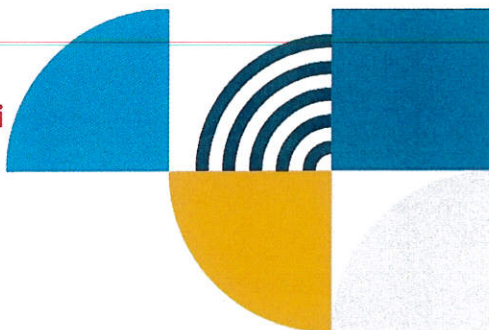




#AKHLAK **>#** bangga
melayani
bangsa
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif



LAPORAN HASIL PENILAIAN MANDIRI TAHUN 2025

**SURVEI PERSEPSI
KUALITAS PELAYANAN
(SPKP) DAN SURVEI
PERSEPSI ANTI KORUPSI
(SPAK)**



**BIRO PROTOKOL
DAN HUBUNGAN
MASYARAKAT**

SEKRETARIAT JENDERAL DPRI RI

KATA PENGANTAR



Sesuai tugas dan fungsinya, Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat (Biro Protokol dan Humas) Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI) berkomitmen untuk meningkatkan kualitas layanan, termasuk hal yang terkait dengan pencegahan dan pemberantasan korupsi, sebagai implementasi Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2012 tentang Strategi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Jangka Panjang Tahun 2012-2025.

Guna membangun zona integritas yang bebas korupsi dan birokrasi yang bersih dan melayani sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen PANRB) Nomor 52 Tahun 2014 juncto Permen PANRB Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah, Biro Protokol dan Humas Sekretariat Jenderal DPR RI melakukan survei mandiri kepada pengguna layanan.

Survei dilaksanakan pada tanggal 24 April s.d. 9 Mei 2025. Responden survei sebanyak 100 orang yang berasal dari unsur ASN Setjen DPR RI, Tenaga Sistem Pendukung (TSP), Staf Khusus/Tenaga Ahli/Staf Administrasi Anggota, ASN di luar Kesetjenan DPR RI, Pelajar/Mahasiswa, serta masyarakat yang mendapatkan layanan. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Hasil survei menunjukkan bahwa Biro Protokol dan Humas mendapatkan **Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan sebesar 3,67** dan **Indeks Persepsi Anti Korupsi sebesar 3,74** dengan **Predikat Sangat Baik**.

Kami mengucapkan terima kasih kepada Pusat Analisis Keparlemenan, Badan Keahlian DPR RI yang telah membantu kami dalam melaksanakan survei ini dan kepada seluruh responden yang telah berpartisipasi dalam survei ini. Semoga ke depan Biro Protokol dan Humas Sekretariat Jenderal DPR RI dapat terus meningkatkan layanan guna menuju zona integritas yang bebas korupsi dan birokrasi yang bersih dan melayani.

Jakarta, 19 Mei 2025

Kepala Biro Protokol dan Humas
Sekretariat Jenderal DPR RI,

M. Najib Ibrahim, S.AG, M.H.
NIP. 197202292002121001

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	
DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	ii
DAFTAR GAMBAR	iii
BAB I. KUESIONER SURVEI	1
BAB II. METODOLOGI SURVEI	7
2.1 Kriteria Responden	7
2.2. Metode Pencacahan	7
2.3. Metode Pengolahan Data dan Analisis	8
BAB III. PENGOLAHAN DATA SURVEI	9
3.1. Analisis Hasil Survei	9
1. Profil Responden	9
2. Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)	11
3. Hasil Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)	12
4. Perbandingan dengan Tahun Sebelumnya	12
3.2. Tindak Lanjut Hasil Survei	14
BAB IV. DATA SURVEI	19
4.1. Data Responden	19
4.2. Data Dukung Lainnya	22

DAFTAR TABEL

TABEL	Halaman
Tabel 2.1. Bobot Indeks	8
Tabel 3.2. Indeks Persepsi Kualitas Layanan	11
Tabel 3.3. Indeks Persepsi Anti Korupsi	12
Tabel 3.4. Perbandingan Hasil Survei dengan Tahun Sebelumnya	15
Tabel 4.1. Data Responden Survei Zona Integritas	19
Tabel 4.2. Hasil Olah Data Data Survei Zona Integritas	22
Tabel 4.3. Masukan Terhadap Layanan Biro Protokol dan Humas	25

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	Halaman
Gambar 3.1. Persentase Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	9
Gambar 3.2. Persentase Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan	10
Gambar 3.3. Persentase Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan	10
Gambar 3.4. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan	12
Gambar 3.5. Indeks Persepsi Anti Korupsi	13
Gambar 3.6. Jenis Layanan yang Perlu Ditingkatkan	14
Gambar 4.1. <i>Link Barcode</i> Kuesioner	30

BAB I

KUESIONER SURVEI

Sejalan dengan pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBR dan WBBM), Biro Protokol dan Humas Sekretariat Jenderal DPR RI berkomitmen untuk terus menerus melakukan perbaikan berkelanjutan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik. Komitmen tersebut mengacu pada Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2012 tentang Strategi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Jangka Panjang Tahun 2012-2025 serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen PANRB) Nomor 52 Tahun 2014 juncto Permen PANRB Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah. Salah satu wujud komitmen tersebut yaitu dengan disusunnya indeks persepsi anti korupsi yang menjadi salah satu parameter pemerintahan yang bersih dan melayani.

Biro Protokol dan Humas Sekretariat Jenderal DPR RI dalam membangun ZI menuju WBK dan WBBM, perlu memperoleh masukan dari pengguna layanan menyangkut pelayanan di lingkungannya. ZI menuju wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani menitikberatkan pada integritas penyelenggara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Integritas penyelenggara pelayanan publik akan dinilai yang antara lain dapat dilihat dari potensi suap dan kemungkinan penambahan biaya di luar tarif resmi yang telah ditetapkan.

Berdasarkan Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023, unit/satuan kerja dapat melaksanakan survei secara mandiri, baik Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) maupun Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP), dan evaluasi ZI Menuju WBK secara mandiri. Sejalan dengan Permen PANRB tersebut dan atas dasar Surat Keputusan Sekretaris Jenderal Nomor 396/SEKJEN/2024 tanggal 7 Februari 2024, Biro Protokol dan Humas Sekretariat Jenderal DPR RI telah melaksanakan SPAK dan SPKP secara mandiri pada tanggal 24 April s.d. 9 Mei 2025.

Kuesioner yang digunakan mengacu pada Lampiran Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 4 Tahun 2025. Survei dilaksanakan dengan menyebarkan tautan (*link*) https://linktr.ee/SKM_BIROPROTOKOLHUMASSETJENDPR atau *link barcode* kepada responden (Gambar 4.1). Kuesioner yang digunakan mengacu pada Lampiran Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 4 Tahun 2025 sebagai berikut:



KUESIONER
Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja
Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat
Sekretariat Jenderal DPR RI
Tahun 2025

A. Pengantar

*Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen PANRB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, serta Permen PANRB Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah sebagaimana telah diubah melalui Permen PANRB Nomor 5 Tahun 2024, maka perlu dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja **Biro Protokol dan Humas Sekretariat Jenderal DPR RI**.*

*Adapun yang menjadi Responden adalah Anggota DPR RI, ASN Setjen DPR RI, Tenaga Sistem Pendukung (TSP), Staf Khusus/Tenaga Ahli/Staf Administrasi Anggota, seluruh mitra kerja baik K/L ataupun NonK/L, ASN di luar Setjen DPR RI, Pelajar/Mahasiswa, serta masyarakat lainnya yang mendapatkan layanan dari **Biro Protokol dan Humas Sekretariat Jenderal DPR RI**.*

*Menindaklanjuti hal tersebut, **Biro Protokol dan Humas Sekretariat Jenderal DPR RI** meminta kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i sebagai responden penerima layanan untuk dapat mengisi kuisisioner di bawah ini. Setiap data dan jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan dijamin kerahasiaannya.*

