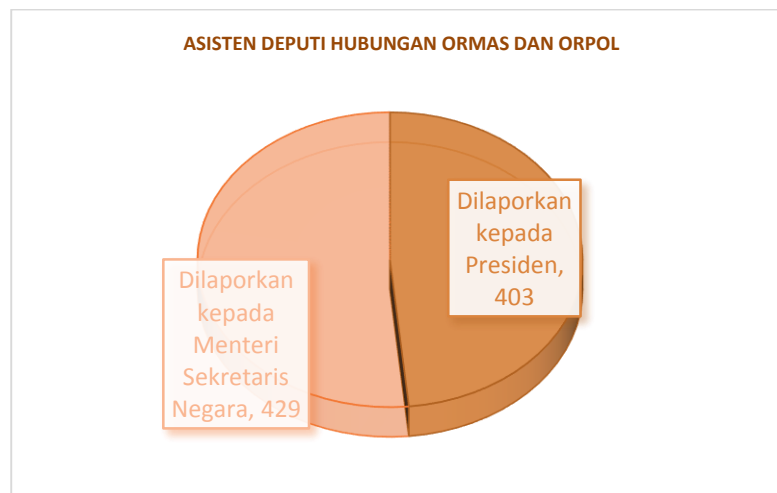


- Penyiapan saran dan pertimbangan terkait permohonan dan/atau aspirasi dari lembaga negara, lembaga daerah, lembaga

nonstruktural kepada Presiden, dan/atau Wakil Presiden sebanyak 432 memorandum Menteri Sekretaris Negara kepada Presiden;

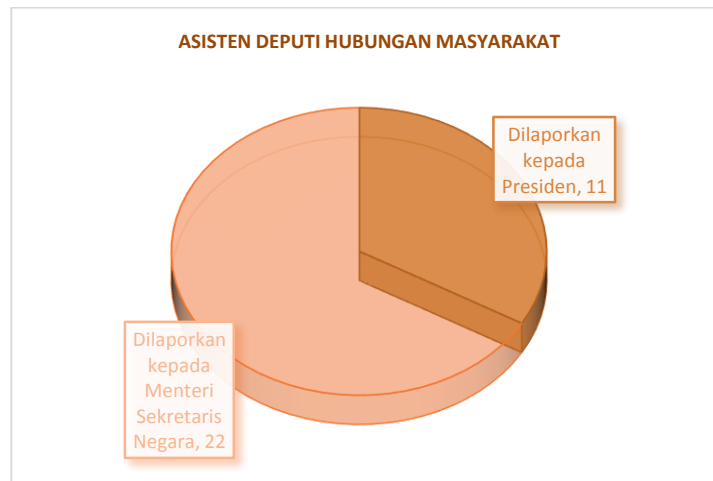
- Penyampaian saran dan pertimbangan terkait permohonan dan/atau aspirasi dari lembaga negara, lembaga daerah, lembaga nonstruktural kepada Menteri Sekretaris Negara sebanyak 638 memorandum Deputy Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan;

2) Grafik Penanganan Surat Asisten Deputy Hubungan Organisasi Kemasyarakatan dan Organisasi Politik



- Penyiapan saran dan pertimbangan terkait permohonan dan/atau aspirasi dari organisasi kemasyarakatan dan organisasi politik kepada Presiden dan/atau Wakil Presiden sebanyak 403 memorandum Menteri Sekretaris Negara kepada Presiden;
- Penyampaian saran dan pertimbangan terkait permohonan dan/atau aspirasi dari organisasi kemasyarakatan dan organisasi politik kepada Menteri Sekretaris Negara sebanyak 429 memorandum Deputy Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan;

3) Grafik Penanganan Surat Asisten Deputi Hubungan Masyarakat



- Penyiapan saran dan pertimbangan terkait kehumasan kepada Presiden sebanyak 11 memorandum Menteri Sekretaris Negara kepada Presiden; dan
- Penyiapan saran dan pertimbangan terkait kehumasan kepada Menteri Sekretaris Negara sebanyak 22 memorandum Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan.

Selain penanganan surat tersebut di atas, Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan juga menangani surat-surat yang ditujukan kepada Ibu Negara sebanyak 110 memorandum. Selain itu, meskipun di dalam Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 3 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Sekretariat Negara yang menyatakan bahwa Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan juga memiliki tugas memberikan dukungan, teknis, administrasi, dan analisis kepada Wakil Presiden, namun dalam pelaksanaannya penanganan surat yang ditujukan kepada Wakil Presiden ditangani oleh Sekretariat Wakil Presiden.

c. Capaian Kinerja *Outcome*

Outcome dari capaian kinerja Satuan Organisasi Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan berupa terselenggaranya dukungan hubungan kelembagaan dan

kemasyarakatan yang ditindaklanjuti Presiden, Wakil Presiden, dan/atau Menteri Sekretaris Negara.

d. Faktor Pendukung Keberhasilan

Pencapaian target tersebut didukung oleh:

- 1) Sumber daya manusia yang kompeten, motivasi dari Menteri Sekretaris Negara kepada seluruh jajaran Kementerian Sekretariat Negara, dan komitmen Menteri Sekretaris Negara serta seluruh pegawai;
- 2) Koordinasi yang lebih intensif dengan kementerian/lembaga pemerintah nonkementerian dalam rangka memperoleh data dan informasi mengenai pemohon dan substansi permohonan kepada Presiden; dan
- 3) Inovasi yang terus dikembangkan dalam rangka meningkatkan kinerja Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan.

Selain itu, pencapaian target tersebut juga didukung oleh berbagai kegiatan yang telah dilakukan pada tahun 2019, meliputi:

- a) Fasilitasi Penyelenggaraan Pidato Presiden RI pada Sidang Tahunan MPR, Sidang Bersama DPR RI-DPD RI dan Pidato Nota Keuangan pada tanggal 16 Agustus 2019 di Gedung MPR/DPR RI.
- b) Fasilitasi Pengambilan Sumpah Jabatan Anggota MPR RI, DPR RI, dan DPD RI Masa Jabatan 2019-2024 pada tanggal 1 Oktober 2019 di Gedung MPR/DPR RI.
- c) Fasilitasi Pelantikan Presiden RI dan Wakil Presiden RI Masa Jabatan 2019-2024 pada tanggal 20 Oktober 2019 di Gedung MPR/DPR RI.
- d) Fasilitasi Rapat Kerja dan Rapat Dengar Pendapat Kementerian Sekretariat Negara dengan Komisi II DPR RI.
- e) Diskusi Tematik mengenai “Politik Islam di Indonesia” pada tanggal 23 Mei 2019 di Ruang Aspirasi Gedung Sayap Timur Kemensetneg.
- f) Forum Komunikasi dan Kemitraan Penyelenggaraan Hubungan

Organisasi Kemasyarakatan dengan Presiden RI pada tanggal 20 Desember 2019 di Istana Kepresidenan Cipanas.

