



LAPORAN KINERJA

BIRO PENGELOLAAN BANGUNAN DAN WISMA
SEKRETARIAT JENDERAL
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT
REPUBLIK INDONESIA

TAHUN 2022



KATA PENGANTAR



Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan YME yang telah melimpahkan karunia-Nya sehingga Laporan Kinerja Biro Pengelolaan Bangunan dan Wisma Tahun 2022 dapat diselesaikan dengan baik. Laporan kinerja ini merupakan bagian dari pelaksanaan transparansi dan akuntabilitas kinerja dalam kerangka *good governance* dan pertanggungjawaban atas kinerja pencapaian sasaran strategis. Penyusunan Laporan Kinerja Biro Pengelolaan Bangunan dan Wisma merupakan amanat dari Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah, Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP), dan Peraturan Menteri PAN RB Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja dan Tata Reviu atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah.

Laporan Kinerja Biro Pengelolaan Bangunan dan Wisma Tahun 2022 disajikan melalui empat bab. Bab I Pendahuluan menginformasikan terkait tugas, fungsi, dan struktur organisasi Biro Pengelolaan Bangunan dan Wisma serta aspek strategis dan permasalahan yang dihadapi. Bab II Perjanjian Kinerja terdiri atas Perjanjian Kinerja tahun 2022 beserta kamus indikator atau metode penghitungannya. Bab III Akuntabilitas Kinerja menyajikan tentang capaian kinerja tahun 2022 terhadap target yang telah disusun dan persandingan dengan tahun 2021. Selanjutnya di Bab IV Penutup berisi kesimpulan dan rekomendasi perbaikan ke depan sehingga kinerja Biro Pengelolaan Bangunan dan Wisma menjadi lebih baik lagi.

Secara umum, di tahun 2022, Biro Pengelolaan Bangunan dan Wisma telah berhasil mencapai seluruh target indikator kinerja dengan sangat tinggi dan penggunaan anggaran yang efisien. Semua itu dapat terlaksana berkat kerja sama yang solid dari seluruh jajaran Biro Pengelolaan Bangunan dan Wisma beserta *stakeholders* serta Pimpinan Setjen DPR RI yang senantiasa memberikan arahan agar kami *on the track*. Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh jajaran Biro Pengelolaan Bangunan dan Wisma atas kerja keras dan loyalitas yang tinggi, sehingga kerja kita bersama membuahkan hasil sesuai yang diharapkan. Kami

menganut filosofi: Displin Tanpa Harus Diawasi, Bekerja Tanpa Harus Dlperintah, Tanggung Jawab Tanpa Harus Diminta.

Kami berharap Laporan Kinerja tahun 2022 ini dapat bermanfaat dalam pengukuran kinerja Biro Pengelolaan Bangunan dan Wisma dan selanjutnya diharapkan dapat menjadi sumber informasi dalam pengambilan keputusan guna peningkatan kinerja Biro Pengelolaan Bangunan dan Wisma serta Sekretariat Jenderal DPR RI di masa mendatang, melalui pelaksanaan program dan kegiatan secara lebih optimal.

Jakarta, Januari 2023

Kepala Biro Pengelolaan Bangunan dan wisma



Satyanto Prambodo, SE, M.si

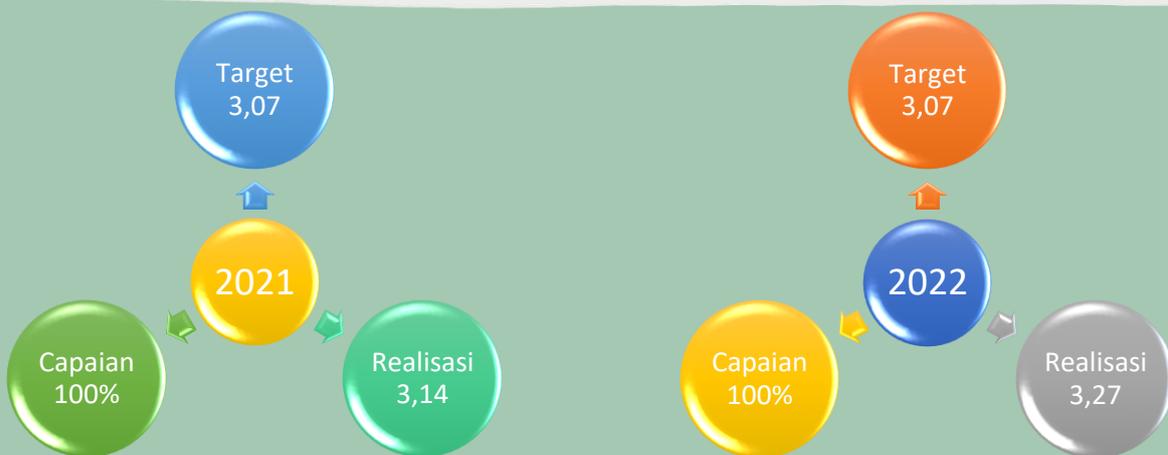
Executive Summary

TUJUAN/SASARAN :

Meningkatnya kualitas dukungan Biro Pengelolaan Bangunan dan Wisma

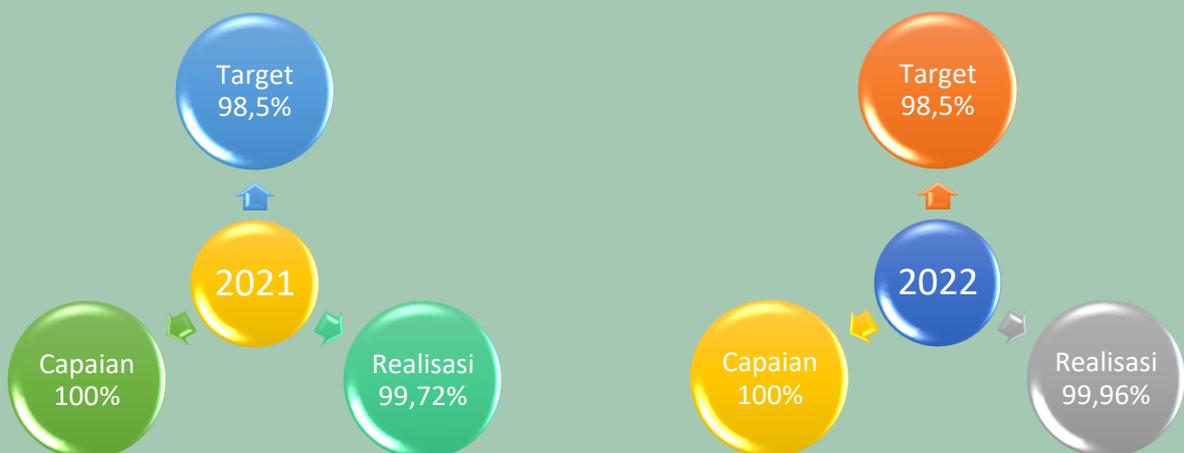
INDIKATOR KINERJA

Indeks Kepuasan Anggota DPR RI atas Layanan Biro Pengelolaan Bangunan dan Wisma



INDIKATOR KINERJA

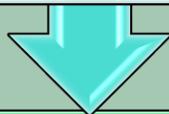
Persentase realisasi anggaran Biro Pengelolaan Bangunan dan Wisma



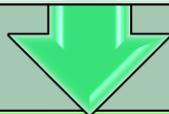
BIRO		
Anggaran Rp1.698.465.000	Realisasi Rp1.695.478.000	Capaian 99,82%



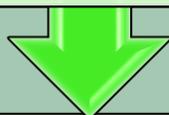
BAGIAN GEDUNG DAN INSTALASI		
Anggaran Rp490.716.055.000	Realisasi Rp490.610.539.751	Capaian 99,98%



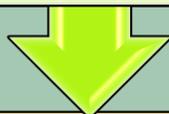
BAGIAN PENGELOLAAN RUMAH JABATAN		
Anggaran Rp65.525.401.000	Realisasi Rp65.431.795.482	Capaian 99,86%



BAGIAN PENGELOLAAN WISMA DPR RI		
Anggaran Rp47.031.544.000	Realisasi Rp46.994.670.295	Capaian 99,92%



Total Realisasi Biro PBW		
Anggaran Rp604.971.465.000	Realisasi Rp604.732.483.528	Capaian 99,96%



Total Realisasi Setjen DPR RI		
Anggaran Rp1.499.942.037.000	Realisasi Rp1.492.087.679.714	Capaian 99,48%

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i	
EXECUTIVE SUMMARY	iii	
DAFTAR ISI	v	
DAFTAR GAMBAR	vi	
DAFTAR TABEL	vii	
BAB I		
◆		
PENDAHULUAN	1	
1.1 Gambaran Umum	1	
1.2 Tugas Pokok dan Fungsi Serta Struktur Organisasi	3	
1.3 Aspek Strategis Dan Permasalahan Yang Dihadapi	6	
PERENCANAAN KINERJA	11	BAB II
2.1 Perjanjian Kinerja	11	◆
2.2 Metode Penghitungan Kinerja	12	
BAB III		
◆		
AKUNTABILITAS KINERJA	15	
3.1 Capaian Kinerja	15	
3.2 Realisasi Anggaran	24	
PENUTUP	29	BAB IV
4.1 Kesimpulan	29	◆
4.2 Langkah Perbaikan	29	

LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Struktur Organisasi Biro Pengelolaan Bangunan dan Wisma.....	6
Gambar 2.1 Penyerahan DIPA Tahun Anggaran 2022	12



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Perjanjian Kinerja Biro Pengelolaan Bangunan dan Wisma	11
Tabel 2.2	Cascading Perjanjian Kinerja Deputy Bidang Administrasi dan Biro Pengelolaan Bangunan dan Wisma	11
Tabel 2.3	Rentang Nilai Mutu Pelayanan	12
Tabel 3.1	Capaian Kinerja Biro PBW Tahun 2022	15
Tabel 3.2	Persandingan Capaian Kinerja Biro PBW Tahun 2021 dan 2022.....	16
Tabel 3.3	Kemajuan Capaian Sasaran Program Jangka Menengah.....	17
Tabel 3.4	Persandingan Kinerja Waktu Penyelesaian Layanan Pemeliharaan/Perbaikan Ruang Kerja Anggota DPR RI Tahun 2021 dan 2022.....	19
Tabel 3.5	Persandingan Kinerja Waktu Penyelesaian Layanan Pemeliharaan/Perbaikan Ruang Rapat Paripurna dan Ruang Rapat AKD Tahun 2021 dan 2022	20
Tabel 3.6	Persandingan Kinerja Waktu Penyelesaian Layanan Pemeliharaan/Perbaikan Rumah Jabatan Anggota DPR RI Tahun 2021 dan 2022.....	21
Tabel 3.7	Persandingan Kinerja Waktu Penyelesaian Layanan Pemeliharaan/Perbaikan Wisma DPR RI Tahun 2021 dan 2022	22
Tabel 3.8	Persandingan Kinerja Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Wisma DPR RI Tahun 2021 dan 2022	22
Tabel 3.9	Persandingan Kinerja Sarana dan Prasarana Rumah Jabatan Anggota DPR RI Tahun 2021 dan 2022	23
Tabel 3.10	Persandingan Kinerja Sarana dan Prasarana Wisma DPR RI Tahun 2021 dan 2022.....	24
Tabel 3.11	Realisasi Anggaran Biro PBW Tahun 2022	25
Tabel 3.12	Persandingan Capaian Realisasi Anggaran Tahun 2021 dan 2022.....	25
Tabel 3.13	Persandingan Capaian Kinerja dan Anggaran Tahun 2022	27



20

22

1



PENDAHULUAN

- ◆ GAMBARAN UMUM
- ◆ TUGAS POKOK DAN FUNGSI SERTA STRUKTUR ORGANISASI
- ◆ ASPEK STRATEGIS DAN PERMASALAHAN YANG DIHADAPI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum

Terbitnya Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2020 tentang Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (Perpres Nomor 26 Tahun 2020) yang menggantikan Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2015 tentang Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia menimbulkan konsekuensi, ditindaklanjuti dengan terbitnya Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (Persekjen Nomor 6 Tahun 2021). Persekjen Nomor 6 Tahun 2021 tersebut menjadi dasar bagi terbentuknya struktur organisasi baru di lingkungan Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (Setjen DPR RI). Salah satu dampaknya adalah keberadaan Badan Keahlian yang statusnya menjadi di bawah Sekretaris Jenderal dan adanya perubahan nomenklatur unit kerja baru seperti Biro Pengelolaan Bangunan dan Wisma.

Berdasarkan Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (Persekjen Nomor 6 Tahun 2021), Biro Pengelolaan Bangunan dan Wisma (Biro PBW) mempunyai tugas menyelenggarakan pengelolaan gedung dan instalasi, pengelolaan rumah jabatan Pimpinan dan Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia, serta pengelolaan wisma Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.

Sebelum Persekjen Nomor 6 Tahun 2021 lahir, Biro Pengelolaan Bangunan dan Wisma telah hadir dengan nama unit organisasi Biro Pengelolaan Barang Milik Negara yang memiliki tugas sedikit berbeda yaitu menyelenggarakan pengelolaan Barang Milik Negara, pengelolaan gedung dan instalasi, pengelolaan rumah jabatan Pimpinan dan Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia, serta pengelolaan wisma Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. Tugas dan fungsi pengelolaan Barang

Milik Negara yang sebelumnya berada di bawah kewenangan Biro Pengelolaan Bangunan dan Wisma berpindah ke Biro Keuangan. Dampaknya, semula terdapat empat unit organisasi setingkat Eselon III yang berada di bawah kewenangan Biro Pengelolaan Bangunan dan Wisma yaitu bagian Administrasi Barang Milik Negara, bagian Gedung dan Instalasi, bagian Pengelolaan Rumah Jabatan, dan bagian Pengelolaan Wisma DPR menjadi tiga unit organisasi yaitu bagian Gedung dan Instalasi, bagian Pengelolaan Rumah Jabatan, dan bagian Pengelolaan Wisma DPR.

Biro PBW memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan secara langsung bagi Anggota Dewan sehingga hal-hal yang dilaksanakan oleh Biro PBW berimplikasi langsung terhadap kinerja Setjen DPR RI secara menyeluruh. Laporan kinerja yang disusun ini merupakan suatu bentuk pertanggungjawaban atas kinerja yang telah dilaksanakan sepanjang tahun 2022.

1.2 Tugas Pokok dan Fungsi serta Struktur Organisasi

Dalam menjalankan tugasnya, Biro PBW menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyusunan dan evaluasi rencana, program, dan anggaran di lingkungan Biro Pengelolaan Bangunan dan Wisma;
- b. Penyiapan bahan perumusan kebijakan di bidang pengelolaan gedung dan instalasi, rumah jabatan Pimpinan dan Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia, rumah jabatan Sekretaris Jenderal, serta wisma Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia;
- c. Pengelolaan gedung dan instalasi;
- d. Pengelolaan rumah jabatan Pimpinan dan Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan rumah jabatan Sekretaris Jenderal;
- e. Pengelolaan wisma Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia;
- f. Penyusunan laporan kinerja Biro Pengelolaan Bangunan dan Wisma; dan
- g. Pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi kepada Deputi Bidang Administrasi.

Untuk mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi, Biro PBW didukung oleh bagian Gedung dan Instalasi, bagian Pengelolaan Rumah Jabatan, dan

bagian Pengelolaan Wisma DPR yang ketiganya memiliki tugas dan fungsi berbeda.

Bagian Gedung dan Instalasi mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan gedung dan pertamanan serta melaksanakan pengoperasian dan pemeliharaan instalasi. Bagian Gedung dan Instalasi terdiri atas Subbagian Gedung dan Taman, Subbagian Elektrikal, dan Subbagian Mekanikal. Dalam melaksanakan tugasnya, bagian Gedung dan Instalasi menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyusunan rencana kegiatan dan anggaran bagian Gedung dan Instalasi;
- b. Penyusunan bahan kegiatan di bidang pengelolaan gedung dan pengoperasian instalasi;
- c. Pengelolaan gedung dan pertamanan;
- d. Pengoperasian mekanikal;
- e. Pengoperasian elektrikal;
- f. Pelaksanaan tata usaha Bagian Gedung dan Instalasi; dan
- g. Pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi kepada Kepala Biro Pengelolaan Bangunan dan Wisma.

Bagian Pengelolaan Rumah Jabatan mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan rumah jabatan Pimpinan dan Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. Bagian Pengelolaan Rumah Jabatan terdiri atas Subbagian Pengelolaan Rumah Jabatan Anggota Kalibata dan Subbagian Pengelolaan Rumah Jabatan Pimpinan dan Rumah Jabatan Anggota Ulujami. Dalam melaksanakan tugasnya, bagian Pengelolaan Rumah Jabatan Anggota menyelenggarakan fungsi:

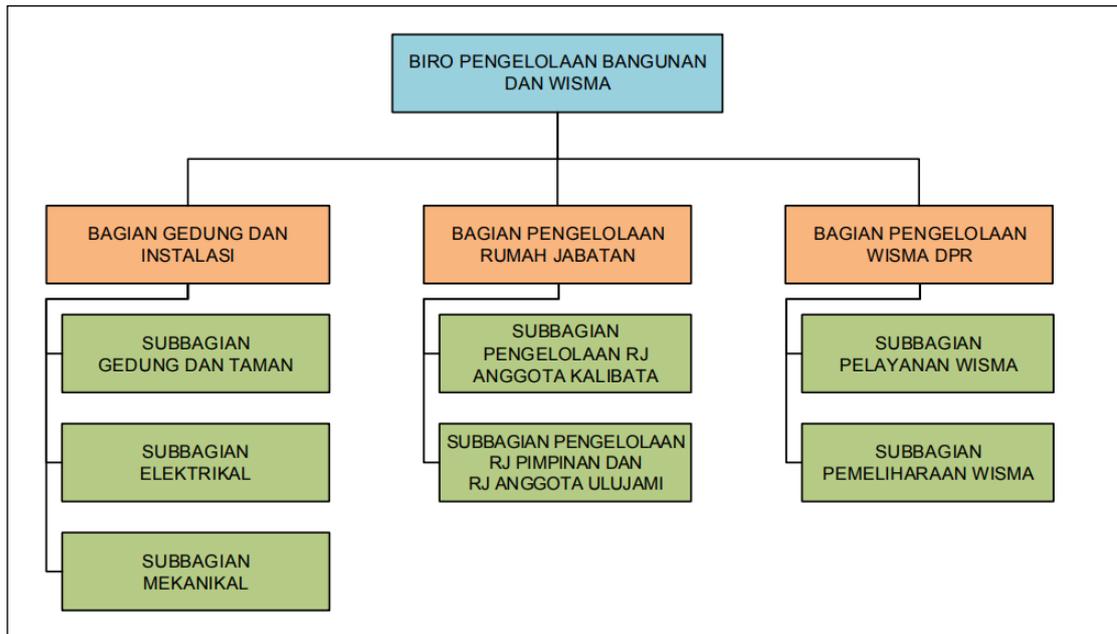
- a. Penyusunan rencana kegiatan dan anggaran Bagian Pengelolaan Rumah Jabatan;
- b. Penyusunan bahan kegiatan di bidang pengelolaan rumah jabatan;
- c. Pengelolaan rumah jabatan anggota di Kawasan Kalibata;
- d. Pengelolaan rumah jabatan anggota di Kawasan Ulujami;
- e. Pengelolaan rumah jabatan Pimpinan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan Sekretaris Jenderal;
- f. Pelaksanaan tata usaha Bagian Pengelolaan Rumah Jabatan; dan

- g. Pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi kepada Kepala Biro Pengelolaan Bangunan dan Wisma.

Bagian Pengelolaan Wisma DPR mempunyai tugas melaksanakan pelayanan, pengelolaan, dan pemeliharaan wisma Dewan Perwakilan Rakyat. Bagian Pengelolaan Wisma DPR terdiri atas Subbagian Pelayanan Wisma dan Subbagian Pemeliharaan Wisma. Dalam melaksanakan tugasnya, bagian Wisma DPR menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyusunan rencana kegiatan dan anggaran Bagian Pengelolaan Wisma DPR;
- b. Penyusunan bahan kegiatan di bidang pengelolaan wisma Dewan Perwakilan Rakyat;
- c. Pelaksanaan urusan tata usaha Bagian Pengelolaan Wisma DPR;
- d. Pelaksanaan pelayanan wisma Dewan Perwakilan Rakyat;
- e. Pelaksanaan pemeliharaan wisma Dewan Perwakilan Rakyat; dan Pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi kepada Kepala Biro Pengelolaan Bangunan dan Wisma.

Gambar 1.1 Struktur Organisasi Biro Pengelolaan Bangunan dan Wisma



Sumber: Buku Struktur Organisasi Setjen DPR RI, 2022

1.3 Aspek Strategis dan Permasalahan Yang Dihadapi

1.3.1. Peran Biro Pengelolaan Bangunan dan Wisma

Biro PBW memiliki peran yang strategis di lingkungan Setjen DPR RI. Seluruh unit kerja yang berada di bawah koordinasi Biro PBW bersinggungan langsung dengan Anggota DPR RI sebagai *stakeholders* utama Setjen DPR RI. Biro PBW berhubungan langsung terhadap penyediaan sarana dan prasarana yang memadai untuk pelaksanaan tugas dan fungsi Anggota DPR RI seperti perbaikan ruang kerja, perbaikan ruang rapat, pemeliharaan lift dan alat pendingin, hingga perangkat pendukung lainnya. Bahkan, Biro PBW turut berperan dalam kesuksesan pelaksanaan sidang kenegaraan/Nota Keuangan dan sidang Parliametary 20 (P20) yang melibatkan Pimpinan dan Anggota Parlemen dari 20 negara yang pelaksanaannya di kompleks gedung DPR RI.

Selain penyediaan sarana dan prasarana di dalam kompleks gedung DPR RI, Biro PBW juga turut berperan menyediakan fasilitas yang memadai saat Anggota DPR RI melakukan sidang di luar kota, utamanya di Wisma DPR RI. Biro PBW harus menyediakan kamar dan fasilitas yang layak bagi Anggota DPR RI sehingga mereka dapat fokus

menjalankan tugas dan fungsinya secara optimal. Selain memberikan pelayanan bagi Anggota DPR RI, Wisma DPR RI juga memberikan layanan bagi pengguna lainnya seperti pegawai Setjen DPR RI yang menyelenggarakan kegiatan rapat disana. Biro PBW harus memastikan bahwa kamar yang digunakan dalam kondisi baik, fasilitas pendukung seperti mic dan proyektor dapat digunakan secara optimal, dan sarana lingkungan sekitar Wisma terjamin kebersihan dan keamanannya.

Selanjutnya, selain menyediakan fasilitas kerja yang memadai bagi Pimpinan dan Anggota DPR RI, Biro PBW juga menyediakan fasilitas hunian yang layak bagi Pimpinan dan Anggota DPR RI. Seluruh Pimpinan dan Anggota DPR RI diberikan fasilitas rumah jabatan sebagai tempat tinggal selama menjabat sebagai Pimpinan dan Anggota DPR RI. Pelayanan tersebut meliputi seluruh kebutuhan Pimpinan dan Anggota DPR RI di Rumah Jabatan Anggota (RJA) tersebut mulai dari perbaikan rumah, penataan lingkungan, hingga pembersihan hama. Penyediaan hunian yang layak bagi Pimpinan dan Anggota DPR RI secara tidak langsung mempengaruhi kinerja Pimpinan dan Anggota DPR RI karena mereka dapat fokus menjalankan tugasnya.

1.3.2. Anggaran

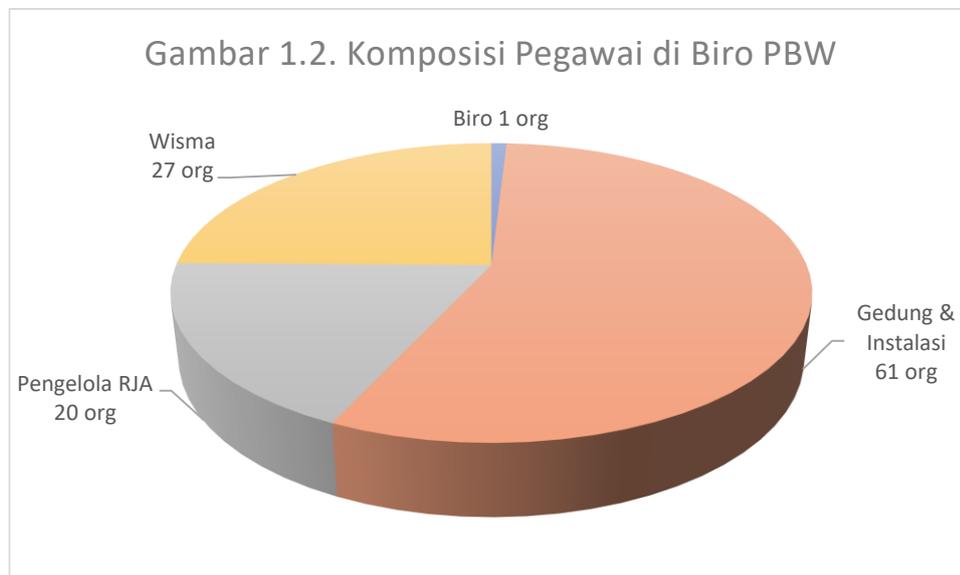
Jumlah anggaran Biro PBW yang cukup besar sangat mempengaruhi kinerja anggaran Setjen DPR RI. Jumlah anggaran Biro PBW paling besar diantara unit kerja lainnya. Di tahun anggaran 2022, anggaran Biro PBW sebesar Rp604.971.465.000,- atau 40,33% dari total anggaran Setjen DPR RI yang mencapai Rp1.499.942.037.000,-. Sehingga, tingkat realisasi anggaran Biro PBW sangat mempengaruhi realisasi anggaran Setjen DPR RI. Secara sederhananya, setiap kenaikan atau penurunan tingkat realisasi anggaran sebesar 1%, akan mempengaruhi realisasi anggaran Setjen DPR RI sebesar 0,4%. Sekadar contoh, realisasi anggaran tahun 2022 Biro PBW mencapai 99,96%, dan realisasi anggaran Setjen DPR RI hampir sama dengan capaian 99,48%.

Besarnya anggaran Biro PBW karena banyaknya kegiatan dan variabel yang harus ditangani mulai dari penyediaan sarana dan prasarana gedung, mekanikal, elektrik, pemeliharaan Wisma, hingga

penyediaan rumah hunian yang layak bagi Pimpinan dan Anggota DPR RI. Karena besarnya anggaran dan luasnya kegiatan yang ditangani oleh Biro PBW, kemudian muncul resiko bahwa Biro PBW akan menjadi pusat perhatian bagi banyak pihak. Biro PBW harus mengoptimalkan anggaran yang tersedia secara efektif dan efisien sehingga bermanfaat bagi kemajuan Setjen DPR RI.

1.3.3. Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia (SDM) memegang peranan penting bagi kemajuan organisasi. Bahkan seringkali masuk sebagai kategori “modal” di suatu instansi karena begitu penting perannya. Untuk mendukung pelaksanaan tugas dan fungsinya, Biro PBW didukung oleh 109 orang Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang bertugas sebagai Kepala Biro sebanyak 1 orang, Kepala Bagian sebanyak 3 orang, Kepala Sub Bagian sebanyak 7 orang, dan sisanya 98 orang sebagai pelaksana. Adapun penempatan pegawai sesuai dengan tugasnya yaitu Biro 1 orang, Bagian Gedung dan Instalasi 61 orang, Bagian Pengelolaan Rumah Jabatan 20 orang, dan Bagian Pengelolaan Wisma 27 orang.

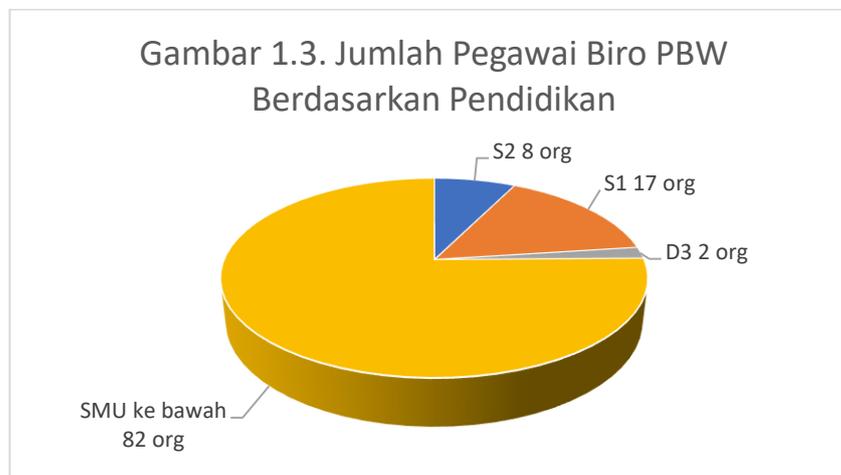


Sumber: Bagian MKIASN Setjen DPR RI, 2022

Lingkup tugas Biro PBW yang cukup luas tidak mencukupi untuk dikendalikan oleh 109 orang saja sehingga perlu didukung oleh tenaga Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri (PPNPN). Jumlah PPNPN yang mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi Biro PBW sebesar 212

orang dengan penempatan di Bagian Gedung dan Instalasi sebesar 126 orang, Bagian Pengelolaan Rumah Jabatan sebesar 46 orang, dan Bagian Pengelolaan Wisma sebesar 40 orang.

