

LAPORAN AKHIR AREA 8 (PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK)



FAKTOR UTAMA PENENTU KEBERHASILAN

1. **Pelayanan Persidangan kepada Dewan:** Pembaharuan sistem Si-PERDANA dalam menyampaikan bahan Rapat Paripurna kepada Pimpinan dan Anggota Dewan serta Mitra Pemerintah;
2. **Diseminasi Publik/Penyiaran:** Pengembangan Aplikasi E-Media dan penyusunan Rancangan News Room;
3. **Keterbukaan Informasi:** Pembaharuan Daftar Informasi Publik (DIP) dan mengikuti Monitoring dan Evaluasi Keterbukaan Informasi Publik (Monev KIP);
4. **Integrasi Pelayanan Publik:** Melakukan integrasi 7 (tujuh) layanan Deputi Bid. Persidangan ke dalam Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPPN Kemenpan);
5. **Inovasi:** Terciptanya Big Data Command Center untuk layanan kepada Dewan dan Mitra Kerja Dewan serta pembaharuan (redesign) website DPR RI;
6. Pimpinan mendorong seluruh pegawai untuk berperan aktif dalam berpartisipasi mengikuti seluruh kegiatan-kegiatan pelayanan publik yang berasaskan Keterbukaan dan ASN BerAKHLAK untuk menciptakan Good Governance.

TUJUAN PERUBAHAN

1. Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang diselenggarakan Sekretariat Jenderal DPR RI;
2. Menciptakan Budaya Pelayanan Prima dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memenuhi harapan kebutuhan Dewan dan Masyarakat

Rencana Aksi RB Area 8

01.

Kegiatan

Melakukan penguatan implementasi kebijakan bidang pelayanan publik (Standar Pelayanan, Maklumat Pelayanan, SKM)

02.

Rencana Aksi

Penyusunan Standar Pelayanan

03.

Capaian

Penyusunan 4 Standar Pelayanan pada tahun 2022

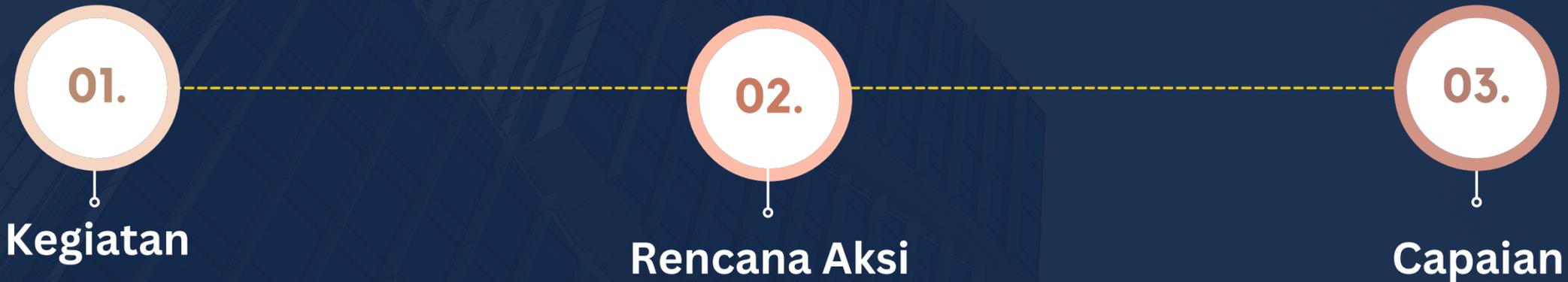
- Standar Pelayanan Peliputan Kegiatan DPR RI dan Setjen DPR RI
- Standar Pelayanan Pertanggungjawaban Perjalanan Dinas LN
- Standar Pelayanan Dokumen Perjalanan Dinas LN
- Standar Pelayanan Bina Jabatan Fungsional

Rencana Aksi RB Area 8



01. Kegiatan	02. Rencana Aksi	03. Capaian
Pengembangan dan pengintegrasian sistem informasi pelayanan publik dalam rangka peningkatan akses publik dalam rangka memperoleh informasi pelayanan	Melakukan peningkatan kemampuan dan/atau kompetensi tentang penerapan budaya pelayanan prima	Program Beasiswa, Pelatihan, dan Sosialisasi yang diselenggarakan Pusdiklat dan unit-unit pelaksana pelayanan
	Memberikan informasi tentang pelayanan yang mudah di akses melalui berbagai media	Pada tahun 2022, Layanan Deputi Bid. Persidangan telah diintegrasikan ke dalam SIPPN KemenpanRI. Selain itu, Setjen DPR RI juga mendorong unit-unit kerja untuk menginformasikan layanan melalui kanal-kanal digita
	Sistem / Aturan Pemberian Penghargaan dan Sanksi bagi petugas pemberi layanan	Setjen DPR RI melalui Biro SDMA telah menyusun Peraturan tentang Pemberian Penghargaan dan Sanksi kepada Pegawai <ul style="list-style-type: none"> • Persekjen No. 5 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Pemberian Tunjangan Kinerja dan Tunjangan Selisih • Persekjen No. 13 Tahun 2022 tentang Pemberian Penghargaan kepada Pegawai Setjen DPR RI • SK No. 681/SEKJEN/2022 tentang pemberhentian dengan hormat