- g) *Focus Group Discussion* tentang Kehumasan dengan Tema “Teknik Menulis Berita *Story Telling*” dan “Menulis itu Menyenangkan” pada tanggal 28 Maret 2019 di Gedung Krida Bhakti Kemensetneg; “Pemantauan Aksi dan Isu Unjuk Rasa di Lingkungan Lembaga Kepresidenan” dan “Peningkatan Pelayanan Informasi Publik dan Pengelolaan Kehumasan melalui Sinergi dan Inovasi Kehumasan” pada tanggal 21 November 2019 di Istana Kepresidenan Cipanas.
- h) Penyelenggaraan Survei Opini *Stakeholder* Kementerian Sekretariat Negara pada tanggal 24 s.d. 28 Juni 2019 di Gedung III Lantai 4 Kemensetneg.
- i) Penyelenggaraan Koordinasi Diseminasi Informasi dengan mengundang *Influencer* Media Sosial, antara lain kegiatan Setneg Mantul dan Diseminasi Inovasi Kementerian Sekretariat Negara pada tanggal 21 November 2019 di Istana Kepresidenan Cipanas.
- j) Penyelenggaraan kegiatan Rapat Koordinasi Kontributor Berita dan Penganugerahan Penulis Teraktif pada tanggal 28 Maret 2019 di Gedung Krida Bhakti Kemensetneg.
- k) Partisipasi Kegiatan Pameran Sinergi Aksi Informasi dan Komunikasi (memperoleh penghargaan Stan Pameran Terfavorit) pada tanggal 23 s.d. 25 Oktober 2019 di Pangkalpinang, Bangka Belitung.
- l) Penerbitan majalah Inovasi Kementerian Sekretariat Negara.
- m) Kegiatan peliputan dan diseminasi informasi melalui media sosial, *website* Kemensetneg, dan media publikasi kehumasan lainnya terkait kebijakan dan kegiatan Presiden.

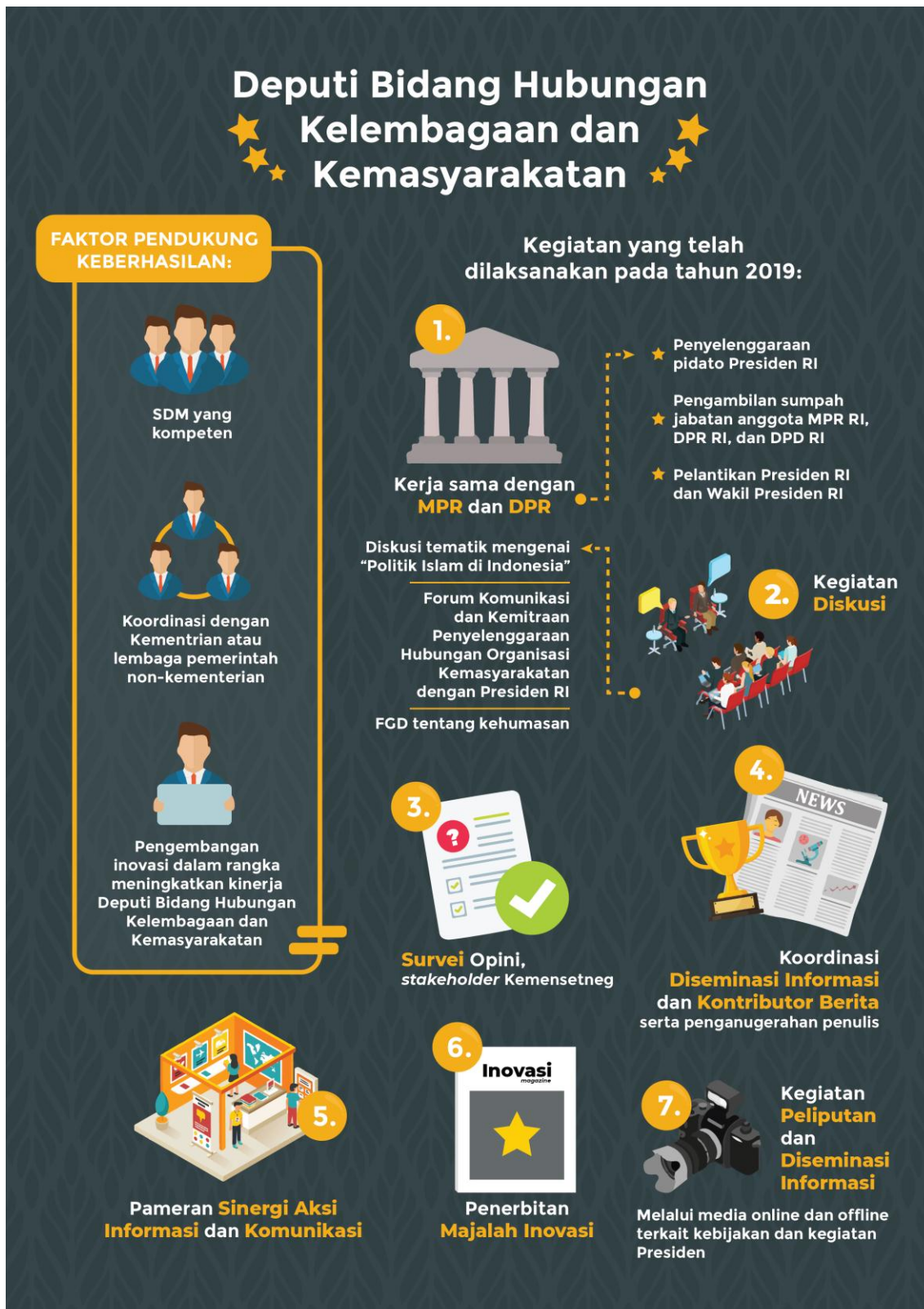
e. Permasalahan/kendala dan Solusi

Pada tahun 2019 kinerja Deputy Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan untuk IKU “Persentase dukungan teknis, administrasi, dan analisis yang ditindaklanjuti Presiden, Wakil Presiden, dan/atau Menteri Sekretaris Negara dalam rangka hubungan dengan lembaga negara, lembaga nonstruktural, lembaga daerah, organisasi kemasyarakatan, dan organisasi politik, serta hubungan masyarakat” telah berhasil mencapai 100% dengan penjelasan target yang ditetapkan 100% dan realisasinya 100%.