Untuk meningkatkan kinerjanya, selain dari jumlah kuantitas, juga perlu ditingkatkan kualitasnya. Aspek tersebut dapat dilihat dari sisi tingkat pendidikan. Tingkat pendidikan mempengaruhi kualitas seseorang dalam melakukan analisis dan pengembangan karir. Dari 109 orang PNS di lingkungan Biro PBW, sebanyak 8 orang berpendidikan Strata 2 (S2), 17 orang berpendidikan Strata 1 (S1), 2 orang berpendidikan Diploma 3 (D3), dan sisanya sejumlah 82 orang berpendidikan SMA atau lebih rendah.



Sumber: portal.dpr.go.id

Ke depan, Biro PBW perlu meningkatkan jumlah pegawai dengan tingkat pendidikan minimal S1, baik itu melalui pengembangan pegawai atau pun melalui mekanisme mutase pegawai. Ibarat mau turun ke medan perang, Biro PBW perlu dipersenjatai dengan amunisi yang memadai. Perubahan yang cepat menuntut organisasi dapat bertindak *agile*, efektif, dan efisien, dan salah satunya melalui SDM yang kompeten dan kompatibel.



20

22

2

PERJANJIAN KINERJA

- ◆ PERJANJIAN KINERJA
- ◆ METODE PENGHITUNGAN KINERJA

BAB II PERJANJIAN KINERJA

2.1 Perjanjian Kinerja

Perjanjian Kinerja Biro PBW terdiri atas 1 (satu) Sasaran Program dan 2 (dua) Indikator Kinerja (Tabel 2.1.). Indikator kinerja Biro PBW harus selaras dengan indikator kinerja Deputy Bidang Administrasi (Tabel 2.1.).

Tabel 2.1. Perjanjian Kinerja Biro Pengelolaan Bangunan dan Wisma Tahun 2022

No.	Sasaran Program	Indikator Kinerja	Target
(1)	(2)	(3)	(4)
1.	Meningkatnya kualitas dukungan Biro Pengelolaan Bangunan dan Wisma	1. Indeks kepuasan Anggota DPR RI atas Layanan Biro Pengelolaan Bangunan dan Wisma	3,07
		4. Persentase realisasi anggaran Biro Pengelolaan Bangunan dan Wisma	98,5 %

Tabel 2.2. Cascading Perjanjian Kinerja Deputy Bidang Administrasi dan Biro Pengelolaan Bangunan dan Wisma Tahun 2022

DEPUTI BIDANG ADMINISTRASI PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2022				BIRO PENGELOLAAN BANGUNAN DAN WISMA PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2022			
No.	Sasaran Program	Indikator Kinerja	Target	No.	Sasaran Program	Indikator Kinerja	Target
(1)	(2)	(3)	(4)	(1)	(2)	(3)	(4)
1.	Tenwujudnya tata kelola pemerintahan di Setjen DPR RI yang berkualitas	1. Indeks Pengelolaan Pengadaan Barang dan Jasa	Esensi	1.	Meningkatnya kualitas dukungan Biro Pengelolaan Bangunan dan Wisma	1. Indeks kepuasan Anggota DPR RI atas Layanan Biro Pengelolaan Bangunan dan Wisma	3,07
		2. Indeks Pengelolaan Keuangan	91			4. Persentase realisasi anggaran Biro Pengelolaan Bangunan dan Wisma	98,5%
		3. Nilai Akuntabilitas Kinerja dan Keuangan	7,62				
		4. Nilai Kinerja Organisasi	4,73				
2.	Terpenuhinya kepuasan Anggota DPR RI atas dukungan Deputy Bidang Administrasi	1. Indeks kepuasan Anggota DPR RI atas Layanan Deputy Bidang Administrasi	3,33				
3.	Tenwujudnya tata kelola pemerintahan di Deputy Bidang Administrasi yang berkualitas	1. Indeks Reformasi Birokrasi di lingkup Deputy Bidang Administrasi	BB				
		2. Nilai Evaluasi SAKIP di lingkup Deputy Bidang Administrasi	B				

Gambar 2.1 Penyerahan DIPA Tahun Anggaran 2022



2.2 Metode Penghitungan Kinerja

2.2.1. Indeks Kepuasan Anggota DPR RI atas Layanan Biro Pengelolaan Bangunan dan Wisma

Survei dilakukan secara mandiri oleh Setjen DPR RI terhadap Anggota DPR RI yang berpedoman terhadap PermenPAN & RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Apabila hasil survei tidak dapat diperoleh hingga batas waktu penyusunan Laporan Kinerja, maka dapat menggunakan hasil survei pada tahun sebelumnya.

Tabel 2.3. Rentang Nilai Mutu Pelayanan

NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	NILAI INDEKS	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
25,00 – 64,99	1,00 – 2,5996	D	Tidak Baik
65,00 – 76,60	2,60 – 3,064	C	Kurang Baik
76,61 – 88,30	3,0644 – 3,532	B	Baik
88,31 – 100,00	3,5324 – 4,000	A	Sangat Baik

2.2.2. Persentase Realisasi Anggaran Biro Pengelolaan Bangunan dan Wisma

Persentase dihitung berdasarkan realisasi anggaran di akhir Desember 2022 terhadap DIPA (revisi) Tahun Anggaran 2022 berdasarkan data yang dikeluarkan oleh Biro Organisasi dan Perencanaan.



20

22

3

AKUNTABILITAS KINERJA

- ◆ CAPAIAN KINERJA
- ◆ REALISASI ANGGARAN

BAB III

AKUNTABILITAS KINERJA

3.1 Capaian Kinerja

Capaian kinerja organisasi diukur dengan cara membandingkan antara kinerja yang dihasilkan dengan target yang telah disusun. Dalam hal ini, capaian kinerja diukur dari Perjanjian Kinerja yang memuat sasaran program/kegiatan, indikator kinerja dengan target hasil capaian selama satu tahun.

Berdasarkan data yang diperoleh, Biro PBW berhasil melampaui target yang telah disusun sebelumnya dengan kategori pencapaian “Sangat Tinggi” berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 86 Tahun 2017 tentang Tata Cara Perencanaan, Pengendalian dan Evaluasi Pembangunan Daerah, Tata Cara Evaluasi Rancangan Peraturan Daerah tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah dan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah, serta Tata Cara Perubahan Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah, Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah, dan Rencana Kerja Pemerintah Daerah (Tabel 3.1.).

Tabel 3.1. Capaian Kineja Biro PBW Tahun 2022

No	Tujuan/Sasaran	Indikator Kinerja	Target	Realisasi	Capaian %	Kategori
1.	Meningkatnya kualitas dukungan Biro Pengelolaan Bangunan dan Wisma	Indeks Kepuasan Anggota DPR RI atas Layanan Biro Pengelolaan Bangunan dan Wisma	3,07	3,27	100%	Sangat Tinggi
2.		Persentase realisasi anggaran Biro Pengelolaan Bangunan dan Wisma	98,5%	99,96%	100%	Sangat Tinggi

Apabila dibandingkan dengan capaian kinerja tahun 2021, kinerja Biro PBW di tahun 2022 mengalami peningkatan (Tabel 3.2.). Disebabkan karena unit organisasi Biro PBW baru terbentuk di tahun 2021, maka kinerja tahun 2022 hanya dapat disandingkan dengan kinerja tahun 2021. Target kinerja di tahun 2022 tidak mengalami perubahan dibandingkan target kinerja tahun 2021 karena saat penyusunan target tahun 2022, belum diketahui hasil dari pencapaian di 2021. Sebagai unit organisasi yang baru terbentuk, diambil target yang cukup moderat. Ke depan, hasil di tahun 2022 akan menjadi pondasi/dasar dalam penentuan target kinerja ke depan.

Tabel 3.2. Persandingan Capaian Kinerja Biro PBW Tahun 2021 dan 2022

No	Tujuan/Sasaran	Indikator Kinerja	2021			2022		
			Target	Real	Capaian (%)	Target	Real	Capaian (%)
1	Meningkatnya kualitas dukungan Biro Pengelolaan Bangunan dan Wisma	Indeks Kepuasan Anggota DPR RI atas Layanan Biro Pengelolaan Bangunan dan Wisma	3,07	3,14	100%	3,07	3,27	100%
2		Persentase realisasi anggaran Biro Pengelolaan Bangunan dan Wisma	98,5%	99,72%	100%	98,5%	99,96%	100%

Selanjutnya, dibandingkan target jangka menengah di tahun 2024, yang telah dicapai di tahun 2022 telah melampaui target tersebut. Penyusunan target tahun 2024 berdasarkan hasil kinerja tahun 2021. Perlu kiranya dilakukan penyesuaian target di akhir tahun 2024 sesuai dengan perkembangan terkini.

Tabel 3.3. Kemajuan Capaian Sasaran Program Jangka Menengah

No	Tujuan/Sasaran	Indikator Kinerja	Capaian 2022	Target Akhir 2024	Tingkat Kemajuan
1	2	3	4	5	6
1.	Meningkatnya kualitas dukungan Biro Pengelolaan Bangunan dan Wisma	Indeks Kepuasan Anggota DPR RI atas Layanan Biro Pengelolaan Bangunan dan Wisma	3,27	3,20	100%

Berdasarkan Laporan Hasil Survei Tingkat Kepuasan Anggota DPR RI atas Layanan Sekretariat Jenderal DPR RI Tahun 2022, seluruh unit kerja yang berada di bawah koordinasi Biro PBW menjadi bagian dari pertanyaan survei yang diajukan ke Anggota DPR RI. Terdapat 2 (dua) unsur pertanyaan yang bersifat umum yaitu Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, dan Kompetensi dan Perilaku SDM, dan 3 (tiga) unsur pertanyaan survei yang secara spesifik merujuk ke Biro PBW yaitu Waktu Penyelesaian, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, dan Sarana dan Prasarana.

3.1.1. Sistem, Mekanisme, Prosedur

- 1) Layanan Setjen DPR RI dalam memenuhi kebutuhan Anggota DPR RI sesuai dengan sistem, mekanisme, dan prosedur kerja

Nilai indeks kepuasan atas layanan Setjen DPR RI dalam memenuhi kebutuhan Anggota DPR RI sesuai dengan sistem, mekanisme, dan prosedur kerja tahun 2022 mencapai 3,39. Anggota DPR RI yang Puas dan Sangat Puas mencapai 38,53% dan 61,47% dengan nilai total 100%. Tidak ada satu pun Anggota DPR RI yang Tidak Puas dan Sangat Tidak Puas.

- 2) Kemudahan memperoleh informasi tentang mekanisme dan prosedur layanan Setjen DPR RI

Nilai indeks kepuasan atas layanan Setjen DPR RI dalam memberikan kemudahan memperoleh informasi tentang mekanisme dan prosedur bagi Anggota DPR RI tahun 2022 mencapai 3,33. Anggota DPR RI yang Puas dan Sangat Puas mencapai 34,63% dan 63,64% dengan nilai total 98,27%. Anggota DPR RI yang tidak puas

sebesar 1,73%. Tidak ada satu pun Anggota DPR RI yang Sangat Tidak Puas.

- 3) Kemudahan mendapatkan layanan administrasi yang dibutuhkan oleh Anggota DPR RI

Nilai indeks kepuasan Anggota DPR RI dalam kemudahan mendapatkan layanan administrasi yang dibutuhkan tahun 2022 mencapai 3,35. Anggota DPR RI yang Puas dan Sangat Puas mencapai 34,63% dan 65,37% dengan nilai total 100%. Tidak ada satu pun Anggota DPR RI yang Tidak Puas dan Sangat Tidak Puas.

3.1.2. Kompetensi dan Perilaku SDM

- 1) Profesionalisme SDM Setjen DPR RI dalam memberikan layanan kepada Anggota DPR RI

Nilai indeks kepuasan Anggota DPR RI atas profesionalisme SDM Setjen DPR RI dalam memberikan pelayanan tahun 2022 mencapai 3,33. Anggota DPR RI yang Puas dan Sangat Puas mencapai 34,20% dan 64,50% dengan nilai total 98,70%. Anggota DPR RI yang tidak puas sebesar 1,30%. Tidak ada satu pun Anggota DPR RI yang Sangat Tidak Puas.

- 2) Inisiatif, komunikasi, dan kerja sama SDM Setjen DPR RI dalam memberikan layanan kepada Anggota DPR RI

Nilai indeks kepuasan Anggota DPR RI atas inisiatif, komunikasi, dan kerja sama SDM Setjen DPR RI dalam memberikan pelayanan tahun 2022 mencapai 3,27. Anggota DPR RI yang Puas dan Sangat Puas mencapai 29,00% dan 68,83% dengan nilai total 97,84%. Anggota DPR RI yang tidak puas sebesar 2,16%. Tidak ada satu pun Anggota DPR RI yang Sangat Tidak Puas.

- 3) Tanggung jawab SDM Setjen DPR RI (disiplin, mengikuti peraturan, dan kesediaan bekerja di luar jam kerja)

Nilai indeks kepuasan Anggota DPR RI atas tanggung jawab SDM Setjen DPR RI (disiplin, mengikuti peraturan, dan kesediaan bekerja di luar jam kerja) tahun 2022 mencapai 3,29. Anggota DPR RI yang Puas dan Sangat Puas mencapai 31,17% dan 67,10% dengan nilai total 98,27%. Anggota DPR RI yang tidak puas sebesar

1,73%. Tidak ada satu pun Anggota DPR RI yang Sangat Tidak Puas.

- 4) Keramahan dan kesopanan SDM Setjen DPR RI dalam memberikan layanan kepada Anggota DPR RI

Nilai indeks kepuasan Anggota DPR RI atas Keramahan dan kesopanan SDM Setjen DPR RI dalam memberikan pelayanan tahun 2022 mencapai 3,36. Anggota DPR RI yang Puas dan Sangat Puas mencapai 36,36% dan 63,64% dengan nilai total 100%. Tidak ada satu pun Anggota DPR RI yang Tidak Puas dan Sangat Tidak Puas.

3.1.3. Waktu Penyelesaian

Unsur waktu penyelesaian digunakan untuk mengukur kecepatan unit kerja dalam memberikan pelayanan bagi Anggota DPR RI.

- 1) Layanan Pemeliharaan/Perbaikan Ruang Kerja Anggota DPR RI

Nilai indeks kepuasan atas kecepatan dalam memberikan layanan pemeliharaan/perbaikan ruang kerja Anggota DPR RI tahun 2022 mencapai 3,22, naik dibandingkan tahun 2021 sebesar 3,02 (Tabel 3.4.). Hasil tersebut ditunjukkan dengan meningkatnya Anggota DPR RI yang Puas dan Sangat Puas dengan pelayanan yang diberikan. Tahun 2022, Anggota DPR RI yang Puas dan Sangat Puas mencapai 93,94%, meningkat signifikan dibanding hasil survei tahun 2021 yang hanya 81,33%. Meningkatnya indeks kepuasan tersebut tidak terlepas dari semakin responsif dan masifnya perbaikan ruang kerja Anggota DPR RI.

Tabel 3.4. Persandingan Kinerja Waktu Penyelesaian Layanan Pemeliharaan/Perbaikan Ruang Kerja Anggota DPR RI Tahun 2021 dan 2022

No.	Kegiatan	Tahun 2021	Tahun 2022
1	Layanan Pemeliharaan/Perbaikan Ruang Kerja Anggota DPR RI	3,02	3,22

2) Layanan Pemeliharaan/Perbaikan Ruang Rapat Paripurna dan Ruang Rapat AKD

Nilai indeks kepuasan atas kecepatan dalam memberikan layanan pemeliharaan/perbaikan ruang rapat paripurna dan ruang rapat AKD tahun 2022 mencapai 3,30, naik dibandingkan tahun 2021 sebesar 3,24 (Tabel 3.5.). Hasil tersebut ditunjukkan dengan meningkatnya Anggota DPR RI yang Puas dan Sangat Puas dengan pelayanan yang diberikan. Tahun 2022, Anggota DPR RI yang Puas dan Sangat Puas mencapai 99,57%, meningkat dibanding hasil survei tahun 2021 yang hanya 94,67%. Meningkatnya indeks kepuasan tersebut karena Biro PBW senantiasa responsif dan inisiatif untuk melakukan pemeliharaan sarana dan prasarana ruang rapat AKD yang secara langsung menunjang kinerja Anggota DPR dalam melakukan pembahasa-pembahasan fungsi legislasi, anggaran, dan pengawasan dengan mitra kerjanya.

Tabel 3.5. Persandingan Kinerja Waktu Penyelesaian Layanan Pemeliharaan/Perbaikan Ruang Rapat Paripurna dan Ruang Rapat AKD Tahun 2021 dan 2022

No.	Kegiatan	Tahun 2021	Tahun 2022
1	Layanan Pemeliharaan/Perbaikan Ruang Rapat Paripurna dan Ruang Rapat AKD	3,24	3,30

3) Layanan Pemeliharaan/Perbaikan Rumah Jabatan Anggota DPR RI

Nilai indeks kepuasan atas kecepatan dalam memberikan layanan pemeliharaan/perbaikan Rumah Jabatan Anggota DPR RI tahun 2022 mencapai 3,19, naik signifikan dibandingkan tahun 2021 sebesar 3,01 (Tabel 3.6.). Hasil tersebut berhasil meningkatkan dari kategori “Kurang Baik” menjadi “Baik”. Hasil tersebut ditunjukkan dengan meningkatnya Anggota DPR RI yang Puas dan Sangat Puas dengan pelayanan yang diberikan. Tahun 2022, Anggota DPR RI yang Puas dan Sangat Puas mencapai 92,64%, meningkat dibanding hasil survei tahun 2021 yang hanya 83,11%.

Meningkatnya indeks kepuasan tersebut karena Biro PBW senantiasa memperbaiki waktu respon (*response time*) atas keluhan yang datang. Secara umum, waktu respon yang diberikan kurang dari 5 (lima) menit sejak keluhan/pengaduan diterima untuk yang sifatnya pemeliharaan/perbaikan ringan. Kenyamanan Anggota DPR RI menjadi prioritas utama. Biro PBW cq. Bagian Pengelolaan Rumah Jabatan juga telah memiliki aplikasi Perawatan Rumah Jabatan Anggota Kalibata (PERJAKA) sebagai sarana bagi penghuni untuk menyampaikan keluhan/pengaduan. Ke depan, akan dilakukan pengembangan aplikasi PERJAKA dengan beragam fitur yang dibutuhkan.

Tabel 3.6. Persandingan Kinerja Waktu Penyelesaian Layanan Pemeliharaan/Perbaikan Rumah Jabatan Anggota DPR RI Tahun 2021 dan 2022

No.	Kegiatan	Tahun 2021	Tahun 2022
1	Layanan Pemeliharaan/Perbaikan Rumah Jabatan Anggota DPR RI	3,01	3,19

4) Layanan Pemeliharaan/Perbaikan Wisma DPR RI

Nilai indeks kepuasan atas kecepatan dalam memberikan layanan pemeliharaan/perbaikan Wisma DPR RI tahun 2022 mencapai 3,16, naik signifikan dibandingkan tahun 2021 sebesar 3,05 (Tabel 3.7.). Hasil tersebut berhasil meningkatkan dari kategori “Kurang Baik” menjadi “Baik”. Hasil tersebut ditunjukkan dengan meningkatnya Anggota DPR RI yang Puas dan Sangat Puas dengan pelayanan yang diberikan. Tahun 2022, Anggota DPR RI yang Puas dan Sangat Puas mencapai 95,63%, meningkat dibanding hasil survei tahun 2021 yang hanya 88,00%. Biro PBW senantiasa merespon keluhan/pengaduan terhadap kualitas Wisma DPR RI. Wisma DPR RI menjadi salah satu sarana yang sering digunakan oleh Anggota DPR RI untuk menyelenggarakan rapat dengan mitra kerjanya.

Tabel 3.7. Persandingan Kinerja Waktu Penyelesaian Layanan Pemeliharaan/Perbaikan Wisma DPR RI Tahun 2021 dan 2022

No.	Kegiatan	Tahun 2021	Tahun 2022
1	Layanan Pemeliharaan/Perbaikan Wisma DPR RI	3,05	3,16

3.1.4. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Unsur produk spesifikasi jenis pelayanan digunakan untuk mengukur kualitas dan ketepatan dalam memberikan pelayanan bagi Anggota DPR RI.

1) Layanan Wisma DPR RI

Nilai indeks kepuasan atas kualitas dan ketepatan dalam memberikan layanan Wisma DPR RI tahun 2022 mencapai 3,23, naik dibandingkan tahun 2021 sebesar 3,13 (Tabel 3.8.). Hasil tersebut ditunjukkan dengan meningkatnya Anggota DPR RI yang Puas dan Sangat Puas dengan pelayanan yang diberikan. Tahun 2022, Anggota DPR RI yang Puas dan Sangat Puas mencapai 97,84%, meningkat dibanding hasil survei tahun 2021 yang hanya 95,65%. Biro PBW senantiasa memperbaiki kualitas dan jenis layanan Wisma DPR RI.

Tabel 3.8. Persandingan Kinerja Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Wisma DPR RI Tahun 2021 dan 2022

No.	Kegiatan	Tahun 2021	Tahun 2022
1	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,13	3,23

3.1.5. Sarana dan Prasarana

1) Kelengkapan Sarana dan Prasarana Rumah Jabatan Anggota DPR RI

Nilai indeks kepuasan atas kelengkapan sarana dan prasarana Rumah Jabatan Anggota DPR RI tahun 2022 mencapai 3,19, naik signifikan dibandingkan tahun 2021 sebesar 3,04 (Tabel 3.9.). Hasil tersebut berhasil meningkatkan dari kategori “Kurang Baik” menjadi “Baik”. Hasil tersebut ditunjukkan dengan meningkatnya Anggota DPR RI yang Puas dan Sangat Puas dengan

pelayanan yang diberikan. Tahun 2022, Anggota DPR RI yang Puas dan Sangat Puas mencapai 94,37%, meningkat dibanding hasil survei tahun 2021 yang hanya 86,52%. Meningkatnya indeks kepuasan tersebut karena Biro PBW senantiasa memperbaiki kualitas sarana dan prasarana yang tersedia di Rumah Jabatan Anggota DPR RI. Sebagai contoh, pintu ruang kerja yang semula terbuat dari kayu sehingga rentan dimakan rayap dan lapuk mulai diganti dengan pintu PVC yang lebih tahan rayap dan tidak mudah rusak. Fasilitas alat pendingin (AC) di ruang tengah juga mulai diganti sesuai dengan permintaan penghuni karena telah berusia lebih dari 10 tahun.

Tabel 3.9. Persandingan Kinerja Sarana dan Prasarana Rumah Jabatan Anggota DPR RI Tahun 2021 dan 2022

No.	Kegiatan	Tahun 2021	Tahun 2022
1	Sarana dan Prasarana Rumah Jabatan Anggota DPR RI	3,04	3,19

2) Kelengkapan Sarana dan Prasarana Wisma DPR RI

Nilai indeks kepuasan atas kelengkapan sarana dan prasarana Rumah Jabatan Anggota DPR RI tahun 2022 mencapai 3,16, naik signifikan dibandingkan tahun 2021 sebesar 3,05 (Tabel 3.10.). Hasil tersebut berhasil meningkatkan dari kategori “Kurang Baik” menjadi “Baik”. Hasil tersebut ditunjukkan dengan meningkatnya Anggota DPR RI yang Puas dan Sangat Puas dengan pelayanan yang diberikan. Tahun 2022, Anggota DPR RI yang Puas dan Sangat Puas mencapai 94,81%, meningkat dibanding hasil survei tahun 2021 yang hanya 91,74%. Meningkatnya indeks kepuasan tersebut karena Biro PBW senantiasa memperbaiki kualitas sarana dan prasarana yang tersedia di Wisma DPR RI.

Tabel 3.10. Persandingan Kinerja Sarana dan Prasarana Wisma
DPR RI Tahun 2021 dan 2022

No.	Kegiatan	Tahun 2021	Tahun 2022
1	Sarana dan Prasarana Wisma DPR RI	3,05	3,16

3.2 Realisasi Anggaran

Realisasi anggaran Biro PBW di tahun 2022 menunjukkan hasil yang mengembirakan dengan capaian sebesar 99,96%. Capaian tersebut lebih tinggi dibanding realisasi kesetjenan yang mencapai 99,48% (Tabel 3.11.). Besaran tersebut juga lebih tinggi dibanding target yang telah ditetapkan sebesar 98,50%. Seluruh anggaran tersebut digunakan untuk mendukung peningkatan indeks kepuasan Anggota DPR RI atas Layanan Biro PBW. Semua kegiatan yang dilakukan oleh Biro PBW berfokus untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi Pimpinan dan Anggota DPR RI sebagai stakeholders utama. Bagian Gedung dan Instalasi memiliki porsi anggaran terbesar di Biro PBW dengan total anggaran sebesar Rp490.716.055.000,- atau 81,11%. Besarnya porsi anggaran untuk Bagian Gedung dan Instalasi karena lingkup pekerjaan yang sangat luas dan sangat dibutuhkan oleh Anggota DPR RI dan kesetjenan. Mulai dari penyediaan jasa cleaning service hingga pengadaan peralatan kelistrikan. Selanjutnya di tempat kedua diduduki oleh Bagian Pengelolaan Rumah Jabatan dengan total anggaran sebesar Rp65.525.401.000,- atau 10,83%. Di tempat ketiga diisi oleh Bagian Pengelolaan Wisma DPR RI dengan total anggaran sebesar Rp47.031.544.000,- atau 7,77%. Di tempat terakhir, ada anggaran operasional Biro dengan jumlah sebesar Rp1.698.465.000,- atau 0,29%.

Tabel 3.11. Realisasi Anggaran Biro PBW Tahun 2022

No	Kegiatan	Anggaran (Rp)	Realisasi (Rp)	% Capaian
1.	Biro	1.698.465.000	1.695.478.000	99,82%
2.	Bagian Gedung dan Instalasi	490.716.055.000	490.610.539.751	99,98%
3.	Bagian Pengelolaan Rumah Jabatan	65.525.401.000	65.431.795.482	99,86%
4.	Bagian Pengelolaan Wisma DPR RI	47.031.544.000	46.994.670.295	99,92%
Total Realisasi Biro PBW		604.971.465.000	604.732.483.528	99,96%
Total Realisasi Setjen DPR RI		1.499.942.037.000	1.492.087.679.714	99,48%

Sumber: Bagian Perencanaan, 2023

Apabila dibandingkan dengan capaian tahun 2021, kinerja Biro PBW di tahu 2022 lebih tinggi (Tabel 3.12.), bahkan di seluruh unit kerja. Kenaikan tertinggi dihasilkan oleh Bagian Pengelolaan Wisma DPR RI dengan tingkat kenaikan sebesar 0,91%. Selanjutnya di tempat kedua dihasilkan oleh Bagian Pengelolaan Rumah Jabatan dengan tingkat kenaikan sebesar 0,51%. Di tempat ketiga diisi oleh anggaran operasional Biro dengan kenaikan sebesar 0,19%. Dan di tempat terakhir ada Bagian Gedung dan Instalasi dengan kenaikan sebesar 0,17%. Keberhasilan tersebut tercipta berkat evaluasi kinerja yang berkesinambungan. Pemantaua kinerja anggaran dilakukan setiap bulan sehingga apabila terdapat kendala, langsung dilakukan pemecahan masalah.

