Jurnal Pengelolaan Informasi Publik Tahun 2019

Kementerian Sekretariat Negara

Asisten Deputi Hubungan Masyarakat
Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan
dan Kemasyarakatan

Dinamika Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Sekretariat Negara

2019

Asisten Deputi Hubungan Masyarakat

Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan

DINAMIKA PELAYANAN INFORMASI PUBLIK
DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA

BAB I
PENDAHULUAN

A. Kata Pengantar

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) merupakan dasar hukum bagi publik untuk memperoleh hak atas informasi. Undang-Undang KIP tersebut juga menjelaskan mengenai tugas dan kewajiban Badan Publik dalam menyediakan dan memberikan pelayanan permohonan informasi publik secara cepat dan tepat waktu. Selanjutnya, dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang KIP pada Pasal 1 juga mengamanatkan bahwa Badan Publik harus menetapkan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) yang bertanggung jawab dalam bidang penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan/atau pelayanan informasi di Badan Publik.

Kementerian Sekretariat Negara (Kemensetneg) adalah lembaga kepresidenan yang memiliki tugas dan fungsi untuk memberikan dukungan teknis dan administrasi serta analisis kepada Presiden dan Wakil Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara. Tugas dan fungsi yang diamanatkan tersebut menjadikan Kemensetneg memiliki posisi strategis di masyarakat sebagai arus utama dalam mendapatkan informasi berkaitan dengan kepresidenan.

Berdasarkan Pasal 13 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dijelaskan bahwa untuk mewujudkan pelayanan cepat, tepat, dan sederhana, setiap Badan Publik:

a. menunjuk Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID); dan
b. membuat dan mengembangkan sistem penyediaan layanan informasi secara cepat, mudah, dan wajar sesuai dengan petunjuk teknis standar layanan informasi publik yang berlaku secara nasional.

Sesuai dengan Pasal 746 Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 3 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Sekretariat Negara, Asisten Deputi Hubungan Masyarakat mempunyai tugas melaksanakan

perencanaan, pengelolaan, dan pengembangan pelayanan informasi publik, monitoring dan analisis media terkait kegiatan Presiden, Wakil Presiden, dan Kemensetneg, serta diseminasi informasi kehumasan dan pemberitaan Kemensetneg.

Dalam pelaksanaan tugas dimaksud, Asisten Deputi Hubungan Masyarakat menyelenggarakan fungsi:

1. pengoordinasian pengelolaan, pelayanan, dan dokumentasi informasi publik yang berada di bawah penguasaan Kemensetneg;
2. pengoordinasian hubungan komunikasi dan kerja sama terkait kehumasan dengan satuan organisasi di lingkungan Kemensetneg/Kementerian/Lembaga/ Instansi lainnya serta masyarakat dalam rangka implementasi program komunikasi Kemensetneg;
3. penyelenggaraan monitoring dan analisis media terkait kegiatan Presiden, Wakil Presiden, dan Kemensetneg;
4. penyelenggaraan peliputan dan dokumentasi mengenai kegiatan Kemensetneg;
5. penyelenggaraan diseminasi informasi kehumasan Kemensetneg melalui media publikasi yang berbasis teknologi informasi; dan
6. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan.

Dalam rangka menjalankan amanat Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 3 Tahun 2012 tentang Penetapan Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Sekretariat Negara, PPID Kemensetneg pada tahun 2019 telah melaksanakan tanggung jawabnya sebagai PPID Kemensetneg. Sebagai bentuk pertanggungjawaban sesuai dengan Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik, PPID Kemensetneg telah menyusun Laporan Pelaksanaan Tugas PPID Tahun 2019 yang memberikan gambaran umum kebijakan layanan informasi publik, gambaran umum kegiatan layanan informasi publik, dan kendala dalam kegiatan pelaksanaan layanan Informasi publik, serta rekomendasi dan rencana tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas layanan informasi publik.

B. Laporan Layanan Informasi Publik

Tujuan dibuatnya laporan layanan informasi publik di Kemensetneg, yaitu:

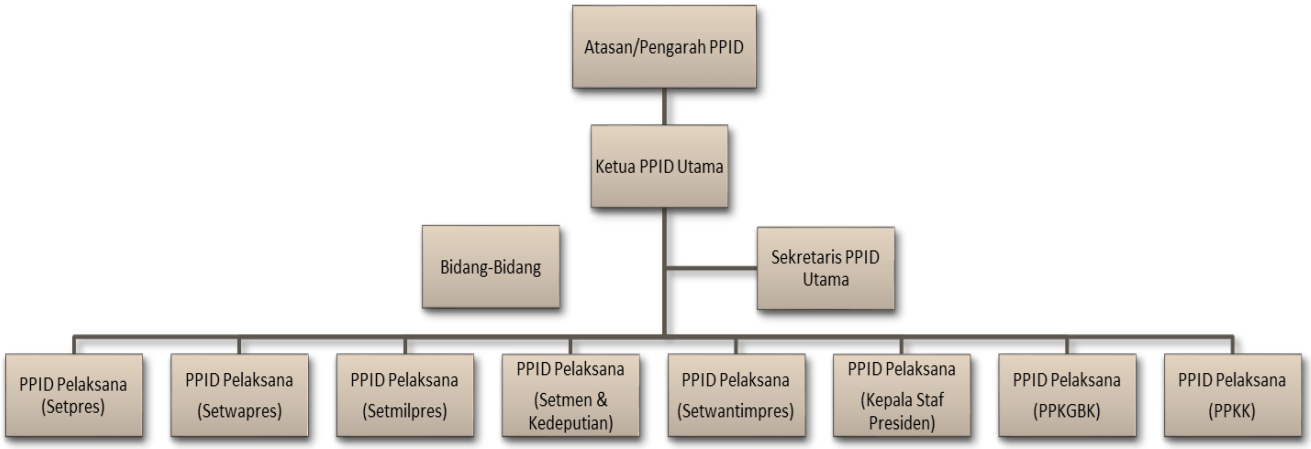
1. sebagai pertanggungjawaban kegiatan PPID dalam melaksanakan kegiatan layanan informasi pubik; dan
2. sebagai kewajiban dari amanat Peraturan Komisi Informasi bahwa setiap badan publik wajib membuat dan menyediakan laporan layanan informasi publik untuk disampaikan kepada Komisi Informasi.

BAB II
LAYANAN INFORMASI PUBLIK

A. Dasar Pembentukan PPID di Kemensetneg

Dalam rangka meningkatkan layanan informasi publik di lingkungan Kemensetneg sebagaimana dimaksud pada Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, berbagai upaya telah dilakukan pada lingkup regulasi. Dua regulasi yang telah diterbitkan adalah Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 3 Tahun 2012 tentang Penetapan Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Sekretariat Negara serta Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 17 Tahun 2017 tentang Penetapan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Sekretariat Negara yang didalamnya juga terdapat penjelasan mengenai struktur PPID Kemensetneg terdiri atas PPID Utama dibantu oleh delapan PPID Pelaksana. Pengarah/Atasan PPID Utama adalah Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan dan Ketua PPID Utama adalah Asisten Deputi Hubungan Masyarakat. Delapan PPID Pelaksana dimaksud terdiri atas:

1. PPID Pelaksana Sekretariat Presiden;
2. PPID Pelaksana Sekretariat Wakil Presiden;
3. PPID Pelaksana Sekretariat Militer Presiden;
4. PPID Pelaksana Sekretariat Kementerian dan Kedeputian;
5. PPID Pelaksana Sekretariat Dewan Pertimbangan Presiden (Wantimpres);
6. PPID Pelaksana Sekretariat Kantor Staf Presiden (KSP);
7. PPID Pelaksana Pusat Pengelolaan Komplek Gelora Bung Karno (PPKGBK); dan
8. PPID Pelaksana Pusat Pengelolaan Komplek Kemayoran (PPKK).