Namun demikian, terdapat hal yang masih perlu mendapatkan perhatian, yaitu:

- 1) Adanya tugas tambahan yaitu penanganan surat dari kementerian/lembaga/perwakilan negara sahabat dan surat kepada Ibu Negara yang bukan merupakan tugas dan fungsi Satuan Organisasi Deputy Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan namun penanganannya membutuhkan standar kerja yang sama dengan tugas dan fungsi, bahkan volumenya lebih banyak. Upaya penyelesaian permasalahan ini adalah dengan menyampaikan evaluasi kelembagaan kepada Biro Organisasi, Tata Laksana, dan Akuntabilitas Kinerja terkait pelaksanaan tugas dan fungsi penanganan surat dari kementerian/lembaga/perwakilan negara sahabat dan surat yang ditujukan kepada Ibu Negara.
- 2) Banyaknya organisasi kemasyarakatan berbadan hukum yang eksistensi kegiatannya tidak diketahui oleh Pemerintah Daerah maupun Pemerintah Pusat. Hal ini menyulitkan Deputy Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan apabila akan melakukan analisis terhadap permohonan dari organisasi kemasyarakatan tersebut. Penyelesaian permasalahan ini telah diupayakan melalui pendataan secara langsung ke pemerintah daerah setempat.

**Infografik Faktor Pendukung dan Kendala Sasaran Strategis
Terselenggaranya Hubungan Kelembagaan Antara Presiden, Wakil
Presiden, dan/atau Menteri Sekretaris Negara dengan Lembaga Negara,
Lembaga Nonstruktural, Lembaga Daerah, Organisasi Kemasyarakatan,
dan Organisasi Politik, serta Terselenggaranya Hubungan Masyarakat**



Kendala dan Solusi

Permasalahan



Adanya tugas tambahan penanganan surat dari Kementerian/Lembaga dan surat kepada Ibu Negara



Banyaknya organisasi kemasyarakatan berbadan hukum yang eksistensi kegiatannya tidak diketahui oleh Pemerintah Daerah maupun Pemerintah Pusat

Upaya



Menyampaikan evaluasi kelembagaan kepada Biro Organisasi, Tata Laksana, dan Akuntabilitas Kinerja



Dilakukan pendataan secara langsung ke pemerintah daerah setempat

Solusi

2. Sasaran Strategis Terselenggaranya Penanganan Pengaduan Masyarakat yang Disampaikan kepada Presiden, Wakil Presiden, dan/atau Menteri Sekretaris Negara

Untuk mengetahui capaian kinerja sasaran ini dapat diukur dengan menggunakan IKU “Persentase pengaduan masyarakat kepada Presiden, Wakil Presiden, dan/atau Menteri Sekretaris Negara yang ditindaklanjuti”.

a. Formulasi Penghitungan IKU

Formulasi untuk penghitungan capaian IKU:

Jumlah pengaduan masyarakat kepada Presiden, Wakil Presiden, dan/atau Menteri Sekretaris Negara yang ditindaklanjuti	$\times 100\%$
Jumlah pengaduan masyarakat kepada Presiden, Wakil Presiden, dan/atau Menteri Sekretaris Negara yang memenuhi syarat untuk ditindaklanjuti	

Penjelasan:

- 1) Pengaduan masyarakat kepada Presiden, Wakil Presiden, dan/atau Menteri Sekretaris Negara yang ditindaklanjuti adalah pengaduan masyarakat yang diselesaikan oleh instansi terkait atau ditangani secara internal.
- 2) Kriteria pengaduan masyarakat yang memenuhi syarat untuk ditindaklanjuti sebagai berikut:
 - a) Pengaduan berkadar pengawasan, yaitu pengaduan yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh aparatur negara, yang mengakibatkan kerugian masyarakat/negara dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan;
 - b) Substansi/materi pengaduan logis dan didukung dengan identitas pelapor jelas, serta didukung bukti awal;

- c) Substansi/materi pengaduan logis dan didukung bukti awal, namun identitas pelapor tidak jelas;
- d) Substansi/materi pengaduan tidak logis dan identitas pelapor jelas, namun sudah dilakukan klarifikasi dan konfirmasi;
- e) Substansi/materi pengaduan sedang atau telah dilakukan penanganan oleh instansi terkait, dijadikan tambahan informasi; dan
- f) Substansi/materi pengaduan berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif, dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat, sebagai bahan informasi atau bahan pengambilan keputusan/kebijakan.