Tabel 3.12. Persandingan Capaian Realisasi Anggaran Tahun 2021 dan 2022

No	Kegiatan	2021	2022
1.	Biro	99,63%	99,82%
2.	Bagian Gedung dan Instalasi	99,81%	99,98%
3.	Bagian Pengelolaan Rumah Jabatan	99,35%	99,86%
4.	Bagian Pengelolaan Wisma DPR RI	99,01%	99,92%
Total Realisasi Biro PBW		99,72%	99,96%
Total Realisasi Setjen DPR RI		99,01%	99,48%

3.2.1. Realisasi Anggaran Per Unit Kerja

Realisasi anggaran operasional Biro mencapai 99,82% atau Rp1.695.478.000,- dari pagu sebesar Rp1.698.465.000,-. Anggaran operasional Biro tersebut digunakan untuk kegiatan rapat-rapat, pencetakan, mengundang narasumber, dan perjalanan dinas.

Bagian Gedung dan Instalasi secara konsisten meningkatkan realisasi anggarannya. Realisasi anggaran Bagian Gedung dan Instalasi mencapai Rp490.610.539.751.000,- atau 99,98% dari pagu sebesar Rp490.716.055.000,-. Alokasi anggaran tersebut diperuntukan antara lain untuk perbaikan ruang kerja Anggota DPR RI, perbaikan ruang sidang/rapat AKD, dukungan kegiatan P20, pengadaan dan perbaikan peralatan mekanikal dan elektrik. Bagian Gedung dan Instalasi berhasil mengoptimalkan setiap anggaran yang dialokasikan.

Selanjutnya, Bagian Pengelolaan Rumah Jabatan berhasil mencapai realisasi anggaran sebesar Rp65.431.795.482,- atau 99,86% dari pagu sebesar Rp65.525.401.000,-. Anggaran tersebut dialokasikan untuk pemeliharaan rumah dinas Pimpinan DPR RI, RJA Kaibata, dan RJA Ulujami, serta pengadaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana pendukungnya.

Berikutnya, Bagian Pengelolaan Wisma DPR RI berhasil mencapai realisasi anggaran sebesar Rp46.994.670.295,- atau 99,92% dari pagu Rp47.031.544.000,-. Bagian Pengelolaan Wisma DPR RI berhasil mengoptimalkan sisa anggaran hasil pengadaan di triwulan terakhir. Adapun anggaran tersebut dialokasikan antara lain untuk pengadaan tanah akses masuk Wisma, pemeliharaan bbungalow, dan pengadaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana pendukungnya.

3.2.2. Efisiensi Penggunaan Sumber Daya

Suatu kegiatan dan capaian dapat dikatakan efisien apabila suatu organisasi atau unit kerja mampu mencapai kinerja yang optimal dengan anggaran yang minimal. Biro PBW mampu melampaui target yang ditetapkan (lebih dari 100%) dengan realisasi anggaran kurang dari 100% (Tabel 3.13). Biro PBW senantiasa meningkatkan kepuasan Anggota DPR RI atas layanan yang diberikan secara berkesinambungan

(*continuous improvement*) berapa pun alokasi anggaran yang tersedia. Biro PBW menyadari bahwa kinerja yang diberikan menjadi cerminan wajah dari Setjen DPR RI. Biro PBW menganut prinsip "*your wish is my command*". Apa yang menjadi harapan Anggota DPR RI menjadi suatu *mandatory* bagi Biro PBW.

Tabel 3.13. Persandingan Capaian Kinerja dan Anggaran Tahun 2022

No	Indikator Kinerja	Kinerja			Anggaran		
		Target	Real	% Capaian	Anggaran (Rp)	Real (Rp)	% Capaian
1	Indeks Kepuasan Anggota DPR RI atas Layanan Biro Pengelolaan Bangunan dan Wisma	3,07	3,27	100	604.971.465.000	604.732.483.528	99,96%



20

22

4

PENUTUP

- ◆ KESIMPULAN
- ◆ LANGKAH PERBAIKAN

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Biro PBW selalu berupaya melaksanakan kinerja secara optimal dan terus melakukan upaya perbaikan (*continuous improvement*). Biro PBW dalam upaya meningkatkan kinerjanya secara berkesinambungan tetap memperhatikan aspek akuntabilitas, efektif, dan efisien. Biro PBW juga senantiasa berkomunikasi dan berkoordinasi dengan seluruh *stakeholders*, baik itu internal maupun eksternal.

Dengan sumber daya manusia yang dimiliki dan komitmen yang kuat dari Pimpinan dan pegawai di lingkungan Biro PBW, di tahun 2022 Biro PBW berhasil melampaui target yang telah ditetapkan. Untuk indikator kinerja indeks kepuasan Anggota DPR RI atas Layanan Biro PBW ditargetkan sebesar 3,07 dengan capaian kinerja sebesar 3,27. Adapun untuk indikator kinerja persentase realisasi anggaran ditargetkan sebesar 98,5% dengan capaian kinerja sebesar 99,96%. Semua capaian di tahun 2022 tersebut lebih tinggi dibanding capaian tahun 2021.

Dengan rata-rata capaian kinerja berdasarkan capaian masing-masing indikator kinerja sasaran pada tahun 2022 sebesar 100% maka kinerja Biro PBW dapat dikatakan memiliki kategori **Sangat Tinggi**. Keberhasilan capaian indikator kinerja ini juga telah diimbangi dengan capaian penyerapan anggaran yang optimal dalam mendukung pencapaian kinerja.

4.2 Langkah Perbaikan

Adapun perbaikan ke depan yang akan dilakukan untuk mencapai target yang telah ditetapkan antara lain:

- a. Mempercepat waktu tanggap (*response time*) atas keluhan yang disampaikan oleh Pimpinan dan Anggota DPR RI.
- b. Memperbaiki kualitas sarana dan prasarana.
- c. Menyediakan dan mempermudah saluran/kanal pengaduan.

- d. Membangun komunikasi dan koordinasi yang kuat dengan seluruh *stakeholders*.



20

22



LAMPIRAN

Realisasi Anggaran Satker Setjen Tahun 2022

Biro/Pusat	Tahun 2022		
	Pagu Rp	Realisasi	
		Rp	%
01. Biro Persidangan I	11.069.833.000	10.940.622.120	98,83%
02. Biro Persidangan II	2.929.994.000	2.886.479.360	98,51%
03. Biro Kesekretariatan Pimpinan	11.502.735.000	11.060.660.451	96,16%
04. Biro Kerjasama Antar Parlemen dan OI	4.648.131.000	4.647.177.365	99,98%
05. Biro Pemberitaan Parlemen	129.593.239.000	128.538.524.919	99,19%
06. Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat	41.061.859.000	39.809.526.828	96,95%
07. Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat	3.627.938.000	3.622.458.516	99,85%
08. Biro Sumberdaya Manusia Aparatur	13.758.754.000	13.693.199.213	99,52%
09. Biro Organisasi dan Perencanaan	10.591.138.000	10.582.177.435	99,92%
10. Biro Keuangan	243.997.383.000	241.291.122.423	98,89%
11. Biro Pengelolaan Bangunan dan Wisma	604.971.465.000	604.732.483.528	99,96%
12. Biro Umum	281.631.913.000	280.495.361.844	99,60%
13. Inspektorat I	2.743.108.000	2.729.670.575	99,51%
14. Inspektorat II	4.791.262.000	4.791.258.568	100,00%
15. Pusat Pendidikan dan Pelatihan	10.514.155.000	10.392.858.161	98,85%
16. Pusat Teknologi Informasi	72.748.422.000	72.318.551.744	99,41%
17. Pusat Perancangan Undang-Undang	20.647.363.000	20.482.738.302	99,20%
18. Pusat Pemantauan Pelaksanaan Undang-Undang	5.323.600.000	5.319.388.010	99,92%
19. Pusat Kajian Anggaran	5.691.230.000	5.690.385.194	99,99%
20. Pusat Kajian Akuntabilitas Keuangan Negara	6.738.000.000	6.734.103.529	99,94%
21. Pusat Penelitian	11.360.515.000	11.328.931.629	99,72%
Grand Total	1.499.942.037.000	1.492.087.679.714	99,48%

Sumber: Bagian Perencanaan, 2022 (data diambil tanggal 26 Desember 2022)

Perjanjian Kinerja Kepala Biro Pengelolaan Bangunan dan Wisma Tahun 2022



**SEKRETARIAT JENDERAL
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA**

**PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2022
SATKER SETJEN**

Dalam rangka mewujudkan manajemen pemerintahan yang efektif, transparan dan akuntabel serta berorientasi pada hasil, kami yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Satyanto Priambodo, S.E., M.Si.
Jabatan : Kepala Biro Pengelolaan Bangunan dan Wisma

selanjutnya disebut pihak pertama

Nama : Drs. Djaka Dwi Winarko, M.Si.
Jabatan : Plt. Deputi Bidang Administrasi

selaku atasan pihak pertama, selanjutnya disebut pihak kedua

Pihak pertama berjanji akan bekerja keras untuk dapat mewujudkan target kinerja yang seharusnya sesuai lampiran perjanjian ini, dalam rangka mencapai target kinerja jangka menengah seperti yang telah ditetapkan dalam dokumen perencanaan. Keberhasilan dan kegagalan pencapaian target kinerja tersebut menjadi tanggung jawab kami.

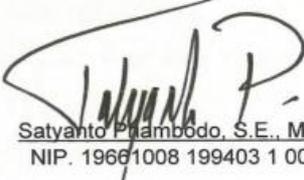
Pihak kedua akan melakukan supervisi yang diperlukan serta akan melakukan evaluasi terhadap capaian kinerja dari perjanjian ini dan mengambil tindakan yang diperlukan dalam rangka pemberian penghargaan dan sanksi.

Pihak Kedua,



Drs. Djaka Dwi Winarko, M.Si.
NIP. 19650705 199103 1 003

Jakarta, 21 Desember 2021
Pihak Pertama,



Satyanto Priambodo, S.E., M.Si.
NIP. 19661008 199403 1 003

Sumber: Perjanjian Kinerja Tahun 2022 Sekretariat Jenderal DPR RI

Perjanjian Kinerja Kepala Biro Pengelolaan Bangunan dan Wisma Tahun 2022

PERJANJIAN KINERJA TAHUN 2022

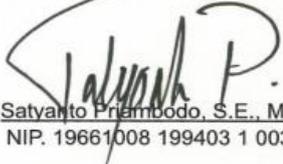
No. (1)	Sasaran Program (2)	Indikator Kinerja (3)	Target (4)
1.	Meningkatnya kualitas dukungan Biro Pengelolaan Bangunan dan Wisma	1. Indeks kepuasan Anggota DPR RI atas Layanan Biro Pengelolaan Bangunan dan Wisma	3,07
		4. Persentase realisasi anggaran Biro Pengelolaan Bangunan dan Wisma	98,5%

Program	Anggaran
Program Dukungan Manajemen	Rp597.568.721.000,-

Jakarta, 21 Desember 2021

Plt. Deputi Bidang Administrasi, Kepala Biro Pengelolaan Bangunan dan Wisma,


Drs. Djaka Dwi Winarko, M.Si.
NIP. 19650705 199103 1 003


Satyanto Priambodo, S.E., M.Si.
NIP. 19661008 199403 1 003

Sumber: Perjanjian Kinerja Tahun 2022 Sekretariat Jenderal DPR RI



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN ANGGOTA DPR RI PERIODE 2019–2024 TERHADAP LAYANAN SEKRETARIAT JENDERAL DPR RI TAHUN 2022



PUSAT PENELITIAN - BADAN KEAHLIAN
SEKRETARIAT JENDERAL DPR RI
TAHUN 2022

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR SINGKATAN	vi
KATA PENGANTAR	ix
1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan Survei	2
1.3 Sasaran Survei.....	2
2 METODOLOGI	3
2.1 Metode Survei.....	3
2.2 Metode Pengambilan Sampel	4
2.3 Uji Validitas	5
3 HASIL DAN ANALISIS SURVEI TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA DPR RI BERDASARKAN KARAKTERISTIK KUESIONER	9
3.1 Karakteristik Responden dan Indeks Kepuasan	9
3.2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	12
3.3 Waktu Penyelesaian	14
3.4 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....	17
3.5 Kompetensi dan Perilaku SDM	20
3.6 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	22
3.7 Sarana dan Prasarana	23
3.8 Keahlian.....	24

4	HASIL DAN ANALISIS SURVEI TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA DPR RI BERDASARKAN UNIT KERJA	29
4.1	Sekretariat Jenderal DPR RI.....	29
4.2	Deputi Bidang Administrasi	30
4.2.1	Biro Keuangan	32
4.2.2	Biro Pengelolaan Bangunan dan Wisma	33
4.2.3	Biro Umum.....	34
4.2.4	Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat	35
4.2.5	Biro Sumber Daya Manusia Aparatur.....	35
4.3	Deputi Bidang Persidangan	38
4.3.1	Biro Persidangan I dan Biro Persidangan II.....	39
4.3.2	Biro Kerja Sama Antar-Parlemen dan Organisasi Internasional..	39
4.3.3	Biro Pemberitaan Parlemen.....	41
4.3.4	Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat.....	41
4.3.5	Biro Kesekretariatan Pimpinan.....	42
4.4	Badan Keahlian.....	44
4.4.1	Pusat Perancangan Undang-Undang.....	46
4.4.2	Pusat Kajian Anggaran	46
4.4.3	Pusat Kajian Akuntabilitas Keuangan Negara.....	47
4.4.4	Pusat Penelitian	48
4.4.5	Pusat Pemantauan Pelaksanaan Undang-Undang	49
4.5	Pusat Teknologi Informasi.....	49
5	MASUKAN RESPONDEN: REKAPITULASI JAWABAN TERBUKA	51
5.1	Masukan dan Rekomendasi Responden	51
5.2	Pengembangan SDM	52
5.3	Administrasi dan Persidangan	53
5.4	Sarana Prasarana	53
5.5	Masukan Responden	54
6	PENUTUP	63
6.1	Kesimpulan	63
6.2	Saran	63
	DAFTAR PUSTAKA	65
	LAMPIRAN	67

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Nilai Interval Konversi, Nilai Interval, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan.....	4
Tabel 2.2	Daftar Responden.....	5
Tabel 2.3	Penghitungan Validitas Kuesioner Dukungan Setjen DPR RI.....	6
Tabel 3.1	Persandingan Indeks Kepuasan Berdasarkan Jenis Kelamin Anggota DPR RI, Tahun 2020–2022.....	9
Tabel 3.2	Indeks Kepuasan Berdasarkan Periode Responden Menjadi Anggota DPR RI, Tahun 2022.....	10
Tabel 3.3	Persandingan Indeks Kepuasan Berdasarkan Periode Responden Menjadi Anggota DPR RI, Tahun 2020–2022	10
Tabel 3.4	Indeks Kepuasan Berdasarkan Penilaian Responden.....	10
Tabel 3.5	Jumlah Anggota, Sampel, NI, NIK Berdasarkan Fraksi, Tahun 2022.....	11
Tabel 3.6	Persandingan Indeks Kepuasan Anggota DPR RI Berdasarkan Fraksi, Tahun 2020–2022.....	12
Tabel 3.7	Tingkat Kepuasan Anggota DPR RI terhadap Layanan Keahlian yang dikoordinasi Badan Keahlian Setjen DPR RI	25
Tabel 4.1	Persandingan Indeks Kepuasan Sekretariat Jenderal dan Seluruh Unit Eselon I dan Eselon II di Bawahnya, Tahun 2021–2022.....	31
Tabel 4.2	Indeks Kepuasan Responden untuk Layanan Deputi Bidang Administrasi.....	32
Tabel 4.3	Indeks Kepuasan Responden untuk Layanan Biro Keuangan	33
Tabel 4.4	Indeks Kepuasan Responden untuk Layanan Biro Pengelolaan Bangunan dan Wisma	34
Tabel 4.5	Indeks Kepuasan Responden untuk Layanan Biro Umum	34
Tabel 4.6	Indeks Kepuasan Responden untuk Layanan Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat	35
Tabel 4.7	Indeks Kepuasan Responden untuk Layanan Biro Sumber Daya Manusia Aparatur	36
Tabel 4.8	Indeks Kepuasan Responden untuk Layanan Kesehatan	37
Tabel 4.9	Indeks Kepuasan Responden untuk Layanan Pengamanan Dalam.....	37
Tabel 4.10	Indeks Kepuasan Responden untuk Layanan Deputi Bidang Persidangan.....	38
Tabel 4.11	Indeks Kepuasan Responden untuk Layanan Biro Persidangan I dan II.....	39
Tabel 4.12	Indeks Kepuasan Responden untuk Layanan Biro KSAP dan Organisasi Internasional	40

Tabel 4.13	Indeks Kepuasan Responden untuk Layanan Biro Pemberitaan Parlemen	41
Tabel 4.14	Indeks Kepuasan Responden untuk Layanan Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat	42
Tabel 4.15	Indeks Kepuasan Responden untuk Layanan Biro Kesekretariatan Pimpinan	43
Tabel 4.16	Indeks Kepuasan Responden untuk Layanan Keprotokolan.....	43
Tabel 4.17	Indeks Kepuasan Responden untuk Layanan Perpustakaan.....	44
Tabel 4.18	Indeks Kepuasan Responden untuk Layanan Keahlian	45
Tabel 4.19	Indeks Kepuasan Responden untuk Layanan Pusat Perancangan Undang-Undang	46
Tabel 4.20	Indeks Kepuasan Responden untuk Layanan Pusat Kajian Anggaran..	47
Tabel 4.21	Indeks Kepuasan Responden untuk Pusat Kajian Akuntabilitas Keuangan Negara	48
Tabel 4.22	Indeks Kepuasan Responden untuk Pusat Penelitian.....	48
Tabel 4.23	Indeks Kepuasan Responden untuk Layanan Pusat Pemantauan Pelaksanaan Undang-Undang.....	49
Tabel 4.24	Indeks Kepuasan Responden untuk Layanan Pusat Teknologi Informasi	50
Tabel 5.1	Layanan SDM dan Layanan Keahlian	54
Tabel 5.2	Layanan Sarana dan Prasarana	57
Tabel 5.3	Layanan Administrasi dan Persidangan	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Indeks Kepuasan Anggota DPR RI Berdasarkan Fraksi, Tahun 2022....	11
Gambar 3.2	Indeks Kepuasan Responden terhadap Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.....	13
Gambar 3.3	Indeks Kepuasan Responden terhadap Waktu Penyelesaian.....	17
Gambar 3.4	Indeks Kepuasan Responden terhadap Produk Spesifikasi Jenis Layanan.....	20
Gambar 3.5	Indeks Kepuasan Responden terhadap Kompetensi dan Perilaku SDM.....	22
Gambar 3.6	Persentase Kepuasan Responden terhadap Penanganan, Saran, dan Masukan	22
Gambar 3.7	Indeks Kepuasan Responden terhadap Sarana dan Prasarana	24
Gambar 3.8	Indeks Kepuasan Responden terhadap Pelaksanaan Layanan Keahlian.....	28
Gambar 4.1	Persentase Kepuasan Responden terhadap Sekretariat Jenderal DPR RI.....	30
Gambar 4.2	Indeks Kepuasan Responden terhadap Badan Keahlian DPR RI.....	45
Gambar 5.1	Jumlah Responden yang Memberikan Jawaban Terbuka.....	51
Gambar 5.2	Respons Positif dan Motivasi	51
Gambar 5.3	Usulan Berdasarkan Jenis Layanan	52
Gambar 5.4	Butir Usulan untuk Layanan SDM dan Keahlian.....	52
Gambar 5.5	Butir Usulan Layanan Administrasi dan Persidangan	53
Gambar 5.6	Butir Usulan untuk Jenis Dukungan Sarana Prasarana.....	54

DAFTAR SINGKATAN

AC	<i>air conditioner</i>
AKD	Alat Kelengkapan DPR RI
APBN	Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara
ATK	alat tulis kantor
BPK RI	Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia
Covid-19	<i>Coronavirus Disease of 2019</i>
DPR RI	Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia
Gerindra	Partai Gerakan Indonesia Raya
Kemenpan RB	Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
LAKIP	Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah
LAN	<i>local area network</i>
Nasdem	Partai Nasdem
NI	Nilai Indeks
NIK	Nilai Interval Konversi
pamdal	pengamanan dalam
PAN	Partai Amanat Nasional
PD	Partai Demokrat
PDIP	Partai Demokrasi Indonesia Perjuangan
Permenpan RB	Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
PG	Partai Golkar
PK	Perjanjian Kinerja
PKB	Partai Kebangkitan Bangsa
PKS	Partai Keadilan Sejahtera
PPP	Partai Persatuan Pembangunan
raker	rapat kerja
Renstra	Rencana Strategis
RJA	Rumah Jabatan Anggota
SAA	Staf Administrasi Anggota
sarpras	sarana dan prasarana
SDM	Sumber Daya Manusia
Sekjen	Sekretaris Jenderal
Setjen	Sekretariat Jenderal
SK	Surat Keputusan

SKM	Survei Kepuasan Masyarakat
SOP	<i>Standard Operating Procedure</i>
STRS	<i>Stratified Random Sampling</i>
TA	Tenaga Ahli
TIK	Teknologi Informasi dan Komunikasi
tupoksi	tugas pokok dan fungsi
WFH	<i>Work From Home</i>
WiFi	<i>Wireless Fidelity</i>
Yankes	Pelayanan Kesehatan

Halaman ini sengaja dikosongkan.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Puji syukur kita panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa karena atas rahmat dan karunia-Nya sehingga dalam kesempatan ini Laporan Hasil Survei Kepuasan Anggota DPR RI atas Layanan Sekretariat Jenderal DPR RI Tahun 2022 telah selesai dilaksanakan.

Pelaksanaan survei mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Permen PANRB No. 14//2017). Survei dilakukan terhadap 231 anggota dari jumlah populasi 575 anggota yang berasal dari semua 9 fraksi di DPR. Jumlah tersebut masih dalam batas *margin error* sebesar 5 persen berdasarkan Permen PANRB No. 14/2017. Survei dilaksanakan pada bulan Oktober sampai dengan Desember 2022 untuk menilai kinerja Setjen DPR RI selama kurun waktu Januari–Desember 2022.

Laporan Survei tidak hanya memuat hasil survei kelembagaan/kesetjenan, namun juga mencantumkan hasil survei untuk unit kerja Eselon I dan Eselon II. Indeks kepuasan Anggota DPR RI menjadi Indikator Kinerja Utama di masing-masing Eselon I dan Eselon II karena berorientasi *outcome* (hasil) sebagaimana arahan Kementerian PANRB.

Kami sampaikan ucapan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah terlibat dalam pelaksanaan kegiatan survei ini. Anggota DPR RI yang terlibat dalam kegiatan survei telah memberikan umpan balik (*feedback*) yang baik atas kinerja kami. Segala bentuk penilaian, saran, serta masukan akan menjadi catatan yang berharga untuk peningkatan kualitas layanan ke depan.

Kegiatan survei ini tidak akan berjalan tanpa kerja keras segenap anggota tim. Di tengah kesibukan dan keterbatasan waktu survei, anggota tim telah berhasil mengumpulkan dan mengolah data responden sesuai target sehingga hasilnya valid dan memenuhi kaidah yang telah ditetapkan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Jakarta, Desember 2022
Kepala Pusat Penelitian,

Achmad Sani Alhusain, S.E., M.A.
NIP 19720511 199903 1003

Halaman ini sengaja dikosongkan.

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tahun 2022 merupakan tahun ketiga Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI) periode 2019–2024 menerima dukungan pelayanan yang diberikan oleh Sekretariat Jenderal (Setjen) DPR RI. Menindaklanjuti apa yang telah dilakukan pada periode sebelumnya, Setjen DPR RI kembali melakukan survei kepuasan Anggota DPR RI di tahun 2022 ini. Survei ini merupakan salah satu bentuk hasil evaluasi terhadap kinerja Setjen DPR RI atas dukungan yang diberikan untuk kelancaran pelaksanaan wewenang dan tugas DPR RI di bidang persidangan, administrasi, dan keahlian. Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan survei berkala minimal 1 (satu) kali setahun untuk memperoleh indeks kepuasan masyarakat. Berdasarkan Permenpan RB tersebut, Setjen DPR RI melakukan survei kepada Anggota DPR RI sebagai penerima dukungan pelayanan (pengguna) dalam rangka pelaksanaan wewenang dan tugasnya di DPR RI.

Survei dilaksanakan pada bulan Oktober sampai dengan Desember 2022 untuk menilai kinerja Setjen DPR RI selama kurun waktu Januari–Desember 2022. Pelaksanaan survei ini juga merupakan salah satu target kinerja Sekretaris Jenderal (Sekjen) di Rencana Strategis (Renstra) Setjen DPR RI 2020–2024 dan Perjanjian Kinerja (PK) tahun 2021 sehingga hasilnya dapat diperoleh setelah tahun anggaran 2022 berakhir dan digunakan dalam pengisian Laporan Kinerja Setjen DPR RI Tahun 2022.

Di dalam penyusunan PK tahun 2021, tidak hanya Eselon I saja yang *output* kinerjanya berorientasi *outcome*, namun Eselon II pun sudah berorientasi *outcome*. Perubahan ini atas masukan dari Kemenpan RB agar kinerja Eselon II lebih dirasakan manfaatnya bagi pengguna layanan. Salah satu perubahan tersebut adalah bagaimana kinerja para Eselon II dinilai langsung oleh Anggota DPR RI, salah satunya melalui metode survei. Unit kerja Eselon II yang menjadikan tingkat kepuasan Anggota DPR RI sebagai indikator kinerjanya sudah diakomodasi ke dalam daftar pertanyaan survei tersebut sehingga tidak perlu melakukan survei secara mandiri.

1.2 Tujuan Survei

Ada tiga tujuan yang ingin dicapai dari pelaksanaan survei tersebut, yaitu:

- 1) mengukur tingkat kepuasan Anggota DPR RI terhadap kinerja dukungan Setjen DPR RI;
- 2) mendapatkan masukan dari Anggota DPR RI terkait kinerja Setjen DPR RI, seperti hal-hal apa saja yang perlu dilakukan, diperbaiki, dan ditingkatkan oleh Setjen DPR RI dalam memberikan dukungan kepada Anggota DPR RI; dan
- 3) menjadi acuan bagi Setjen DPR RI untuk semakin meningkatkan kinerjanya dalam memberikan dukungan kepada Anggota DPR RI.

1.3 Sasaran Survei

Adapun sasaran survei, antara lain:

- 1) Pengguna layanan Setjen DPR RI yaitu Anggota DPR RI periode 2019–2024.
- 2) Anggota DPR RI periode 2019–2024 yang pada saat survei dilakukan telah melaksanakan tugas dan wewenangnya.

2.1 Metode Survei

Survei kinerja Setjen DPR RI merupakan salah satu metode dalam penelitian kuantitatif yang memilih sampel dari populasi tertentu dengan menggunakan kuesioner sebagai alat dalam mengumpulkan data. Data yang diperoleh adalah data kuantitatif atau data yang diberi kode angka berdasarkan skala ordinal dan interval sehingga dapat dianalisis menggunakan perhitungan matematika.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam survei ini adalah wawancara terstruktur berdasarkan kuesioner untuk memperoleh data kuantitatif tentang gejala yang ingin diketahui. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner *self-report*. Kuesioner adalah dokumen tertulis yang terdiri dari seperangkat pertanyaan, diberikan kepada responden untuk mendapatkan jawaban. Melalui *self-report* partisipan diminta untuk memberikan respons yang sesuai dengan pengalaman dan keadaan dirinya. Partisipan diberikan sejumlah pertanyaan yang sama untuk kemudian jawabannya dikumpulkan dan dianalisis.

Survei Kepuasan Pengguna Layanan Setjen DPR RI dilakukan dengan menggunakan daftar pertanyaan survei (kuesioner) berdasarkan unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang tercantum pada Lampiran I Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017, yang disesuaikan dengan bentuk dan jenis layanan yang diselenggarakan oleh Setjen DPR RI serta data yang ingin diperoleh dari jenis layanan yang diselenggarakan. Kuesioner disusun dengan menggunakan ukuran tingkat kepuasan Skala Likert 1 sampai dengan 4 (skala terendah 1 = Sangat Tidak Puas, 2 = Tidak Puas, 3 = Puas, dan skala tertinggi 4 = Sangat Puas).

Berdasarkan sembilan unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Permenpan RB, unsur "Persyaratan" dan unsur "Biaya/Tarif" tidak sesuai dengan layanan yang diselenggarakan Setjen DPR RI. Oleh karena itu, unsur-unsur yang menjadi penilaian dalam kuesioner yaitu sebagai berikut:

- 1) sistem, mekanisme, dan prosedur;
- 2) waktu penyelesaian;
- 3) produk spesifikasi jenis layanan;
- 4) kompetensi dan perilaku SDM;
- 5) penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- 6) sarana dan prasarana; serta
- 7) keahlian.