Gambar 1. Struktur PPID Kemensetneg

B. Prosedur Penyusunan Daftar Informasi Publik

Dalam melaksanakan kegiatan pengelolaan informasi publik, PPID Kemensetneg wajib menyusun Daftar Informasi Publik (DIP) yang didapat dari PPID Pelaksana Kemensetneg. Mekanisme penyusunan DIP atas arahan Ketua PPID Utama kepada PPID Pelaksana untuk menyiapkan DIP di lingkungan PPID Pelaksana Sekretariat Kementerian dan Kedeputian, Sekretariat Presiden, Sekretariat Wakil Presiden, Sekretariat Militer Presiden, Sekretariat Dewan Pertimbangan Presiden, Sekretariat Kantor Staf Presiden, PPKGBK, dan PPKK.

Anggota PPID Pelaksana dari Sekretariat dan Kedeputian Kemensetneg, Sekretariat Presiden, Sekretariat Wakil Presiden, Sekretariat Militer Presiden, Sekretariat Dewan Pertimbangan Presiden, Sekretariat Kantor Staf Presiden, PPKGBK, dan PPKK menyusun DIP di lingkungan masing-masing.

Setelah PPID Pelaksana menyerahkan DIP kepada PPID Utama, maka Ketua PPID Utama memerintahkan Sekretariat PPID Utama untuk melakukan rekapitulasi DIP yang telah diserahkan kepada PPID Utama. Adapun, Rekapitulasi DIP PPID Kemensetneg Tahun 2019 sebagaimana Tabel 1 di bawah ini.

Tabel 1. Rekapitulasi Daftar Informasi Publik PPID Kemensetneg Tahun 2019

No.	Nama PPID Pelaksana	Informasi yang Wajib Diumumkan Berkala	Informasi yang Wajib Diumumkan Setiap Saat	Informasi yang Wajib Diumumkan Serta Merta	Informasi yang Dikecuali-kan
1.	Sekretariat Kementerian dan Kedeputian	-	142	-	258
2.	Sekretariat Presiden	-	-	-	-
3.	Sekretariat Wakil Presiden	13	29	-	46
4.	Sekretariat Militer Presiden	30	-	-	6
5.	Sekretariat Wantimpres	5	9	-	13
6.	Sekretariat KSP	27	11	-	9
7.	PPKGBK	18	-	-	-
8.	PPKK	32	54	10	10

C. Kegiatan Layanan Informasi Publik

1. Layanan Informasi Publik

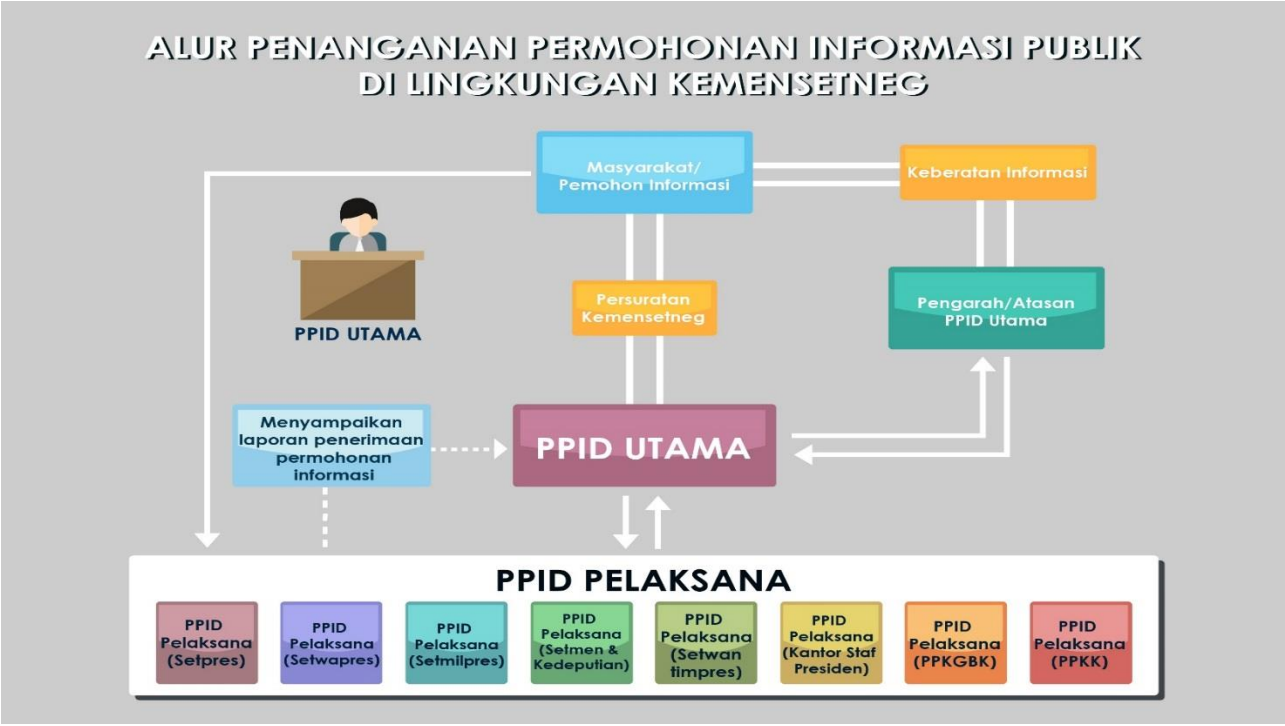
PPID Kemensetneg menyelenggarakan layanan informasi publik satu pintu (*one gate service*) meliputi pelayanan informasi di lingkungan Sekretariat Kementerian dan Kedeputian, Sekretariat Presiden, Sekretariat Wakil Presiden, Sekretariat Militer Presiden, Sekretariat Dewan Pertimbangan Presiden, Sekretariat Kantor Staf Presiden, PPKGBK, dan PPKK.

Dalam memberikan layanan informasi kepada masyarakat, PPID Kemensetneg memfasilitasi permohonan informasi publik melalui dua cara, yaitu (1) pemohon informasi datang langsung ke meja layanan PPID Kemensetneg dan (2) mengisi formulir permohonan informasi pada *website* www.setneg.go.id.

Apabila permohonan informasi disampaikan secara langsung/tidak tertulis, maka petugas data dan informasi akan membantu pengisian formulir permohonan informasi publik serta mengecek validitas dokumen dan persyaratan, kemudian memberikan nomor registrasi permohonan informasi publik secara langsung kepada pemohon.

Apabila permohonan informasi disampaikan secara *online* melalui *website* www.setneg.go.id, maka formulir dapat diisi langsung oleh pemohon informasi dan selanjutnya petugas data dan informasi mengecek status validitas dokumen dan persyaratan untuk diberikan nomor registrasi permohonan informasi publik.

Permohonan informasi yang diterima PPID Kemensetneg, setelah selesai divalidasi akan diproses untuk memberikan surat jawaban kepada pemohon informasi maksimal 10 hari kerja dan dapat diperpanjang selama 7 hari kerja.