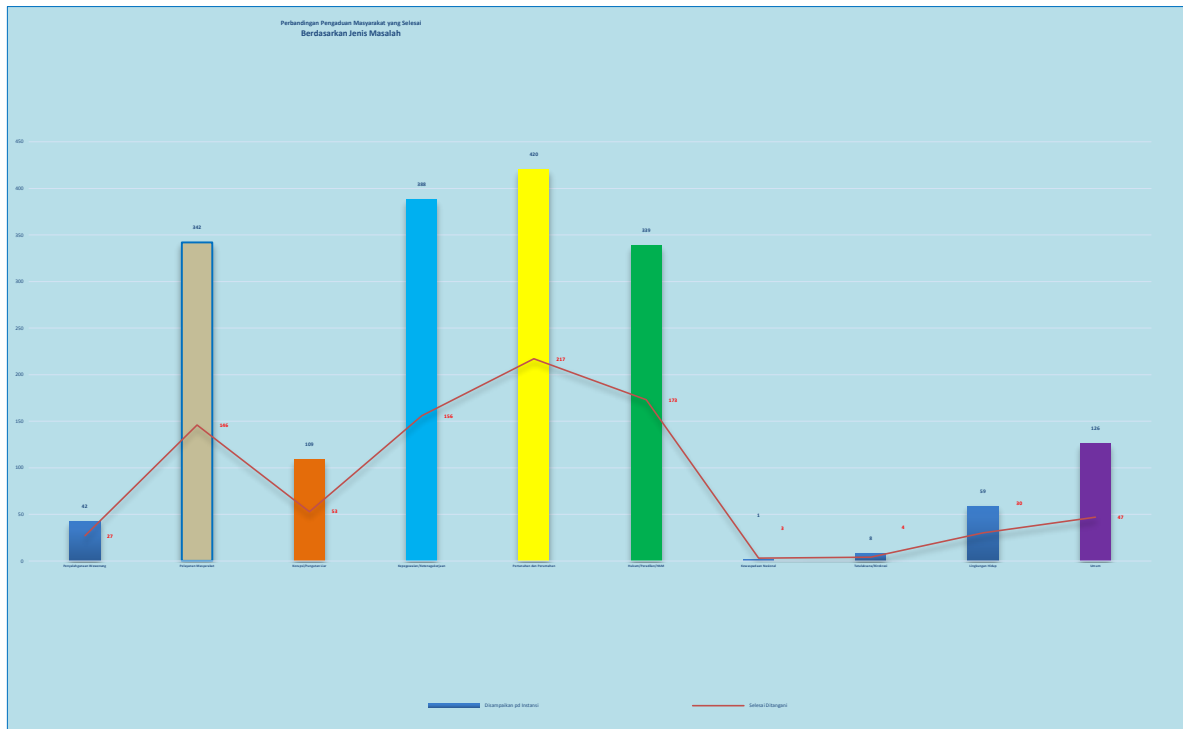
b. Capaian Kinerja *Output*

Pada tahun 2019 kinerja untuk sasaran “Terselenggaranya Penanganan Pengaduan Masyarakat yang Disampaikan kepada Presiden, Wakil Presiden, dan/atau Menteri Sekretaris Negara” ditargetkan 45% dan capaiannya adalah 46,67%. Target 45% dimaksud adalah persentase pengaduan masyarakat yang diselesaikan instansi terkait dibandingkan dengan jumlah pengaduan masyarakat yang memenuhi syarat untuk ditindaklanjuti. Capaian 46,67% diperoleh berdasarkan persentase penghitungan 856 surat dari instansi terkait yang menyampaikan penjelasan bahwa pengaduan telah diselesaikan dibandingkan dengan 1.834 surat pengaduan yang memenuhi syarat untuk ditindaklanjuti Kementerian Sekretariat Negara kepada instansi terkait.

Perbandingan pengaduan masyarakat yang disampaikan kepada instansi lain dengan pengaduan masyarakat yang selesai berdasarkan jenis permasalahan dapat disampaikan sebagai berikut:

Tabel 3.2
Perbandingan Pengaduan Masyarakat yang Selesai
Berdasarkan Jenis Masalah

No.	Jenis Masalah	Jumlah	
		Disampaikan kepada Instansi lain	Selesai
1.	Penyalahgunaan Wewenang	42	27
2.	Pelayanan Masyarakat	342	146
3.	Korupsi/Pungutan Liar	109	53
4.	Kepegawaian/Ketenagakerjaan	388	157
5.	Pertanahan dan Perumahan	420	216
6.	Hukum/Peradilan/HAM	339	173
7.	Kewaspadaan Nasional	1	3
8.	Tata Laksana/Birokrasi	8	4
9.	Lingkungan Hidup	59	30
10.	Umum	126	47
Jumlah		1.834	856



c. Capaian Kinerja *Outcome*

Outcome dari 856 penanganan pengaduan masyarakat kepada Presiden, Wakil Presiden, dan/atau Menteri Sekretaris Negara yang diselesaikan instansi terkait berdasarkan penerusan surat dari Kementerian Sekretariat Negara yaitu terselenggaranya penanganan pengaduan masyarakat yang optimal.

d. Faktor Pendukung Keberhasilan

Pencapaian target tersebut didukung oleh berbagai aspek antara lain:

- 1) Sumber daya manusia yang kompeten, motivasi dari Menteri Sekretaris Negara kepada seluruh jajaran Kementerian Sekretariat Negara, dan komitmen Menteri Sekretaris Negara serta seluruh pegawai;
- 2) Koordinasi dan komunikasi yang lebih intensif dengan instansi terkait dalam rangka mendorong penyelesaian kasus pengaduan masyarakat salah satunya dengan lebih menggalakan kegiatan monitoring penanganan pengaduan masyarakat dimana tim Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat terjun langsung ke

lapangan dan berpartisipasi aktif dalam menangani pengaduan masyarakat;

- 3) Dukungan anggaran dalam meningkatkan volume koordinasi dengan instansi di pusat dan daerah;
- 4) Penjajakan penguatan *focal point* pengelola pengaduan masyarakat di tingkat pusat/daerah untuk mendorong penanganan pengaduan masyarakat yang lebih efektif; dan
- 5) Penguatan sistem informasi untuk mendukung database dan percepatan penanganan pengaduan masyarakat.

Selain itu, pencapaian target tersebut di atas didukung oleh berbagai kegiatan yang telah dilakukan pada tahun 2019, meliputi:

- 1) Pemantauan Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan Masyarakat;
- 2) Koordinasi Penanganan Pengaduan Masyarakat dengan Instansi Pusat dan Daerah, diantaranya:
 - a) Gelar Pengaduan Masyarakat dengan Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat, PT Bakti Usaha Menanam Nusantara Hijau Lestari I (PT BUMNHL I), dan perwakilan eks karyawan PT BUMNHL I, terkait permohonan penyelesaian pembayaran utang gaji, THR, dan pesangon bagi eks karyawan PT BUMNHL;
 - b) Penyerapan Aspirasi atas pengaduan 103 siswa MTS Mazraatul Umum Paciran, Kabupaten Lamongan terkait penolakan rencana pendirian pabrik pengolahan limbah B3 di Lamongan. Kegiatan dilaksanakan dengan peninjauan langsung ke lokasi, wawancara langsung dengan para pengadu dan masyarakat terdampak, dan koordinasi dengan Pemerintah Kabupaten Lamongan dan Pemerintah Provinsi Jawa Timur;
- 3) Penyusunan Buletin Pengaduan Masyarakat (Bungamas) sebanyak 4 volume yang diterbitkan setiap tiga bulan sekali dan 1 Kisah Aduan Sukses kepada Presiden RI (Kasuari) di akhir tahun. Bungamas diterbitkan setiap triwulan dan didistribusikan kepada

para *stakeholders* dan juga masyarakat serta diunggah pada laman www.setneg.go.id; dan

- 4) Forum koordinasi pembahasan integrasi Aplikasi Pengaduan Masyarakat dengan LAPOR!.

e. Permasalahan/kendala dan Solusi

Pada tahun 2019 pencapaian IKU “Persentase Pengaduan Masyarakat kepada Presiden, Wakil Presiden, dan/atau Menteri Sekretaris Negara yang ditindaklanjuti” telah mencapai 46,67% dari target 45%.