B. Karakteristik Responden

Nama :
Jenis Kelamin : 1. Laki-Laki
 2. Perempuan
Pendidikan : 1. ≤ SMA
 2. Diploma/S1
 3. S2
 4. S3

Nomor Handphone :
Email :
Keterangan :

- a. Anggota DPR RI
- b. ASN Setjen DPR RI
- c. Tenaga Sistem Pendukung (TSP)
- d. Staf Khusus/Tenaga Ahli/Staf Administrasi Anggota
- e. Mitra Kerja K/L
- f. Mitra Kerja Non-K/L
- g. ASN di luar Kesetjenan DPR RI
- h. Pelajar/Mahasiswa
- i. Masyarakat

Persetujuan Mengikuti Survei : Setuju/Tidak Setuju

Jenis Layanan yang diterima: (Bisa memilih lebih dari satu layanan)

1. Layanan Keprotokolan
2. Layanan Perpustakaan
3. Layanan Informasi Publik
4. Layanan Kearsipan
5. Layanan Edukasi dan Museum DPR RI
6. Layanan Kunjungan/Delegasi Masyarakat ke DPR RI
7. Yang lain:

Pernyataan telah Menerima Layanan : Ya/Tidak

C. Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Pilihlah antara 1 - 10 pada pernyataan No. 1-16. Angka yang dipilih menunjukkan tingkat persetujuan dan/atau penilaian Bapak/Ibu/Saudara/i atas pernyataan yang disampaikan.

1. Informasi pelayanan pada unit kerja pemberi layanan di Biro Protokol dan Humas Sekretariat Jenderal DPR RI tersedia melalui media elektronik maupun non-elektronik.

Sangat Tidak Setuju

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Sangat setuju

2. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan Biro Protokol dan Humas Sekretariat Jenderal DPR RI.

Sangat Tidak Setuju

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Sangat setuju

3. Sistem, mekanisme, dan prosedur yang ditetapkan Biro Protokol dan Humas Sekretariat Jenderal DPR RI dalam memberikan layanan mudah diikuti/dilakukan.

Sangat Tidak Setuju

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Sangat setuju

4. Jangka waktu penyelesaian layanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan Biro Protokol dan Humas Sekretariat Jenderal DPR RI.

Sangat Tidak Setuju 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 *Sangat setuju*

5. Layanan Biro Protokol dan Humas Sekretariat Jenderal DPR RI tidak dikenakan tarif/biaya.

Sangat Tidak Setuju 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 *Sangat setuju*

6. Produk spesifikasi jenis layanan yang diberikan Biro Protokol dan Humas Sekretariat Jenderal DPR RI sesuai yang dipublikasikan.

Sangat Tidak Setuju 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 *Sangat setuju*

7. Kompetensi SDM Biro Protokol dan Humas Sekretariat Jenderal DPR RI sebagai pelaksana layanan sesuai dengan tupoksinya.

Sangat Tidak Setuju 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 *Sangat setuju*

8. Perilaku SDM Biro Protokol dan Humas Sekretariat Jenderal DPR RI dalam memberikan layanan sesuai standar pelayanan.

Sangat Tidak Setuju 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 *Sangat setuju*

9. Layanan konsultasi, pengaduan, saran, dan masukan yang disediakan Biro Protokol dan Humas Sekretariat Jenderal DPR RI mudah digunakan/diakses

Sangat Tidak Setuju 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 *Sangat setuju*

10. Sarana prasarana pendukung layanan baik *offline* maupun *online* yang disediakan Biro Protokol dan Humas Sekretariat Jenderal DPR RI memberikan kenyamanan/mudah digunakan.

Sangat Tidak Setuju 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 *Sangat setuju*

11. Pelayanan yang diberikan Biro Protokol dan Humas Sekretariat Jenderal DPR RI sesuai prosedur/tidak ada kecurangan.

Sangat Tidak Setuju 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 *Sangat setuju*

12. Biro Protokol dan Humas Sekretariat Jenderal DPR RI tidak diskriminasi dalam memberikan layanan.

Sangat Tidak Setuju 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 *Sangat setuju*

13. Biro Protokol dan Humas Sekretariat Jenderal DPR RI tidak menerima imbalan uang/barang/fasilitas di luar ketentuan yang berlaku.

Sangat Tidak Setuju

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Sangat setuju

14. Biro Protokol dan Humas Sekretariat Jenderal DPR RI tidak melakukan pungutan liar dalam memberikan layanan.

Sangat Tidak Setuju

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Sangat setuju

15. Biro Protokol dan Humas Sekretariat Jenderal DPR RI tidak melakukan percaloan/perantara tidak resmi dalam memberikan layanan.

Sangat Tidak Setuju

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Sangat setuju

16. Layanan yang diberikan Biro Protokol dan Humas Sekretariat Jenderal DPR RI dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Sangat Tidak Setuju

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Sangat setuju

D. Masukan dan Saran

Menurut Bapak/Ibu/Sdr/i, apa yang masih perlu ditingkatkan dari layanan yang telah diterima:

.....
.....

Menurut Bapak/Ibu/Sdr/i, apa yang masih perlu ditingkatkan dari layanan Edukasi Parlemen dan Museum DPR RI:

.....
.....

E. Penutup

*Kami mengucapkan terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i dalam pengisian kuisioner ini. Semoga kedepan **Biro Protokol dan Humas Sekretariat Jenderal DPR RI** dapat memberikan layanan yang lebih baik lagi kepada Bapak/Ibu/Saudara/i.*

Selalu Semangat Membangun Negeri.

Salam.

BAB II

METODOLOGI SURVEI

2.1. Kriteria Responden

Populasi dalam penelitian ini adalah orang yang menggunakan layanan di Biro Protokol dan Humas Sekretariat Jenderal DPR RI. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Di mana pertimbangan atau syarat yang harus dipenuhi untuk masuk ke dalam sampel adalah pernah/sudah menerima layanan Biro Protokol dan Humas Sekretariat Jenderal DPR RI.

2.2. Metode Survei

Untuk melakukan survei secara periodik, digunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala *Likert* adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Skala yang digunakan dalam survei ini yaitu skala 1 (sangat tidak setuju) sampai 10 (sangat setuju).

2.3. Pengolahan Data dan Analisis

Pengukuran Skala Likert:

- 1) Setiap pertanyaan survei masing-masing diberi nilai.

Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei persepsi kualitas layanan dan anti korupsi terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

Keterangan:

X : jumlah unsur

N : bobot nilai per unsur

Untuk memperoleh nilai indeks persepsi digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus berikut.

$$\text{Nilai Indeks} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SPKP maupun SPAK yaitu antara 25--100, maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus berikut.

$$\begin{aligned} & \text{SPKP Unit Pelayanan} \times 25 \\ & \text{atau} \\ & \text{SPAK Unit Pelayanan} \times 25 \end{aligned}$$

- 2) Analisis data pada pengukuran Indeks Persepsi Kualitas Layanan dan Indeks Persepsi Anti Korupsi Zona Integritas di Biro Protokol dan Humas Sekretariat Jenderal DPR RI ini digunakan analisis statistik deskriptif. Kuesioner terdiri dari 16 item pertanyaan menggunakan skala *likert*, dengan nilai 1 sampai dengan 10. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan dan mutu anti korupsi di Biro Protokol dan Humas Sekretariat Jenderal DPR RI ditentukan sebagai berikut:

Tabel 2.1. Bobot Indeks

Nilai Interval Konversi (NIK)	Nilai Indeks	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00–64,99	1,0000–2,5996	D	Tidak Baik
65,00–76,60	2,6000–3,0643	C	Kurang Baik
76,61–88,30	3,0644–3,5323	B	Baik
88,31–100,00	3,5324–4,0000	A	Sangat Baik

Sumber: PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017

BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

3.1. Analisis Hasil Survei

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan kepada pengguna layanan, Biro Protokol dan Humas Sekretariat Jenderal DPR RI mendapatkan indeks integritas total gabungan Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan dan Indeks Persepsi Anti Korupsi sebesar 3,70 dengan nilai konversi 92,39 seperti yang ada pada Tabel 3.1 di bawah ini. Mengacu pada bobot indeks pada Tabel 2.1, nilai indeks tersebut mendapatkan Predikat **Sangat Baik**.