Gambar 2. Alur Penanganan Permohonan Informasi Publik di Kemensetneg

2. Waktu Layanan PPID Kemensetneg

No.	Hari	Waktu Layanan	Waktu Istirahat
1.	Senin s.d. Kamis	Pukul 09.00 s.d. 15.00 WIB	Pukul 12.00 s.d. 13.00 WIB
2.	Jumat	Pukul 09.00 s.d. 15.30 WIB	Pukul 11.00 s.d. 13.00 WIB

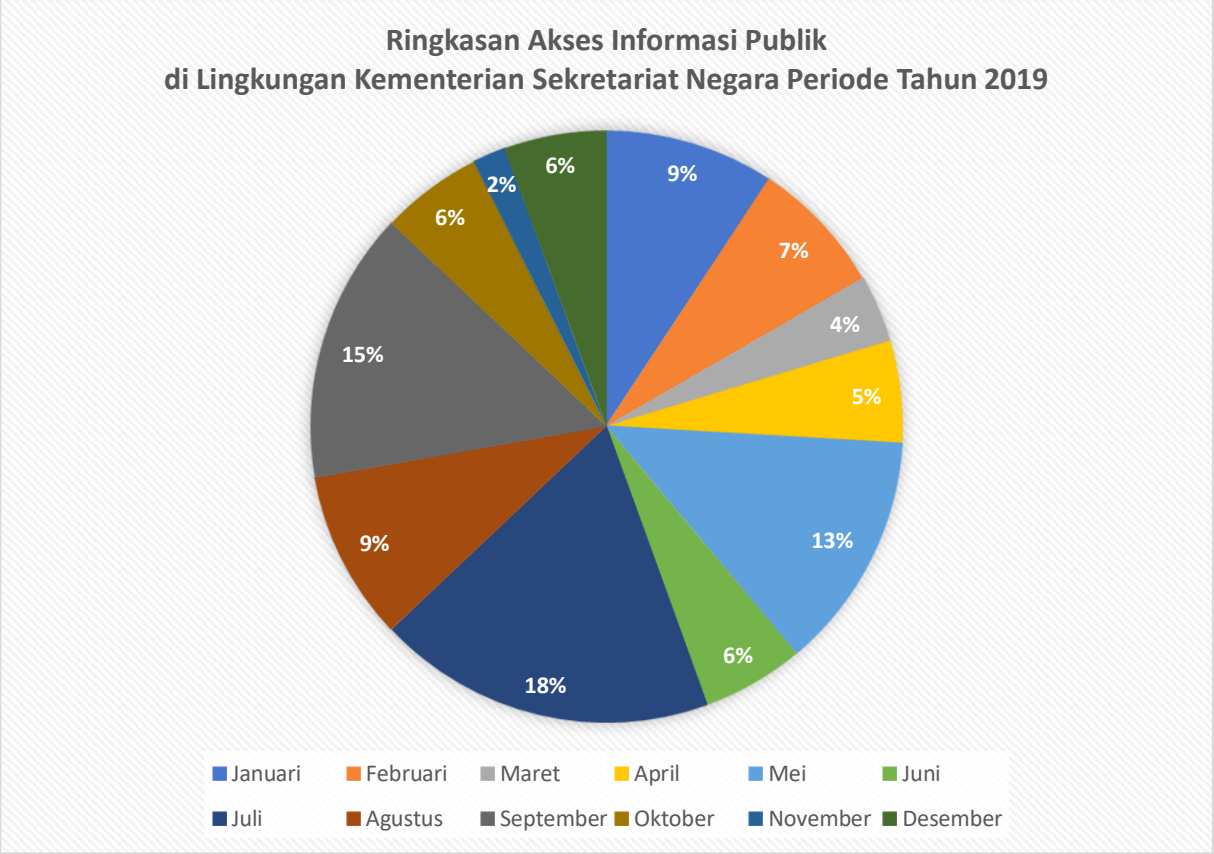
3. Permohonan Informasi Publik di Kemensetneg Tahun 2019

Pada tahun 2019, Kemensetneg telah menerima permohonan informasi publik sebanyak 54 permohonan yang diajukan melalui e-PPID Kemensetneg maupun datang langsung ke Kemensetneg.

Rincian permohonan informasi tahun 2019 adalah 54 permohonan dengan 82 informasi yang dimohonkan. Dari 82 permohonan informasi dimaksud, 45 permohonan informasi yang dikabulkan dan 37 permohonan informasi yang tidak dikabulkan. Alasan permohonan informasi tidak dikabulkan karena permohonan informasi tidak di bawah penguasaan Kemensetneg atau termasuk informasi yang dikecualikan, dengan rincian sebagaimana Tabel 2 berikut ini.

Tabel 2. Laporan Akses Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Sekretariat Negara

No.	Periode Tahun 2019	Jumlah Pemohon Informasi (Lembaga/ Individu)	Jumlah Informasi yang Diminta	Jumlah Permohonan Informasi yang Dikabulkan	Jumlah Permohonan Informasi yang Ditolak	Rata-Rata Waktu Penanganan Permohonan Informasi (Hari)
1.	Januari	5	5	1	4	6
2.	Februari	4	4	3	1	5
3.	Maret	2	2	1	1	3
4.	April	3	3	2	1	3
5.	Mei	7	14	9	5	6
6.	Juni	3	3	2	1	3
7.	Juli	10	18	7	11	6
8.	Agustus	5	9	8	1	4
9.	September	8	15	7	8	6
10.	Oktober	3	3	1	2	2
11.	November	1	1	1	-	1
12.	Desember	3	5	3	2	2
Total		**54**	**82**	**45**	**37**	



Gambar 3. Ringkasan Akses Permohonan Informasi Publik Tahun 2019

4. Sarana dan Prasarana

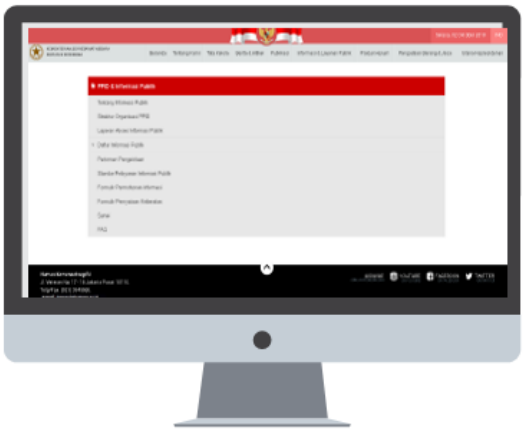
Dalam menjalankan tugas memberikan layanan informasi publik, PPID Kemensetneg didukung sarana dan prasarana sebagai berikut:

a. Ruang Layanan yang berada di Gedung I Kemensetneg Lantai 1 dilengkapi fasilitas:
   1) meja *front desk;*
   2) telepon; dan
   3) ruang tunggu.

b. Ruang Layanan Pengaduan Masyarakat dan Informasi Publik yang berada di Gedung Kemensetneg Sayap Timur Lantai 2 dilengkapi fasilitas:
   1) ruang layanan beserta meja dan kursi;
   2) Kios K, berfungsi untuk mengetahui informasi mengenai Kemensetneg, dan dapat mengisi formulir permohonan informasi secara *online*; dan
   3) buku bacaan.

c. *Email*: ppid@setneg.go.id.

Meja Layanan Informasi Publik



Website dan *Email*

Gambar 4. Sarana dan Prasarana PPID Kemensetneg

5. Sumber Daya Manusia (SDM) PPID Kemensetneg

SDM PPID Kemensetneg terdiri atas PPID Utama dan delapan PPID Pelaksana, dengan jumlah rincian SDM 11 orang PPID Utama dan 68 orang PPID Pelaksana. Dalam rangka meningkatkan kemampuan SDM dalam pengelolaan PPID di lingkungan Kemensetneg, PPID Utama Kemensetneg rutin melaksanakan rapat koordinasi yang dihadiri oleh PPID Utama dan seluruh PPID Pelaksana di lingkungan Kemensetneg, melaksanakan visitasi ke

PPID Kementerian/Lembaga/BUMN yang memiliki prestasi di bidang pengelolaan informasi publik, serta menyelenggarakan Bimtek PPID.