Namun demikian, terdapat beberapa hal yang masih perlu mendapatkan perhatian, yaitu:

- 1) Respons dari instansi terkait dinilai masih perlu ditingkatkan. Banyak pengaduan yang masih status dalam proses dikarenakan belum ada tanggapan dari instansi terkait yang berwenang dalam menangani pengaduan tersebut. Penyelesaian permasalahan ini telah diupayakan melalui penjajakan penguatan *focal point* pengelola pengaduan masyarakat di tingkat pusat/daerah. *Focal point* tersebut diharapkan dapat membantu dalam upaya mempercepat proses dan penyelesaian penanganan pengaduan masyarakat;
- 2) Masih terdapat pengaduan yang dinilai belum layak untuk ditindaklanjuti dikarenakan identitas pengadu yang tidak jelas dan minimnya data dukung. Penyelesaian permasalahan ini telah diupayakan melalui pembuatan Panduan Informasi Penyampaian Pengaduan Masyarakat (PRIMA DUMAS) sebagai media informasi bagi masyarakat yang dapat diakses dengan mudah melalui laman www.setneg.go.id dan dapat juga digunakan oleh pegawai sebagai sumber/pedoman informasi dalam memberikan pelayanan; dan
- 3) Ego sektoral antar instansi yang berwenang untuk menyelesaikan masalah dinilai masih terlalu tinggi. Hal ini berpengaruh pada penyelesaian permasalahan pengaduan yang terkadang berjalan lama atau tidak berjalan, karena kurangnya koordinasi antar instansi untuk menangani masalah. Penyelesaian permasalahan ini

diupayakan melalui kegiatan “Forum Konsolidasi Penanganan Pengaduan Masalah” yang diharapkan menjembatani koordinasi antar instansi dalam menangani pengaduan masyarakat.

Infografik Faktor Pendukung dan Kendala Sasaran Strategis Terselenggaranya Penanganan Pengaduan Masyarakat



3. Sasaran Strategis Terselenggaranya Kegiatan Hubungan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Sekretariat Negara

Untuk mengetahui capaian kinerja sasaran ini digunakan IKU “Indeks pelayanan informasi publik pada penerimaan kunjungan delegasi masyarakat dan/atau perguruan tinggi di Kementerian Sekretariat Negara”.

a. Formulasi Perhitungan IKU

Formulasi untuk penghitungan capaian IKU:

Hasil survei terhadap pelayanan informasi publik pada penerimaan kunjungan delegasi masyarakat dan/atau perguruan tinggi di Kementerian Sekretariat Negara.

b. Capaian Kinerja *Output*

Pada tahun 2019 kinerja untuk sasaran “Terselenggaranya Kegiatan Hubungan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Sekretariat Negara” ditargetkan 100% dan capaiannya adalah 100%. Adapun pengukuran Indikator Kinerja Utama (IKU) pada sasaran ini merupakan pengukuran pada hasil survei terhadap pelayanan informasi publik pada penerimaan delegasi masyarakat dan/atau perguruan tinggi di Kementerian Sekretariat Negara dengan target 3,90 dalam skala 5 dan telah tercapai pada tahun 2019 sebesar 4,36 dalam skala 5.

c. Capaian Kinerja *Outcome*

Capaian *outcome* untuk sasaran “Terselenggaranya Kegiatan Hubungan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Sekretariat Negara” adalah 100% dari target indeks pelayanan 3,90 dalam skala 5, realisasi sebesar 4,36 dalam skala 5.

Hasil tersebut menggambarkan meningkatnya layanan informasi publik yang diberikan oleh Asisten Deputi Hubungan Masyarakat dalam memberikan layanan informasi kepada kunjungan delegasi masyarakat dan/atau perguruan tinggi tentang Kementerian

Sekretariat Negara baik secara materi yang diberikan maupun layanan secara umum.

Indeks pelayanan informasi publik pada penerimaan kunjungan delegasi masyarakat dan/atau perguruan tinggi di Kementerian Sekretariat Negara tahun 2019 memiliki 5 (lima) komponen penilaian dan diukur menggunakan skala Likert (1 s.d. 5) dengan urutan 1: tidak memuaskan; 2: kurang memuaskan; 3: cukup memuaskan; 4: memuaskan; dan 5: sangat memuaskan.

Pelaksanaan kegiatan survei yang telah dilakukan kepada para responden yang terdiri dari perwakilan masyarakat dari perguruan tinggi, sekolah, dan instansi pemerintah ke Kementerian Sekretariat Negara dilaksanakan melalui pengukuran penilaian pelayanan publik terhadap pernyataan sebagai berikut:

- 1) Kemudahan prosedur layanan publik;
- 2) Kecepatan layanan publik;
- 3) Ketepatan penyelesaian layanan publik terhadap janji waktu pelayanan;
- 4) Manfaat dari kegiatan layanan publik;
- 5) Penguasaan dan kemampuan penyajian materi/informasi yang disampaikan oleh narasumber;
- 6) Kedisiplinan petugas dalam memberikan layanan publik;
- 7) Tanggung jawab petugas dalam memberikan layanan publik;
- 8) Kemampuan/kompetensi petugas dalam memberikan layanan publik;
- 9) Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan layanan publik;
- 10) Tingkat kenyamanan pada lokasi kegiatan layanan publik di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara;
- 11) Kondisi fasilitas yang digunakan dalam kegiatan layanan publik (ruangan auditorium, lobi, ruang ibadah, toilet, fasilitas bagi difabel); dan
- 12) Kondisi utilitas pada lokasi kegiatan layanan publik (air, pendingin ruangan, listrik, penerangan, jaringan internet, lift/elevator, alat pendukung K3).