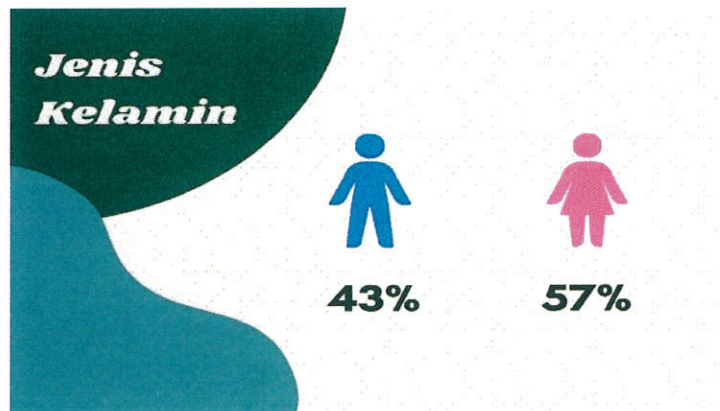
Tabel 3.1. Indeks Gabungan

	Nilai Total	Layanan	Korupsi
Indeks	9,24	9,17	9,35
Nilai Interval Konversi	92,39	91,70	93,53
Nilai Interval	3,70	3,67	3,74

Sumber: Diolah, 2025.

3.1.1. Profil Responden

Total jumlah responden dari survei persepsi ini adalah 100 responden. Yang tampak pada Gambar 3.1. di bawah ini yaitu :

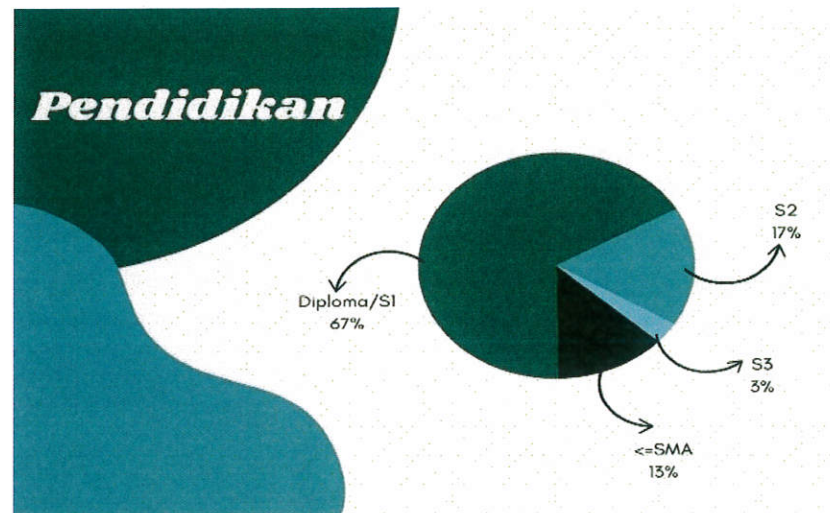


Sumber: Diolah, 2025.

Gambar 3.1. Persentase Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

Pada Gambar 3.1. di atas tampak bahwa Responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 43 responden (43%) dan perempuan 57 responden (57%).

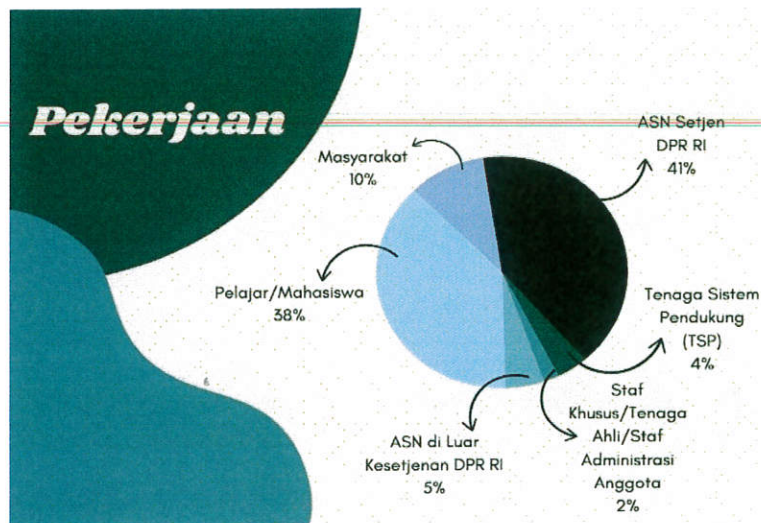
Adapun pendidikan dari responden paling banyak Diploma/S1 sebanyak 67 responden (67%), kemudian disusul dengan S2 sebanyak 17 responden (17%), Kemudian SMA sebanyak 13 responden (13%) dan S3 sebanyak 3 responden (3%), seperti yang tampak pada Gambar 3.2. di bawah ini.



Sumber: Diolah, 2025.

Gambar 3.2. Persentase Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan

Sedang pada jenis pekerjaan atau jabatan responden paling banyak adalah ASN Setjen DPR RI sebanyak 41 responden (41%) dan pelajar/mahasiswa sebanyak 38 responden (38%). Kemudian disusul dengan masyarakat sebanyak 10 orang (10%). Terakhir ASN di luar kesetjenan DPR RI sebanyak 5 responden (5%), tenaga sistem pendukung (TSP) sebanyak 4 responden (4%), dan staf khusus/tenaga ahli/staf administrasi anggota sebanyak 2 responden (2%), seperti yang tampak pada Gambar 3.3. di bawah.



Sumber: Diolah, 2025.

Gambar 3.3. Persentase Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan

3.1.2. Persepsi Atas Kualitas Pelayanan (SPKP)

Berdasarkan hasil pengolahan data SPKP menggunakan Ms. Excel, diperoleh nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan sebesar 3,67 dengan nilai indeks dari masing-masing unsur penilaian seperti yang tampak pada Gambar 3.4. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian survei persepsi kualitas pelayanan, maka hasil peilaian tersebut dikonversikan dengan rumus:

$$\text{Nilai Interval Konversi Indeks} = \text{Nilai Indeks Persepsi} \times 25$$

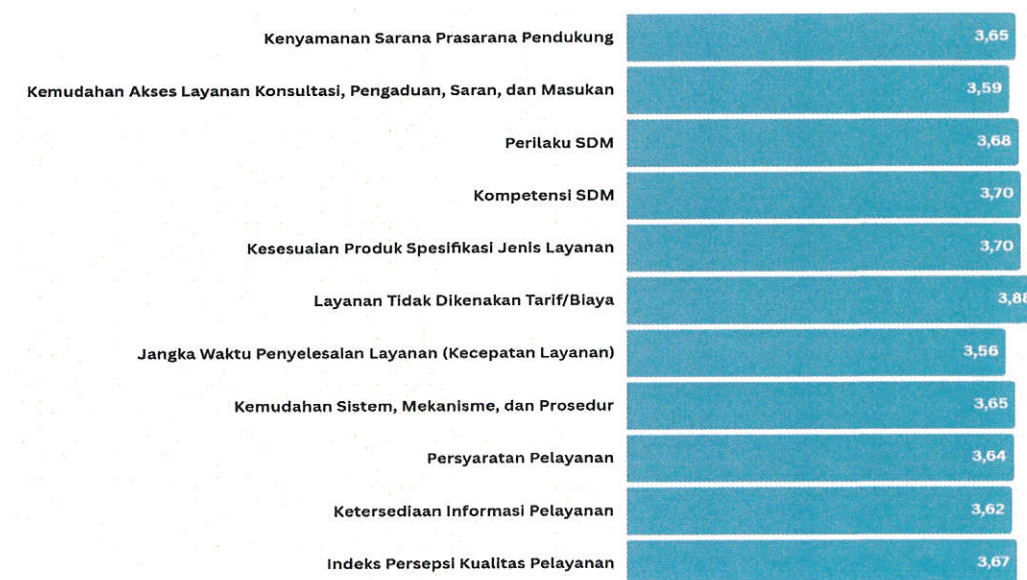
Sehingga nilai interval konversi Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan menjadi sebesar 91,70. Berdasarkan nilai mutu pelayanan/kinerja unit pelayanan sesuai Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sebagaimana dapat dilihat pada Tabel 1, maka Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Biro Protokol dan Humas Sekretariat Jenderal DPR RI memiliki **mutu pelayanan "A"** dan berada pada **Kategori "Sangat Baik"**.