Visitasi ke PPID Pemerintah Kota Surakarta

Rakor PPID Kemensetneg

Visitasi ke PPID Kemenkeu

Bimtek PPID Kemensetneg

Gambar 5. Kegiatan PPID Kemensetneg

6. Moto, Visi, dan Misi PPID Kemensetneg

Dalam menjalankan kegiatan layanan informasi publik, PPID Kemensetneg memiliki Moto serta Visi dan Misi dari PPID Kemensetneg, yaitu:

Moto

MELAYANI DENGAN **RASA** (RESPONSIF, AKURAT, SANTUN, AKUNTABEL)

Visi

“Terwujudnya pelayanan informasi yang responsif, akurat, santun, dan akuntabel mengenai Kementerian Sekretariat Negara"

Misi

- Menyediakan **informasi publik** yang akurat, benar, dan tidak menyesatkan, serta berada di dalam kewenangan Kementerian Sekretariat Negara;
- Membangun **sistem informasi dan dokumentasi** yang efektif, efisien, serta mudah diakses oleh publik dalam rangka pengelolaan informasi;
- Meningkatkan mutu **sumber daya manusia** dalam pelayanan dan pengelolaan informasi publik;
- Menyediakan **sarana, prasarana, dan/atau fasilitas** pelayanan informasi bagi publik; dan
- Memberikan **pelayanan informasi** yang berkualitas sesuai dengan standar pelayanan.

7. Anugerah Keterbukaan Informasi Publik Tahun 2019

Dalam rangka meningkatkan implementasi Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik pada Badan Publik, dan agar tujuan untuk mengoptimalkan tugas dan fungsi PPID sebagai garda terdepan dalam melakukan pelayanan informasi publik yang berkualitas kepada masyarakat terlaksana dengan baik, Komisi Informasi Pusat melaksanakan monitoring dan evaluasi kepada 355 Badan Publik.

PPID Kemensetneg setiap tahunnya rutin mengikuti monitoring dan evaluasi yang dilaksanakan oleh Komisi Informasi Pusat. PPID Kemensetneg mengikuti setiap langkah yang dipersyaratkan oleh Komisi Informasi Pusat.

Berdasarkan hasil Monitoring dan Evaluasi Keterbukaan Informasi Badan Publik Tahun 2019. PPID Kemensetneg mendapatkan penghargaan Keterbukaan Informasi Publik dari Komisi Informasi Pusat sebagai Badan Publik ‘’Menuju Informatif’’ kategori Badan Publik Kementerian, berdasarkan Keputusan Komisi Informasi Pusat Nomor 11/KEP/KIP/XI/2019.

Gambar 6. Acara Penganugerahan
Keterbukaan Informasi Badan Publik Tahun 2019

8. Kendala dalam Kegiatan Layanan Informasi Publik

Dalam melakukan layanan informasi publik, PPID Kemensetneg masih mengalami beberapa kendala, diantaranya adalah

a. kebutuhan SDM yang handal;
b. kurangnya koordinasi antar unit kerja;
c. kurangnya pemahaman mengenai Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik; dan
d. kurangnya pemahaman jenis informasi publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008.

9. Rencana Tindak Lanjut untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Informasi

Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan informasi publik untuk mendukung keterbukaan informasi publik di Kemensetneg, perlu adanya rencana tindak lanjut, antara lain:

a. meningkatkan kompetensi SDM yang mengelola PPID Kemensetneg dengan mengikutsertakan dalam pendidikan dan pelatihan yang relevan;
b. meningkatkan pemahaman tugas dan fungsi PPID serta pemahaman mengenai keterbukaan informasi publik kepada seluruh unit kerja di lingkungan Kemensetneg agar menimbulkan komitmen untuk mendukung PPID Kemensetneg. Salah satu caranya adalah dengan melaksanakan seminar keterbukaan informasi publik dengan narasumber dari Komisi Informasi Pusat selaku Pembina Badan Publik dalam Keterbukaan Informasi Publik;

c. meningkatkan koordinasi dengan PPID kementerian/lembaga/BUMN; dan
d. meningkatkan komunikasi dan koordinasi dengan Komisi Informasi Pusat.

Dinamika Pengelolaan Komunikasi Publik:
Penerimaan Aspirasi Masyarakat Secara Langsung di Lingkungan Lembaga Kepresidenan & Kunjungan Delegasi Masyarakat

2019

Asisten Deputi Hubungan Masyarakat
Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan

A. PENGANTAR

Demokrasi menjadi salah satu denyut nadi Indonesia dalam menyelenggarakan praktik kehidupan berbangsa dan bernegara. Demokrasi menjamin rakyat Indonesia memiliki kedaulatan penuh terhadap setiap kebijakan dan keputusan yang dibuat atas nama Bangsa Indonesia, dimana demokrasi merupakan system dari rakyat, oleh rakyat, dan untuk rakyat. Dengan demokrasi, Indonesia juga turut menjamin setiap warga Negara untuk mendapatkan kebebasan atas hak-haknya, salah satunya hak untuk menyampaikan pendapat.

Sistem demokrasi memberikan kebebasan menyeluruh kepada rakyat untuk menyampaikan pendapat dan pikirannya atas segala dinamika yang terjadi dalam aspek berbangsa dan bernegara. Kebebasan berpendapatakan mendorong rakyat suatu Negara untuk menghargai perbedaan pendapat. Kebebasan untuk menyampaikan pendapat tersebut telah tercantum dalam konstitusi Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28 E yang menyebutkan bahwa “Setiap orang berhak atas kebebasan berserikat, berkumpul, dan mengeluarkan pendapat”. Dengan adanya pasal ini, aspirasi rakyat patut menjadi salah satu pertimbangan dalam proses pembuatan kebijakan.

Kementerian Sekretariat Negara, sebagai institusi yang memiliki tugas dan fungsi memberikan dukungan teknis, administrasi, dan analisis kepada Presiden, Wakil Presiden dan Menteri Sekretaris Negara, berkewajiban untuk melakukan proses komunikasi publik yang efektif dan efisien sehingga setiap aspirasi masyarakat kepada Presiden, Wakil Presiden, dan Menteri Sekretariat Negara dapat diakomodir dengan sebaik-baiknya. Proses komunikasi publik yang tepat diharapkan mampu menghadirkan solusi dari setiap permasalahan yang disampaikan oleh masyarakat.

Proses komunikasi publik yang dilakukan oleh Kementerian Sekretariat Negara dapat dilakukan dalam dua aksi, yaitu mediasi aksi unjuk rasa dan penerimaan delegasi masyarakat. Melalui dua aksi tersebut, Kementerian Sekretariat Negara dapat berkontribusi dalam penyampaian aspirasi kepada Presiden, Wakil Presiden, dan Menteri Sekretaris Negara serta proses edukasi masyarakat tentang pemerintahan yang efektif dan efisien.

1. UNJUK RASA

Undang-Undang Dasar 1945 turut mengatur bahwa kebebasan yang didapat oleh seorang warga negara Indonesia bukanlah suatu kebebasan yang sebebas-bebasnya atau telanjang. Kebebasan dan hak yang diberikan oleh setiap warga negara Indonesia merupakan kebebasan yang bertanggung jawab dan diatur dengan undang-undang. Hal ini tercermin dalam Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1998 tentang Kemerdekaan Menyampaikan Pendapat di Muka Umum Pasal 1 yang menyebutkan “Kemerdekaan menyampaikan pendapat adalah hak setiap warga Negara untuk menyampaikan pikiran secara lisan, tulisan, dan sebagainya secara bebas dan bertanggung jawab sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku”. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1998 tentang Kemerdekaan Menyampaikan Pendapat di Muka Umum Pasal 9 memberikan bentuk-bentuk dan tata cara menyampaikan pendapat di muka umum. Terdapa tempat bentuk penyampaian pendapat yang diatur dalam undang-undang, antara lain **unjuk rasa**

atau demonstrasi, pawai, rapat umum, dan/atau mimbar bebas. Adapun tata cara menyampaikan pendapat di muka umum yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1998 Pasal 1 adalah:

1. Menyampaikan pemberitahuan secara tertulis kepada Polri yang dilakukan oleh yang bersangkutan, pemimpin, atau penanggung jawab kelompok.
2. Pemberitahuan diberikan selambat-lambatnya 3 x 24 (tiga kali dua puluh empat) jam sebelum kegiatan dimulai.
3. Pemberitahuan memuat maksud dan tujuan, tempat, lokasi, dan rute, waktu dan lama, bentuk, penanggung jawab, nama dan alamat organisasi, kelompok atau perorangan, alat peraga yang dipergunakan; dan/atau jumlah peserta.
4. Setiap sampai 100 (seratus) orang pelaku atau peserta atau demonstrasi dan pawai harus ada seorang sampai dengan 5 (lima) orang penanggung jawab.
5. Setelah menerima surat pemberitahuan, Polri wajib:
   a. segera memberikan surat tanda terima pemberitahuan;
   b. berkoordinasi dengan penanggung jawab penyampaian pendapat di muka umum;
   c. berkoordinasi dengan pimpinan instansi/lembaga yang akan menjadi tujuan penyampaian pendapat;
   d. mempersiapkan pengamanan tempat, lokasi, dan rute.
6. Pembatalan pelaksanaan penyampaian pendapat di muka umum disampaikan secara tertulis dan langsung oleh penanggung jawab kepada Polri selambat-lambatnya 24 (dua puluh empat) jam sebelum waktu pelaksanaan.