Pengolahan data juga dilakukan sesuai dengan tahapan dalam Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan.

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

Jumlah unsur (X) yaitu 45 sebagaimana dalam kuesioner terlampir.

Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang.

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM, hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25.

$$\text{SKM unit pelayanan} \times 25$$

Hasil survei berupa Nilai Indeks Kepuasan kemudian dikonversi ke dalam nilai mutu pelayanan/kinerja unit pelayanan sesuai Permenpan RB sebagaimana dapat dilihat pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1 Nilai Interval Konversi, Nilai Interval, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan

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: Data Diolah, 2022.

2.2 Metode Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel dilakukan dengan *stratified random sampling* (STRS), di mana populasi yang terbagi dalam strata-strata (sub populasi), kemudian pengambilan sampel dilakukan dalam setiap strata secara *simple random sampling*. Jumlah sampel yang diambil berdasarkan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{Z_{\alpha/2}^2 p (1-p) N}{d^2 (N-1) + Z_{\alpha/2}^2 p (1-p)}$$

Keterangan:

n : Jumlah sampel

$Z_{\alpha/2}^2$: Nilai Z pada derajat kepercayaan $1-\alpha/2$

P : Proporsi populasi

d : Tingkat kepercayaan atau ketepatan yang diinginkan

N : Jumlah populasi

Dengan menggunakan *margin error* sebesar 5 persen dan *confidence level* 95 persen, didapat hasil sampel minimal adalah 231 responden. Dari jumlah populasi Anggota DPR RI sebanyak 575 orang, jumlah sampel atau responden yang diambil melibatkan sembilan Fraksi di DPR RI. Susunan daftar responden dapat dilihat di Tabel 2.2.

Tabel 2.2 Daftar Responden

No	Fraksi	Jumlah Anggota	Sampel
1	Fraksi Partai Demokrasi Indonesia Perjuangan	128	51
2	Fraksi Partai Golkar	85	34
3	Fraksi Partai Gerakan Indonesia Raya	78	31
4	Fraksi Partai Nasdem	59	24
5	Fraksi Partai Kebangkitan Bangsa	58	23
6	Fraksi Partai Demokrat	54	22
7	Fraksi Partai Keadilan Sejahtera	50	20
8	Fraksi Partai Amanat Nasional	44	18
9	Fraksi Partai Persatuan Pembangunan	19	8
Jumlah		575	231

Sumber: Data Diolah, 2022.

2.3 Uji Validitas

Pada uji validitas ini, dilakukan dengan menggunakan teknik *Bivariate Pearson* (Korelasi *Person Product Moment*).

Hipotesis:

H_0 : $\rho < 0$; butir pertanyaan tidak valid

H_1 : $\rho > 0$; butir pertanyaan valid

$\alpha = 5\%$

Statistik uji yang digunakan : *r-Spearman* (*rho-Spearman*)

$$r = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

r : Nilai korelasi *product moment*

r_{XY} : Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y

N : Jumlah sampel

ΣXY : Jumlah perkalian X dan Y

X^2 : Kuadrat dari X

Y^2 : Kuadrat dari Y

Nilai kritis = nilai tabel ($n = 20$)

$$\begin{aligned} r_{\text{tabel}} &= r_{\alpha; (n-2)} \\ &= r_{0,05; (18)} \\ &= 0,468 \end{aligned}$$

Tabel 2.3 Penghitungan Validitas Kuesioner Dukungan Setjen DPR RI

Butir Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keputusan	Butir Pertanyaan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keputusan
1	0,782	0,355	Tolak H_0 (Valid)	24	0,797	0,355	Tolak H_0 (Valid)
2	0,724	0,355	Tolak H_0 (Valid)	25	0,771	0,355	Tolak H_0 (Valid)
3	0,771	0,355	Tolak H_0 (Valid)	26	0,802	0,355	Tolak H_0 (Valid)
4	0,826	0,355	Tolak H_0 (Valid)	27	0,762	0,355	Tolak H_0 (Valid)
5	0,802	0,355	Tolak H_0 (Valid)	28	0,771	0,355	Tolak H_0 (Valid)
6	0,785	0,355	Tolak H_0 (Valid)	29	0,753	0,355	Tolak H_0 (Valid)
7	0,688	0,355	Tolak H_0 (Valid)	30	0,784	0,355	Tolak H_0 (Valid)
8	0,654	0,355	Tolak H_0 (Valid)	31	0,780	0,355	Tolak H_0 (Valid)
9	0,643	0,355	Tolak H_0 (Valid)	32	0,695	0,355	Tolak H_0 (Valid)
10	0,748	0,355	Tolak H_0 (Valid)	33	0,666	0,355	Tolak H_0 (Valid)
11	0,790	0,355	Tolak H_0 (Valid)	34	0,856	0,355	Tolak H_0 (Valid)
12	0,731	0,355	Tolak H_0 (Valid)	35	0,859	0,355	Tolak H_0 (Valid)
13	0,611	0,355	Tolak H_0 (Valid)	36	0,728	0,355	Tolak H_0 (Valid)
14	0,767	0,355	Tolak H_0 (Valid)	37	0,785	0,355	Tolak H_0 (Valid)
15	0,719	0,355	Tolak H_0 (Valid)	38	0,818	0,355	Tolak H_0 (Valid)
16	0,626	0,355	Tolak H_0 (Valid)	39	0,724	0,355	Tolak H_0 (Valid)
17	0,700	0,355	Tolak H_0 (Valid)	40	0,758	0,355	Tolak H_0 (Valid)
18	0,602	0,355	Tolak H_0 (Valid)	41	0,767	0,355	Tolak H_0 (Valid)
19	0,845	0,355	Tolak H_0 (Valid)	42	0,523	0,355	Tolak H_0 (Valid)
20	0,780	0,355	Tolak H_0 (Valid)	43	0,590	0,355	Tolak H_0 (Valid)
21	0,566	0,355	Tolak H_0 (Valid)	44	0,712	0,355	Tolak H_0 (Valid)
22	0,566	0,355	Tolak H_0 (Valid)	45	0,618	0,355	Tolak H_0 (Valid)
23	0,608	0,355	Tolak H_0 (Valid)	46	0,630	0,355	Tolak H_0 (Valid)

Sumber: Data Diolah, 2022.

Kriteria pengambilan keputusan:

$$r_{\text{hitung}} \begin{cases} < r_{\text{tabel}} & \rightarrow \text{Terima } H_0 \\ > r_{\text{tabel}} & \rightarrow \text{Tolak } H_0 \end{cases}$$

Penghitungan validitas kuesioner untuk dukungan yang diberikan oleh Setjen DPR RI dapat dilihat dalam Tabel 2.3. Rangkaian pertanyaan dalam kuesioner mengenai kualitas dukungan Setjen DPR RI terdiri 7 unsur, yaitu:

- 1) sistem, mekanisme, dan prosedur;
- 2) waktu penyelesaian;
- 3) produk spesifikasi jenis pelayanan;
- 4) kompetensi dan perilaku SDM;
- 5) penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- 6) sarana dan prasarana; serta
- 7) keahlian.

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas dengan derajat kepercayaan 95 persen, maka dapat ditunjukkan bahwa masing-masing butir pertanyaan pada kuesioner dukungan Setjen DPR RI valid.

Halaman ini sengaja dikosongkan.

HASIL DAN ANALISIS SURVEI TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA DPR RI BERDASARKAN KARAKTERISTIK KUESIONER

3

Pembahasan mengenai hasil survei dalam bab ini akan dibagi dalam tujuh topik utama sesuai dengan kuesioner yang telah dibagikan dan responden yang diwawancara. Survei Tingkat Kepuasan Anggota DPR RI diukur berdasarkan jenis layanan dan dukungan persidangan, administrasi, dan keahlian yang diberikan Setjen DPR RI kepada Anggota DPR RI. Adapun hasil analisis pengolahan data survei sebagai berikut:

3.1 Karakteristik Responden dan Indeks Kepuasan

Karakteristik dari 231 responden yang didapat pada survei tahun 2022 menunjukkan 19,05 persen merupakan Anggota DPR RI dengan jenis kelamin perempuan dan 80,95 persen berjenis kelamin laki-laki. Secara keseluruhan dapat dikatakan terdapat kenaikan tingkat kepuasan Anggota DPR RI baik yang berjenis kelamin laki-laki maupun perempuan (Tabel 3.1).

Tabel 3.1 Persandingan Indeks Kepuasan Berdasarkan Jenis Kelamin Anggota DPR RI, Tahun 2020–2022

No.	Jenis	Indeks					
		2020		2021		2022	
		NI	NIK	NI	NIK	NI	NIK
1	Laki-Laki	3,26	81,50	3,24	81,00	3,27	81,78
2	Perempuan	3,32	83,00	3,20	80,00	3,35	83,87

Sumber: Data Diolah, 2022.

Dilihat dari lama periode responden sebagai Anggota DPR RI, maka 112 responden atau 48,49 persen merupakan anggota yang baru menjabat (1 periode), 60 responden atau 25,97 persen yaitu Anggota DPR RI yang telah menjabat selama 2 periode (*incumbent*), dan 59 responden atau 25,54 persen yaitu Anggota DPR RI yang telah menjabat lebih dari 2 periode (*incumbent*).

Responden yang menjadi Anggota DPR RI lebih dari 2 periode memberikan nilai indeks kepuasan paling tinggi yaitu 3,33 atau 83,24 untuk nilai interval konversinya. Urutan berikutnya yaitu responden yang baru menjadi Anggota DPR RI dengan nilai indeks 3,29 atau 82,22 untuk nilai interval konversinya, terakhir adalah responden yang telah menjadi Anggota DPR RI selama 2 periode dengan nilai indeks 3,24 atau 80,89 untuk nilai interval konversinya (Tabel 3.2).

Tabel 3.2 Indeks Kepuasan Berdasarkan Periode Responden Menjadi Anggota DPR RI, Tahun 2022

Lama Periode	Jumlah	NI	NIK	Kategori
1 (satu) periode	112	3,29	82,22	Baik
2 (dua) periode	60	3,24	80,89	Baik
Lebih dari 2 (dua) periode	59	3,33	83,24	Baik

Sumber: Data Diolah, 2022.

Apabila dibandingkan dengan hasil penilaian pada dua tahun sebelumnya yaitu tahun 2020 dan 2021, menunjukkan bahwa terjadi peningkatan penilaian di masing-masing periode (Tabel 3.3).

Tabel 3.3 Persandingan Indeks Kepuasan Berdasarkan Periode Responden Menjadi Anggota DPR RI, Tahun 2020–2022

Periode Keanggotaan	Indeks					
	2020		2021		2022	
	NI	NIK	NI	NIK	NI	NIK
1 (satu) periode	3,26	81,50	3,26	81,50	3,29	82,22
2 (dua) periode	3,36	84,00	3,19	79,75	3,24	80,89
Lebih dari 2 (dua) periode	3,31	82,75	3,23	80,75	3,33	83,24

Sumber: Data Diolah, 2022.

Secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa responden menyatakan puas dan sangat puas. Terlihat bahwa dari 231 responden, sebanyak 137 responden atau 59 persen menyatakan sangat puas dan puas. Sementara sisanya 94 responden atau 40,69 persen masih menyatakan tidak puas, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas. Begitu juga ketika dibandingkan dengan tingkat kepuasan pada dua tahun sebelumnya yaitu tahun 2020 dan 2021, menunjukkan bahwa Anggota DPR RI memberikan apresiasi yang cukup baik terhadap peningkatan kinerja Setjen DPR RI. Terlihat bahwa jumlah Anggota DPR RI yang menyatakan sangat tidak puas sudah tidak ada, yang tidak puas menurun dari 102 orang menjadi 94 orang. Sementara untuk yang puas dan sangat puas, juga meningkat setiap tahunnya (Tabel 3.4).

Tabel 3.4 Indeks Kepuasan Berdasarkan Penilaian Responden

Responden	2020		2021		2022	
	F	%	F	%	F	%
Sangat Tidak Puas (1,0000–2,5996)	3	1,30	9	3,90	0	0,00
Tidak Puas (2,6000–3,0643)	111	48,05	102	44,16	94	40,69
Puas (3,0644–3,5323)	60	25,97	57	24,68	81	35,06
Sangat Puas (3,5324–4,0000)	57	24,68	63	27,27	56	24,24
Seluruh Responden	231	100,00	231	100,00	231	100,00

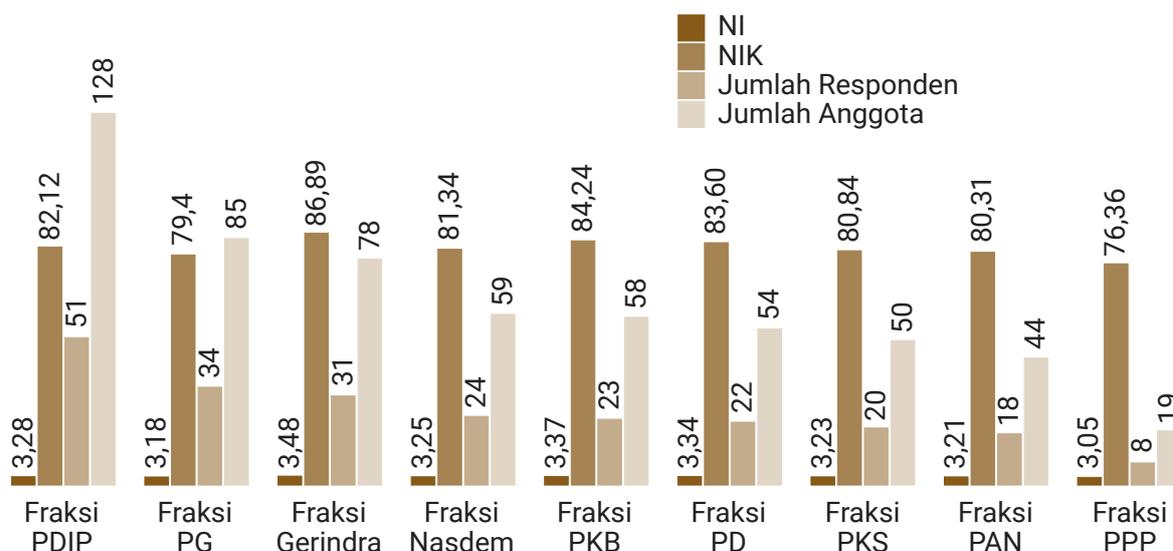
Sumber: Data Diolah, 2022.

Apabila dilihat berdasarkan komposisi per fraksi, Fraksi Partai Gerindra dengan jumlah responden 31 memberikan nilai indeks kepuasan tertinggi yaitu 3,48 atau 86,89 untuk nilai interval konversinya, diikuti dengan Fraksi PKB dengan jumlah responden 23 dan nilai indeks kepuasannya 3,37 atau 84,24 untuk nilai interval konversinya. Fraksi dengan indeks kepuasan terendah yaitu Fraksi PPP dengan jumlah responden 8 dan nilai indeks 3,05 atau 76,36 untuk nilai interval konversinya (Tabel 3.5).

Tabel 3.5 Jumlah Anggota, Sampel, NI, NIK Berdasarkan Fraksi, Tahun 2022

No	Fraksi	Jumlah Anggota	Sampel	NI	NIK	Kategori
1	Fraksi Partai Demokrasi Indonesia Perjuangan	128	51	3,28	82,12	Baik
2	Fraksi Partai Golkar	85	34	3,18	79,40	Baik
3	Fraksi Partai Gerakan Indonesia Raya	78	31	3,48	86,89	Baik
4	Fraksi Partai Nasdem	59	24	3,25	81,34	Baik
5	Fraksi Partai Kebangkitan Bangsa	58	23	3,37	84,24	Baik
6	Fraksi Partai Demokrat	54	22	3,34	83,60	Baik
7	Fraksi Partai Keadilan Sejahtera	50	20	3,23	80,84	Baik
8	Fraksi Partai Amanat Nasional	44	18	3,21	80,31	Baik
9	Fraksi Partai Persatuan Pembangunan	19	8	3,05	76,36	Baik
Seluruh Responden		575	231	3,29	82,18	Baik

Sumber: Data Diolah, 2022.



Gambar 3.1 Indeks Kepuasan Anggota DPR RI Berdasarkan Fraksi, Tahun 2022

Sumber: Data Diolah, 2022.

Sementara jika kita bandingkan dengan dua tahun sebelumnya yaitu tahun 2020 dan tahun 2021, tingkat kepuasan Anggota DPR RI terhadap kinerja keseluruhan Sekretariat Jenderal pada tahun 2022 menunjukkan indeks semakin baik untuk penilaian Fraksi PDIP, Gerindra, Partai Demokrat, dan PAN. Sementara untuk Fraksi Partai Golkar, Nasdem, PKB, PKS, dan PPP terdapat sedikit penurunan tingkat kepuasan. Fraksi yang menunjukkan peningkatan signifikan adalah PAN, yang pada tahun 2021 memberikan tingkat kepuasan terendah yaitu 2,85 menjadi 3,21 (Tabel 3.6).

Tabel 3.6 Persandingan Indeks Kepuasan Anggota DPR RI Berdasarkan Fraksi, Tahun 2020–2022

No	Responden	Indeks					
		2020		2021		2022	
		NI	NIK	NI	NIK	NI	NIK
1	Fraksi Partai Demokrasi Indonesia Perjuangan	3,54	88,50	3,10	77,50	3,28	82,12
2	Fraksi Partai Golkar	3,22	80,50	3,23	80,75	3,18	79,40
3	Fraksi Partai Gerakan Indonesia Raya	3,06	76,50	3,36	84,00	3,48	86,89
4	Fraksi Partai Nasdem	3,35	83,75	3,32	83,00	3,25	81,34
5	Fraksi Partai Kebangkitan Bangsa	3,42	85,50	3,48	87,00	3,37	84,24
6	Fraksi Partai Demokrat	3,07	76,75	3,05	76,25	3,34	83,60
7	Fraksi Partai Keadilan Sejahtera	3,02	75,50	3,31	82,75	3,23	80,84
8	Fraksi Partai Amanat Nasional	3,18	79,50	2,85	71,25	3,21	80,31
9	Fraksi Partai Persatuan Pembangunan	3,26	81,50	3,79	94,75	3,05	76,36

Sumber: Data Diolah, 2022.

3.2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Survei terhadap sistem, mekanisme, dan prosedur dilakukan dengan menilai:

- 1) Layanan Setjen DPR RI dalam memenuhi kebutuhan Anggota DPR RI sesuai dengan sistem, mekanisme, dan prosedur kerja.
- 2) Kemudahan memperoleh informasi tentang mekanisme dan prosedur layanan Setjen DPR RI.
- 3) Kemudahan mendapatkan layanan yang dibutuhkan oleh Anggota DPR RI, yaitu:
 - a) layanan administrasi;
 - b) layanan persidangan; dan
 - c) layanan keahlian.

Layanan Setjen DPR RI dalam memenuhi kebutuhan Anggota DPR RI sesuai dengan sistem, mekanisme, dan prosedur kerja | Dari 231 responden yang disurvei, tidak ada satu pun responden yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas. Responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 89 responden atau 38,53 persen dan menyatakan puas sebanyak 142 responden atau 61,47 persen. Hasil survei mengenai Layanan Setjen DPR RI dalam memenuhi kebutuhan Anggota DPR RI sesuai dengan sistem, mekanisme, dan prosedur kerja memperoleh nilai indeks 3,39 atau nilai interval konversi 84,63 dengan kategori “Baik”.

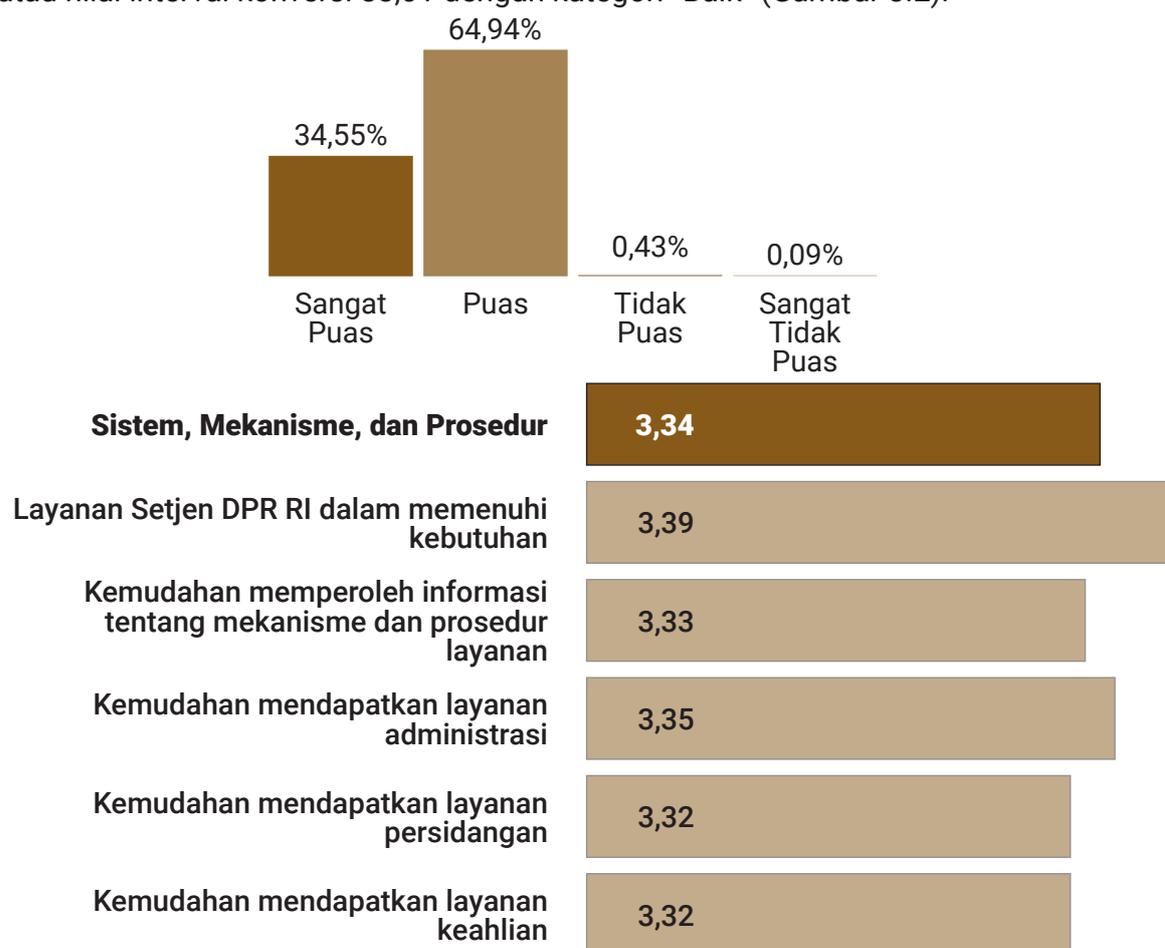
Kemudahan memperoleh informasi tentang mekanisme dan prosedur layanan Setjen DPR RI | Jumlah responden menyatakan sangat puas sebanyak 80 responden atau 34,63 persen, yang menyatakan puas sebanyak 147 responden atau 63,64 persen, dan yang menyatakan tidak puas sebanyak 4 responden atau 1,73 persen. Tidak ada satu pun responden yang menyatakan sangat tidak puas. Hasil survei mengenai kemudahan memperoleh informasi tentang mekanisme dan prosedur layanan Setjen DPR RI memperoleh nilai indeks 3,33 atau nilai interval konversi 83,22 dengan kategori “Baik”.

Kemudahan mendapatkan layanan administrasi yang dibutuhkan oleh Anggota DPR RI | Jumlah responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 80 responden

atau 34,63 persen dan yang menyatakan puas sebanyak 151 responden atau 65,37 persen. Tidak ada satu pun responden yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas. Hasil survei mengenai kemudahan mendapatkan layanan administrasi yang dibutuhkan oleh Anggota DPR RI memperoleh nilai indeks 3,35 atau nilai interval konversi 83,66 dengan kategori “Baik”.

Kemudahan mendapatkan layanan persidangan yang dibutuhkan oleh Anggota DPR RI | Jumlah responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 76 responden atau 32,90 persen dan yang menyatakan puas sebanyak 153 responden atau 66,23 persen. Adapun responden yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas masing-masing sebesar 1 responden atau 0,43%. Hasil survei mengenai kemudahan mendapatkan layanan persidangan yang dibutuhkan oleh Anggota DPR RI memperoleh nilai indeks 3,32 atau nilai interval konversi 82,90 dengan kategori “Baik”.

Kemudahan mendapatkan layanan keahlian yang dibutuhkan oleh Anggota DPR RI | Dari 231 responden yang disurvei, tidak ada satu pun responden yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas. Responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 74 responden atau 32,03 persen dan responden yang menyatakan puas sebanyak 157 responden atau 67,97 persen. Hasil survei mengenai Kemudahan mendapatkan layanan keahlian yang dibutuhkan oleh Anggota DPR RI memperoleh nilai indeks 3,32 atau nilai interval konversi 83,01 dengan kategori “Baik” (Gambar 3.2).



Gambar 3.2 Indeks Kepuasan Responden terhadap Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sumber: Data Diolah, 2022.

3.3 Waktu Penyelesaian

Survei terhadap Waktu Penyelesaian dilakukan dengan menilai kecepatan Setjen DPR RI dalam memberikan:

- 1) layanan persidangan;
- 2) layanan administrasi keuangan;
- 3) layanan administrasi perjalanan dinas;
- 4) layanan kegiatan diplomasi parlemen;
- 5) layanan kesehatan;
- 6) layanan keprotokolan;
- 7) layanan teknologi dan informasi;
- 8) layanan pemberitaan parlemen;
- 9) layanan perpustakaan;
- 10) layanan pengamanan dalam Gedung DPR RI;
- 11) layanan pemeliharaan/perbaikan ruang kerja Anggota DPR RI;
- 12) layanan pemeliharaan/perbaikan ruang rapat paripurna dan ruang rapat AKD;
- 13) layanan pemeliharaan/perbaikan Rumah Jabatan Anggota DPR RI; dan
- 14) layanan pemeliharaan/perbaikan Wisma DPR RI.

Layanan Persidangan | Jumlah responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 73 responden atau 31,60 persen dan menyatakan puas sebanyak 156 responden atau 67,53 persen. Sementara responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 2 responden atau 0,87 persen, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas. Nilai indeks Anggota DPR RI atas kecepatan Setjen DPR RI dalam memberikan layanan persidangan sebesar 3,31 dengan nilai interval konversi 82,68 dan masuk kategori “Baik”.

Layanan Administrasi Keuangan | Jumlah responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 79 responden atau 34,20 persen dari 231 responden dan menyatakan puas sebanyak 152 responden atau 65,80 persen. Tidak ada satu pun responden yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas. Nilai indeks kecepatan Setjen DPR RI dalam memberikan layanan administrasi keuangan sebesar 3,34 dengan nilai interval konversi 83,55 dan masuk kategori “Baik”.

Layanan Administrasi Perjalanan Dinas | Jumlah responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 80 responden atau 34,63 persen dan menyatakan puas sebanyak 148 responden atau 64,07 persen. Sementara responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 3 responden atau 1,30 persen, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas. Nilai indeks kecepatan Setjen DPR RI dalam memberikan layanan administrasi perjalanan dinas sebesar 3,33 atau dengan nilai interval konversi 83,33 dan masuk kategori “Baik”.

Layanan Kegiatan Diplomasi Parlemen | Dari 231 responden terdapat 1 responden yang tidak menyatakan pendapat. Responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 64 responden atau 27,83 persen dan menyatakan puas sebanyak 164 responden atau 71,30 persen. Sementara responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 2 responden atau 0,87 persen, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas. Nilai indeks kecepatan Setjen DPR RI dalam memberikan layanan diplomasi parlemen sebesar 3,27 atau 81,74 untuk nilai interval konversi dengan kategori “Baik”.

Layanan Kesehatan | Jumlah responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 93 responden atau 40,26 persen dari 231 responden dan menyatakan puas sebanyak 138 responden atau 59,74 persen. Sementara tidak ada responden yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas. Nilai indeks kecepatan Setjen DPR RI dalam memberikan layanan kesehatan sebesar 3,40 atau 85,06 untuk nilai interval konversinya dan masuk kategori “Baik”.

Layanan Keprotokolan | Jumlah responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 90 responden atau 38,96 persen dari 231 responden dan menyatakan puas sebanyak 139 responden atau 60,17 persen. Sementara responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 2 responden atau 0,87 persen, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas. Nilai indeks kualitas dan ketepatan Setjen DPR RI dalam memberikan layanan keprotokolan sebesar 3,38 dengan nilai interval konversi 84,52 dan masuk kategori “Baik”.