Pada tahun 2019 penilaian terhadap layanan publik yang diselenggarakan sebanyak 12 kunjungan perwakilan masyarakat yang terdiri dari perguruan tinggi, sekolah, dan instansi pemerintah ke Kementerian Sekretariat Negara, yaitu:

- 1) Universitas Muhammadiyah Malang
- 2) Sekolah Tinggi Multi Media MMTTC Yogyakarta
- 3) Jurusan Creative Public Relation STIKOM Interstudi Jakarta
- 4) FISIP Universitas Surakarta
- 5) BEM Universitas Indonesia
- 6) Badan Pengurus Pusat Perhimpunan Hubungan Masyarakat (PERHUMAS)
- 7) Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada
- 8) Program Studi Politik dan Pemerintahan Universitas Gadjah Mada
- 9) Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Brawijaya
- 10) Program Studi Komunikasi Universitas Pertamina
- 11) Peserta Bimbingan Teknis Jabatan Fungsional Arsiparis Kementerian Kelautan dan Perikanan
- 12) Akademi Sekretari Marsudirini Santa Maria Semarang
- 13) Fakultas Hukum Atma Jaya Yogyakarta
- 14) Program Magister Manajemen Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya Bandung
- 15) IYKRA Jakarta
- 16) Program Studi Administrasi Publik Universitas Pasundan

d. Faktor Pendukung Keberhasilan

Keberhasilan pencapaian indikator ini didukung oleh berbagai aspek antara lain:

- 1) Motivasi dari Menteri Sekretaris Negara kepada seluruh jajaran Kementerian Sekretariat Negara dan komitmen Menteri Sekretaris Negara serta seluruh pegawai;
- 2) Unit-unit kerja tertentu di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara aktif dalam memberikan kontribusi informasi kegiatan dan inovasi unit kerja; dan
- 3) Partisipasi secara aktif dalam rangka koordinasi dan sinergitas diseminasi informasi dan pengelolaan informasi publik.

e. Permasalahan/kendala dan Solusi

Pada tahun 2019 kinerja Deputy Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan untuk IKU “indeks pelayanan informasi publik pada penerimaan kunjungan delegasi masyarakat dan/atau perguruan tinggi di Kementerian Sekretariat Negara” telah berhasil mencapai 100% dengan penjelasan target indeks pelayanan 3,90 dalam skala 5, realisasi sebesar 4,36 dalam skala 5.

Namun demikian, terdapat hal yang masih perlu mendapatkan perhatian, yaitu belum optimalnya dukungan informasi dari unit-unit kerja di Kementerian Sekretariat Negara dan belum adanya *grand design* strategi komunikasi sebagai panduan untuk kegiatan kehumasan, sehingga lebih sinergis, kuat, dan tepat sasaran. Penyelesaian permasalahan ini telah diupayakan melalui peningkatan koordinasi dengan satuan organisasi dan unit kerja di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara serta terus berupaya memberikan kualitas pelayanan publik secara transparan dan akuntabel sehingga pelayanan prima dapat terwujud.

Infografik Faktor Pendukung dan Kendala Sasaran Strategis
Terselenggaranya Kegiatan Hubungan Masyarakat di Lingkungan



C. Perbandingan Data Kinerja

1. Perbandingan Capaian Kinerja

Tabel 3.3
Perbandingan Realisasi Kinerja dengan Target 2019

Sasaran Strategis	IKU	Target (%)	Realisasi (%)	Capaian (%)
Terselenggaranya hubungan kelembagaan antara Presiden, Wakil Presiden, dan/atau Menteri Sekretaris Negara dengan lembaga negara, lembaga nonstruktural, lembaga daerah, organisasi kemasyarakatan, dan organisasi politik, serta terselenggaranya hubungan masyarakat.	1. Persentase dukungan teknis, administrasi, dan analisis yang ditindaklanjuti Presiden, Wakil Presiden dan/atau Menteri Sekretaris Negara dalam rangka hubungan dengan lembaga negara, lembaga nonstruktural, lembaga daerah, organisasi kemasyarakatan, dan organisasi politik, serta hubungan masyarakat.	100%	100% (1.935 memorandum dan 8.416 layanan kehumasan)	100%
Terselenggaranya penanganan pengaduan masyarakat yang disampaikan kepada Presiden, Wakil Presiden, dan/atau Menteri Sekretaris Negara.	2. Persentase pengaduan masyarakat kepada Presiden, Wakil Presiden, dan/atau Menteri Sekretaris Negara yang ditindaklanjuti.	45%	46,67% (856 surat)	100%
Terselenggaranya kegiatan hubungan masyarakat di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara.	3. Indeks pelayanan informasi publik pada penerimaan kunjungan delegasi masyarakat dan/atau perguruan tinggi di Kementerian Sekretariat Negara.	3,90 dalam skala 5	4,36 dalam skala 5	100%

2. Perbandingan antara Capaian Kinerja Tahun 2019 dan Tahun 2018

Tabel 3.4

Indikator Kinerja	Tahun 2018			Tahun 2019		
	Target	Realisasi	Capaian	Target	Realisasi	Capaian
Persentase dukungan teknis, administrasi, dan analisis yang ditindaklanjuti Presiden, Wakil Presiden, dan/atau Menteri Sekretaris Negara dalam rangka hubungan dengan lembaga negara, lembaga nonstruktural, lembaga daerah, organisasi kemasyarakatan, dan organisasi politik, serta hubungan masyarakat.	100%	100% (2.076 memorandum dan 27.398 layanan kehumasan)	100%	100%	100% (1.935 memorandum dan 8.416 layanan kehumasan)	100%
Persentase pengaduan masyarakat kepada Presiden, Wakil Presiden, dan/atau Menteri Sekretaris Negara yang ditindaklanjuti.	40%	47,31% (1.220 surat)	100%	45%	46,67% (856 surat)	100%
Indeks pelayanan informasi publik pada penerimaan kunjungan delegasi masyarakat dan/atau perguruan tinggi di Kementerian Sekretariat Negara.	3,80 dalam skala 5	4,28 dalam skala 5	-	3,90 dalam skala 5	4,36 dalam skala 5	100%

3. Perbandingan Antara Capaian Kinerja Tahun 2019 dan Target Jangka Menengah

Tabel 3.5

Indikator Kinerja Sasaran	Tahun 2015			Tahun 2016			Tahun 2017			Tahun 2018			Tahun 2019		
	Target	Realisasi	%	Target	Realisasi	%	Target	Realisasi	%	Target	Realisasi	%	Target	Realisasi	%
Persentase dukungan teknis, administrasi, dan analisis yang ditindaklanjuti Presiden, Wakil Presiden, dan/atau Menteri Sekretaris Negara dalam rangka hubungan dengan lembaga negara, lembaga nonstruktural, lembaga daerah, organisasi kemasyarakatan, dan organisasi politik. serta hubungan masyarakat.	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
		(1.526 memoran dum dan 3.022 layanan kehumasan)			(1.184 memoran dum, dengan rincian, Asdep LND: 639 memoran dum, Asdep Ormas pol: 545 memoran dum)			(1.521 memoran dum dan 27.398 layanan kehumasan)			(2.076 memoran dum dan 27.398 layanan kehumasan)			(1.935 memoran dum dan 8.416 layanan kehumasan)	
Persentase pengaduan masyarakat kepada Presiden, Wakil Presiden, dan/atau Menteri Sekretaris Negara yang ditindaklanjuti.	100%	100%	100%	35%	42,6%	100%	40%	40,16%	100%	45%	47,31%	100%	45%	46,67%	100%
					(1.102 surat)			(1.194 surat)			(1.220 surat)			(856 surat)	
Indeks pelayanan informasi publik pada penerimaan kunjungan delegasi masyarakat dan/atau perguruan tinggi di Kementerian Sekretariat Negara.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	3,80 dalam skala 5	4,28 dalam skala 5	100%	3,90 dalam skala 5	4,36 dalam skala 5	100%