Seperti yang telah disebutkan sebelumnya, kebebasan menyampaikan pendapat di muka umum merupakan hal yang dilakukan secara bertanggung jawab dan diatur dalam undang-undang. Untuk itu, setiap pelanggaran yang dilakukan saat menyampaikan pendapat di muka umum akan dijatuhi sanksi berdasarkan hukum yang berlaku. Hal ini tercantum dalam Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1998 yang menyatakan bahwa “pelaku atau peserta pelaksanaan penyampaian pendapat di muka umum yang melakukan perbuatan melanggar hukum, dapat dikenakan sanksi hukum sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hal ini dikenakan apabila terjadi perbuatan melanggar hokum seperti penganiayaan, pengeroyokan, perusakan barang, dan bahkan kematian.” Untuk menghindari pelanggaran tersebut, para peserta atau pelaksana penyampaian pendapat perlu memahami landasan penyampaian dengan Undang Undang Nomor 9 Tahun 1998, yakni:

a. Asas keseimbangan antara hak dan kewajiban;
b. Asas musyawarah dan mufakat;
c. Asas kepastian hukum dan keadilan;
d. Asas proporsionalitas; dan
e. Asas manfaat.

Selain Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1998 tentang Kemerdekaan Menyampaikan Pendapat di Muka Umum, kebebasan menyampaikan pendapat di Indonesia juga diatur dengan Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia (Perkap) Nomor 7 Tahun 2012 tentang Tata Cara Penyelenggaraan Pelayanan,

Pengamanan, dan Penanganan Perkara Penyampaian Pendapat di Muka Umum yang menerangkan mengenai tata cara, mekanisme, dan penindakan terhadap pelanggaran yang terjadi saat pelaksanaan penyampaian pendapat kepada instansi atau pihak tertentu, seperti kepada Kementerian atau Presiden.

Lingkungan Istana Kepresidenan menjadi salah satu tempat strategis pelaksanaan kegiatan penyampaian pendapat di muka umum. Umumnya, para peserta menyampaikan pendapat yang dianggap mendesak untuk dapat langsung disampaikan kepada Presiden sebagai Kepala Negara. Dalam hal penanganan aksi penyampaian pendapat di muka umum secara langsung kepada Presiden, masyarakat dapat menyampaikannya melalui Kementerian Sekretariat Negara sebagai filter pertama setiap aspirasi atau pengaduan masyarakat yang ditujukan kepada Presiden sesuai dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2015 Pasal 3 Poin E tentang Kementerian Sekretariat Negara. Di dalam peraturan tersebut, Kementerian Sekretariat Negara mempunyai fungsi untuk memberikan dukungan teknis, administrasi, dan analisis dalam penyelenggaraan hubungan masyarakat dan penanganan pengaduan masyarakat kepada Presiden, Wakil Presiden, dan/atau Menteri. Selanjutnya, Kementerian Sekretariat Negara bekerja sama dengan Kepolisian Republik Indonesia (POLRI) dan Tentara Nasional Indonesia (TNI) menjadi garda terdepan yang menjamin pelaksanaan aksi penyampaian pendapat di muka umum, khususnya di Lingkungan Istana Kepresidenan, berlangsung tertib, responsif, dan kondusif.

Dalam menangani aksi penyampaian pendapat di muka umum dan unjuk rasa, Kementerian Sekretariat Negara berpedoman pada Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 3 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Sekretariat Negara. Selanjutnya, pada pasal 750, wewenang penanganan aksi penyampaian pendapat di muka umum atau unjuk rasa berada di dalam tugas dan fungsi Asisten Deputi Hubungan Masyarakat c.q. Bidang Pengelolaan Informasi Publik, Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan. Dalam pelaksanaannya, Bidang Pengelolaan Informasi Publik bekerja sama dengan unit kerja lain, antara lain Asisten Deputi Organisasi Masyarakat dan Organisasi Politik, Asisten Deputi Pengaduan Masyarakat, dan Asisten Deputi Bidang Hukum, dalam melakukan penanganan aksi penyampaian pendapat di muka umum dan unjuk rasa.

Selama tahun 2019, Asisten Deputi Hubungan Masyarakat telah menangani 30 aksi unjuk rasa, antara lain dari kelompok buruh, aliansi dokter, BEM Universitas, dan kelompok masyarakat lainnya. Aksi unjuk rasa dilakukan dengan mengusung tuntutan yang berbeda-beda sesuai dengan dinamika yang terjadi di masyarakat. Berikut data aksi unjuk rasa berdasarkan substansi yang diglorifikasikan oleh massa aksi.

* **Gambar 1.** klasifikasi permasalahan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/05/M.PAN/4/2009

Asisten Deputi Hubungan Masyarakat c.q. Bidang Pengelolaan Informasi Publik turut melakukan audiensi dengan perwakilan aksi unjuk rasa yang dilakukan di lingkungan lembaga kepresidenan untuk mendengar aspirasi perwakilan aksi unjuk rasa yang akan disampaikan kepada Presiden, Wakil Presiden dan/atau Menteri Sekretaris Negara. Berikut beberapa aksi unjuk rasa yang melakukan audiensi di Kementerian Sekretariat Negara:

a. Aksi Unjuk Rasa Awak Mobil Tangki Pertamina Patra Niaga

Aksi unjuk rasa Awak Mobil Tangki Pertamina Patra Niaga dilakukan oleh Awak Mobil Tangki Pertamina Patra Niaga (AMTPP) pada tanggal 15 Januari 2019. Saat melakukan aksi unjuk rasa, proses hukum sedang berjalan di pengadilan. Aspirasi yang disuarakan oleh masa unjuk rasa antara lain:

a. Pembayaran uang lembur dan mengangkat Awak Mobil Tangki Pertamina Patra Niaga (AMTPP) sebagai karyawan tetap;
b. Menolah PHK sepihak terhadap AMTPP;
c. Pembayaran uang pensiunan kepada pekerja usia lanjut;
d. Menolak PHK masal Pertamina.

Berdasarkan Peraturan Menteri PAN Nomor PER/05/M.PAN/04/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah, aksi unjuk rasa yang dilakukan Awak Mobil Tangki Pertamina Patra Niaga tersebut masuk dalam kode masalah Tata Laksana/Regulasi.

Gambar 2. Perwakilan AMTPP dengan Presiden Joko Widodo di Istana Kepresidenan Jakarta (31/1)
Sumber: https://nyataberjuang.org/aliansi/amt-pertamina-diterima-presiden-jokowi-di-istana-negara/

Masa aksi unjuk rasa tersebut diterima oleh Presiden yang didampingi oleh Sekretaris Kabinet di Istana Kepresidenan Jakarta pada tanggal 13 Januari 2019. Pada pertemuan dengan Kepala Negara tersebut, peserta aksi unjuk rasa meminta kepada Presiden untuk mendengarkan aspirasi mereka dan menyelesaikan proses hukum yang sedang berjalan di pengadilan.

b. Aksi Unjuk Rasa Pergerakan Dokter Muda Indonesia

Aksi unjuk rasa dilakukan oleh dokter muda Indonesia yang menamakan diri sebagai Pergerakan Dokter Muda Indonesia. Aksi unjuk rasa dilakukan pada tanggal 28 Maret 2019. Dalam aksi unjuk rasa tersebut, massa aksi menyerukan beberapa tuntutan, yakni:

a. Peninjauan kembali kewajiban mengikuti Uji Kompetensi Mahasiswa Program Profesi Dokter (UKMPPD);
b. Permohonan untuk penerbitan ijazah bagi mahasiswa Fakultas Kedokteran yang telah selesai menempuh pendidikan.