Tabel 3.2. Indeks Persepsi Kualitas Layanan

Pelayanan Biro Protokol dan Humas	Indeks Interval Konversi	Indeks Persepsi
Ketersediaan Informasi Pelayanan	90,50	3,62
Persyaratan Pelayanan	91,00	3,64
Kemudahan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	91,25	3,65
Jangka Waktu Penyelesaian Layanan (Kecepatan Layanan)	89,00	3,56
Layanan Tidak Dikenakan Tarif/Biaya	97,00	3,88
Kesesuaian Produk Spesifikasi Jenis Layanan	92,50	3,70
Kompetensi SDM	92,50	3,70
Perilaku SDM	92,00	3,68
Kemudahan Akses Layanan Konsultasi, Pengaduan, Saran, dan Masukan	89,75	3,59
Kenyamanan Sarana Prasarana Pendukung	90,50	3,65
Indeks Persepsi Kualitas Layanan	91,70	3,67

Sumber: Diolah, 2025.

Hasil survei menunjukkan bahwa hampir seluruh unsur pelayanan mendapatkan hasil indeks persepsi kualitas pelayanan **Sangat Baik**. Terdapat beberapa unsur yang memiliki indeks persepsi kualitas pelayanan yang nilainya di atas nilai indeks secara keseluruhan, yaitu tidak adanya tarif/biaya layanan (3,88), adanya kesesuaian produk, spesifikasi jenis layanan (3,70), kompetensi SDM (3,70), dan perilaku SDM (3,68), seperti yang tampak pada Gambar 3.4.



Sumber: Diolah, 2025.

Gambar 3.4. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan

3.1.3. Persepsi Anti Korupsi (SPAK)

Berdasarkan hasil pengolahan data SPAK menggunakan Ms. Excel, diperoleh nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi sebesar 3,74 dengan nilai indeks dari masing-masing unsur penilaian terdapat pada Gambar 3. 5.

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian survei persepsi anti korupsi, maka hasil peilaian tersebut dikonversikan dengan rumus:

$$\text{Nilai Interval Konversi Indeks} = \text{Nilai Indeks Persepsi} \times 25$$

Tabel 3.3. Indeks Persepsi Anti Korupsi

Pelayanan Biro Protokol dan Humas	Indeks Interval Konversi	Indeks Persepsi
Kesesuaian Prosedur Pelayanan/Tidak Ada Kecurangan	92,00	3,68
Tidak Diskriminatif dalam Memberikan Layanan	93,25	3,73
Tidak Menerima Imbalan Uang/Barang/Fasilitas	94,00	3,76
Tidak Ada Pungutan Liar	94,50	3,78
Tidak Melakukan Percaloan/Perantara	93,75	3,75
Layanan Sesuai dengan Ketentuan yang Berlaku	93,50	3,74
Indeks Persepsi Anti Korupsi	93,53	3,74

Sumber: Diolah, 2025.



Sumber: Diolah, 2025.

Gambar 3.5. Indeks Persepsi Anti Korupsi

Dengan demikian nilai interval konversi Indeks Persepsi Anti Korupsi menjadi sebesar **93,53**. Berdasarkan nilai persepsi korupsi, sebagaimana yang tampak pada Tabel 2.1, maka Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) Biro Protokol dan Humas Sekretariat Jenderal DPR RI memiliki **mutu pelayanan "A"** dan berada pada **kategori "Sangat Baik"** atau dapat diartikan **"Bersih dari Korupsi"**.

Jika dilihat dari Tabel 3.3 dan Gambar 3.5 maka unsur-unsur yang memiliki nilai indeks di bawah nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi (3,74) adalah unsur kesesuaian prosedur dan tidak ada kecurangan (3,68), dan tidak diskriminatif dalam memberikan layanan (3,73). Namun jika dikonversikan menjadi nilai interval, unsur-unsur ini masih termasuk ke dalam kategori sangat baik, dan ke depan unsur ini menjadi prioritas untuk peningkatan kinerja Biro Protokol dan Humas Sekretariat Jenderal DPR RI.

3.2. Tindak Lanjut Hasil Survei

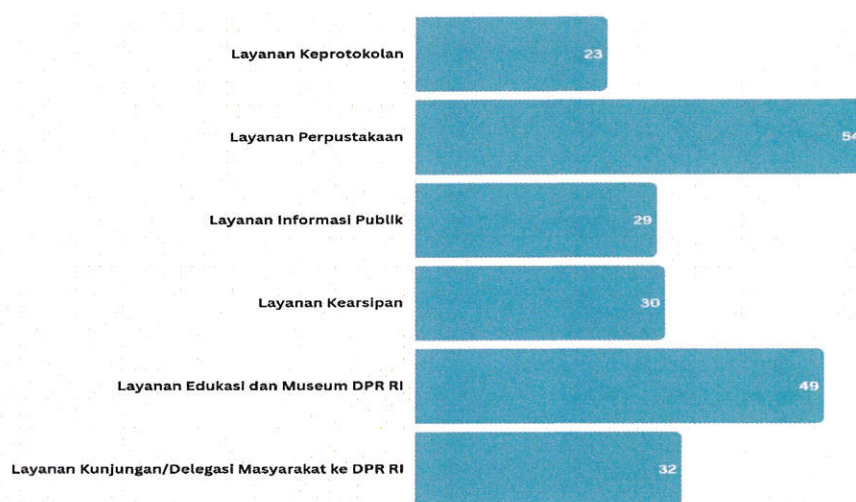
Hasil survei tahun 2025 jika dibandingkan dengan hasil survei pada tahun 2024, terdapat sedikit peningkatan pada Nilai Indeks Integritas Gabungan maupun Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan dan Nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi (Tabel. 3.4). Hal ini menunjukkan bahwa Biro Protokol dan Humas Sekretariat Jenderal DPR RI berhasil meningkatkan tata kelola pemerintahan yang bersih, melayani, dan bebas dari korupsi, serta berhasil meningkatkan kepercayaan publik dan internal terhadap kinerja serta integritas institusi, seperti yang terjadi pada Tabel 3.4 di bawah.

Tabel. 3.4. Perbandingan Hasil Survei dengan Tahun Sebelumnya

Unsur	Kenaikan 2025 terhadap 2024 (%)	Tahun 2025			Tahun 2024		
		Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Indeks	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Indeks
Indeks Integritas (Gabungan)	0,11	9,24	92,39	3,70	9,23	92,29	3,69
Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan	0,09	9,17	91,70	3,67	9,16	91,62	3,66
Indeks Persepsi Anti Korupsi	0,14	9,35	93,53	3,74	9,34	93,40	3,74

Sumber: Diolah, 2025.

Dan hasil survei ini juga tampak bahwa Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan dan Indeks Persepsi Anti Korupsi Biro Protokol dan Humas Sekretariat Jenderal DPR RI adalah **sangat baik**. Namun demikian, masih terdapat ruang untuk meningkatkan kualitas yang diberikan sebagai upaya pembangunan zona integritas di lingkungan Biro Protokol dan Humas Setjen DPR RI. Oleh karena itu, dalam survei juga dilakukan pendataan jenis layanan yang masih perlu ditingkatkan seperti terlihat pada Gambar 3.6 di bawah ini.



Sumber: Diolah, 2025.