Layanan Teknologi dan Informasi | Responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 68 responden atau 29,44 persen dan menyatakan puas sebanyak 160 responden atau 69,26 persen. Sementara responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 3 responden atau 1,30 persen, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas. Nilai indeks kualitas dan ketepatan Setjen DPR RI dalam memberikan layanan teknologi dan informasi sebesar 3,28 dengan nilai interval konversi 82,03 dan masuk kategori “Baik”.

Layanan Pemberitaan Parlemen | Jumlah responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 71 responden atau 30,74 persen dan menyatakan puas sebanyak 158 responden atau 68,40 persen. Sementara responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 2 responden atau 0,87 persen, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas. Nilai indeks kecepatan Setjen DPR RI dalam memberikan layanan perpustakaan sebesar 3,30 atau 82,47 untuk nilai interval konversinya dan masuk kategori “Baik”.

Layanan Perpustakaan | Responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 63 responden atau 27,27 persen dan menyatakan puas sebanyak 168 responden atau 72,73 persen. Tidak ada responden yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas. Nilai indeks kecepatan Setjen DPR RI dalam memberikan layanan perpustakaan sebesar 3,27 atau 81,82 untuk nilai interval konversinya dan masuk kategori “Baik”.

Layanan Pengamanan Dalam Gedung DPR RI | Jumlah responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 88 responden atau 38,10 persen dan menyatakan puas sebanyak 139 responden atau 60,17 persen. Sementara responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 4 responden atau 1,73 persen, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas. Nilai indeks kecepatan Setjen DPR RI dalam memberikan layanan pengamanan dalam sebesar 3,36 atau 84,09 untuk nilai interval konversinya dan masuk kategori “Baik”.

Layanan Pemeliharaan/Perbaikan Ruang Kerja Anggota DPR RI | Jumlah responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 66 responden atau 28,57 persen dan menyatakan puas sebanyak 151 responden atau 65,37 persen. Sementara responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 12 responden atau 5,19 persen, dan responden yang menyatakan sangat tidak puas sebanyak 2 responden atau

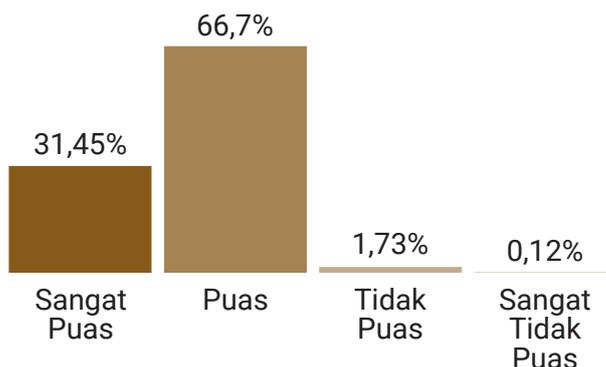
0,87 persen. Nilai indeks kecepatan Setjen DPR RI dalam memberikan layanan pemeliharaan/perbaikan ruang kerja Anggota DPR RI sebesar 3,22 atau 80,41 untuk nilai interval konversinya dan masuk kategori “Kurang Baik”.

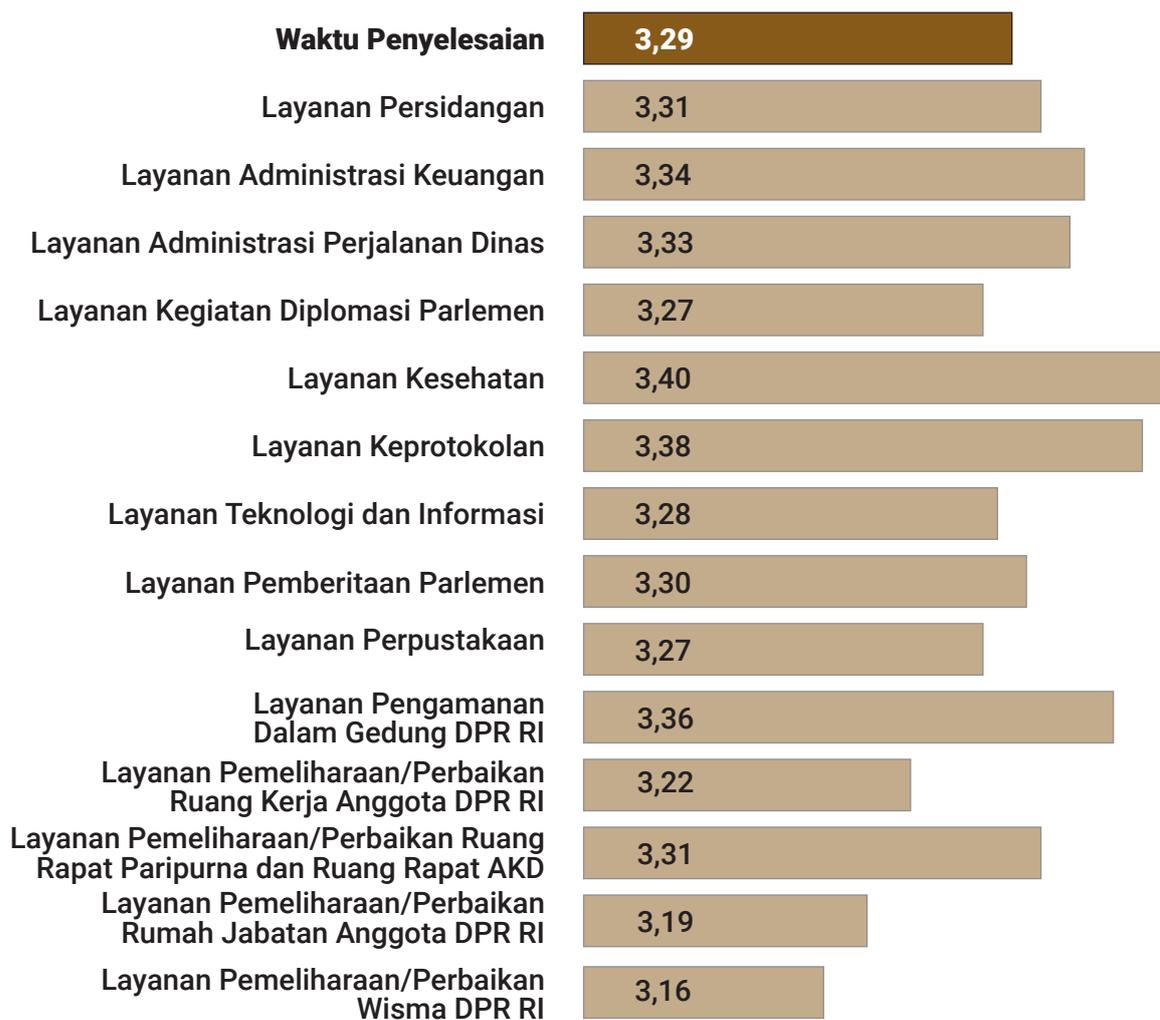
Layanan Pemeliharaan/Perbaikan Ruang Rapat Paripurna dan Ruang Rapat AKD | Jumlah responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 72 responden atau 31,17 persen dan menyatakan puas sebanyak 158 responden atau 68,40 persen. Sementara responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 1 responden atau 0,43 persen, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas. Nilai indeks kecepatan Setjen DPR RI dalam memberikan layanan pemeliharaan/perbaikan ruang rapat paripurna dan ruang rapat AKD sebesar 3,30 atau 82,68 untuk nilai interval konversinya dan masuk kategori “Baik”.

Layanan Pemeliharaan/Perbaikan Rumah Jabatan Anggota DPR RI | Jumlah responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 61 responden atau 26,41 persen dan menyatakan puas sebanyak 153 responden atau 66,23 persen. Sementara responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 16 responden atau 6,93 persen, dan responden yang menyatakan sangat tidak puas sebanyak 1 responden atau 0,43 persen. Nilai indeks kecepatan Setjen DPR RI dalam memberikan layanan pengamanan dalam sebesar 3,19 atau 79,65 untuk nilai interval konversinya dan masuk kategori “Kurang Baik”.

Layanan Pemeliharaan/Perbaikan Wisma DPR RI | Dari 231 responden terdapat 2 responden yang tidak menyatakan pendapat. Jumlah responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 48 responden atau 20,96 persen dan menyatakan puas sebanyak 171 responden atau 74,67 persen. Sementara responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 9 responden atau 3,93 persen, dan responden yang menyatakan sangat tidak puas sebanyak 1 responden atau 0,44 persen. Nilai indeks kecepatan Setjen DPR RI dalam memberikan layanan pengamanan dalam sebesar 3,16 atau 79,04 untuk nilai interval konversinya dan masuk kategori “Kurang Baik”.

Dengan begitu, penilaian mengenai Waktu Penyelesaian dalam memberikan layanan dan dukungan kepada Anggota DPR RI secara komposit menyatakan puas dan sangat puas. Berdasarkan empat belas jenis layanan yang ditanyakan, rata-rata responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 31,45 persen dan menyatakan puas sebanyak 66,70 persen. Sementara responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 1,73 persen, dan responden yang menyatakan sangat tidak puas sebanyak 0,12 persen. Hasil survei mengenai Waktu Penyelesaian memperoleh nilai indeks 3,29 atau 82,36 untuk nilai interval konversinya dan masuk kategori “Baik” (Gambar 3.3).





Gambar 3.3 Indeks Kepuasan Responden terhadap Waktu Penyelesaian

Sumber: Data Diolah, 2022.

3.4 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Survei terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dilakukan dengan menilai kualitas dan ketepatan Setjen DPR RI dalam memberikan:

- 1) layanan persidangan;
- 2) layanan administrasi keuangan;
- 3) layanan administrasi perjalanan dinas;
- 4) layanan kegiatan diplomasi parlemen;
- 5) layanan kesehatan;
- 6) layanan keprotokolan;
- 7) layanan teknologi dan informasi;
- 8) layanan pemberitaan parlemen;
- 9) layanan perpustakaan;
- 10) layanan pengamanan dalam Gedung DPR RI; dan
- 11) layanan Wisma Griya Sabha Kopo DPR RI.

Layanan Persidangan | Jumlah responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 73 responden atau 31,60 persen dan menyatakan puas sebanyak 155 responden atau 67,10 persen. Sementara responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 3 responden atau 1,30 persen, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas. Nilai indeks kualitas dan ketepatan Setjen DPR RI dalam memberikan layanan persidangan sebesar 3,30 dengan nilai interval konversi 82,58 dan masuk kategori “Baik”.

Layanan Administrasi Keuangan | Jumlah responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 83 responden atau 35,93 persen dan menyatakan puas sebanyak 147 responden atau 63,64 persen. Sementara responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 1 responden atau 0,43 persen, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas. Nilai indeks kualitas dan ketepatan Setjen DPR RI dalam memberikan layanan administrasi keuangan sebesar 3,35 dengan nilai interval konversi 83,87 dan masuk kategori “Baik”.

Layanan Administrasi Perjalanan Dinas | Jumlah responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 80 responden atau 34,63 persen dan menyatakan puas sebanyak 147 responden atau 63,64 persen. Sementara responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 4 responden atau 1,73 persen, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas. Nilai indeks kualitas dan ketepatan Setjen DPR RI dalam memberikan layanan administrasi perjalanan dinas sebesar 3,33 dengan nilai interval konversi 83,23 dan masuk kategori “Baik”.

Layanan Kegiatan Diplomasi Parlemen | Responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 59 responden atau 25,54 persen dan menyatakan puas sebanyak 170 responden atau 73,59 persen. Sementara responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 2 responden atau 0,87 persen, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas. Nilai indeks kualitas dan ketepatan Setjen DPR RI dalam memberikan layanan diplomasi parlemen sebesar 3,25 dengan nilai interval konversi 81,17 dan masuk kategori “Baik”.

Layanan Kesehatan | Responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 86 responden atau 37,23 persen dan menyatakan puas sebanyak 145 responden atau 62,77 persen. Sementara tidak ada responden yang menyatakan tidak puas dan sangat tidak puas. Nilai indeks kualitas dan ketepatan Setjen DPR RI dalam memberikan layanan kesehatan sebesar 3,37 dengan nilai interval konversi 84,31 dan masuk kategori “Baik”.

Layanan Keprotokolan | Jumlah responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 82 responden atau 35,50 persen dan menyatakan puas sebanyak 147 responden atau 63,64 persen. Sementara responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 2 responden atau 0,87 persen, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas. Nilai indeks kualitas dan ketepatan Setjen DPR RI dalam memberikan layanan keprotokolan sebesar 3,35 dengan nilai interval konversi 83,66 dan masuk kategori “Baik”.

Layanan Teknologi dan Informasi | Responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 60 responden atau 25,97 persen dan menyatakan puas sebanyak 165 responden atau 71,43 persen. Sementara responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 6 responden atau 2,60 persen, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas. Nilai indeks kualitas dan ketepatan Setjen DPR RI dalam memberikan layanan teknologi dan informasi sebesar 3,23 dengan nilai interval konversi 80,84 dan masuk kategori “Baik”.

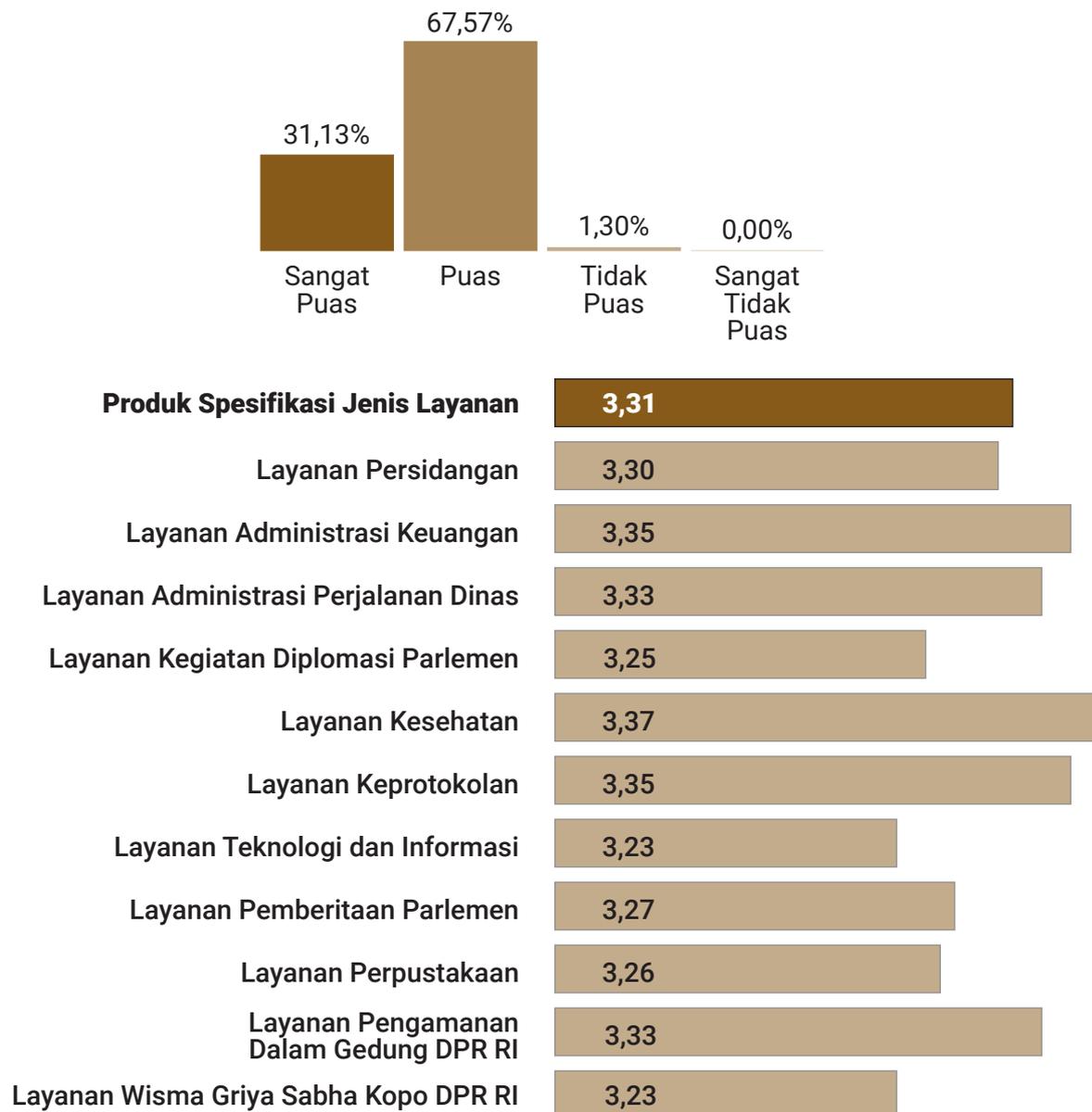
Layanan Pemberitaan Parlemen | Jumlah responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 64 responden atau 27,71 persen dan menyatakan puas sebanyak 166 responden atau 71,86 persen. Sementara responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 1 responden atau 0,43 persen, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas. Nilai indeks kualitas dan ketepatan Setjen DPR RI dalam memberikan layanan pemberitaan parlemen sebesar 3,27 dengan nilai interval konversi 81,82 dan masuk kategori “Baik”.

Layanan Perpustakaan | Jumlah responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 65 responden atau 28,14 persen dan menyatakan puas sebanyak 162 responden atau 70,13 persen. Sementara responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 4 responden atau 1,73 persen, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas. Nilai indeks kualitas dan ketepatan Setjen DPR RI dalam memberikan layanan perpustakaan sebesar 3,26 dengan nilai interval konversi 81,60 dan masuk kategori “Baik”.

Layanan Pengamanan Dalam Gedung DPR RI | Jumlah responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 81 responden atau 35,06 persen dan menyatakan puas sebanyak 145 responden atau 62,77 persen. Sementara responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 5 responden atau 2,16 persen, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas. Nilai indeks kualitas dan ketepatan Setjen DPR RI dalam memberikan layanan pengamanan dalam Gedung DPR RI sebesar 3,33 dengan nilai interval konversi 83,23 dan masuk kategori “Baik”

Layanan Wisma Griya Sabha Kopo DPR RI | Jumlah responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 58 responden atau 25,11 persen dan menyatakan puas sebanyak 168 responden atau 72,73 persen. Sementara responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 5 responden atau 2,16 persen, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas. Nilai indeks kualitas dan ketepatan Setjen DPR RI dalam memberikan layanan perpustakaan sebesar 3,23 dengan nilai interval konversi 80,74 dan masuk kategori “Baik”.

Dapat disimpulkan, penilaian mengenai Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dalam memberikan layanan dan dukungan kepada Anggota DPR RI secara komposit menyatakan puas dan sangat puas. Berdasarkan sebelas jenis layanan yang ditanyakan, rata-rata responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 31,13 persen dan menyatakan puas sebanyak 67,57 persen. Sementara responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 1,30 persen, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas. Hasil survei mengenai Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan memperoleh nilai indeks 3,31 atau nilai interval konversi 82,46 dan masuk kategori “Baik” (Gambar 3.4).



Gambar 3.4 Indeks Kepuasan Responden terhadap Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Sumber: Data Diolah, 2022.

3.5 Kompetensi dan Perilaku SDM

Survei terhadap Kompetensi dan Perilaku SDM dilakukan dengan menilai:

- 1) profesionalisme SDM Setjen DPR RI dalam memberikan dukungan kepada Anggota DPR RI;
- 2) inisiatif, komunikasi, dan kerja sama SDM Setjen DPR RI dalam memberikan dukungan kepada Anggota DPR RI;
- 3) disiplin kerja SDM Setjen DPR RI (mengikuti peraturan, tepat waktu, dan kesediaan bekerja di luar jam kerja); serta
- 4) keramahan dan kesopanan SDM Setjen DPR RI dalam memberikan dukungan kepada Anggota DPR RI.

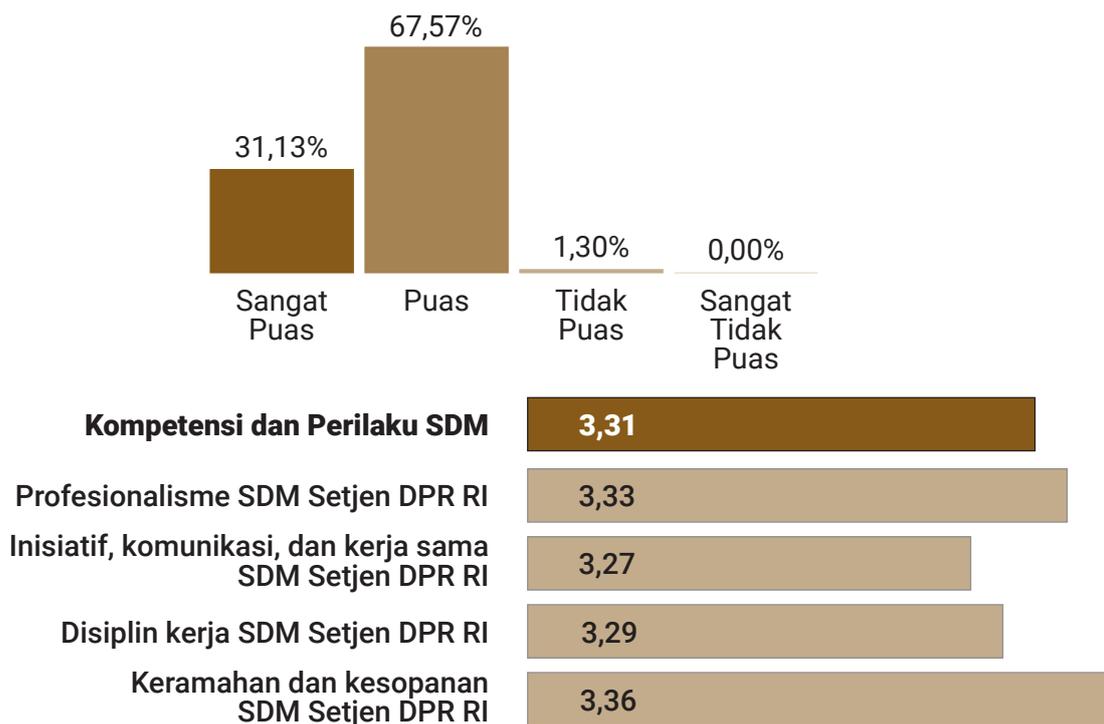
Profesionalisme SDM Setjen DPR RI | Dari 231 responden semua responden menyatakan pendapat. Dalam memberikan dukungan kepada Anggota DPR RI yang menyatakan sangat puas sebanyak 70 responden atau 34,63 persen dan menyatakan puas sebanyak 148 responden atau 64,07 persen. Sementara responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 7 responden atau 1,30 persen, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas. Nilai indeks kepuasan Anggota DPR RI atas profesionalisme SDM Setjen DPR RI dalam memberikan dukungan kepada Anggota DPR RI sebesar 3,33 atau 83,25 untuk nilai interval konversinya dan masuk kategori “Baik”.

Inisiatif, komunikasi, dan kerja sama SDM Setjen DPR RI | Dari 231 responden semua menyatakan pendapat. Dalam memberikan dukungan kepada Anggota DPR RI yang menyatakan sangat puas sebanyak 68 responden atau 29,44 persen dan menyatakan puas sebanyak 158 responden atau 68,40 persen. Sementara responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 5 responden atau 2,16 persen, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas. Nilai indeks kepuasan Anggota DPR RI atas Inisiatif, komunikasi, dan kerja sama SDM Setjen DPR RI dalam memberikan dukungan kepada Anggota DPR RI sebesar 3,27 atau 81,75 untuk nilai interval konversinya dan masuk kategori “Baik”.

Disiplin kerja SDM Setjen DPR RI (mengikuti peraturan, tepat waktu, dan kesediaan bekerja di luar jam kerja) | Dari 231 responden semua menyatakan pendapat. Dari 73 responden atau 31,60 persen responden menyatakan sangat puas dan sebanyak 154 responden atau 66,67 persen menyatakan puas. Sementara responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 4 responden atau 1,73 persen, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas. Nilai indeks kepuasan Anggota DPR RI atas disiplin kerja SDM Setjen DPR RI dalam memberikan dukungan kepada Anggota DPR RI sebesar 3,29 atau dengan nilai interval konversi 82,25 dan masuk kategori “Baik”.

Keramahan dan kesopanan SDM Setjen DPR RI | Dari 231 responden semua menyatakan pendapat. D Dalam memberikan dukungan kepada Anggota DPR RI yang menyatakan sangat puas sebanyak 85 responden atau 36,80 persen dan menyatakan puas sebanyak 146 responden atau 63,20 persen. Sementara itu tidak ada responden yang menyatakan tidak puas ataupun sangat tidak puas. Nilai indeks kepuasan Anggota DPR RI atas keramahan dan kesopanan SDM Setjen DPR RI dalam memberikan dukungan kepada Anggota DPR RI sebesar 3,36 atau 84,00 untuk nilai interval konversinya dan masuk kategori “Baik”.

Penilaian mengenai Kompetensi dan Perilaku SDM Setjen DPR RI dalam memberikan dukungan layanan kepada Anggota DPR RI secara komposit menyatakan puas dan sangat puas. Berdasarkan keempat kriteria kompetensi dan perilaku SDM yang ditanyakan kepada responden, rata-rata responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 29,33 persen dan menyatakan puas sebanyak 66,45 persen. Sementara responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 3,79 persen, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas. Ada 0,43 persen responden yang tidak menyatakan pendapatnya. Hasil survei mengenai Kompetensi dan Perilaku SDM Setjen DPR RI memperoleh nilai indeks 3,31 atau nilai interval konversi 82,75 dan masuk kategori “Baik” (Gambar 3.5).

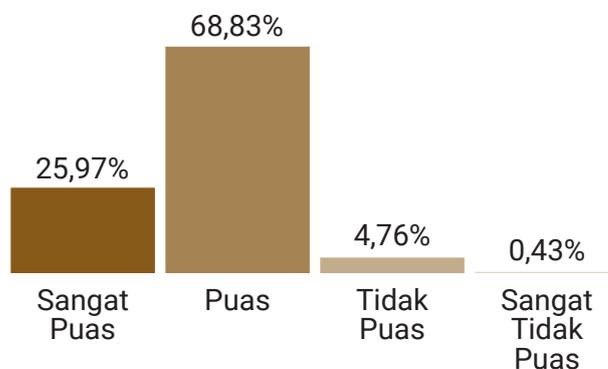


Gambar 3.5 Indeks Kepuasan Responden terhadap Kompetensi dan Perilaku SDM

Sumber: Data Diolah, 2022.

3.6 Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Survei terhadap Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dilakukan dengan menilai kecepatan SDM Setjen DPR RI dalam merespons pengaduan, saran, dan masukan dari Anggota DPR RI. Hasil survei dari 231 responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 56 responden atau 24,24 persen dan menyatakan puas sebanyak 153 responden atau 66,23 persen. Sementara responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 20 responden atau 8,66 persen, dan responden yang menyatakan sangat tidak puas sebanyak 2 responden atau 0,87 persen. Hasil survei mengenai kecepatan SDM Setjen DPR RI dalam penanganan pengaduan, saran, dan masukan memperoleh nilai indeks 3,20 atau 80,00 untuk nilai interval konversi dan masuk kategori "Baik" (Gambar 3.6).



Gambar 3.6 Persentase Kepuasan Responden terhadap Penanganan, Saran, dan Masukan

Sumber: Data Diolah, 2022.