Gambar 3. Aksi unjuk rasa Pergerakan Dokter Muda Indonesia (28/3)

Berdasarkan Peraturan Menteri PAN Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah, aksi unjuk rasa yang dilakukan oleh Pergerakan Dokter Muda Indonesia tersebut masuk dalam kode masalah Tata Laksana/Regulasi.

Perwakilan aksi unjuk rasa diterima oleh Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan, Kementerian Sekretariat Negara di Ruang Rapat Gedung Kementerian Sekretariat Negara Sayap Timur. Penerimaan perwakilan aksi unjuk rasa berlangsung dari pukul 10.45 s.d. 12.00.

c. Aksi Unjuk Rasa Memperingati Hari Buruh (May Day) 2019

Pada setiap tanggal 1 Mei, Serikat Buruh dari seluruh wilayah di Jabodetabek (Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi) melakukan aksi unjuk rasa di depan Istana Kepresidenan Jakarta. Pada Tahun 2019, aksi unjuk rasa hanya dibatasi sampai Patung Kuda Indosat. Dalam aksi ini, massa aksi menyampaikan beberapa tuntutan, antara lain:

a. Menolak upah murah;
b. Mencabut Peraturan Pemerintah Nomor 78 tentang Pengupahan;
c. Penghapusan sistem *outsourcing* dan kontrak kerja berkedok pemagangan;
d. Meningkatkan manfaat jaminan kesehatan dan jaminan pensiun;
e. Menurunkan tarif dasar listrik dan harga sembako;
f. Menegakkan demokrasi jujur dan damai

Gambar 4. Aksi unjuk rasa di Patung Kuda Indosat dalam rangka Hari Buruh (May Day) 2019 (1/5)

Berdasarkan Peraturan Menteri PAN Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah, aksi unjuk rasa yang dilakukan oleh Serikat Buruh dalam rangka Hari Buruh (*May Day*) tersebut masuk dalam kode masalah Kepegawaian/Ketenagakerjaan.

Aksi unjuk rasa berlangsung tertib dan damai. Pada aksi unjuk rasa ini, Asisten Deputi Hubungan Masyarakat c.q. Bidang Pengelolaan Informasi Publik berkoordinasi dengan Kepolisian RI dan memantau langsung jalannya aksi unjuk rasa.

d. Aksi Unjuk Rasa Komite Nasional *Driver Online*

Aksi unjuk rasa ini digagas oleh Komite Nasional *Driver Online* yang terdiri dari berbagai kalangan dan dilakukan pada tanggal 7 Agustus 2019. Dalam aksi unjuk rasa ini, masa aksi memberikan beberapa tuntutan, antara lain:

a. Aplikator harus diregulasi mulai dari sistem alur bisnisnya hingga kemitraan;
b. Aplikator wajib bertanggung jawab terhadap segala ancaman perijinan mitra-mitranya, karena mereka mendapatkan keuntungan atau komisi dari hasil kerja mitranya (potongan 20%);
c. Menuntut pemerintah untuk membuat aturan yang komprehensif dan menyeluruh, tidak hanya berbentuk Peraturan Menteri, namun lintas kementerian/lembaga.

Gambar 5. Aksi unjuk rasa oleh Komite Nasional Driver Online (7/8)

Berdasarkan Peraturan Menteri PAN Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah, aksi unjuk rasa yang dilakukan oleh Komite Nasional Driver Online tersebut masuk dalam kode masalah Tata Laksana/Regulasi.

Dalam penanganan aksi ini, Asisten Deputi Hubungan Masyarakat c.q. Bidang Pengelolaan Informasi Publik bekerja sama dengan Kepolisian RI memantau langsung jalannya aksi unjuk rasa di depan Istana Kepresidenan. Aksi berlangsung aman dan tertib.

e. Aksi Unjuk Rasa Aliansi Masyarakat Indonesia Timur Gerakan Pemuda Papua Cinta Damai

Pada tanggal 2 September 2019, kelompok masyarakat yang mengatasnamakan diri sebagai Aliansi Masyarakat Indonesia Timur Gerakan Pemuda Papua Cinta Damai melakukan aksi unjuk rasa di Istana Kepresidenan Jakarta. Dalam aksi massa ini, massa aksi unjuk rasa menyerukan beberapa hal, antara lain:

a. Menolak dengan tegas pengibaran bendera Bintang Kejora di bumi pertiwi Indonesia;
b. Mengecam segala bentuk provokasi yang memecah persatuan dan kesatuan Indonesia;
c. Menolak referendum Papua, politik adu domba, agama suku dan bangsa.

Gambar 6. Aksi unjuk rasa oleh Aliansi Masyarakat Indonesia Timur Gerakan Pemuda Papua Cinta Damai (2/9)

Berdasarkan Peraturan Menteri PAN Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah, aksi unjuk rasa yang dilakukan oleh Aliansi Masyarakat Indonesia Timur Gerakan Pemuda Papua Cinta Damai tersebut masuk dalam kode masalah Kewaspadaan Nasional.

Tidak ada penerimaan perwakilan pengunjuk rasa pada aksi ini. Asisten Deputi Hubungan Masyarakat c.q. Bidang Pengelolaan Informasi Publik bekerja sama dengan Kepolisian RI meninjau langsung jalannya aksi unjuk rasa.

f. Aksi Unjuk Rasa Komite Nasional Pembaharuan Agraria

Tanggal 24 September diperingati sebagai Hari Tani Nasional. Berkaitan dengan peringatan itu, Komite Nasional Pembaharuan Agraria melakukan aksi unjuk rasa di depan Istana Kepresidenan Jakarta. Dalam aksinya, Komite Nasional Pembaharuan Agraria menyerukan beberapa tuntutan, antara lain:

a. Penyelesaian permasalahan reforma agraria yang telah dimandatkan dalam konstitusi, antara lain TAP MPR No. IX/2001 tentang Penbaruan Agraria dan Pengelolaan Sumber Daya Alam, Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1960 tentang Peraturan Dasar Pokok-Pokok Agraria, termasuk evaluasi satu tahun pelaksanaan Perpres Reforma Agraria;
b. Pengabaian penyelesaian konflik agraria struktural di semua sektor;
c. Penyelesaian penggusuran lahan serta kriminalisasi yang masih dialami petani;
d. RUU Pertanahan yang dipandang tidak berpihak pada petani;
e. Kebijakan ekonomi, pertanian, dan peraturan hukum yang dipandang prokorporasi dan tidak berpihak kepada rakyat.

Gambar 7. Aksi unjuk rasa oleh Komite Nasional Pembaharuan Agraria (24/9)

Berdasarkan Peraturan Menteri PAN Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah, aksi unjuk rasa yang dilakukan oleh Komite Nasional Pembaharuan Agraria tersebut masuk dalam kode masalah Pertanahan/Perumahan.

Perwakilan dari massa aksi unjuk rasa diterima oleh Presiden di Istana Kepresidenan Jakarta. Dalam pembahasan tersebut, Presiden mengapresiasi aspirasi dari massa pengunjuk rasa dan segera menindaklanjuti aspirasi tersebut. Dalam pertemuan tersebut, Presiden didampingi oleh Kepala Staf Kepresidenan.

g. Aksi Unjuk Rasa Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM) Seluruh Indonesia

Polemik Rancangan Undang-Undang KPK memicu berbagai reaksi di seluruh Indonesia, termasuk dari kalangan mahasiswa. Untuk itu, pada tanggal 17 dan 21 Oktober 2019, Badan Eksektif Mahasiswa (BEM) Seluruh Indonesia melakukan aksi unjuk rasa di depan Istana Kepresidenan Jakarta. Aksi unjuk rasa dilakukan untuk mendesak Presiden agar mengeluarkan Peraturan Pengganti Undang-Undang (Perppu) KPK.