Rencana Aksi RB Area 8



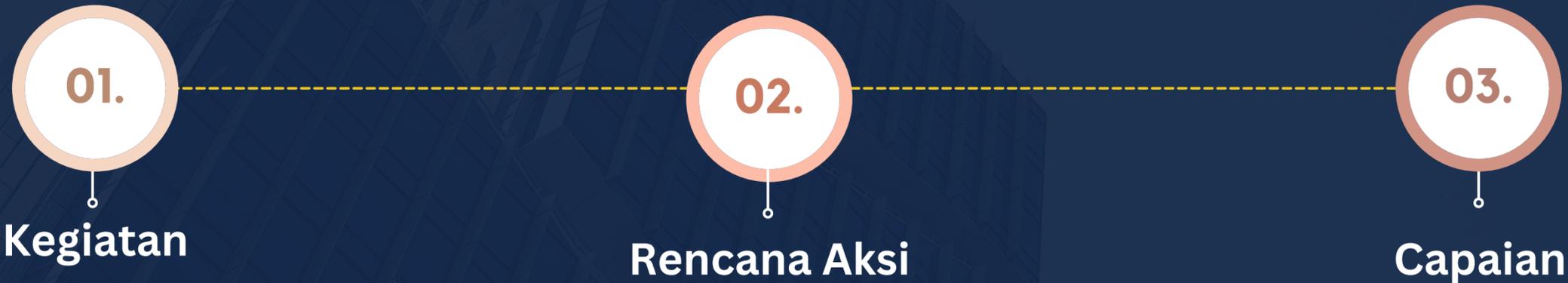
Pengembangan dan pengintegrasian sistem informasi pelayanan publik dalam rangka peningkatan akses publik dalam rangka memperoleh informasi pelayanan

Peningkatan Inovasi Pelayanan

Setjen DPR RI mendorong inovasi untuk meningkatkan layanan kepada Dewan dan Masyarakat

- Terciptanya Big Data Command Center
- Rancangan Redesign Website DPR RI
- Rancangan Pembentukan Newsroom

Rencana Aksi RB Area 8



Pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara terpadu, tuntas dan berkelanjutan dalam rangka memberikan akses kepada publik dalam mendapatkan pelayanan yang baik

Peningkatan Media pengaduan dan konsultasi pelayanan

Bagian Pengaduan Masyarakat secara berkala menerima pengaduan dan konsultasi melalui website maupun SP4N-LAPOR!

Unit yang mengelola pengaduan dan konsultasi pelayanan

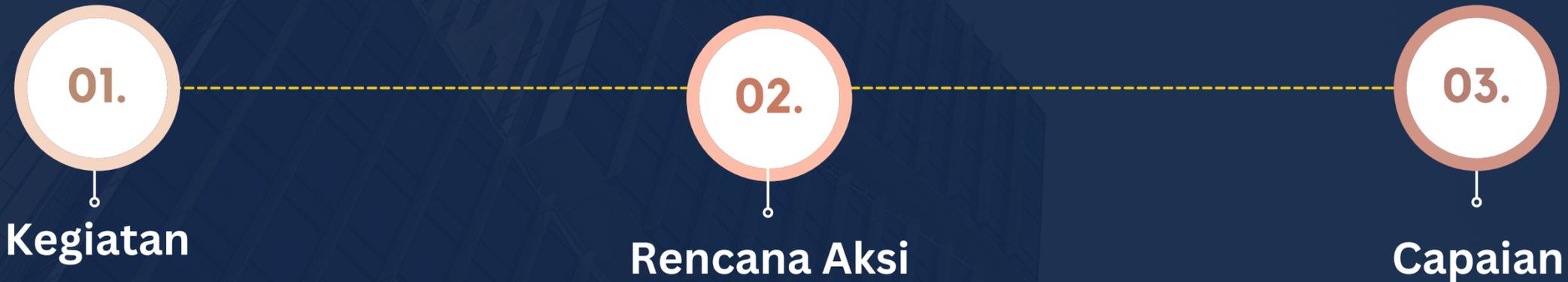
Setjen DPR RI telah membentuk tim Pengaduan Masyarakat dan admin SP4N-LAPOR!