Gambar 3.6. Jenis Layanan yang Perlu Ditingkatkan

Pada Gambar 3.6 di atas tampak bahwa unsur pelayanan dari Biro Protokol dan Humas Sekretariat Jenderal DPR RI yang membutuhkan peningkatan kualitas paling banyak adalah layanan perpustakaan (54 responden), dan layanan edukasi dan museum DPR RI (49 responden). Selanjutnya berurutan adalah layanan kunjungan/delegasi masyarakat ke DPR RI (32 responden), layanan kearsipan (30 responden), layanan informasi publik (29 responden), dan terakhir adalah layanan keprotokolan (23 responden). Hal tersebut menjadi catatan tersendiri untuk menetapkan prioritas dalam menyusun rencana kerja sebagai bagian dari pembangunan zona integritas dalam mendukung reformasi birokrasi di lingkungan Biro Protokol dan Humas Setjen DPR RI.

Berdasarkan masukan yang diberikan pada survei ini, tampak bahwa secara umum layanan di bawah Biro Protokol dan Humas Sekretariat Jenderal DPR RI dinilai sudah cukup baik, bahkan banyak responden menyebutkan bahwa pelayanan saat ini memuaskan dan perlu dipertahankan. Namun demikian, terdapat sejumlah

saran konstruktif yang dapat menjadi perhatian untuk peningkatan lebih lanjut. Beberapa poin utama yang sering muncul adalah:

- a. Perlunya peningkatan kecepatan respon, baik dalam layanan langsung maupun melalui media digital seperti *WhatsApp* dan *website*. Terkait layanan digital, banyak pengguna menyarankan agar tampilan *website* lebih menarik dan ramah pengguna atau *user-friendly*, serta layanan pemesanan kunjungan ke museum DPR lebih optimal, termasuk peningkatan integrasi antarbagian.
- b. Perlunya penambahan koleksi buku perpustakaan dan digitalisasi arsip legislasi yang lebih lengkap juga menjadi sorotan penting. Penegakan aturan dan ketertiban di area perpustakaan disebut masih perlu ditingkatkan. Dalam konteks museum, beberapa masukan menyoroti perlunya tampilan yang lebih interaktif serta lokasi dan penataan display yang strategis dan menarik.
- c. Ada juga aspirasi untuk memperkuat peran perpustakaan sebagai pusat layanan legislasi nasional melalui pengumpulan dokumen penting seperti naskah akademik sebelum tahun 2011, serta meningkatkan komunikasi dua arah antara penyedia layanan dan masyarakat. Dari sisi infrastruktur, beberapa pengunjung mengusulkan fasilitas transportasi dalam kompleks DPR dan penambahan ruang tunggu seperti kantin untuk pengunjung.
- d. Saran lain yang tak kalah penting adalah meningkatkan integrasi dan koordinasi layanan antarunit di Biro Protokol dan Humas Sekretariat Jenderal DPR RI agar layanan semakin efisien dan terarah. Kesimpulannya, meskipun pelayanan saat ini sudah baik, tetap ada ruang untuk peningkatan, khususnya dalam aspek digitalisasi, koordinasi internal, serta responsivitas terhadap kebutuhan dan kenyamanan publik.

Untuk meningkatkan kualitas layanan Biro Protokol dan Humas Sekretariat Jenderal DPR RI, diperlukan langkah-langkah perbaikan yang terstruktur dan berkelanjutan yaitu :

- a. peningkatan sistem digital menjadi prioritas utama, termasuk perbaikan tampilan dan fungsionalitas *website* agar lebih *user-friendly*, cepat diakses, serta terintegrasi dengan layanan pemesanan kunjungan museum dan perpustakaan. Hal ini dapat didukung dengan peningkatan infrastruktur

teknologi, seperti perluasan jaringan internet dan peningkatan kecepatan akses.

- b. perlu dilakukan penguatan komunikasi dua arah dengan pengguna layanan melalui berbagai kanal, termasuk media sosial dan *WhatsApp*, dengan memastikan kecepatan respon yang lebih baik dan konsistensi informasi yang disampaikan.
- c. integrasi antarunit di lingkungan Biro Protokol dan Humas harus ditingkatkan melalui koordinasi rutin dan sistem kerja terpadu agar pelayanan lebih efisien dan tidak tumpang tindih.
- d. untuk layanan perpustakaan, langkah-langkah seperti penambahan koleksi buku, digitalisasi arsip legislasi, serta pengumpulan kembali dokumen penting seperti naskah akademik sebelum tahun 2011 harus dilakukan secara sistematis. Selain itu, perlu disusun aturan ketertiban yang lebih tegas serta pelatihan petugas agar penagakannya tidak mengganggu kenyamanan pengguna lain.
- e. peningkatan layanan museum dapat dilakukan dengan menata ulang lokasi dan desain *display* agar lebih menarik, serta memperbanyak konten interaktif dan edukatif bagi pengunjung. Di sisi lain, sarana penunjang seperti penyediaan transportasi internal, ruang tunggu, dan kantin untuk pengunjung juga penting agar kenyamanan dan aksesibilitas semakin optimal.

Seluruh langkah ini perlu disosialisasikan secara intensif kepada masyarakat agar informasi layanan tersampaikan secara merata. Evaluasi berkala juga harus dilakukan untuk menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan pengguna dan perkembangan teknologi.

Layanan edukasi parlemen dan museum DPR RI merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari layanan yang ditawarkan oleh Biro Protokol dan Humas Sekretariat Jenderal DPR RI. Berdasarkan hasil survei, layanan ini menduduki posisi kedua tertinggi dari layanan yang diperlukan untuk ditingkatkan, setelah layanan perpustakaan di posisi teratas.

Berdasarkan hasil analisis terhadap data tanggapan responden mengenai layanan edukasi parlemen dan museum DPR RI, secara umum persepsi publik menunjukkan tingkat kepuasan yang cukup tinggi. Banyak responden menyatakan

bahwa layanan yang diberikan sudah baik, bahkan sangat baik, dalam berbagai aspek seperti keramahan petugas, materi edukatif, serta pengalaman kunjungan yang menyenangkan. Namun demikian, terdapat sejumlah saran perbaikan yang cukup konsisten muncul dan perlu menjadi perhatian ke depan. Terdapat beberapa isu yang paling menonjol seperti perlunya peningkatan akses layanan digital, terutama sistem reservasi yang belum optimal dan masih menimbulkan tumpang tindih jadwal. Masyarakat mengharapkan sistem yang terintegrasi dan dapat diakses secara real time agar proses kunjungan lebih mudah dan pasti. Selain itu, aspek sosialisasi juga menjadi catatan penting. Banyak tanggapan menyarankan agar keberadaan museum DPR lebih dipromosikan melalui berbagai media dan kegiatan luar, seperti program museum *Goes to School*, tur virtual, atau pameran keliling, agar menjangkau masyarakat yang lebih luas.

Dari sisi konten, sebagian besar responden berharap ada penambahan koleksi, baik yang bersifat fisik maupun digital, termasuk penayangan konten sejarah yang lebih kaya dan naratif. Upaya ini dianggap penting untuk menjadikan museum sebagai tempat belajar yang menarik dan relevan, terutama bagi generasi muda. Dalam hal pelayanan, disoroti pula pentingnya keramahan petugas, kejelasan informasi, serta penyampaian materi edukatif yang sesuai untuk berbagai jenjang usia, mulai dari PAUD hingga mahasiswa.

Beberapa masukan juga menekankan aspek kenyamanan pengunjung, seperti kebutuhan akan ruang tunggu, fasilitas parkir khusus untuk bus kunjungan, serta lokasi museum yang strategis dan mudah diakses. Dengan demikian, meskipun layanan saat ini sudah dinilai cukup baik, ada peluang besar untuk ditingkatkan melalui digitalisasi, pengayaan konten, peningkatan kenyamanan, serta promosi yang lebih agresif agar museum dan program edukasi parlemen DPR RI benar-benar menjadi pusat pembelajaran publik yang inklusif, menarik, dan informatif.