3.7 Sarana dan Prasarana

Survei terhadap sarana dan prasarana dilakukan dengan menilai:

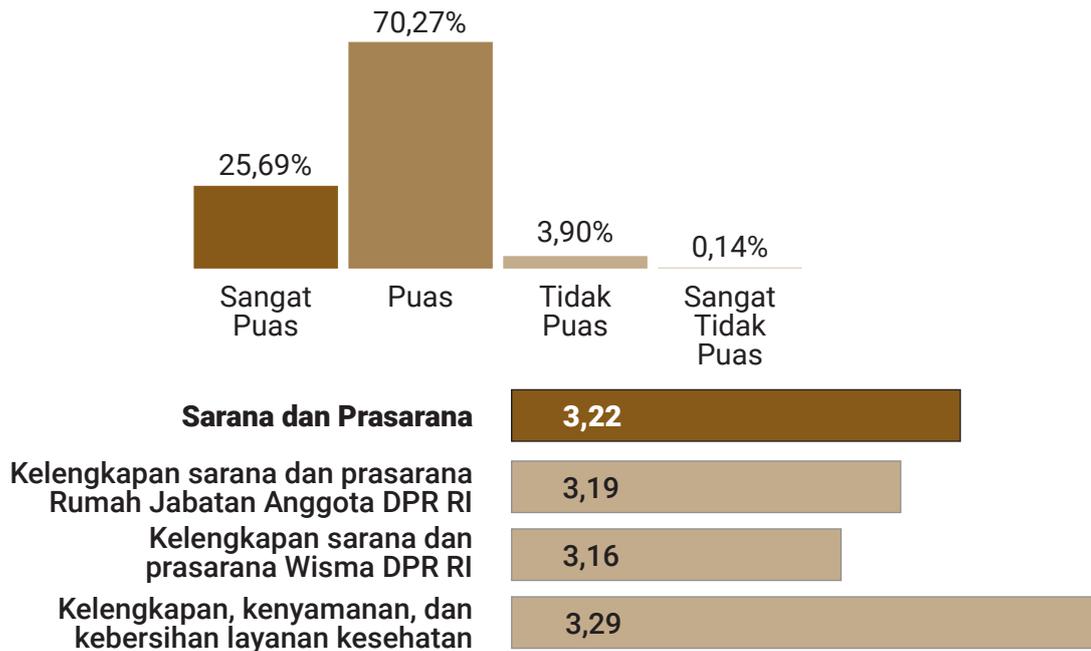
- 1) kelengkapan sarana dan prasarana Rumah Jabatan Anggota DPR RI;
- 2) kelengkapan sarana dan prasarana Wisma DPR RI; serta
- 3) kelengkapan, kenyamanan, dan kebersihan layanan kesehatan.

Kelengkapan sarana dan prasarana Rumah Jabatan Anggota DPR RI | Dari 231 responden terdapat 1 responden yang tidak menyatakan pendapat. Jumlah responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 40 responden atau 17,39 persen dan menyatakan puas sebanyak 159 responden atau 69,13 persen. Sementara responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 31 responden atau 13,48 persen, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas. Nilai indeks kualitas ruang kerja Anggota DPR RI sebesar 3,04 atau 75,98 untuk nilai interval konversi dan masuk kategori “Kurang Baik”.

Kelengkapan sarana dan prasarana Wisma DPR RI | Dari 231 responden terdapat 1 responden yang tidak menyatakan pendapat. Jumlah responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 31 responden atau 13,48 persen dan menyatakan puas sebanyak 180 responden atau 78,26 persen. Sementara responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 18 responden atau 7,83 persen, dan responden yang menyatakan sangat tidak puas sebanyak 1 responden atau 0,43 persen. Nilai indeks Kelengkapan sarana dan prasarana Wisma DPR RI sebesar 3,05 atau 76,20 untuk nilai interval konversi dan masuk kategori “Kurang Baik”.

Kelengkapan, kenyamanan, dan kebersihan layanan kesehatan | Dari 231 responden terdapat 1 responden yang tidak menyatakan pendapat. Jumlah responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 61 responden atau 26,52 persen dan menyatakan puas sebanyak 156 responden atau 67,83 persen. Sementara responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 12 responden atau 5,22 persen, dan responden yang menyatakan sangat tidak puas sebanyak 1 responden atau 0,43 persen. Nilai indeks kelengkapan, kenyamanan, dan kebersihan layanan kesehatan sebesar 3,20 atau 80,11 untuk nilai interval konversinya dan masuk kategori “Baik”.

Penilaian mengenai Sarana dan Prasarana dalam memberikan dukungan layanan kepada Anggota DPR RI mayoritas menyatakan puas dan sangat puas. Rata-rata responden menyatakan sangat puas sebanyak 19,05 persen dan menyatakan puas sebanyak 71,43 persen dari ketiga kriteria layanan sarana dan prasarana yang ditanyakan kepada responden. Sementara responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 8,80 persen, responden yang menyatakan sangat tidak puas sebanyak 0,29 persen. Ada 0,43 persen yang tidak menyatakan pendapatnya. Hasil survei mengenai Sarana dan Prasarana memperoleh nilai indeks 3,22 atau 80,50 untuk nilai interval konversinya dan masuk kategori “Baik” (Gambar 3.7).



Gambar 3.7 Indeks Kepuasan Responden terhadap Sarana dan Prasarana

Sumber: Data Diolah, 2022.

3.8 Keahlian

Survei terhadap kualitas layanan keahlian dilakukan dengan menilai:

- 1) Kecepatan waktu penyelesaian layanan keahlian;
- 2) Kesesuaian layanan keahlian dalam mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi DPR RI;
- 3) Kualitas layanan keahlian DPR RI dalam mendukung pelaksanaan fungsi DPR RI (pembahasan RUU, pembahasan anggaran, pelaksanaan fungsi pengawasan, dan kegiatan diplomasi parlemen);
- 4) Kualitas Naskah Akademik dan Draft Rancangan Undang-Undang;
- 5) Kualitas Produk (Isu Sepekan, Info Singkat, Buletin APBN, *Budget Issue Brief*, *Sekilas APBN*, *Parlementary Review*, Ringkasan Laporan Hasil Pemeriksaan, *Accountability Brief*, buku, jurnal ilmiah);
- 6) Kualitas Penanganan Perkara Pengujian UU terhadap UUD NRI Tahun 1945 (Konsep Keterangan DPR RI, pendampingan dalam sidang di Mahkamah Konstitusi, Info *Judicial Review*);
- 7) Kualitas Kajian Akuntabilitas Keuangan Negara atas Laporan Hasil Pemeriksaan BPK RI;
- 8) Kualitas hasil kajian dan analisis sesuai permintaan AKD.

Tabel 3.7 Tingkat Kepuasan Anggota DPR RI terhadap Layanan Keahlian

Jenis Layanan Keahlian	SP	P	TP	STP
Kecepatan waktu penyelesaian layanan keahlian	56	175	0	0
Kesesuaian layanan keahlian dalam mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi DPR RI	59	171	1	0
Kualitas layanan keahlian DPR RI dalam mendukung pelaksanaan fungsi DPR RI (pembahasan RUU, pembahasan anggaran, pelaksanaan fungsi pengawasan, dan kegiatan diplomasi parlemen)	67	163	1	0
Kualitas Naskah Akademik dan Draf Rancangan Undang-Undang	61	167	2	1
Kualitas Produk (Isu Sepekan, Info Singkat, Buletin APBN, <i>Budget Issue Brief</i> , Sekilas APBN, <i>Parliamentary Review</i> , Ringkasan Laporan Hasil Pemeriksaan, <i>Accountability Brief</i> , buku, jurnal ilmiah)	58	171	2	0
Kualitas Penanganan Perkara Pengujian UU terhadap UUD NRI Tahun 1945 (Konsep Keterangan DPR RI, pendampingan dalam sidang di Mahkamah Konstitusi, <i>Info Judicial Review</i>)	50	180	1	0
Kualitas Kajian Akuntabilitas Keuangan Negara atas Laporan Hasil Pemeriksaan BPK RI	63	166	2	0
Kualitas hasil kajian dan analisis sesuai permintaan AKD	60	171	0	0
Jumlah	474	1.364	9	1

Sumber: Data Diolah, 2022.

Kecepatan waktu penyelesaian layanan keahlian | Dari 231 responden tidak ada responden yang tidak menyatakan pendapat. Jumlah responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 56 responden atau 24,24 persen dan menyatakan puas sebanyak 175 responden atau 75,80 persen. Sementara responden yang menyatakan tidak puas ataupun sangat tidak puas, tidak ada sama sekali. Semua responden menyatakan 100 persen puas dan sangat puas. Nilai indeks kecepatan waktu penyelesaian layanan keahlian dalam pelaksanaan tugas dan fungsi DPR RI sebesar 3,24 atau 81,03 untuk nilai interval konversinya dan masuk kategori “Baik”.

Kesesuaian layanan keahlian dalam mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi DPR RI | Dari 231 responden tidak ada responden yang tidak menyatakan pendapat. Jumlah responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 59 responden atau 25,54 persen dan menyatakan puas sebanyak 171 responden atau 74,00 persen. Sementara responden yang menyatakan tidak puas ataupun sangat tidak puas, hanya 1 (satu) responden saja. Jadi ada 99,56 persen responden yang menyatakan puas dan sangat puas. Dengan begitu, nilai indeks kesesuaian layanan keahlian dalam mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi DPR RI sebesar 3,25 atau 81,25 untuk nilai interval konversinya dan masuk kategori “Baik”.

Kualitas layanan keahlian DPR RI dalam mendukung pelaksanaan fungsi DPR RI (pembahasan legislasi, pembahasan anggaran, pelaksanaan fungsi pengawasan, dan kegiatan diplomasi parlemen) | Dari 231 responden tidak ada responden yang tidak menyatakan pendapat. Jumlah responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 67 responden atau 29,00 persen dan menyatakan puas sebanyak 163 responden atau 70,60 persen. Sementara responden yang menyatakan tidak puas ataupun sangat tidak puas, hanya 1 (satu) responden saja. Jadi ada 99,56 persen responden yang menyatakan puas dan sangat puas. Dengan begitu, nilai indeks kualitas layanan keahlian dalam mendukung pelaksanaan fungsi DPR RI (pembahasan legislasi, pembahasan anggaran, pelaksanaan fungsi pengawasan, dan kegiatan diplomasi parlemen) sebesar 3,29 atau 82,25 untuk nilai interval konversinya dan masuk kategori "Baik". Nilai tersebut merupakan nilai tertinggi dalam semua jenis dukungan yang diberikan Badan Keahlian.

Kualitas Naskah Akademik dan Draf Rancangan Undang-Undang | Dari 231 responden tidak ada responden yang tidak menyatakan pendapat. Jumlah responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 61 responden atau 26,41 persen dan menyatakan puas sebanyak 167 responden atau 72,30 persen. Sementara yang menyatakan tidak puas ada 2 (dua) responden dan yang menyatakan sangat tidak puas, hanya 1 (satu) responden saja. Jadi ada 98,70 persen responden yang menyatakan puas dan sangat puas. Dengan begitu, nilai indeks kualitas naskah akademik dan draf rancangan undang-undang sebesar 3,25 atau 81,25 untuk nilai interval konversinya dan masuk kategori "Baik".

Kualitas produk (Isu Sepekan, Info Singkat, Buletin APBN, *Budget Issue Brief*, Sekilas APBN, *Parliamentary Review*, Ringkasan Laporan Hasil Pemeriksaan, *Accountability Brief*, Buku, Jurnal Ilmiah) | Dari 231 responden tidak ada responden yang tidak menyatakan pendapat. Jumlah responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 58 responden atau 25,11 persen dan menyatakan puas sebanyak 171 responden atau 74,00 persen. Sementara yang menyatakan tidak puas ada 2 (dua) responden dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas. Jadi ada 99,13 persen responden yang menyatakan puas dan sangat puas. Dengan begitu, nilai indeks kualitas produk (Isu Sepekan, Info Singkat, Buletin APBN, *Budget Issue Brief*, Sekilas APBN, *Parliamentary Review*, Ringkasan Laporan Hasil Pemeriksaan, *Accountability Brief*, Buku, Jurnal Ilmiah) sebesar 3,25 atau 81,25 untuk nilai interval konversinya dan masuk kategori "Baik".

Kualitas Penanganan Perkara Pengujian UU terhadap UU NRI Tahun 1945 (Konsep Keterangan DPR, Pendampingan dalam Sidang di MK, Info *Judicial Review*) | Dari 231 responden tidak ada responden yang tidak menyatakan pendapat. Jumlah responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 50 responden atau 21,65 persen dan menyatakan puas sebanyak 180 responden atau 77,90 persen. Sementara yang menyatakan tidak puas hanya 1 (satu) responden dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas. Jadi ada 99,57 persen responden yang menyatakan puas dan sangat puas. Dengan begitu, nilai indeks kualitas penanganan perkara

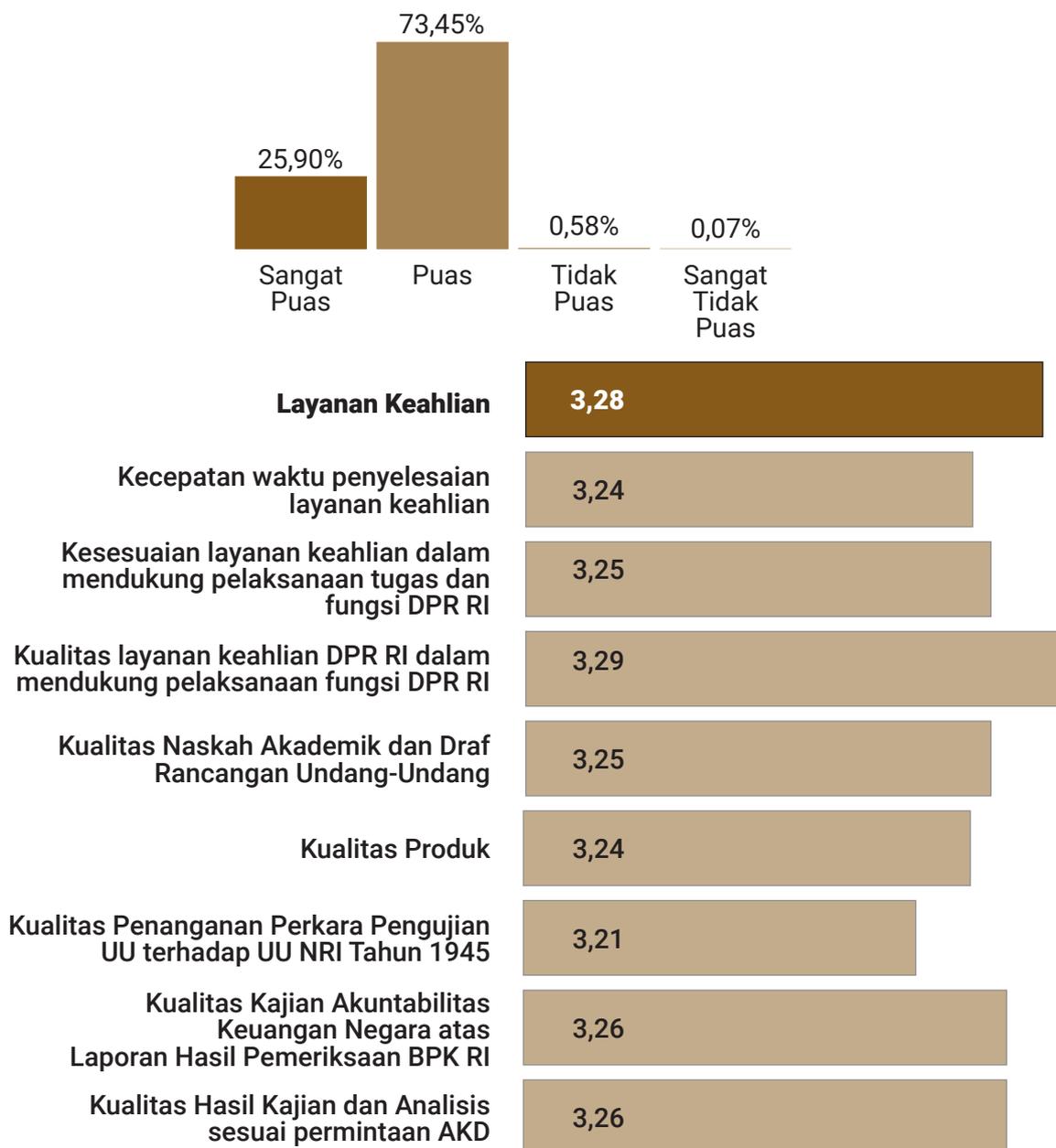
pengujian UU terhadap UU NRI Tahun 1945 (Konsep Keterangan DPR, Pendampingan dalam Sidang di MK, Info *Judicial Review*) sebesar 3,21 atau 80,25 untuk nilai interval konversinya dan masuk kategori “Baik”. Meski dari seluruh jenis layanan keahlian, indeks kualitas penanganan perkara menempati nilai terendah namun nilai selisihnya sangat kecil.

Kualitas Kajian Akuntabilitas Keuangan Negara atas Laporan Hasil Pemeriksaan BPK RI | Dari 231 responden tidak ada responden yang tidak menyatakan pendapat. Jumlah responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 62 responden atau 27,27 persen dan menyatakan puas sebanyak 166 responden atau 71,90 persen. Sementara yang menyatakan tidak puas ada 2 (dua) responden dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas. Jadi ada 99,13 persen responden yang menyatakan puas dan sangat puas. Dengan begitu, nilai indeks akuntabilitas keuangan negara atas laporan hasil pemeriksaan BPK RI terhitung sebesar 3,26 atau 81,50 untuk nilai interval konversinya dan masuk kategori “Baik”.

Kualitas Terbitan (Buku, Jurnal Ilmiah, Info Singkat, Buletin APBN, Ringkasan Laporan Hasil Pemeriksaan, *Accountability Brief*) | Dari 231 responden terdapat 1 responden yang tidak menyatakan pendapat. Jumlah responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 57 responden atau 24,78 persen dari 231 responden dan menyatakan puas sebanyak 167 responden atau 72,61 persen. Sementara responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 6 responden atau 2,61 persen, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas. Nilai indeks kualitas terbitan (buku, jurnal ilmiah, Info Singkat, Buletin APBN, Ringkasan Laporan Hasil Pemeriksaan, dan *Accountability Brief*) sebesar 3,22 atau 80,54 untuk nilai interval konversinya dan masuk kategori “Baik”.

Kualitas Hasil Kajian dan Analisis Sesuai Permintaan AKD | Dari 231 responden tidak ada responden yang tidak menyatakan pendapat. Jumlah responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 60 responden atau 25,97 persen dan menyatakan puas sebanyak 171 responden atau 74,00 persen. Sementara responden yang menyatakan tidak puas ataupun sangat tidak puas, tidak ada sama sekali. Semua responden menyatakan 100 persen puas dan sangat puas. Nilai indeks kecepatan waktu penyelesaian layanan keahlian dalam pelaksanaan tugas dan fungsi DPR RI sebesar 3,24 atau 81,03 untuk nilai interval konversinya dan masuk kategori “Baik”.

Penilaian mengenai kualitas layanan keahlian dalam memberikan dukungan layanan kepada Anggota DPR RI mayoritas menyatakan puas dan sangat puas. Rata-rata responden menyatakan sangat puas sebanyak 25,11 persen dan menyatakan puas sebanyak 71,43 persen dari keenam kriteria layanan keahlian yang ditanyakan kepada responden. Sementara responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 2,53 persen, tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas. Terdapat 0,94 persen yang tidak menyatakan pendapat. Hasil survei mengenai layanan keahlian memperoleh nilai indeks sebesar 3,23 atau 80,7 untuk nilai interval konversinya dan masuk kategori “Baik” (Gambar 3.8).



Gambar 3.8 Indeks Kepuasan Responden terhadap Pelaksanaan Layanan Keahlian

Sumber: Data Diolah, 2022.

Berdasarkan hasil survei terhadap kedelapan unsur di atas, maka nilai indeks Kepuasan Anggota DPR RI terhadap keseluruhan layanan keahlian dapat dilihat dalam Gambar 3.8. Terlihat bahwa layanan keahlian mendapatkan penilaian yang baik dimana sebanyak 25,90 persen menyatakan sangat puas dan 73,45 persen menyatakan puas. Artinya sebanyak 99,35 persen menyatakan kualitas layanan keahlian yang dilakukan dalam setiap pelaksanaan fungsi legislasi, anggaran, dan pengawasan cukup memberikan kepuasan kepada Anggota DPR RI.

HASIL DAN ANALISIS SURVEI TINGKAT KEPUASAN ANGGOTA DPR RI BERDASARKAN UNIT KERJA

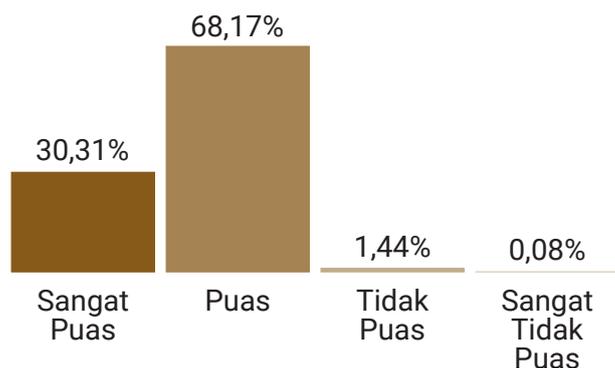
4

Selain mengukur hasil survei untuk setiap unsur pertanyaan, hasil survei per unit kerja untuk tingkat Eselon I dan Eselon II perlu disusun karena menjadi salah satu indikator kinerja utama bagi unit kerja terkait. Hasil survei per unit kerja akan memudahkan unit kerja dalam memperoleh data, untuk kemudian dianalisis dan dievaluasi sehingga dapat menjadi masukan perbaikan yang terukur.

4.1 Sekretariat Jenderal DPR RI

Terdapat 46 unsur penilaian yang diajukan ke responden untuk menilai tingkat kepuasan Anggota DPR RI atas Sekretariat Jenderal DPR RI dalam memberikan layanan persidangan, administrasi, dan keahlian, yang meliputi mekanisme dan prosedur layanan, kemudahan mendapatkan layanan, waktu penyelesaian, spesifikasi produk, serta kualitas produk layanan yang telah diberikan termasuk SDM yang tersedia. Unsur-unsur tersebut mewakili tiga unit kerja setingkat Eselon I yang berada di bawah koordinasi Sekretaris Jenderal DPR RI yaitu Deputy Bidang Administrasi, Deputy Bidang Persidangan, dan Badan Keahlian. Ketiga unit kerja setingkat Eselon I tersebut, baik melalui unit kerja Eselon III dan Eselon IV di bawahnya, ataupun secara langsung, berhubungan dengan Anggota DPR RI sebagai pengguna karena memberikan layanan administrasi, persidangan, dan keahlian dalam mendukung pelaksanaan fungsi DPR RI baik fungsi legislasi, fungsi anggaran, dan fungsi pengawasan.

Dari 46 unsur layanan Sekretariat Jenderal DPR RI yang ditanyakan kepada responden, rata-rata responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 30,31 persen dan menyatakan puas sebanyak 68,17 persen. Sementara responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 1,44 persen, dan responden yang menyatakan sangat tidak puas sebanyak 0,08 persen. Artinya sebanyak 98,48 persen Anggota DPR RI menyatakan puas dan sangat puas, dan hanya 1,52 persen yang menyatakan tidak puas (Gambar 4.1). Hasil survei mengenai layanan Sekretariat Jenderal DPR RI memperoleh nilai indeks 3,31 atau 80,56 untuk nilai interval konversinya dan masuk kategori "Baik".



Gambar 4.1 Persentase Kepuasan Responden terhadap Sekretariat Jenderal DPR RI

Sumber: Data Diolah, 2022.

Tabel 4.1 memperlihatkan capaian indeks kepuasan Sekretariat Jenderal DPR RI dan unit-unit kerja di bawahnya, yang didasarkan atas Susunan Dalam Satu Naskah Peraturan Sekretaris Jenderal DPR RI Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal DPR RI. Terlihat bahwa secara keseluruhan capaian indeks kepuasan baik untuk Sekretariat Jenderal, Deputi Bidang Administrasi, Deputi Bidang Persidangan, dan Badan Keahlian, seluruhnya menunjukkan peningkatan jika dibandingkan dengan capaian tahun 2021.

Berdasarkan struktur organisasi terdapat 6 organ yang secara langsung berada di bawah koordinasi Sekretaris Jenderal yaitu: Deputi Bidang Administrasi, Deputi Bidang Persidangan, dan Badan Keahlian yang merupakan unit kerja setingkat Eselon I. Sementara 3 organ lainnya merupakan unit kerja setingkat Eselon II yaitu Pusat Pendidikan dan Latihan (Pusdiklat), Inspektorat Utama, dan Pusat Teknologi dan Informasi (Pustekinfo). Pusdiklat dan Inspektorat tidak berhubungan langsung dengan Anggota DPR RI, namun Pustekinfo merupakan unit kerja yang berhubungan langsung dengan Anggota DPR RI.

Terlihat bahwa capaian indeks kepuasan Anggota terhadap Sekretariat Jenderal pada Tahun 2022 meningkat 2,16 persen dari semula 3,24 menjadi 3,31. Tak jauh berbeda dengan Pustekinfo yang meningkat dari 3,23 menjadi 3,31.

4.2 Deputi Bidang Administrasi

Terdapat 22 unsur penilaian yang diajukan ke responden untuk menilai tingkat kepuasan Anggota DPR RI atas layanan Deputi Bidang Administrasi yang meliputi mekanisme dan prosedur layanan administrasi, kemudahan mendapatkan layanan administrasi, waktu penyelesaian, spesifikasi produk, serta kualitas produk layanan administrasi yang telah diberikan termasuk SDM administrasi yang tersedia. Unsur-unsur tersebut mewakili tiga unit kerja setingkat Eselon II yang berada di bawah koordinasi Deputi Bidang Administrasi dan berhubungan langsung dengan Anggota DPR RI sebagai pengguna yaitu

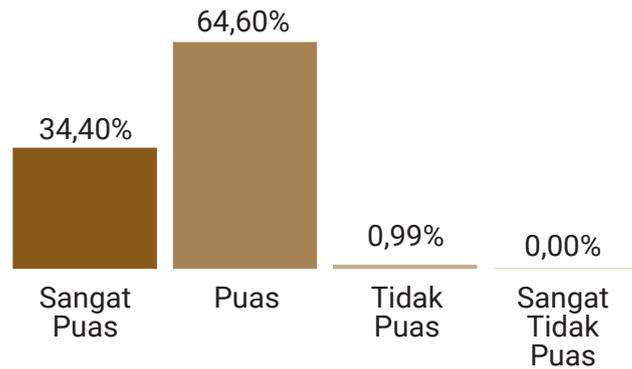
Tabel 4.1 Persandingan Indeks Kepuasan Sekretariat Jenderal dan Seluruh Unit Eselon I dan Eselon II di Bawahnya, Tahun 2021–2022

Sekretariat Jenderal	Indeks			
	2021		2022	
	Target	Realisasi	Target	Realisasi
Sekretariat Jenderal	3,22	3,24	3,24	3,31
Pusdiklat				
Pustekinfo	3,10	3,23	3,10	3,31
Deputi Bid. Administrasi	3,22	3,23	3,33	3,33
Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat	3,07	3,27	3,09	3,31
Biro SDMA	3,07	3,28	3,10	3,33
Biro Keuangan	3,40	3,31	3,40	3,35
Biro Pengelolaan Bangunan dan Wisma	3,07	3,14	3,07	3,27
Biro Umum	3,20	3,33	3,20	3,34
- Layanan Kesehatan		3,31		3,34
- Layanan Keamanan		3,35		3,33
Deputi Bid. Persidangan	3,22	3,27	3,24	3,31
Biro Persidangan I	3,31	3,30	3,31	3,32
Biro Persidangan II	3,31	3,30	3,31	3,32
Biro Kesekretariatan Pimpinan	3,31	3,28	3,31	3,33
Biro KSAP dan Organisasi Internasional	3,22	3,27	3,40	3,31
Biro Pemberitaan Parlemen	3,20	3,27	3,21	3,32
Biro Protokol dan Humas	3,20	3,27	3,21	3,32
- Layanan Keprotokolan		3,33		3,33
- Layanan Perpustakaan		3,25		3,31
Badan Keahlian	3,22	3,25	3,24	3,29
Pusat Perancangan UU	3,22	3,26	3,22	3,29
Pusat Kajian Anggaran	3,07	3,26	3,07	3,29
Pusat Kajian Akuntabilitas Keu. Negara	3,22	3,26	3,22	3,29
Pusat Penelitian	3,22	3,26	3,22	3,29
Pusat Pemantauan Pelaksanaan UU	3,20	3,27	3,20	3,29

Sumber: Data Diolah, 2022.

Biro Keuangan, Biro Pengelolaan Bangunan dan Wisma, serta Biro Umum. Dua unit kerja lainnya yaitu Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat, serta Biro Sumber Daya Manusia Aparatur, dapat dikatakan berhubungan namun tidak secara langsung. Sementara untuk Biro Organisasi dan Perencanaan, dapat dikatakan tidak berhubungan dengan pengguna. Hal itu disebabkan karena pengguna secara umum adalah Setjen DPR RI, bukan Anggota DPR RI.