- SK Tim Pengaduan Masyarakat No. 947 Tahun 2022
- SK Admin SP4N-LAPOR! No. 986 Tahun 2020

Tindak lanjut pengaduan pelayanan dan Evaluasi atas penanganan keluhan/masukan dan konsultasi

Bagian Pengaduan Masyarakat akan Menyusun laporan pengaduan tahun 2022 dari hasil tindak lanjut dengan AKD

Rencana Aksi RB Area 8



Peningkatan pelayanan publik berbasis elektronik dalam rangka memberikan pelayanan yang mudah, murah, cepat, dan terjangkau

Menerapkan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan dan melakukan perbaikan secara berkala

Dalam mendukung Parlemen Modern, Setjen DPR RI meningkatkan pelayanan secara digitalisasi

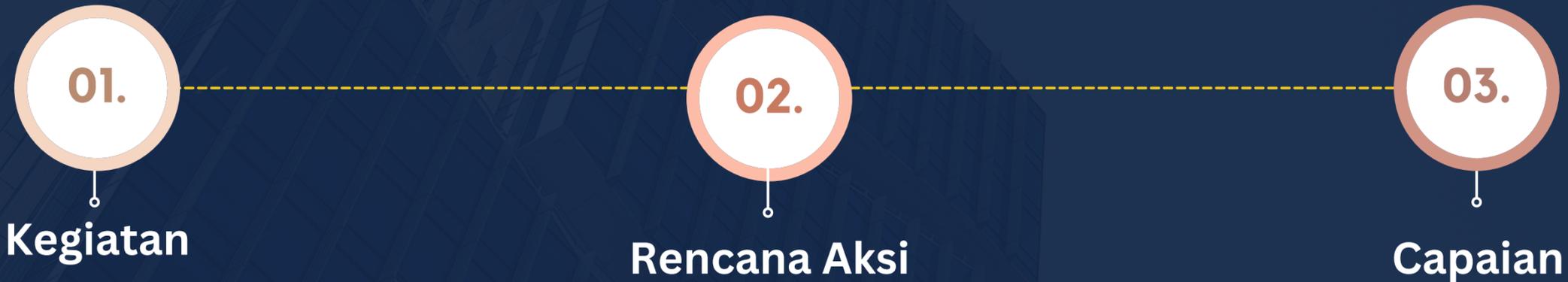
- Roadmap pembaharuan/redesign website dpr.go.id
- Pengembangan SIPERDANA
- Integrasi Layanan Pemberitaan E-Media

Rencana Aksi RB Area 8



Pengukuran kepuasan masyarakat secara berkala atau mendorong K/L untuk melaksanakan survei kepuasan masyarakat	Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat	Sekjen DPR RI selaku Atasan PPID mengikuti Monev KIP Tahun 2022
	Melaksanakan Survei kepuasan Pimpinan dan Anggota DPR RI terhadap Setjen DPR RI	Sebagai evaluasi peningkatan kualitas layanan kepada Dewan, Setjen DPR RI melakukan survey yang akan dilaksanakan oleh Tim Survei Setjen DPR RI

Rencana Aksi RB Area 8



Meningkatkan tindak lanjut dari Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Tindak lanjut laporan hasil survei kepuasan masyarakat

PPID Setjen DPR RI telah melaksanakan rekomendasi Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 dengan melaksanakan Pembaharuan DIP Tahun 2022

HASIL ANTARA PENINGKATAN LAYANAN PUBLIK

Peningkatan Indeks Pelayanan Publik

Pada tahun 2022, Setjen DPR RI menugaskan Deputi Bid. Persidangan untuk mengikuti Evaluasi Pelayanan Publik. Target Indeks tahun 2022, yakni 3.51 (B)

KENDALA YANG DIHADAPI

Padatnya kegiatan pelayanan persidangan yang dilakukan oleh Setjen DPR RI kepada Dewan dan Masyarakat, kerap menyulitkan dalam penentuan waktu pelaksanaan kegiatan-kegiatan perubahan area 8

TINDAK LANJUT YANG AKAN DILAKUKAN

1. Mengadakan rapat/pertemuan koordinasi tim RB Pusat Area 8 secara berkala/rutin terkait pengarahannya dan pembahasan perkembangan implementasi dan tindak lanjut dari hasil survei kepuasan untuk meningkatkan standar layanan sesuai dengan rencana aksi;
2. Penanggungjawab, Koordinator dan Anggota area perubahan 8 Peningkatan Kualitas Layanan Publik, aktif melakukan koordinasi dan berkonsultasi dengan Inspektorat dan Bagian Pengelolaan Kinerja dan Reformasi Birokrasi (PKORB) guna menyelaraskan aksi kegiatan pada RB Unit Eselon 1 lainnya.

**"JALAN-JALAN KE KOTA SEMARANG
JANGAN LUPA MAKAN SOTO, BARU PULANG
JADILAH PRIBADI YANG CEMERLANG
AGAR RB SETJEN DPR RI SEMAKIN GEMILANG"**



THANK YOU!