BAB IV

DATA SURVEI

4.1. Data Responden

Tabel 4.1. Data Responden Survei Zona Integritas

No	Nama Responden	No Handphone	Email	Pekerjaan/ Jabatan
1	Djazuli	08965	djazuli@dpr.go.id	ASN Setjen DPR RI
2	Widya Chalid	0895411696960	wicha3378@gmail.com	ASN Setjen DPR RI
3	Mustika Wati	08562092623	ui_salsabila@yahoo.com	ASN Setjen DPR RI
4	Muhamad Dzulfior	0817812610	fiqormuhammad@gmail.com	Masyarakat
5	Muhammad Rozaq 'Allamudin	085856962967	rozaq.allamudin@gmail.com	Pelajar/Mahasiswa
6	Achmad Fahim Nurfatih	085732289490	nurfatihfahim@gmail.com	Pelajar/Mahasiswa
7	Dihya Ustman Kodaruslan	085162853108	dihya.ustman.kodaruslan@mail.ugm.ac.id	Pelajar/Mahasiswa
8	Putri Syabannaila	087885485730	putrisyabannaila17@gmail.com	Pelajar/Mahasiswa
9	Kusuma Pertiwi Praja Gunawan	085157289963	Kusumapertiwi25@gmail.com	Pelajar/Mahasiswa
10	Diah Ruhaini	089626597767	diahruhaini07@gmail.com	Pelajar/Mahasiswa
11	Indri Lestari	081244339669	indrylestariputry624@gmail.com	Pelajar/Mahasiswa
12	Utari Ramadhani	085881841621	utariramadhani1911@gmail.com	Pelajar/Mahasiswa
13	Saskia Amanda	087854655001	amandasaskia53@gmail.com	Pelajar/Mahasiswa
14	Indah	0816708020	indah.satrio@gmail.com	ASN Setjen DPR RI
15	Adisti Juliani	085696499469	adistijuliani07@gmail.com	Pelajar/Mahasiswa
16	Nadya Sistha	081213656771	nadyaasisthaa@gmail.com	Pelajar/Mahasiswa
17	Putri Septiani	081584629387	Putriseptyani.27@gmail.com	Pelajar/Mahasiswa
18	Fikri Restu Pradana	083853724824	fikrirestu20@gmail.com	Pelajar/Mahasiswa
19	Dhita Dwi Nurhidayah	08816582832	dhitadwinh@gmail.com	Pelajar/Mahasiswa
20	Audrey khirani	087806353585	audreykhirani03@gmail.com	Pelajar/Mahasiswa
21	Hanifah Yulianti	089601741482	hanifah.yulianti02@gmail.com	Pelajar/Mahasiswa
22	Ammar	-	Irjaammar@gmail.com	Pelajar/Mahasiswa
23	Afdal Nur	082292334045	dhaloelhaddad@gmail.com	Pelajar/Mahasiswa
24	Miftahul Huda	081315921063	Miftah13.huda@gmail.com	Pelajar/Mahasiswa
25	Victoria	087789310390	victoriathool@gmail.com	Pelajar/Mahasiswa
26	Normalita Manalu	082262097824	normalita2310@gmail.com	Pelajar/Mahasiswa
27	Devita Raihana	089515171437	devitaraihana18@gmail.com	Pelajar/Mahasiswa
28	Khairul Rizal	081319375643	khairurrijalsyafri@gmail.com	Pelajar/Mahasiswa
29	Rondonuwu, Stefanus Joostius Junior	085349642695	stefanusrondonuwu@gmail.com	Pelajar/Mahasiswa
30	Septiani Puji Rahayu	087812645556	septianipr@gmail.com	ASN Setjen DPR RI
31	Qatriatna Widiasti	081586841372	nanasoeharto@gmail.com	ASN Setjen DPR RI
32	Widya Chalid	0895411696960	wicha3378@gmail.com	ASN Setjen DPR RI
33	Tenny Rosanti	0818828880	tenny.rosanti@dpr.go.id	ASN Setjen DPR RI
34	Anggoro Agung Wijayanto	08997815775	anggoro.b078@gmail.com	ASN Setjen DPR RI
35	Pathreecio Keriapy Thoomaszen	081236793096	tthoomaszen@gmail.com	Pelajar/Mahasiswa

36	Lilis Ayida Santi	0819 9457 0708	Li2s.as83@gmail.com	Pelajar/Mahasiswa
37	Lia Maria Fitriani	083877062902	liamariafitriani@gmail.com	ASN di luar Kesetjenan DPR RI
38	Dulhamin	089628740140	dulhamin70@gmail.com	Masyarakat
39	Peny Setiyowati	081383731876	penysetiyowati76@gmail.com	ASN di luar Kesetjenan DPR RI
40	Fian Febriyanto	0812-1845- 0358	Fianaja2020 @email.com	Pelajar/Mahasiswa
41	Marisa Syamsia	081291010387	marisasyamsia93@guru.sd.belajar.id	Masyarakat
42	Warningsih	085717797009	warnawarniwarningsih@gmail.com	Masyarakat
43	Albyanu fahry	081413040266	fahryalbyanu06@gmail.com	Pelajar/Mahasiswa
44	Muhamad Ilyas Firmansyah	081586917176	muhamadilyasfirmansyah04@gmail.com	Masyarakat
45	Lenny K Dongoran, M.Pd	081384778271	dongoranlenny@gmail.com	ASN di luar Kesetjenan DPR RI
46	Lia Emilia	081291099973	jamilahetehlia@gmail.com	ASN di luar Kesetjenan DPR RI
47	Tri Hamzah Fansuri	085697756774	triamzah01@gmail.com	ASN di luar Kesetjenan DPR RI
48	Mutia Rahayu	089677641053	Mutiarahayu74@gmail.com	Masyarakat
49	Sopyan Dwi Cahyo	081387008985	sopichayo62@gmail.com	Pelajar/Mahasiswa
50	Kevin Aprilian Hidayat	089649369439	kevinaprilianhidayat@gmail.com	Pelajar/Mahasiswa
51	Faridha Fuji Lestari	089538310280 2	faridhapuji597@gmail.com	Masyarakat
52	Jarwanah	089659291754	jarwanahkamila@gmail.com	Masyarakat
53	Dr Ridwan Ismail Razak	085299460673	ridwanismailrazak1@gmail.com	ASN Setjen DPR RI
54	Dustin Phalosa Arundaya Widodo	089539611410 9	dustinphalosa@gmail.com	Pelajar/Mahasiswa
55	Zelica Feni Azzahra	085777861026	azelhrn93@gmail.com	Pelajar/Mahasiswa
56	Riky Sheptian	85863331323	Ricky01abiogenesis@gmail.com	Pelajar/Mahasiswa
57	Tri Kartiwi	0877 7072 5985	tewee2013@gmail.com	Masyarakat
58	Gredin Satria Aji	088102705584 5	gredinsatria2709@gmail.com	Pelajar/Mahasiswa
59	Yuniar Riza Hakiki	082234224240	yuniarrizahakiki@gmail.com	Masyarakat
60	Devi Yunita	081297780004	Yunitaadevi@gmail.com	Pelajar/Mahasiswa
61	Tuti alawiah	081382875766	tutya7489@gmail.com	ASN Setjen DPR RI
62	M Yus Iqbal	08121041237	kebonjeruk2006@gmail.com	ASN Setjen DPR RI
63	Indira Nadya	08111598616	marunadya@gmail.com	ASN Setjen DPR RI
64	Septiani Puji Rahayu	087812645556	septianipr@gmail.com	ASN Setjen DPR RI
65	Mustika Wati	08562092623	ui_salsabila@yahoo.com	ASN Setjen DPR RI
66	Magfira	082114117005	magfirarusdi@gmail.com	ASN Setjen DPR RI
67	Didik Iswahyudi	085945222608	Didik77iswahyudi@gmail.com	ASN Setjen DPR RI
68	Widya Chalid	08 9541 169 6960	wicha3378@gmail.com	ASN Setjen DPR RI
69	Ridwan Faridan	08811813340	ridwan.faridan1981@gmail.com	ASN Setjen DPR RI
70	Chairil Patria	087809598805	Chairil.patria@dpr.go.id	ASN Setjen DPR RI
71	Nurwahyuni	08161475651	Nurwahyuni@dpr.go.id	ASN Setjen DPR RI
72	Hakhimah	081584853521	hakim.manis@gmail.com	ASN Setjen DPR RI
73	Nabila Qumairoh Hasibuan	085277466090	nabilahumairoh43@gmail.com	Tenaga Ahli
74	Kokom Komala	081212340550	kokomkomala2905@gmail.com	ASN Setjen DPR RI
75	Sulasi Rongiyati	08158828830	srongiyati.com	ASN Setjen DPR RI
76	Nurlita Andiya Sari	081385722327	nurlita.sari@dpr.go.id	ASN Setjen DPR RI
77	Meidi Nugroho	0811297123	meidi.nugroho@gmail.com	ASN Setjen DPR RI
78	Meitryanti	087882251706	meitryantisupriadi@gmail.com	ASN Setjen DPR RI
79	Syahrul	081315344725	elmujaddidsyahrulfurqon@gmail.com	Tenaga Sistem Pendukung (TSP)