Dari 22 unsur kriteria layanan Deputi Bidang Administrasi yang ditanyakan kepada responden, rata-rata responden menyatakan sangat puas sebanyak 34,40 persen dan menyatakan puas sebanyak 64,60 persen. Sementara responden yang tidak puas sebanyak 0,99 persen, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas. Hasil survei mengenai layanan Deputi Bidang Administrasi memperoleh nilai indeks 3,33 atau 83,35 untuk nilai interval konversinya dan masuk kategori “Baik” (Tabel 4.2).



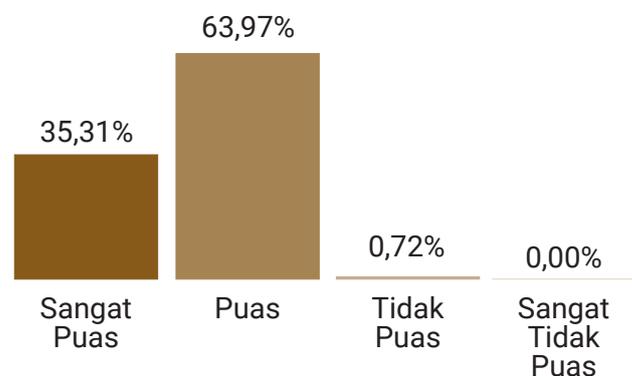
Tabel 4.2 Indeks Kepuasan Responden untuk Layanan Deputi Bidang Administrasi

Indeks Kepuasan	Skor	F	%	Urutan	Nilai
Sangat Puas	4	1.351	34,40	2	5.404
Puas	3	2.537	64,60	1	7.611
Tidak Puas	2	39	0,99	3	78
Sangat Tidak Puas	1	0	0,00	4	0
Jumlah		3.927	100,00		13.093
				NI	3,33
				NIK	83,35

Sumber: Data Diolah, 2022.

4.2.1 Biro Keuangan

Untuk layanan administrasi keuangan dan perjalanan dinas baik dinilai karena Sistem, Mekanisme, dan Prosedurnya maupun waktu penyelesaian serta produk spesifikasi jenis layanan yang diberikan, rata-rata responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 35,31 persen dan menyatakan puas sebanyak 63,97 persen. Sementara responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 0,72 persen, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas. Hasil survei mengenai layanan administrasi keuangan dan perjalanan dinas memberikan indeks kepuasan Biro Keuangan 3,35 atau 83,65 untuk nilai interval konversinya dan masuk kategori "Baik" (Tabel 4.3).



Tabel 4.3 Indeks Kepuasan Responden untuk Layanan Biro Keuangan

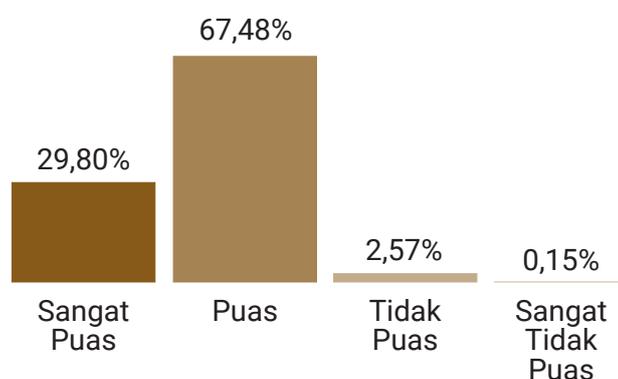
Indeks Kepuasan	Skor	F	%	Urutan	Nilai
Sangat Puas	4	734	35,31	2	2.936
Puas	3	1.330	63,97	1	3.990
Tidak Puas	2	15	0,72	3	30
Sangat Tidak Puas	1	0	0,00	4	0
Jumlah		2.079	100,00		6.956
				NI	3,33
				NIK	83,65

Sumber: Data Diolah, 2022.

Biro Keuangan termasuk satu diantara dua unit kerja yang belum tercapai targetnya yang ditetapkan sebesar 3,40. Penetapan target tersebut dilakukan karena Biro Keuangan sedang berproses menuju Zona Integritas yang mensyaratkan besaran indeks kepuasan sebesar 3,40. Untuk kebutuhan tersebut, Biro Keuangan dapat melakukan survei mandiri yang ditujukan kepada Anggota DPR RI yang diberikan layanan keuangan secara langsung agar hasil survei sesuai kualitas layanan yang sudah diberikan dan mampu ditunjukkan dengan capaian target indeks kepuasan yang sudah ditargetkan.

4.2.2 Biro Pengelolaan Bangunan dan Wisma

Biro Pengelolaan Bangunan dan Wisma bertugas memberikan pelayanan kepada Anggota DPR RI terkait dengan pemeliharaan dan perbaikan ruang kerja Anggota DPR RI, rapat rapat paripurna, dan ruang rapat AKD, termasuk Rumah Jabatan dan Wisma DPR RI. Untuk jenis layanan tersebut dapat dilihat dari kemudahan mendapatkan layanan, waktu penyelesaian, produk spesifikasi jenis layanan, termasuk kualitas sarana dan prasarana. Untuk layanan tersebut, rata-rata responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 28,80 persen dan menyatakan puas sebanyak 67,48 persen. Sementara responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 2,57 persen, dan responden yang menyatakan sangat tidak puas sebanyak 0,15 persen. Hasil survei kepuasan Anggota DPR RI mengenai layanan Biro Pengelolaan Bangunan dan Wisma memperoleh nilai indeks 3,269 atau 81,7296 untuk nilai interval konversinya dan masuk kategori "Baik" (Tabel 4.4).



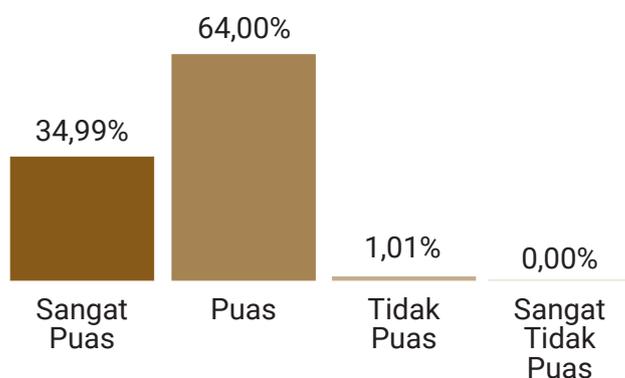
Tabel 4.4 Indeks Kepuasan Responden untuk Layanan Biro Pengelolaan Bangunan dan Wisma

Indeks Kepuasan	Skor	F	%	Urutan	Nilai
Sangat Puas	4	963	29,80	2	3.852
Puas	3	2.181	67,48	1	6.543
Tidak Puas	2	83	2,57	3	166
Sangat Tidak Puas	1	5	0,15	4	5
Jumlah		3.232	100,00		10.566
				NI	3,26918
				NIK	81,7296

Sumber: Data Diolah, 2022.

4.2.3 Biro Umum

Untuk kualitas dan kecepatan Biro Umum dalam memberikan layanan terkait pengamanan dalam Gedung DPR RI dan kesehatan, rata-rata responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 34,99 persen dan menyatakan puas sebanyak 64,00 persen. Sementara responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 1,01 persen, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas. Hasil survei kepuasan Anggota DPR RI mengenai layanan Biro Umum memperoleh nilai indeks indeks 3,34 atau 83,50 untuk nilai interval konversinya dan masuk kategori “Baik” (Tabel 4.5).

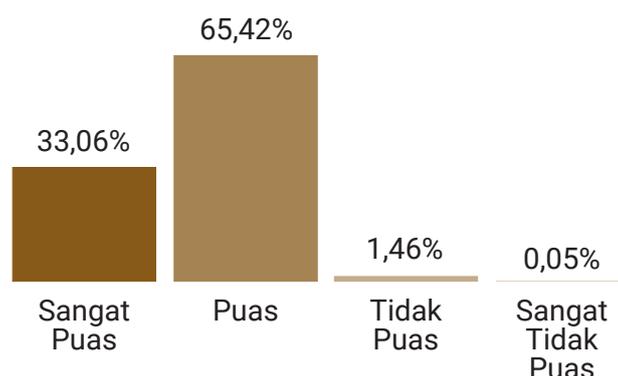
**Tabel 4.5** Indeks Kepuasan Responden untuk Layanan Biro Umum

Indeks Kepuasan	Skor	F	%	Urutan	Nilai
Sangat Puas	4	970	34,99	2	3.880
Puas	3	1.774	64,00	1	5.322
Tidak Puas	2	28	1,01	3	56
Sangat Tidak Puas	1	0	0,00	4	0
Jumlah		2.772	100,00		9.258
				NI	3,34
				NIK	83,50

Sumber: Data Diolah, 2022.

4.2.4 Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat

Untuk kualitas dan kecepatan Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat dalam memberikan layanan terkait dengan pembentukan peraturan internal dan pengelolaan pengaduan masyarakat, rata-rata responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 33,06 persen dan menyatakan puas sebanyak 65,42 persen. Sementara responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 1,46 persen, dan responden yang menyatakan sangat tidak puas hanya 0,05 persen. Hasil survei kepuasan Anggota DPR RI mengenai layanan Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat memperoleh nilai indeks indeks 3,31 atau 82,87 untuk nilai interval konversinya dan masuk kategori “Baik” (Tabel 4.6).



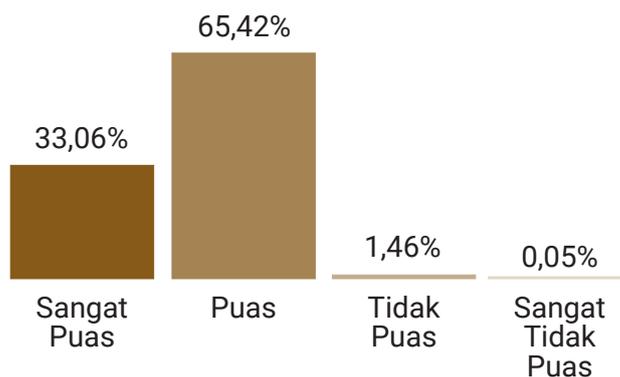
Tabel 4.6 Indeks Kepuasan Responden untuk Layanan Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat

Indeks Kepuasan	Skor	F	%	Urutan	Nilai
Sangat Puas	4	611	33,06	2	2.444
Puas	3	1.209	65,42	1	3.627
Tidak Puas	2	27	1,46	3	54
Sangat Tidak Puas	1	1	0,05	4	1
Jumlah		1.848	100,00		6.126
				NI	3,31
				NIK	82,87

Sumber: Data Diolah, 2022.

4.2.5 Biro Sumber Daya Manusia Aparatur

Untuk kualitas dan kecepatan Biro Sumber Daya Manusia Aparatur (SDMA) dalam memberikan layanan terkait dengan pengelolaan Sumber Daya Manusia Aparatur, baik dalam rangka merencanakan, memetakan maupun melakukan pengembangan sehingga dapat memperkuat dukungan dan layanan SDMA Sekretariat Jenderal DPR RI, rata-rata responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 33,06 persen dan menyatakan puas sebanyak 65,42 persen. Sementara responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 1,46 persen, dan responden yang menyatakan sangat tidak puas hanya 0,05 persen. Hasil survei kepuasan Anggota DPR RI mengenai layanan Biro Sumber Daya Manusia Aparatur memperoleh nilai indeks indeks 3,31 atau 82,87 untuk nilai interval konversinya dan masuk kategori “Baik” (Tabel 4.7).



Tabel 4.7 Indeks Kepuasan Responden untuk Layanan Biro Sumber Daya Manusia Aparatur

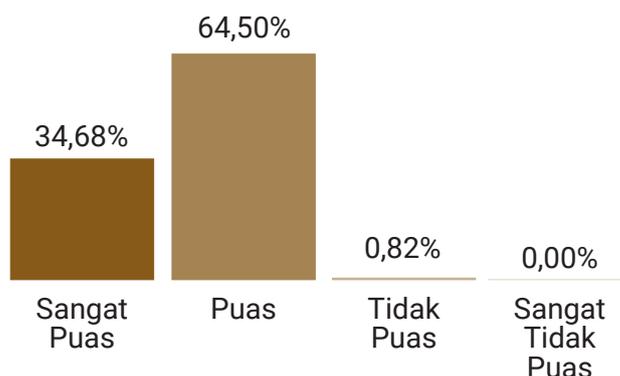
Indeks Kepuasan	Skor	F	%	Urutan	Nilai
Sangat Puas	4	611	33,06	2	2.444
Puas	3	1.209	65,42	1	3.627
Tidak Puas	2	27	1,46	3	54
Sangat Tidak Puas	1	1	0,05	4	1
Jumlah		1.848	100,00		6.126
				NI	3,31
				NIK	82,87

Sumber: Data Diolah, 2022.

Deputi Bidang Administrasi selain mengoordinasikan lima Biro di atas yang berhubungan dengan Anggota DPR RI baik secara langsung maupun tidak langsung, terdapat dua layanan yang berada di bawah Biro Umum, yang secara langsung berhubungan atau dimanfaatkan oleh Anggota DPR RI yaitu layanan kesehatan dan layanan pengamanan dalam.

a. Layanan Kesehatan

Rata-rata responden yang menyatakan sangat puas terhadap layanan kesehatan tercatat sebanyak 34,68 persen dan menyatakan puas sebanyak 64,50 persen. Sementara responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 0,82 persen, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas. Hasil survei kepuasan Anggota DPR RI mengenai Layanan Kesehatan memperoleh nilai indeks indeks 3,34 atau 83,46 untuk nilai interval konversinya dan masuk kategori "Baik" (Tabel 4.8).



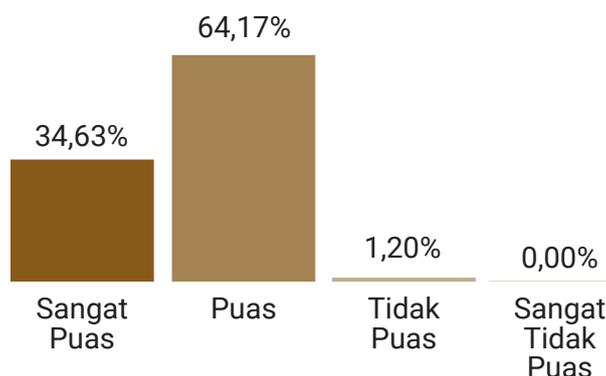
Tabel 4.8 Indeks Kepuasan Responden untuk Layanan Kesehatan

Indeks Kepuasan	Skor	F	%	Urutan	Nilai
Sangat Puas	4	801	34,68	2	3.204
Puas	3	1.490	64,50	1	4.470
Tidak Puas	2	19	0,82	3	38
Sangat Tidak Puas	1	0	0,00	4	0
Jumlah		2.310	100,00		7.712
				NI	3,34
				NIK	83,46

Sumber: Data Diolah, 2022.

b. Layanan Pengamanan Dalam

Rata-rata responden yang menyatakan sangat puas terhadap layanan kesehatan tercatat sebanyak 34,63 persen dan menyatakan puas sebanyak 64,17 persen. Sementara responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 1,20 persen, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas. Hasil survei kepuasan Anggota DPR RI mengenai Layanan Pengamanan Dalam memperoleh nilai indeks indeks 3,3343 atau 83,3574 untuk nilai interval konversinya dan masuk kategori “Baik” (Tabel 4.9).

**Tabel 4.9** Indeks Kepuasan Responden untuk Layanan Pengamanan Dalam

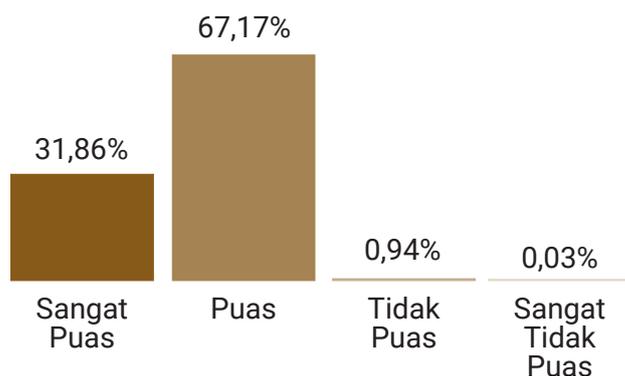
Indeks Kepuasan	Skor	F	%	Urutan	Nilai
Sangat Puas	4	720	34,63	2	2.880
Puas	3	1.334	64,17	1	4.002
Tidak Puas	2	25	1,20	3	50
Sangat Tidak Puas	1	0	0,00	4	0
Jumlah		2.079	100,00		6.932
				NI	3,3343
				NIK	83,3574

Sumber: Data Diolah, 2022.

4.3 Deputi Bidang Persidangan

Terdapat 17 unsur penilaian yang diajukan ke responden untuk menilai tingkat kepuasan Anggota DPR RI atas layanan Deputi Bidang Persidangan yang meliputi mekanisme dan prosedur layanan persidangan, kemudahan mendapatkan layanan persidangan, waktu penyelesaian, spesifikasi produk, serta kualitas produk layanan persidangan yang telah diberikan termasuk SDM persidangan yang tersedia. Unsur-unsur tersebut mewakili enam unit kerja setingkat Eselon II yang berada di bawah koordinasi Deputi Bidang Persidangan dan berhubungan langsung dengan Anggota DPR RI sebagai pengguna yaitu Biro Persidangan I, Biro Persidangan II, Biro Kerja Sama Antar-Parlemen dan Organisasi Internasional, Biro Pemberitaan Parlemen, Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat, dan Biro Kesekretariatan Pimpinan.

Dari 17 unsur penilaian layanan Deputi Bidang Persidangan yang ditanyakan kepada responden, rata-rata menyatakan sangat puas yaitu sebanyak 31,86 persen dan menyatakan puas sebanyak 67,17 persen. Sementara responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 0,94 persen, dan hanya 0,03 persen responden yang menyatakan sangat tidak puas. Hasil survei mengenai layanan Deputi Bidang Persidangan memperoleh nilai indeks 3,31 atau 82,72 untuk nilai interval konversinya dan masuk kategori "Baik" (Tabel 4.10).



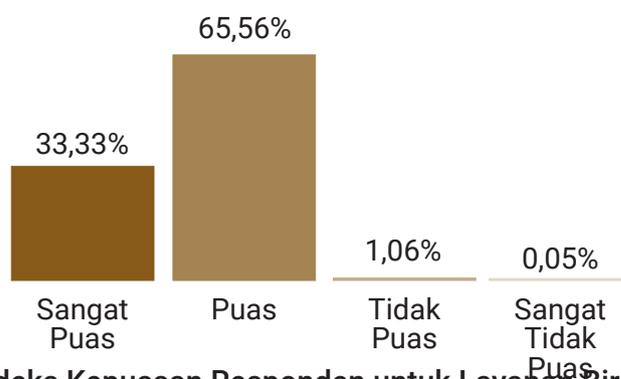
Tabel 4.10 Indeks Kepuasan Responden untuk Layanan Deputi Bidang Persidangan

Indeks Kepuasan	Skor	F	%	Urutan	Nilai
Sangat Puas	4	1.251	31,86	2	5.004
Puas	3	2.637	67,17	1	7.911
Tidak Puas	2	37	0,94	3	74
Sangat Tidak Puas	1	1	0,03	4	1
Jumlah		3.926	100,00		12.990
				NI	3,31
				NIK	82,72

Sumber: Data Diolah, 2022.

4.3.1 Biro Persidangan I dan Biro Persidangan II

Untuk kualitas dan kecepatan dalam memberikan layanan persidangan baik dalam kategori mekanisme, sistem, dan prosedur, maupun kemudahan mendapat layanan, waktu penyelesaian, produk, dan kompetensi SDM, rata-rata responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 33,33 persen dan menyatakan puas sebanyak 65,56 persen. Sementara responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 1,06 persen, dan responden yang menyatakan sangat tidak puas sebanyak 0,05. Hasil survei mengenai kualitas dan kecepatan yang dilakukan Deputi Bidang Persidangan dalam mendukung pelaksanaan fungsi DPR, memperoleh nilai indeks 3,32 atau 83,04 untuk nilai interval konversinya dan masuk kategori “Baik” (Tabel 4.11).



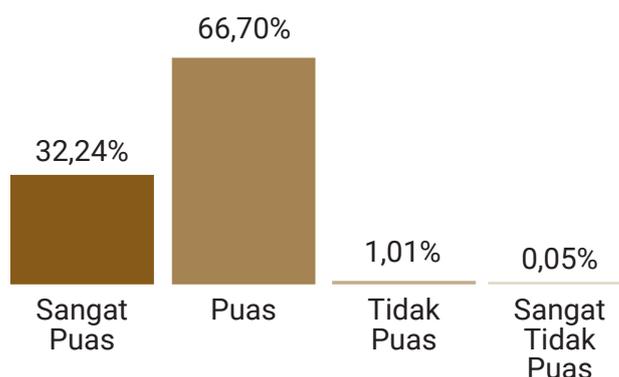
Tabel 4.11 Indeks Kepuasan Responden untuk Layanan Biro Persidangan I dan II

Indeks Kepuasan	Skor	F	%	Urutan	Nilai
Sangat Puas	4	693	33,33	2	2.772
Puas	3	1.363	65,56	1	4.089
Tidak Puas	2	22	1,06	3	44
Sangat Tidak Puas	1	1	0,05	4	1
Jumlah		2.079	100,00		6.906
				NI	3,32
				NIK	83,04

Sumber: Data Diolah, 2022.

4.3.2 Biro Kerja Sama Antar-Parlemen dan Organisasi Internasional

Untuk kualitas dan kecepatan dalam layanan diplomasi parlemen, rata-rata responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 32,24 persen dan menyatakan puas sebanyak 66,70 persen. Sementara responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 3,42 persen, dan responden yang menyatakan sangat tidak puas sebanyak 0,05 persen. Hasil survei mengenai kualitas dan kecepatan dalam layanan Biro Kerja Sama Antar-Parlemen dan Organisasi Internasional memperoleh nilai indeks 3,31 atau 82,78 untuk nilai interval konversinya dan masuk kategori “Baik” (Tabel 4.12).



Tabel 4.12 Indeks Kepuasan Responden untuk Layanan Biro KSAP dan Organisasi Internasional

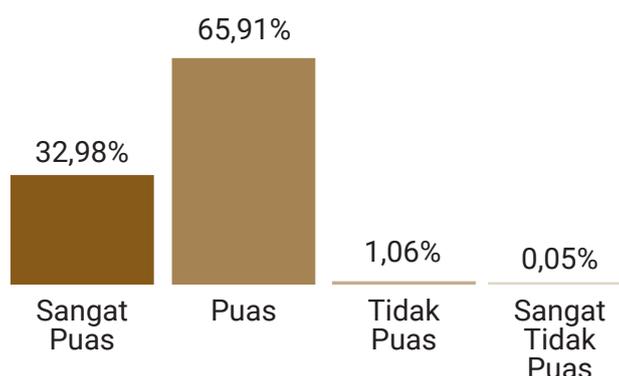
Indeks Kepuasan	Skor	F	%	Urutan	Nilai
Sangat Puas	4	670	32,24	2	2.680
Puas	3	1.386	66,70	1	4.158
Tidak Puas	2	21	1,01	3	42
Sangat Tidak Puas	1	1	0,05	4	1
Jumlah		2.078	100,00		6.881
				NI	3,31
				NIK	82,78

Sumber: Data Diolah, 2022.

Biro KSAP dan Organisasi Internasional termasuk satu diantara dua unit kerja yang belum tercapai targetnya yang ditetapkan sebesar 3,40. Penetapan target tersebut dilakukan karena Biro KSAP dan Organisasi Internasional sedang berproses menuju Zona Integritas yang mensyaratkan besaran indeks kepuasan sebesar 3,40. Untuk kebutuhan tersebut, Biro KSAP dan Organisasi Internasional dapat melakukan survei mandiri yang ditujukan kepada Anggota DPR RI utamanya yang pada tahun 2022 menjabat sebagai Anggota BKSAP, yang diberikan layanan secara langsung agar hasil survei sesuai kualitas layanan yang sudah diberikan langsung kepada Anggota BKSAP dan mampu ditunjukkan dengan capaian target indeks kepuasan sesuai dengan yang ditargetkan.

4.3.3 Biro Pemberitaan Parlemen

Untuk layanan yang diberikan Biro Pemberitaan Parlemen khususnya dalam hal sistem, mekanisme, dan prosedur layanan pemberitaan, waktu penyelesaian, spesifikasi produk, maupun SDM penyelenggara, rata-rata responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 32,98 persen dan menyatakan puas sebanyak 65,91 persen. Sementara responden yang menyatakan tidak puas hanya 1,06 persen, dan hanya 0,05 persen responden yang menyatakan sangat tidak puas. Hasil survei mengenai layanan Biro Pemberitaan Parlemen memperoleh nilai indeks 3,32 atau 82,95 untuk nilai interval konversinya dan masuk kategori “Baik” (Tabel 4.13).



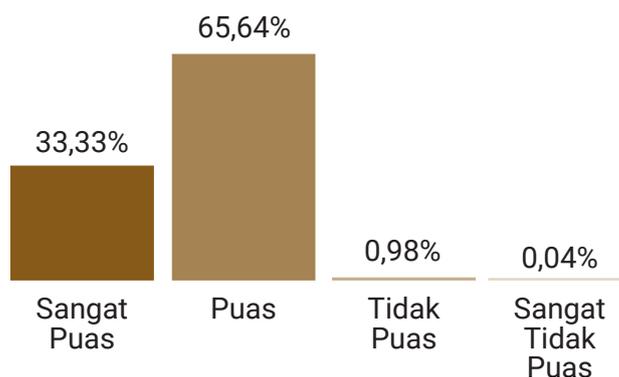
Tabel 4.13 Indeks Kepuasan Responden untuk Layanan Biro Pemberitaan Parlemen

Indeks Kepuasan	Skor	F	%	Urutan	Nilai
Sangat Puas	4	682	32,98	2	2.728
Puas	3	1.363	65,91	1	4.089
Tidak Puas	2	22	1,06	3	44
Sangat Tidak Puas	1	0	0,05	4	1
Jumlah		2.068	100,00		6.862
				NI	3,32
				NIK	82,95

Sumber: Data Diolah, 2022.

4.3.4 Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat

Untuk layanan keprotokolan, rata-rata responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 33,33 persen dan menyatakan puas sebanyak 65,64 persen. Sementara responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 0,98 persen, dan hanya 0,04 persen responden yang menyatakan sangat tidak puas. Hasil survei mengenai layanan Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat memperoleh nilai indeks 3,32 atau 82,95 untuk nilai interval konversinya dan masuk kategori “Baik” (Tabel 4.14).



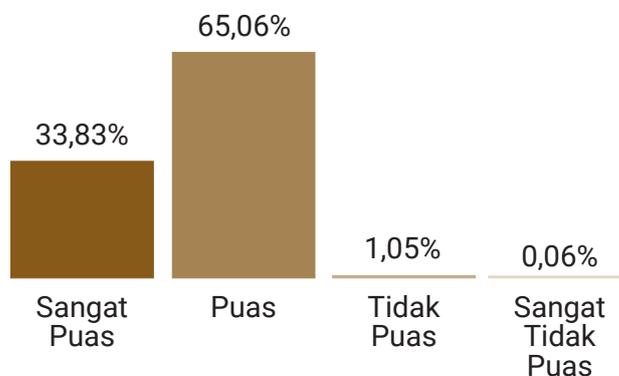
Tabel 4.14 Indeks Kepuasan Responden untuk Layanan Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat

Indeks Kepuasan	Skor	F	%	Urutan	Nilai
Sangat Puas	4	847	33,33	2	3.388
Puas	3	1.668	65,64	1	5.004
Tidak Puas	2	25	0,98	3	50
Sangat Tidak Puas	1	1	0,04	4	1
Jumlah		2.541	100,00		8.443
				NI	3,34
				NIK	82,95

Sumber: Data Diolah, 2022.

4.3.5 Biro Kesekretariatan Pimpinan

Untuk layanan yang diberikan oleh Biro Kesekretariatan Pimpinan melalui Kesekretariatan Fraksi-Fraksi, rata-rata responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 33,83 persen dan menyatakan puas sebanyak 65,06 persen. Sementara responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 1,05 persen, dan hanya 0,06 persen responden yang menyatakan sangat tidak puas. Hasil survei mengenai layanan Biro Kesekretariatan Pimpinan memperoleh nilai indeks 3,33 atau 83,16 untuk nilai interval konversinya dan masuk kategori “Baik” (Tabel 4.15).