Gambar 8. Aksi Unjuk Rasa oleh BEM Seluruh Indonesia (21/1)

Berdasarkan Peraturan Menteri PAN Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah, aksi unjuk rasa yang dilakukan oleh BEM Seluruh Indonesia tersebut masuk dalam kode masalah Hukum/Peradilan dan HAM.

Berkaitan dengan aksi massa ini, Asisten Deputi Hubungan Masyarakat c.q. Bidang Pengelolaan Informasi Publik yang bekerja sama dengan Kepolisian Republik Indonesia meninjau langsung pelaksanaan aksi unjuk rasa.

h. Aksi Reuni 212

Pada Tanggal 2 Desember 2019, berbagai kalangan masyarakat berkumpul di Monumen Nasional untuk menghadiri Reuni 212. Kegiatan ini menyerukan beberapa tuntutan, antara lain:

a. Dukungan terhadap kemerdekaan Palestina;
b. Tindakan hukum yang adil bagi pihak-pihak yang menistakan agama;
c. Desakan pemulangan Habib Rizieq Shihab dari Arab Saudi.

Gambar 9. Kegiatan Reuni 212 di Monumen Nasional (2/12)

Berdasarkan Peraturan Menteri PAN Nomor PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah, kegiatan Reuni 212 tersebut masuk dalam kode masalah Hukum/Peradilan dan HAM.

Berkaitan dengan kegiatan ini, Asisten Deputi Hubungan Masyarakat c.q. Bidang Pengelolaan Informasi Publik memantau berlangsungnya kegiatan Reuni 212 ini. Kegiatan ini selesai pada pukul 09.00 WIB.

2. PENERIMAAN DELEGASI MASYARAKAT

Di era keterbukaan, pemerintah melalui kementerian/lembaga dituntut untuk selalu dekat dan menjalin dialog dengan masyarakat sebagai bentuk kolaborasi dalam proses pengambilan kebijakan. Proses pengambilan kebijakan yang transparan, aktif, dan kolaboratif dapat menghasilkan kebijakan yang tepat sasaran dan sesuai dengan kondisi perkembangan zaman serta dinamika sosial. Dalam proses ini, masyarakat dapat ambil bagian secara aktif, baik dalam memberikan kritik maupun evaluasi terhadap sebuah kebijakan yang akan atau telah disahkan. Oleh karena itu, pemerintah merasa perlu untuk terus mengedukasi dan menginformasikan setiap detil

kebijakan kepada publik sehingga berita yang sampai kepada publik merupakan berita benar dan sesuai dengan fakta.

Dalam upaya mendiseminasikan setiap informasi kebijakan dan kerja pemerintah kepada masyarakat, Kementerian Sekretariat Negara melalui Asisten Deputi Hubungan Masyarakat c.q. Bidang Pengelolaan Informasi Publik melakukan beragam cara penyampaian kerja-kerja pemerintah, salah satunya dengan penerimaan delegasi masyarakat ke Kementerian Sekretariat Negara. Kegiatan ini sesuai dengan Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 3 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Sekretariat Negara sebagaimana diubah dengan Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 8 Tahun 2016 tentang Perubahan Peraturan Menteri Sekretaris Negara Nomor 3 Tahun 2015. Dalam peraturan tersebut, Kementerian Sekretariat Negara melalui Asisten Deputi Hubungan Masyarakat c.q. Bidang Pengelolaan Informasi Publik mempunyai fungsi untuk melakukan "penerimaan kunjungan delegasi masyarakat dan/atau perguruan tinggi di Kementerian Sekretariat Negara". Dengan peraturan tersebut, Kementerian Sekretariat Negara menjadi kementerian yang siap terbuka untuk publik.

Adapun tata cara yang dapat dilakukan oleh masyarakat untuk melakukan kunjungan ke Kementerian Sekretariat Negara, yaitu:

a. Menyampaikan surat permohonan kunjungan yang ditujukan kepada Bagian Persuratan Kementerian Sekretariat Negara atau Asisten Deputi Hubungan Masyarakat Kementerian Sekretariat Negara;
b. Pihak Asisten Deputi Hubungan Masyarakat Kementerian Sekretariat Negara akan menimbang tempat dan waktu pelaksanaan serta berkoordinasi dengan PIC yang tercantum dalam surat untuk memastikan waktu dan tempat pelaksanaan;
c. Asisten Deputi Hubungan Masyarakat berkoordinasi dengan narasumber yang akan memberikan penjelasan mengenai substansi yang diminta oleh perwakilan masyarakat.

Penerimaan kunjungan delegasi masyarakat diselenggarakan dengan konsep diskusi santai dengan harapan agar proses diskusi dan komunikasi dapat berjalan dengan lebih baik dan intensif. Dengan konsep ini, suasana diskusi diharapkan dapat lebih cair sehingga masyarakat dapat lebih aktif dalam menyampaikan aspirasi terhadap suatu kebijakan atau mengutarakan kritik secara langsung kepada lembaga Kepresidenan.

Dalam kegiatan tersebut, Kementerian Sekretariat Negara melalui Asisten Deputi Hubungan Masyarakat turut menyampaikan kerja-kerja pemerintah dan inovasi yang telah dikembangkan di Kementerian Sekretariat Negara. Melalui cara ini, Kementerian Sekretariat Negara berharap masyarakat dapat lebih teredukasi serta mendapatkan informasi yang valid mengenai proses pengambilan kebijakan. Berikut beberapa penerimaan delegasi masyarakat di Kementerian Sekretariat Negara:

a. Kegiatan Kunjungan Delegasi Dosen dan Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada

Pada Tanggal 4 September 2019, Kementerian Sekretariat Negara melalui Asisten Deputi Hubungan Masyarakat c.q. Bidang Pengelolaan Informasi Publik menerima kunjungan Delegasi Dosen dan Mahasiswa Fakultas Hukum

Universitas Gadjah Mada. Penerimaan kunjungan dilakukan di Ruang Aula Serbaguna Gedung 3, Kementerian Sekretariat Negara.

Gambar 10. Kunjungan Delegasi Dosen dan Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada (4/9)

Dalam kegiatan kunjungan tersebut, para peserta delegasi mendapatkan penjelasan mengenai posisi Kementerian Sekretariat Negara dalam menyukseskan visi Presiden “SDM Unggul, Indonesia Maju” dan peran strategis Kementerian Sekretariat Negara dalam penyusunan peraturan perundang-undangan.

b. Kegiatan Kunjungan Arsiparis Kementerian Kelautan dan Perikanan Seluruh Indonesia

Kementerian Sekretariat Negara melalui Asisten Deputi Hubungan Masyarakat c.q. Bidang Pengelolaan Informasi Publik berbagi ilmu kearsipan dengan 84 arsiparis Kementerian Kelautan dan Perikanan Seluruh Indonesia di Ruang Aula Serbaguna Gedung 3, Kementerian Sekretariat Negara. Kegiatan diadakan pada tanggal 29 Oktober 2019 dan dibuka secara langsung oleh Asisten Deputi Hubungan Masyarakat.