80	Vein	082267271178	Vinda.veinda@gmail.com	ASN Setjen DPR RI
81	Daniel Willy Romainum	085212120775	danielwilly21@gmail.com	ASN Setjen DPR RI
82	Anwar syarif	087884422454	anwarsyarif265@gmail.com	Tenaga Sistem Pendukung (TSP)
83	Muhamad Ikhwantoni	082122261530	muhamad.ikhwantoni.m@gmail.com	ASN Setjen DPR RI
84	Djati Ardjani	081343434296	djatiardjani.72@gmail.com	ASN Setjen DPR RI
85	Ratna Sari	085718329941	ratnasari1875@gmail.com	ASN Setjen DPR RI
86	Heru Nur Cahyo	089679590729	herunurcahyo94@gmail.com	Tenaga Sistem Pendukung (TSP)
87	Christina	08568500542	christina.ratnasary@gmail.com	ASN Setjen DPR RI
88	M. Chairudin	087784032025	chairudin2709@gmail.com	ASN Setjen DPR RI
89	Muhamad Arief Sugandi	081584854966	muhamadsugandi79@gmail.com	ASN Setjen DPR RI
90	Alfi Widoretno	085880056465	alfi.widoretno@gmail.com	ASN Setjen DPR RI
91	Susantomo	081318371979	ssn_tomo@yahoo.co.id	ASN Setjen DPR RI
92	Dwiyanti	081219482440	wiwiectandjung@gmail.com	ASN Setjen DPR RI
93	Sabila	089672364706	sabilaaulia16@gmail.com	ASN Setjen DPR RI
94	Nanda Nabila Nugraha	089529731179	Nndnabilaaa@gmail.com	Tenaga Sistem Pendukung (TSP)
95	Mona	085345542213	moxhiina@gmail.com	ASN di luar Keresetjanaan DPR RI
96	Yustina Sari	081347206036	yustina.sari@dpr.go.id	ASN Setjen DPR RI
97	Juandra Akbar Maulana	087713432305	juandraakbar07@gmail.com	ASN di luar Keresetjanaan DPR RI
98	Khairul Rizal	081319376775	Khairussyafrih@gmail.com	ASN di luar Keresetjanaan DPR RI
99	Annisa Nurmaulia	087834863854	annisafajri123@gmail.com	Staf Khusus
100	Noviyanti	081584098732	kireina07@gmail.com	ASN Setjen DPR RI

4.2. Data Dukung Lainnya

Tabel 4.2. Hasil Olah Data Data Survei Zona Integritas

No	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	U15	U16
1	9	8	9	8	9	8	9	8	8	8	9	9	8	8	8	8
2	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
3	8	8	8	8	10	9	10	9	8	7	8	8	10	10	10	9
4	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
5	10	10	10	8	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
6	5	8	9	7	10	8	5	6	8	6	7	6	8	7	7	8
7	9	9	10	9	10	10	10	10	9	9	10	10	10	10	10	10
8	8	8	8	8	7	8	8	8	8	7	7	7	7	7	7	7
9	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
10	8	8	6	8	10	7	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
11	8	8	8	8	10	8	8	8	8	9	8	8	8	10	9	8
12	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
13	10	10	10	9	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
14	7	7	7	7	10	10	6	8	7	8	9	9	9	9	10	10
15	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
16	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
17	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
18	8	8	8	8	10	9	9	8	9	8	9	9	10	10	10	10
19	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
20	7	8	8	7	10	7	8	7	8	9	8	8	7	8	7	8

21	8	9	9	7	10	8	8	8	8	8	9	8	9	9	9	9
22	8	7	5	5	10	10	10	10	5	10	10	10	10	10	10	10
23	8	9	8	8	10	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
24	9	9	8	10	10	10	10	9	7	9	10	8	8	8	9	10
25	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
26	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	9	9
27	10	10	10	9	10	9	9	9	9	9	9	9	9	10	10	10
28	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
29	9	9	9	8	9	9	8	9	9	8	8	9	8	8	8	8
30	10	10	10	10	10	9	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
31	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
32	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
33	9	9	9	9	10	9	9	9	8	9	9	9	10	10	10	9
34	8	8	8	9	10	10	8	8	8	9	10	10	10	10	10	9
35	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
36	9	9	9	9	8	9	8	9	9	9	9	9	9	9	9	8
37	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
38	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
39	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
40	10	10	10	10	10	10	5	10	10	10	10	10	10	10	10	10
41	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
42	8	9	10	9	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
43	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
44	9	10	10	9	10	10	10	10	10	10	9	10	10	10	10	10
45	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
46	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
47	10	9	9	10	10	10	10	9	9	9	9	9	9	9	9	9
48	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
49	10	10	10	9	10	9	9	9	8	9	9	9	9	10	9	8
50	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
51	10	10	10	9	10	10	10	9	9	10	9	9	10	9	9	9
52	7	7	7	7	8	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
53	9	9	9	8	9	9	9	9	9	9	9	10	10	10	9	9
54	9	8	10	8	9	10	9	8	8	8	9	10	10	10	8	8
55	10	8	9	8	9	9	9	9	9	10	10	9	10	10	7	10
56	9	9	9	9	10	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
57	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
58	8	8	9	8	10	8	8	8	8	8	9	10	10	10	10	9
59	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
60	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
61	10	9	8	8	10	9	9	9	9	9	9	9	10	10	10	9
62	10	10	9	9	10	9	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
63	9	10	8	8	10	9	10	9	8	8	10	10	10	10	10	10
64	9	10	8	8	10	9	10	9	8	8	10	10	10	10	10	10
65	9	10	8	8	10	9	10	9	8	8	10	10	10	10	10	10
66	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
67	9	10	9	10	10	10	9	10	10	9	8	9	10	10	10	10
68	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
69	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
70	8	8	9	8	9	8	8	8	8	8	8	8	8	9	8	8
71	10	10	9	9	10	10	10	10	9	9	10	10	10	10	10	10
72	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
73	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
74	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
75	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10

76	9	8	9	8	9	8	9	9	8	8	9	9	8	9	8	9
77	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
78	10	9	9	8	10	10	8	8	9	8	8	10	9	10	10	10
79	5	7	8	5	10	9	10	8	8	9	8	10	10	10	10	9
80	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
81	9	9	9	10	10	9	10	10	10	10	10	9	9	10	10	10
82	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
83	10	10	10	10	10	10	10	10	10	9	10	10	10	10	10	10
84	10	10	9	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
85	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
86	5	6	8	7	10	8	8	8	6	7	8	8	8	8	8	8
87	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
88	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
89	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
90	7	8	7	7	8	8	9	7	7	7	8	6	7	7	8	8
91	8	8	8	8	10	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
92	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	7	7	7	8	8	8
93	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
94	10	10	10	9	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
95	7	5	8	9	10	7	9	9	3	10	3	10	9	7	7	10
96	10	9	10	9	10	9	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
97	7	7	7	7	10	7	7	7	7	7	7	7	7	10	7	7
98	5	5	8	8	10	8	9	9	9	9	9	9	9	8	9	8
99	8	9	10	7	10	8	9	9	7	7	7	10	10	9	9	8
100	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10
Nilai Total per Unsur	905	910	913	890	971	926	924	920	898	913	921	933	939	946	937	936
NRR setiap Unsur	3,62	3,64	3,65	3,56	3,88	3,70	3,70	3,68	3,59	3,65	3,68	3,73	3,76	3,78	3,75	3,74
Nilai Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan															9,17	3,67
Nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi															9,35	3,74