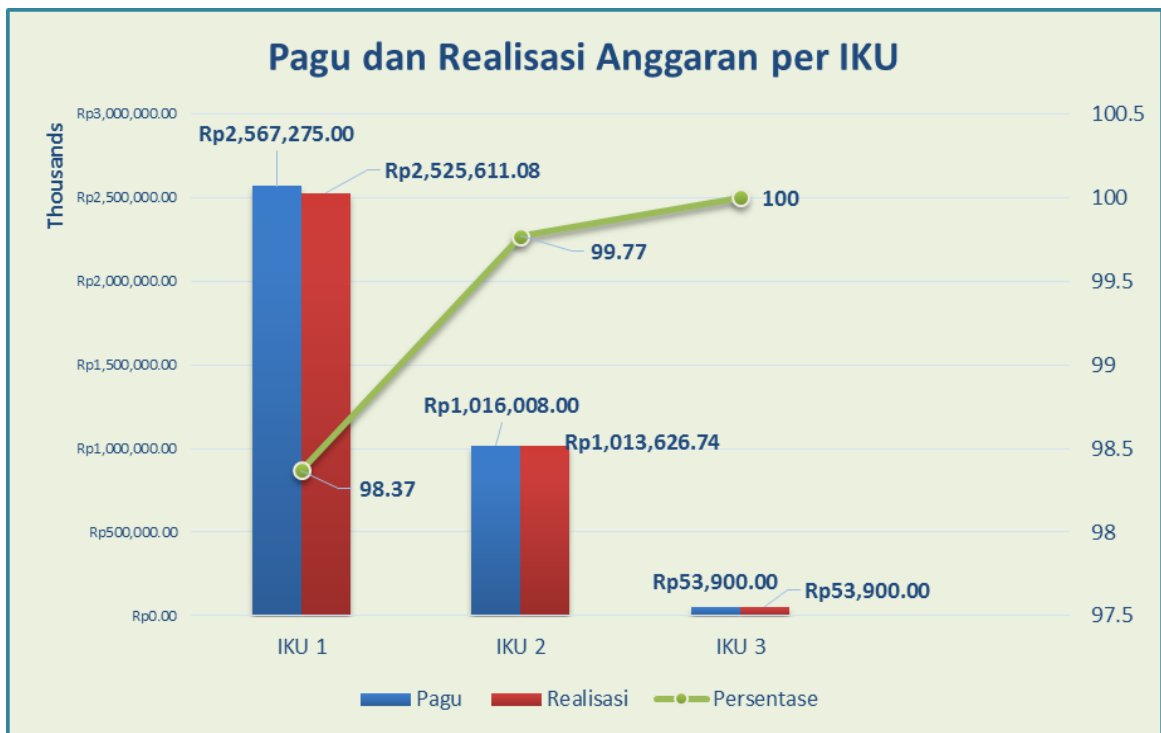
D. Realisasi Anggaran

Pada tahun 2019 Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan berdasarkan POK DIPA tahun 2019 semula mendapatkan anggaran sebesar Rp3.237.183.000 kemudian mendapatkan tambahan anggaran sebesar Rp400.000.000,-. Dengan demikian, total anggaran menjadi Rp3.637.183.000,-.

Adapun penyerapan/realisasi sampai dengan tanggal 31 Desember 2019 yaitu sebesar Rp3.593.137.816,- (98,79%). Penyerapan anggaran tersebut di atas berdasarkan per-indikator kinerja dapat disajikan dalam Tabel 3.5, sebagai berikut:

Tabel 3.6
Anggaran Per Indikator Kinerja serta Realisasinya

Sasaran Strategis	Indikator Kinerja Utama	Anggaran		
		Pagu (Rp)	Realisasi (Rp)	%
Terselenggaranya hubungan kelembagaan antara Presiden, Wakil Presiden, dan/atau Menteri Sekretaris Negara dengan lembaga negara, lembaga nonstruktural, lembaga daerah, organisasi kemasyarakatan, dan organisasi politik serta terselenggaranya hubungan masyarakat.	1. Persentase dukungan teknis, administrasi, dan analisis yang ditindaklanjuti Presiden, Wakil Presiden dan/atau Menteri Sekretaris Negara dalam rangka hubungan dengan lembaga negara, lembaga nonstruktural, lembaga daerah, organisasi kemasyarakatan, dan organisasi politik, serta hubungan masyarakat.	2.567.275.000	2.525.611.077	98,37
Terselenggaranya penanganan pengaduan masyarakat yang disampaikan kepada Presiden, Wakil Presiden, dan/atau Menteri Sekretaris Negara.	2. Persentase pengaduan masyarakat kepada Presiden, Wakil Presiden, dan/atau Menteri Sekretaris Negara yang ditindaklanjuti.	1.016.008.000	1.013.626.739	99,77
Terselenggaranya kegiatan hubungan masyarakat di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara.	3. Indeks pelayanan informasi publik pada penerimaan kunjungan delegasi masyarakat dan/atau perguruan tinggi di Kementerian Sekretariat Negara.	53.900.000	53.900.000	100
Total		3.637.183.000	3.593.137.816	98,79



E. Efisiensi Penggunaan Sumber Daya

Dalam penggunaan sumber daya berupa keuangan serta sarana dan prasarana telah dilakukan efisiensi sebagai berikut:

1. Keuangan

Satuan Organisasi Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan telah melakukan efisiensi penggunaan keuangan (anggaran) dalam pelaksanaan kegiatan-kegiatannya, antara lain dalam penyelenggaraan *workshop* atau *focus group discussion*, pelaksanaannya lebih banyak memanfaatkan fasilitas ruang kantor yang tersedia.