Gambar 11. Kegiatan Kunjungan Arsiparis Kementerian Kelautan dan Perikanan Seluruh Indonesia (29/10)

Dalam kegiatan tersebut, Kementerian Sekretariat Negara melalui Kepala Biro Tata Usaha menjelaskan mengenai teknis dan *Standard Operating*

Procedures(SOP) pengelolaan arsip di Kementerian Sekretariat Negara. Selain itu, dijelaskan mengenai aturan klasifikasi arsip di Kementerian Sekretariat Negara dan teknis perawatan serta pengelolaannya.

c. Kegiatan Kunjungan Delegasi Dosen dan Mahasiswa Fakultas Hukum Atma Jaya Yogyakarta

Kementerian Sekretariat Negara melalui Asisten Deputi Hubungan Masyarakat c.q. Bidang Pengelolaan Informasi Publik menerima delegasi dosen dan mahasiswa Fakultas Hukum Atma Jaya Yogyakarta pada tanggal 29 Oktober 2019 di Ruang Aula Serbaguna Gedung 3, Kementerian Sekretariat Negara.

Gambar 12. Kegiatan kunjungan delegasi dosen dan mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya (29/10)

Dalam kegiatan tersebut, Kementerian Sekretariat Negara melalui Asisten Deputi Bidang Pemerintahan Dalam Negeri dan Otonomi Daerah memaparkan bahwa peran dan posisi Kementerian Sekretariat Negara dalam proses penyusunan peraturan perundang-undangan yang disampaikan oleh Presiden kepada Dewan Perwakilan Rakyat.

d. Survei Kepuasan Penerimaan Kunjungan Delegasi Masyarakat

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam rangka penerimaan kunjungan delegasi masyarakat, Kemensetneg melalui Asisten Deputi Hubungan Masyarakat juga mengadakan survei kepuasan penerimaan kunjungan delegasi masyarakat ke Kementerian Sekretariat Negara. Survei tersebut diisi oleh para peserta setelah penyelenggaraan kegiatan penerimaan delegasi masyarakat di Kementerian Sekretariat Negara. Terdapat 12 indikator survei yang menjadi tolok ukur penilaian kegiatan penerimaan delegasi masyarakat di Kementerian Sekretariat Negara, yaitu:

1. Kemudahan prosedur layanan publik yang diselenggarakan oleh Asisten Deputi Hubungan Masyarakat, Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan;
2. Kecepatan layanan publik yang diselenggarakan oleh Asisten Deputi Hubungan Masyarakat, Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan;

3. Ketepatan penyelesaian layanan publik terhadap janji waktu pelayanan yang diselenggarakan oleh Asisten Deputi Hubungan Masyarakat, Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan;
4. Manfaat dari kegiatan layanan publik yang telah dilaksanakan oleh Asisten Deputi Hubungan Masyarakat, Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan;
5. Penguasaan dan kemampuan penyajian materi/informasi yang disampaikan oleh Asisten Deputi Hubungan Masyarakat, Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan;
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, dan fasilitas bagi difabel);
12. Kondisi utilitas pada lokasi kegiatan layanan publik (air, pendingin ruangan, listrik, penerangan, jaringan internet, lift/elevator, dan alat pendukung K3).

Dari keseluruhan kegiatan penerimaan delegasi di tahun 2019, penerimaan delegasi mendapatkan nilai indeks 4,36 dari skala 5. Hasil indeks tersebut menunjukkan bahwa masing-masing indikator pengukuran memiliki kondisi yang baik atau memuaskan. Hasil indeks kepuasan pelayanan dimaksud kiranya dapat memotivasi untuk meningkatkan kualitas penerimaan delegasi masyarakat serta komitmen Kementerian Sekretariat Negara sebagai saluran aspirasi masyarakat kepada Presiden, Wakil Presiden, dan Menteri Sekretariat Negara.

KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

Laporan Penilaian Pelayanan Publik Hasil Survei Kepuasan Pelayanan Publik Kegiatan Penerimaan Delegasi Masyarakat Tahun 2019

Asisten Deputi Hubungan Masyarakat,
Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan

KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

Kementerian Sekretariat Negara senantiasa berupaya untuk memperkenalkan secara langsung kepada masyarakat mengenai produk-produk layanan yang dihasilkan, prestasi yang didapatkan, dan kinerja yang dilakukan, salah satunya melalui penerimaan kunjungan delegasi masyarakat yang sebagian besar berasal dari unsur perguruan tinggi. Kegiatan ini juga bertujuan untuk menyebarluaskan segala informasi mengenai program-program kebijakan aktual pemerintah serta menggalang optimisme masyarakat menuju Indonesia Maju.

Kegiatan penerimaan kunjungan delegasi masyarakat diselenggarakan dengan mengedepankan konsep informal dan diskusi santai serta menghadirkan narasumber lain yang berkompeten dalam menjelaskan topik tertentu. Manfaat kegiatan ini tidak hanya dirasakan oleh masyarakat, khususnya dari perguruan tinggi yang berkunjung, namun juga dirasakan oleh Kementerian Sekretariat Negara yang mendapat masukan dan umpan balik dari masyarakat sebagai upaya untuk meningkatkan kinerja yang lebih baik. Dengan demikian, diharapkan masyarakat memiliki pandangan positif kepada Kementerian Sekretariat Negara sebagai salah satu lembaga pemerintah yang transparan kepada publik dan senantiasa meningkatkan kualitas kelembagaan.

Asisten Deputi Hubungan Masyarakat,
Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan

KEMENTERIAN SEKRETARIAT NEGARA
REPUBLIK INDONESIA

Sepanjang tahun 2019, Kementerian Sekretariat Negara telah menerima 16 kelompok masyarakat atau perguruan tinggi, yang terdiri atas kunjungan delegasi dari Universitas Muhammadiyah Malang, Sekolah Tinggi Multimedia MMTC Yogyakarta, Jurusan *Creative Public Relation* STIKOM Interstudi, FISIP Universitas Surakarta, BEM Universitas Indonesia, Badan Pengurus Pusat Perhimpunan Hubungan Masyarakat (Perhumas), Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada, Program Studi Politik dan Pemerintahan Universitas Gadjah Mada, Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Brawijaya, Program Studi Komunikasi Universitas Pertamina, Peserta Bimbingan Teknis Jabatan Fungsional Arsiparis Kementerian Kelautan dan Perikanan, Akademi Sekretari Marsudirini Santa Maria Semarang, Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Program Magister Manajemen Universitas Adhirajasa Reswara Sanjaya Bandung, IYKRA Jakarta, dan Program Studi Administrasi Publik Universitas Pasundan.

Asisten Deputi Hubungan Masyarakat,
Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan

Penilaian terhadap kegiatan penerimaan kunjungan delegasi masyarakat dilakukan dengan survei pelayanan publik guna mendapatkan masukan untuk memperbaiki kekurangan dalam pengorganisasian metode kerja maupun ketatalaksanaan di Kementerian Sekretariat Negara. Hasil survei tersebut sebagai berikut:

DIAGRAM PENILAIAN LAYANAN PUBLIK
KUNJUNGAN DELEGASI MASYARAKAT TAHUN 2019

*dari skala 5

6 Kedisiplinan petugas dalam memberikan layanan publik. — 4,33*

7 Tanggung jawab petugas dalam memberikan layanan publik. — 4,35*

8 Kemampuan/kompetensi petugas dalam memberikan layanan publik. — 4,41*

9 Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan layanan publik. — 4,50*

10 Tingkat kenyamanan pada lokasi kegiatan layanan publik di lingkungan Kementerian Sekretariat Negara. — 4,48*

11 Kondisi fasilitas yang digunakan dalam kegiatan layanan publik (ruangan auditorium, lobi, ruang ibadah, toilet, fasilitas bagi difabel). — 4,31*

12 Kondisi utilitas pada lokasi kegiatan layanan publik (air, pendingin ruangan, listrik, penerangan, jaringan internet, lift/elevator, alat pendukung K3). — 4,38*

*dari skala 5

4,36*

Nilai indeks kepuasan pelayanan publik kunjungan delegasi masyarakat ke Kementerian Sekretariat Negara Tahun 2019 sebesar

*dari skala 5

Asisten Deputi Hubungan Masyarakat,
Deputi Bidang Hubungan Kelembagaan dan Kemasyarakatan