Tabel 4.3. Masukan Terhadap Layanan Biro Protokol dan Humas

No.	Masukan Terhadap Layanan Biro Protokol dan Humas
1	Tingkatkan kinerja
2	Ditingkatkan kerjasama dengan seluruh stakeholder di lingkungan DPR agar semakin tinggi kualitas layanan yang dicapai.
3	Dibuatkan tata cara akses layanan dan ketentuan layanan di bawah Biro Prohum berupa booklet
4	-
5	Pemasifan lebih media sosial
6	Perlu ditingkatkan layanan website booking kunjungan ke Museum dan Lingkungan DPR RI
7	Tampilan website agar lebih menarik dan user friendly
8	-
9	Sudah baik
10	-
11	Pelayanannya sudah baik, dan sebaiknya dipertahankan
12	Pertahankan sudah sangat bagus
13	Peningkatan layanan museum DPR agar lebih menarik dan interaktif
14	Tambahan koleksi buku
15	Sudah cukup baik
16	Sudah baik
17	Menurut saya tidak ada
18	Prosedur yang lebih mudah dijangkau oleh siapapun
19	-
20	Cukup
21	Kecepatan penyelesaian dalam pemberian layanan

22	Benahi web akses karena sering <i>error</i> atau tidak dapat di akses
23	Layanan digital
24	-
25	-
26	Sejauh ini sudah cukup baik
27	-
28	Lebih memudahkan prosedur dalam layanan ke perpustakaan
29	Sudah bagus, semoga makin ditingkatkan lagi pelayanan nya
30	Perlu dipertahankan dan ditingkatkan agar semakin menjadi lebih baik.
31	Tetap ramah dan profesional dalam berinteraksi dengan pengguna layanan
32	Perkuat perpustakaan sebagai pusat layanan legislasi nasional, sumber bacaan, baik tertulis maupun pertukaran pengetahuan yang melibatkan sumber-sumber primer seperti dialog dengan anggota DPR
33	Untuk Naskah Akademik yang di bawah tahun 2011, coba dikumpulkan kembali agar bisa bermanfaat untuk publik.
34	Ketegasan dalam menegakkan aturan di area perpustakaan masih dapat ditingkatkan karena masih ada pengunjung yang makan/minum di perpustakaan dan tidak menjaga ketertiban sehingga mengganggu pengguna perpustakaan yang lain
35	-
36	Cukup
37	Layanan sudah baik.
38	Respon di WHATSAPP masih lama dijawabnya
39	Tetap dan selalu ramah, responsif, komunikatif, sabar, dan semangat
40	-
41	Penambahan jam untuk edukasi
42	Cukup baik
43	Sudah sangat baik semua
44	Sudah baik
45	Fasilitas transportasi dari pintu masuk hingga gedung DPR RI
46	Sudah sangat baik
47	Waktu penjelasan dari museum DPR
48	Untuk layanan ketika ada yang berkunjung tidak terlalu banyak yang mendampingi
49	Cepat dan tanggapan bila ada ide positif
50	Secara pelayanan tidak ada sudah memuaskan, tapi sedikit saran agar kedepannya dapat diadakan tempat khusus parkir bus atau kendaraan untuk kunjungan masyarakat/edukasi parlemen, supaya tidak parkir diluar komplek Gedung DPR RI. Dan juga bisa diadakannya ruang tunggu khusus (Kantin atau semacamnya).
51	Sudah cukup baik
52	Menjelaskan yg mudah dipahami
53	Kecepatan respon
54	Pelayanan kreatif ke anak muda agar lebih tertarik terlibat
55	Sudah cukup baik
56	Terimakasih sudah menerima kami
57	Alhamdulillah siswa-siswa kami berkunjung di tanggal 16 April. Alhamdulillah semua merasa puas
58	Mungkin yang perlu ditingkatkan adalah konsistensi terkait pelayanan yang sudah dilakukan karena hal tersebut sudah baik menurut saya
59	Website DPR agar segera diperbaiki
60	Sudah cukup
61	Penambahan data/informasi harus selalu <i>update</i>
62	Masih perlu dan terus dikembangkan
63	Tingkatkan integrasi layanan antar bagian di Biro Protokol dan Humas
64	Meningkatkan integrasi dan komunikasi yang intens untuk layanan di bawah Biro Protokol dan Humas.
65	Integrasi layanan di bawah Biro Protokol & Humas dan sosialisasi terintegrasi
66	Sudah baik
67	Menurut saya, layanan yang telah diterima secara umum sudah baik, namun masih ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan untuk menjadi lebih optimal. Salah satunya adalah kecepatan respon dan kejelasan informasi yang diberikan, agar pengguna layanan dapat merasa lebih terbantu dan tidak bingung saat mencari solusi atau informasi. Selain itu, peningkatan kualitas komunikasi dua arah juga

	penting, sehingga masukan dari masyarakat bisa lebih cepat ditindaklanjuti. Terakhir, pemanfaatan teknologi digital dalam layanan juga bisa terus ditingkatkan agar proses menjadi lebih efisien, transparan, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.
68	Informasi terbaru agar selalu diupdate di <i>website</i> perpustakaan
69	Sosialisasi
70	Perpustakaan
71	Koleksi bukunya perlu ditambah
72	-
73	Sudah cukup
74	Layanan ke protokol di Bandara Soetta
75	-
76	Tidak ada, karena sudah cukup baik
77	Sudah baik dan bikin lebih baik menuju sangat baik
78	Informasi jadwal kosong
79	Cukup baik
80	Sudah baik
81	Sudah sangat baik, tolong dipertahankan
82	Lebih meningkatkan pelayan yang sudah baik menjadi lebih baik lagi
83	-
84	Arsip digital terutama legislasi sebaiknya dilengkapi karena masih ada yang belum lengkap
85	Akses lebih terbuka terutama untuk masyarakat luas
86	Metode digitalisasi harus disempurnakan
87	Agar dapat terintegrasi layanan yang ada di Biro Protokol dan Humas Sekretariat Jenderal DPR RI
88	Penempatan museum DPR RI kiranya di tempatkan di lokasi yang lebih strategis mudah diakses dan penataan dengan display yang menarik
89	Menurut saya sudah sangat memuaskan
90	Komunikas dan koordinasi dengan bagian lain semoga dapat lebih ditingkatkan lagi
91	Kecepatan dalam pemberian layanan
92	Perlu perbaikan penempatan staf protokol di AKD
93	-
94	Sejauh ini sudah baik, kedepannya harus lebih baik lagi
95	-
96	Sudah cukup
97	Kecepatan internet dan jangkauannya yang lebih luas lagi
98	-
99	Semoga semakin baik
100	Sudah baik dan terus dipertahankan



Gambar 4.1. *Link Barcode* Kuesioner

DAFTAR RUJUKAN

1. Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2012 tentang Strategi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Jangka Panjang Tahun 2012-2025.
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen PANRB) Nomor 52 Tahun 2014 juncto Permen PANRB Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah
3. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023
4. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 4 Tahun 2025 tentang Teknis Pengusulan Unit Kerja/Satuan Kerja Menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK)/Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) dan Pelaksanaan Survei Mandiri Zona Integritas (ZI)
5. Surat Keputusan Sekretaris Jenderal Nomor 396/SEKJEN/2024 tanggal 7 Februari 2024