Efisiensi dalam pelaksanaan tugas dan fungsi selain hal tersebut di atas yaitu penggabungan pelaksanaan beberapa kegiatan dalam satu kegiatan.

2. Sarana dan Prasarana

Satuan Organisasi Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan melakukan efisiensi dengan mengoptimalkan penggunaan Sistem Persuratan dan Disposisi Elektronik (SPDE)

Open. Dengan penggunaan SPDE Open, menghemat pemakaian kertas dan tinta printer.

F. Pemanfaatan Informasi Kinerja

Informasi kinerja satuan organisasi Deputy Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan diperoleh dari Laporan Hasil Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Tahun 2019 Deputy Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan yang dilakukan Deputy Bidang Administrasi Aparatur serta Laporan Kinerja Satuan Organisasi Deputy Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan Tahun 2018.

Adapun pemanfaatan informasi kinerja sebagai berikut:

- a. Menyelaraskan target Perjanjian Kinerja (PK) dan Sasaran Kinerja Pegawai (SKP) antara Deputy dan Asisten Deputy. Informasi ini telah ditindaklanjuti dengan melakukan penyelarasan target PK dan SKP dimaksud.
- b. Target pada Rencana Aksi (RA) agar dibuatkan bulanan. Informasi ini telah ditindaklanjuti dengan mencantumkan target bulanan pada RA dimaksud.
- c. Evaluasi RA agar mencantumkan pagu atau realisasi anggaran. Informasi ini telah ditindaklanjuti dengan mencantumkan pagu atau realisasi anggaran pada RA dimaksud.
- d. Sistematika Laporan Kinerja Eselon II disusun sesuai dengan panduan. Informasi ini telah ditindaklanjuti dengan melaksanakan penyusunan Laporan Kinerja sesuai dengan panduan.

G. Informasi Kinerja Lainnya

Di samping capaian kinerja tersebut di atas, Satuan Organisasi Deputy Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan berhasil meraih:

1. Nominasi Kategori *Best Collaboration* pada Penghargaan *Government Social Media Summit* 2019 pada tanggal 24 September 2019.

2. Kategori Stan Pameran Terfavorit pada Kegiatan Sinergi Aksi Informasi dan Komunikasi Tahun 2019 yang diselenggarakan oleh Kementerian Komunikasi dan Informatika pada tanggal 23 s.d. 25 Oktober 2019 di Kota Pangkalpinang, Provinsi Bangka Belitung.



Gambar 3. Stan Pameran Kementerian Sekretariat Negara pada Kegiatan Sinergi Aksi Informasi dan Komunikasi Tahun 2019

3. Penghargaan Badan Publik Menuju Informatif pada kegiatan Anugerah Keterbukaan Informasi Publik yang diselenggarakan oleh Komisi Informasi Pusat pada tanggal 21 November 2019.



Gambar 3. Penghargaan Kementerian Sekretariat Negara dari Komisi Informasi Publik

4. Penghargaan Top 30 Instansi Pemerintah Penyelenggara Pengaduan Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi pada tanggal 9 Desember 2019.



Gambar 3. Penyerahan Penghargaan Top 30 Instansi Pemerintah Penyelenggara Pengaduan Pelayanan Publik

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Laporan Kinerja Satuan Organisasi Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan Tahun 2019 merupakan bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan program dan kegiatan tahun ke-5 dari Rencana Strategis Kementerian Sekretariat Negara Tahun 2015-2019 dan Rencana Strategis Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan Tahun 2015-2019.

Berdasarkan hasil pengukuran atas capaian kinerja Satuan Organisasi Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan, capaian kinerja untuk masing-masing Sasaran Strategis yaitu sebagai berikut:

1. Sasaran Strategis “Terselenggaranya hubungan kelembagaan antara Presiden, Wakil Presiden, dan/atau Menteri Sekretaris Negara dengan lembaga negara, lembaga nonstruktural, lembaga daerah, organisasi kemasyarakatan, dan organisasi politik serta terselenggaranya hubungan masyarakat”, telah tercapai;
2. Sasaran Strategis “Terselenggaranya penanganan pengaduan masyarakat yang disampaikan kepada Presiden, Wakil Presiden, dan/atau Menteri Sekretaris Negara”, telah tercapai; dan
3. Sasaran Strategis “Terselenggaranya kegiatan hubungan masyarakat di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara”, telah tercapai.

Alokasi anggaran Satuan Organisasi Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan Tahun Anggaran 2019 yaitu sebesar Rp3.637.183.000,- dan realisasinya sebesar Rp3.593.137.816,- (98,79%).

Adapun capaian kinerja tersebut menggambarkan bahwa Satuan Organisasi Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan berhasil memberikan dukungan teknis, administrasi, dan analisis yang andal kepada Presiden, Wakil Presiden, dan Menteri Sekretaris Negara dalam penyelenggaraan hubungan dengan lembaga negara, lembaga

nonstruktural, lembaga daerah, organisasi kemasyarakatan, organisasi politik, dan penyelenggaraan hubungan masyarakat, serta penanganan pengaduan masyarakat.

B. Upaya ke Depan

Dalam upaya meningkatkan kinerja Satuan Organisasi Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan akan dilakukan langkah-langkah:

1. Memperkuat koordinasi dengan lembaga negara, lembaga nonstruktural, dan lembaga daerah, serta kementerian/lembaga;
2. Mengoptimalkan Forum Penghubung antar Lembaga Negara dan Forum Penghubung Lembaga Nonstruktural;
3. Mengoptimalkan Forum Kemitraan Penyelenggaraan Hubungan dengan Organisasi Kemasyarakatan;
4. Meningkatkan kerja sama dengan Kementerian Dalam Negeri, Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia, dan Kementerian Luar Negeri terkait dengan akses data dan informasi mengenai organisasi kemasyarakatan berbadan hukum dan tidak berbadan hukum;
5. Permintaan penambahan sumber daya manusia yang kompeten di bidang kehumasan dan desain komunikasi visual;
6. Mengoptimalkan koordinasi dengan media *influencer* dan pemangku kepentingan di bidang kehumasan;
7. Mengoptimalkan penyampaian informasi mengenai tata cara penyampaian pengaduan kepada Presiden RI melalui sosialisasi PRIMA DUMAS;
8. Menyelenggarakan Penguatan *Focal Point* Penanganan Pengaduan Masyarakat.

Demikian Laporan Kinerja Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan Tahun 2019 ini dibuat sebagai laporan pertanggungjawaban kinerja.

Jakarta, Februari 2020
Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan
dan Kemasyarakatan,



Dadan Wildan