Tabel 4.15 Indeks Kepuasan Responden untuk Layanan Biro Kesekretariatan Pimpinan

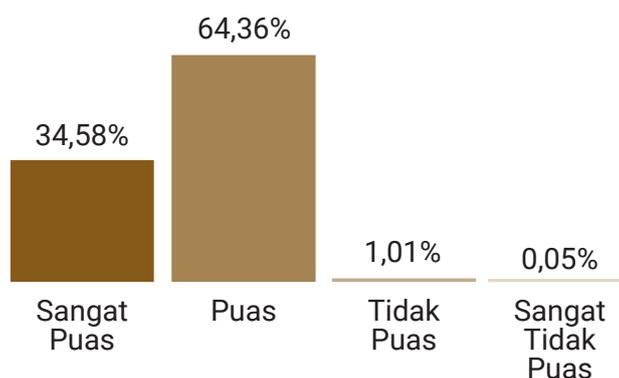
Indeks Kepuasan	Skor	F	%	Urutan	Nilai
Sangat Puas	4	547	33,83	2	2.188
Puas	3	1.052	65,06	1	3.156
Tidak Puas	2	17	1,05	3	34
Sangat Tidak Puas	1	1	0,06	4	1
Jumlah		1.617	100,00		5.379
				NI	3,33
				NIK	83,16

Sumber: Data Diolah, 2022.

Deputi Bidang Persidangan selain mengoordinasikan lima Biro di atas yang berhubungan dengan Anggota DPR RI secara langsung, juga mengoordinasi dua layanan yang berada di bawah Biro Protokol dan Humas. Kedua layanan tersebut berhubungan atau dimanfaatkan langsung oleh Anggota DPR RI yaitu layanan keprotokolan dan layanan perpustakaan.

a. Layanan Keprotokolan

Rata-rata responden yang menyatakan sangat puas terhadap layanan keprotokolan tercatat sebanyak 34,58 persen dan menyatakan puas sebanyak 64,36 persen. Sementara responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 1,01 persen, dan hanya 0,05 persen responden yang menyatakan sangat tidak puas. Hasil survei mengenai layanan keprotokolan memperoleh nilai indeks 3,33 atau 83,25 untuk nilai interval konversinya dan masuk kategori “Baik” (Tabel 4.16).

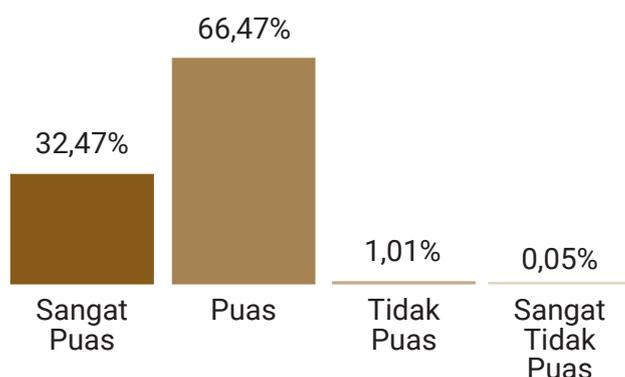
**Tabel 4.16** Indeks Kepuasan Responden untuk Layanan Keprotokolan

Indeks Kepuasan	Skor	F	%	Urutan	Nilai
Sangat Puas	4	719	34,58	2	2.876
Puas	3	1.338	64,36	1	4.014
Tidak Puas	2	21	1,01	3	42
Sangat Tidak Puas	1	1	0,05	4	1
Jumlah		2.079	100,00		6.933
				NI	3,33
				NIK	83,25

Sumber: Data Diolah, 2022.

b. Layanan Perpustakaan

Rata-rata responden yang menyatakan sangat puas terhadap layanan keprotokolan tercatat sebanyak 32,47 persen dan menyatakan puas sebanyak 66,47 persen. Sementara responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 1,01 persen, dan hanya 0,05 persen responden yang menyatakan sangat tidak puas. Hasil survei mengenai layanan perpustakaan memperoleh nilai indeks 3,31 atau 82,84 untuk nilai interval konversinya dan masuk kategori "Baik" (Tabel 4.17).



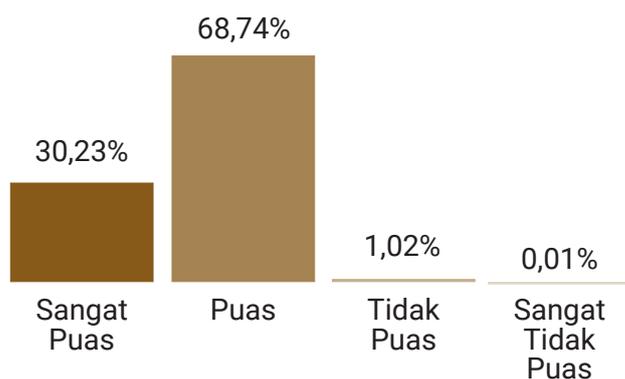
Tabel 4.17 Indeks Kepuasan Responden untuk Layanan Perpustakaan

Indeks Kepuasan	Skor	F	%	Urutan	Nilai
Sangat Puas	4	675	32,47	2	2.700
Puas	3	1.382	66,47	1	4.146
Tidak Puas	2	21	1,01	3	42
Sangat Tidak Puas	1	1	0,05	4	1
Jumlah		2.079	100,00		6.889
				NI	3,31
				NIK	82,84

Sumber: Data Diolah, 2022.

4.4 Badan Keahlian

Terdapat 13 unsur penilaian yang diajukan ke responden untuk menilai tingkat kepuasan Anggota DPR RI atas layanan keahlian meliputi mekanisme dan prosedur layanan, kemudahan mendapatkan layanan keahlian, waktu penyelesaian, spesifikasi produk, serta kualitas produk layanan keahlian yang telah diberikan termasuk SDM keahlian yang tersedia. Unsur-unsur tersebut mewakili lima unit kerja setingkat Eselon



II yang berada di bawah koordinasi Badan Keahlian yaitu Pusat Perancangan Undang-Undang, Pusat Kajian Anggaran, Pusat Kajian Akuntabilitas Keuangan Negara, Pusat Penelitian, dan Pusat Pemantauan Pelaksanaan Undang-Undang.

Tabel 4.18 Indeks Kepuasan Responden untuk Layanan Keahlian

Indeks Kepuasan	Skor	F	%	Urutan	Nilai
Sangat Puas	4	3.139	30,23	2	12.556
Puas	3	7.139	68,74	1	21.417
Tidak Puas	2	106	1,02	3	212
Sangat Tidak Puas	1	1	0,01	4	1
Jumlah		10.385	100,00		34.186
				NI	3,29186
				NIK	82,2966

Sumber: Data Diolah, 2022.



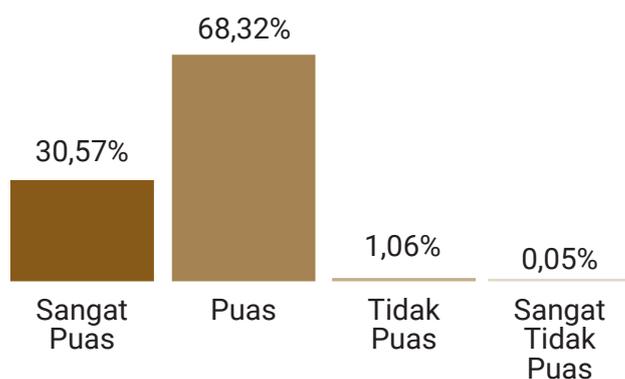
Gambar 4.2 Indeks Kepuasan Responden terhadap Badan Keahlian DPR RI

Sumber: Data Diolah, 2022.

Dari tiga belas unsur penilaian layanan keahlian yang ditanyakan kepada responden, rata-rata responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 30,23 persen dan menyatakan puas sebanyak 68,74 persen. Sementara responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 1,02 persen, dan hanya 0,01 persen responden yang menyatakan sangat tidak puas. Hasil survei mengenai layanan keahlian memperoleh nilai indeks kepuasan 3,29 atau 82,30 untuk nilai interval konversinya dan masuk kategori “Baik” (Tabel 4.18).

4.4.1 Pusat Perancangan Undang-Undang

Untuk kualitas layanan yang diberikan Pusat Perancangan Undang-Undang, rata-rata responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 30,57 persen dan menyatakan puas sebanyak 68,32 persen. Sementara responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 1,05 persen, dan hanya 0,05 responden yang menyatakan sangat tidak puas. Hasil survei mengenai kualitas layanan Pusat Perancangan Undang-Undang memperoleh nilai indeks 3,294 atau 82,35 untuk nilai interval konversinya dan masuk kategori “Baik” (Tabel 4.19).



Tabel 4.19 Indeks Kepuasan Responden untuk Layanan Pusat Perancangan Undang-Undang

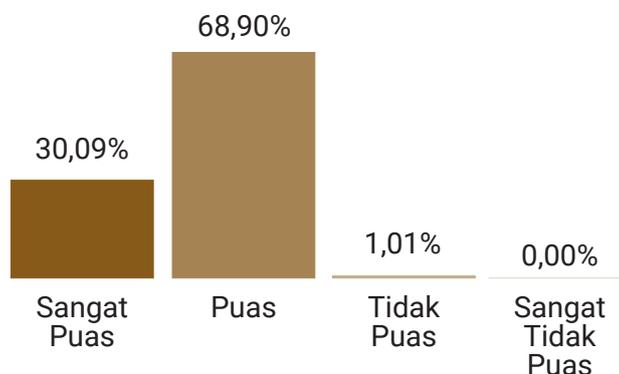
Indeks Kepuasan	Skor	F	%	Urutan	Nilai
Sangat Puas	4	635	30,57	2	2.540
Puas	3	1.419	68,32	1	4.257
Tidak Puas	2	22	1,06	3	44
Sangat Tidak Puas	1	1	0,05	4	1
Jumlah		2.077	100,00		6.842
				NI	3,29417
				NIK	82,3544

Sumber: Data Diolah, 2022.

4.4.2 Pusat Kajian Anggaran

Untuk kualitas hasil kajian dan analisis dan terbitan yang diberikan Pusat Kajian Anggaran, rata-rata responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 30,09 persen dan menyatakan puas sebanyak 68,90 persen. Sementara responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 1,01 persen, dan hanya 0,00 persen responden yang menyatakan

sangat tidak puas. Hasil survei mengenai kualitas hasil kajian dan analisis dan terbitan memperoleh nilai indeks 3,291 atau 82,27 untuk nilai interval konversinya dan masuk kategori “Baik” (Tabel 4.20).



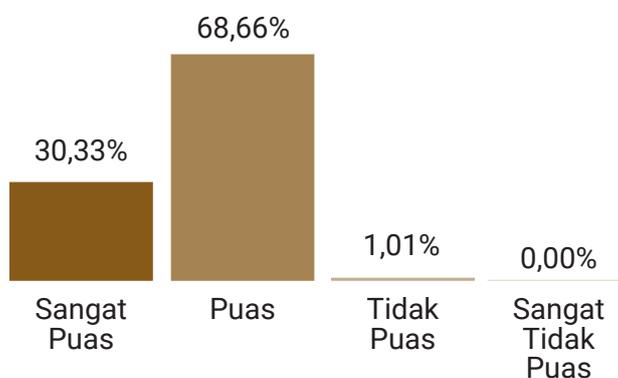
Tabel 4.20 Indeks Kepuasan Responden untuk Layanan Pusat Kajian Anggaran

Indeks Kepuasan	Skor	F	%	Urutan	Nilai
Sangat Puas	4	625	30,09	2	2.500
Puas	3	1.431	68,90	1	4.293
Tidak Puas	2	21	1,01	3	42
Sangat Tidak Puas	1	0	0,00	4	0
Jumlah		2.077	100,00		6.835
				NI	3,2908
				NIK	82,2701

Sumber: Data Diolah, 2022.

4.4.3 Pusat Kajian Akuntabilitas Keuangan Negara

Untuk kualitas layanan Pusat Kajian Akuntabilitas Keuangan Negara utamanya melalui produk layanan hasil telaah atas Hasil Pemeriksaan Semester BPK, rata-rata responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 30,33 persen dan menyatakan puas sebanyak 68,66 persen. Sementara responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 1,01 persen, dan hanya 0,00 persen responden yang menyatakan sangat tidak puas. Hasil survei mengenai kualitas memperoleh nilai indeks 3,293 atau 82,33 untuk nilai interval konversinya dan masuk kategori “Baik” (Tabel 4.21).



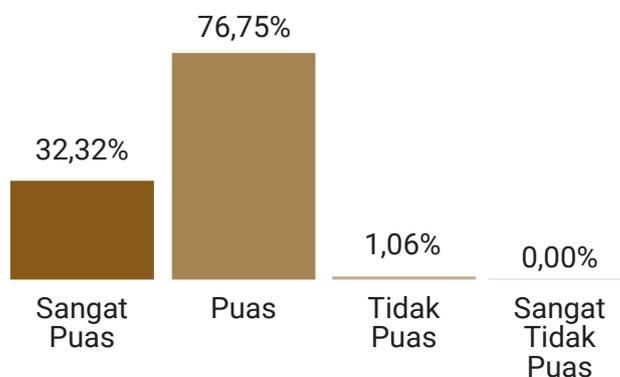
Tabel 4.21 Indeks Kepuasan Responden untuk Pusat Kajian Akuntabilitas Keuangan Negara

Indeks Kepuasan	Skor	F	%	Urutan	Nilai
Sangat Puas	4	630	30,33	2	2.520
Puas	3	1426	68,66	1	4.278
Tidak Puas	2	21	1,01	3	42
Sangat Tidak Puas	1	0	0,00	4	0
Jumlah		2.077	100,00		6.840
				NI	3,29321
				NIK	82,3303

Sumber: Data Diolah, 2022.

4.4.4 Pusat Penelitian

Untuk layanan yang diberikan Pusat Penelitian baik dalam hal memberikan kajian dan analisis maupun pendampingan dalam pelaksanaan tugas, fungsi, dan wewenang dari DPR yang dilaksanakan oleh Alat Kelengkapan DPR RI baik Komisi maupun Badan, rata-rata responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 33,32 persen dan menyatakan puas sebanyak 76,75 persen. Sementara responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 1,06 persen, dan hanya 0,00 persen responden yang menyatakan sangat tidak puas. Hasil survei mengenai layanan Pusat Penelitian memperoleh nilai indeks 3,29 atau 82,260 untuk nilai interval konversinya dan masuk kategori "Baik" (Tabel 4.22).

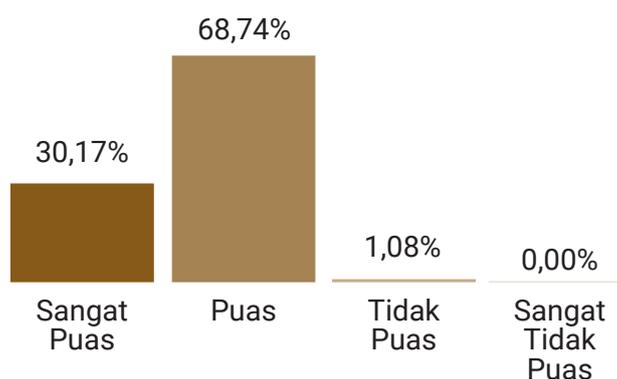
**Tabel 4.22** Indeks Kepuasan Responden untuk Pusat Penelitian

Indeks Kepuasan	Skor	F	%	Urutan	Nilai
Sangat Puas	4	692	33,32	2	2.768
Puas	3	1.594	76,75	1	4.782
Tidak Puas	2	22	1,06	3	44
Sangat Tidak Puas	1	0	0,00	4	0
Jumlah		2.308	100,00		7.594
				NI	3,29029
				NIK	82,2574

Sumber: Data Diolah, 2022.

4.4.5 Pusat Pemantauan Pelaksanaan Undang-Undang

Untuk kualitas layanan Pusat Pemantauan Pelaksanaan Undang-Undang, khususnya dalam hal memberikan keterangan DPR RI di Mahkamah Konstitusi, rata-rata responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 30,17 persen dan menyatakan puas sebanyak 68,74 persen. Sementara responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 1,08 persen, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak puas (Gambar 4.16). Hasil survei mengenai layanan Pusat Pemantauan Pelaksanaan Undang-Undang memperoleh nilai indeks 3,291 atau 82,27 untuk nilai interval konversinya dan masuk kategori "Baik" (Tabel 4.23).



Tabel 4.23 Indeks Kepuasan Responden untuk Layanan Pusat Pemantauan Pelaksanaan Undang-Undang

Indeks Kepuasan	Skor	F	%	Urutan	Nilai
Sangat Puas	4	557	30,17	2	2.228
Puas	3	1.269	68,74	1	3.807
Tidak Puas	2	20	1,08	3	40
Sangat Tidak Puas	1	0	0,00	4	0
Jumlah		1.846	100,00		6.075
				NI	3,2909
				NIK	82,2725

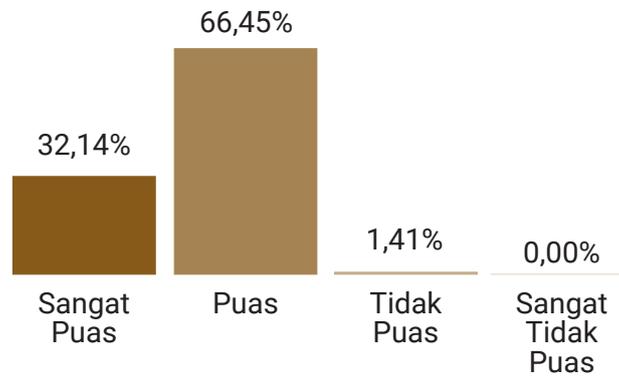
Sumber: Data Diolah, 2022.

4.5 Pusat Teknologi Informasi

Pusat Teknologi Informasi merupakan unit kerja setingkat Eselon II yang langsung berada di bawah koordinasi Sekjen DPR RI sehingga penilaiannya dipisahkan dengan unit kerja setingkat Eselon I lainnya. Terdapat tiga unsur penilaian utama yang diajukan ke responden untuk menilai tingkat kepuasan Anggota DPR RI atas layanan Pusat Teknologi Informasi yaitu mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian serta spesifikasi produk yang dihasilkan.

Dari unsur kriteria layanan tersebut, Pusat Teknologi Informasi memperoleh nilai rata-rata responden yang menyatakan sangat puas sebanyak 32,14 persen dan menyatakan puas sebanyak 66,45 persen. Sementara responden yang menyatakan tidak puas sebanyak 1,41 persen, dan tidak ada responden yang menyatakan sangat

tidak puas. Hasil survei mengenai layanan Pusat Teknologi Informasi memperoleh nilai indeks 3,31 atau 82,75 untuk nilai interval konversinya dan masuk kategori “Baik” (Tabel 4.24).



Tabel 4.24 Indeks Kepuasan Responden untuk Layanan Pusat Teknologi Informasi

Indeks Kepuasan	Skor	F	%	Urutan	Nilai
Sangat Puas	4	297	32,14	2	1.188
Puas	3	614	66,45	1	1.842
Tidak Puas	2	13	1,41	3	26
Sangat Tidak Puas	1	0	0,00	4	0
Jumlah		924	100,00		3.056
				NI	3,31
				NIK	82,75

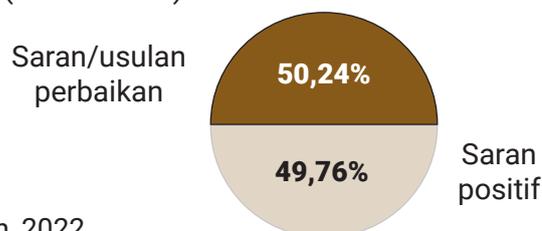
Sumber: Data Diolah, 2022.

MASUKAN RESPONDEN: REKAPITULASI JAWABAN TERBUKA

5.1 Masukan dan Rekomendasi Responden

Saran, masukan, dan rekomendasi Anggota DPR RI terhadap layanan Setjen DPR RI merupakan salah satu pertanyaan yang dituangkan secara tertulis dalam survei ini. Metode pengolahan data yang dilakukan untuk jawaban terhadap pertanyaan terbuka tersebut adalah menggunakan *content analysis*, yakni mengklasifikasikan dan mengkuantifikasi isu-isu yang sering muncul dari jawaban responden.

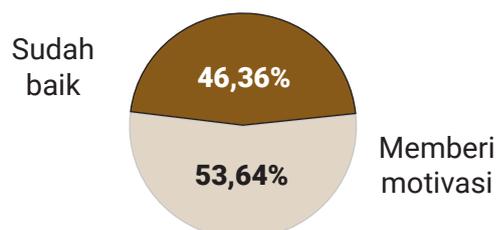
Jumlah responden yang mengisi jawaban terbuka sebanyak 209 responden, dimana responden yang memberikan respons positif/motivasi dengan yang memberi usulan perbaikan jumlahnya nyaris sama. Sebanyak 104 responden (49,76 persen) memberikan respons positif dan motivasi terkait kepuasan atas layanan Setjen DPR RI, dan sebanyak 105 responden (50,24 persen) menganggap layanan perlu ditingkatkan lagi serta memberikan saran dan usulan untuk perbaikan dan juga keluhan. Hal ini menunjukkan bahwa hampir setengah dari responden dalam jawaban terbukanya, menyatakan respons yang positif dan telah puas dengan layanan dan dukungan Setjen DPR RI selama ini (Gambar 5.1).



Sumber: Data Diolah, 2022

Gambar 5.1 Jumlah Responden yang Memberikan Jawaban Terbuka

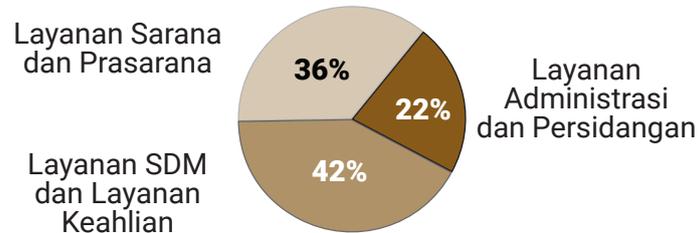
Respons positif akan layanan Setjen DPR RI selama ini dinyatakan responden dengan menyatakan bahwa dukungan dan layanan sudah baik sebanyak 53,64 persen (59 responden) dan memberikan motivasi serta apresiasi untuk terus meningkatkan pelayanan sebanyak 46,36 persen (51 responden) (Gambar 5.2).



Sumber: Data Diolah, 2022.

Gambar 5.2 Respons Positif dan Motivasi

Jawaban terbuka responden yang berisi saran untuk perbaikan diklasifikasikan berdasarkan berbagai jenis layanan SDM dan layanan keahlian, layanan sarana prasarana dan layanan administrasi dan persidangan. Terdapat 134 butir usulan yang disampaikan responden untuk perbaikan dan peningkatan layanan untuk semua jenis layanan. Saran perbaikan untuk masing-masing jenis ini kemudian dikuantifikasi, sebagaimana ditampilkan dalam Gambar 5.3.



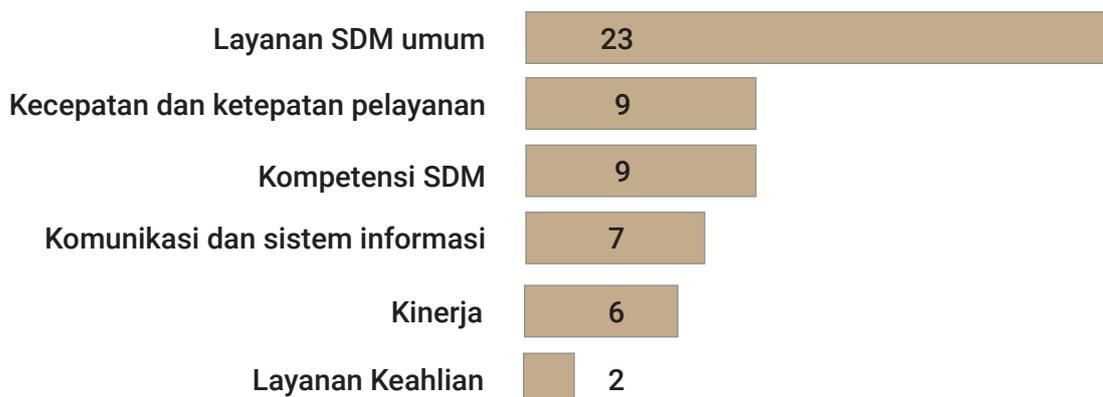
Sumber: Data Diolah, 2022.

Gambar 5.3 Usulan Berdasarkan Jenis Layanan

Berdasarkan Gambar 5.3 dapat dilihat bahwa responden yang menyarankan perbaikan terkait layanan SDM dan layanan keahlian adalah yang paling besar (42 persen), disusul kemudian layanan sarana prasarana (36 persen), dan layanan administrasi (22 persen). Hal tersebut membuktikan bahwa dukungan sumber daya manusia dan keahlian masih sangat diperlukan dan diharapkan untuk dapat memberikan dukungan yang optimal bagi Anggota DPR RI dalam menjalankan fungsi dan perannya.

5.2 Pengembangan SDM

Untuk lebih detail lagi hal-hal yang diusulkan responden secara tertulis, maka diklasifikasikan kembali butir-butir usulannya untuk masing-masing jenis layanan, dan kemudian dikuantifikasi. Usulan untuk jenis layanan SDM dan keahlian dapat dilihat di Gambar 5.4.



Gambar 5.3 Butir Usulan untuk Layanan SDM dan Keahlian

Sumber: Data Diolah, 2022.

Berdasarkan Gambar 5.4 dapat dilihat bahwa unsur yang diusulkan paling banyak untuk diperbaiki dan ditingkatkan adalah layanan SDM secara umum (disarankan oleh 23 responden), disusul kemudian kecepatan dan ketepatan pelayanan dan kompetensi SDM disarankan oleh 9 responden. Komunikasi dan sistem informasi diberi masukan oleh 7 responden, dan kinerja oleh 6 responden, sedangkan layanan keahlian oleh 2 responden. Hal tersebut menunjukkan bahwa layanan SDM secara umum dan kecepatan layanan dan kecepatan dalam merespons berbagai hal yang dibutuhkan masih menjadi *concern* dari sebagian besar responden dan diharapkan untuk dapat lebih ditingkatkan lagi.

5.3 Administrasi dan Persidangan

Layanan administrasi dan persidangan dikelompokkan menjadi layanan administrasi keuangan, penyediaan alat tulis kantor (ATK), layanan administrasi umum, dan layanan persidangan. Berdasarkan Gambar 5.5, jenis dukungan/layanan ini tidak terlalu banyak disarankan oleh responden.



Gambar 5.5 Butir Usulan Layanan Administrasi dan Persidangan

Sumber: Data Diolah, 2022.

Layanan administrasi keuangan diusulkan oleh 12 responden, disusul kemudian layanan terkait penyediaan ATK (7 responden). Layanan administrasi disarankan oleh 6 responden dan persidangan oleh 4 responden. Dalam hal administrasi keuangan, mekanisme pemberian uang perjanan dinas secara fleksibel (bisa melalui transfer atau *cash*) masih disarankan oleh beberapa responden. Saran tertulis terhadap layanan administrasi dan persidangan relatif lebih (total 29 usulan), hal ini dapat diasumsikan bahwa mayoritas responden sudah merasa puas dengan layanan yang diberikan.

5.4 Sarana Prasarana

Sebanyak 49 responden memberikan saran dan masukan tertulis terkait dukungan sarana prasarana. RJA merupakan butir yang paling banyak disarankan (15 responden), disusul kemudian pengamanan (8 responden), sarana prasarana secara umum (6 responden), berikutnya sarana teknologi informasi, ruang rapat dan ruang anggota, sarana kesehatan, TV parlemen, dan Wisma Griya Sabha Kopo.

Terkait RJA, responden sebagian besar berharap agar pengecekan, perbaikan, dan pemeliharaan dapat dilakukan dengan cepat dan dengan kualitas bahan yang baik. Dalam hal pengamanan, responden mengharapkan perbaikan mekanisme

pengaman bagi tamu yang keluar masuk Gedung DPR, termasuk peningkatan layanan pengamanan di lingkungan RJA. Aturan terkait transportasi *online* diharapkan dapat disesuaikan untuk mempermudah dalam pengantaran dan penjemputan.



Gambar 5.6 Butir Usulan untuk Jenis Dukungan Sarana Prasarana

Sumber: Data Diolah, 2022.

5.5 Masukan Responden

Saran konkret berdasarkan jawaban terbuka responden untuk masing-masing jenis dukungan dapat dilihat pada Tabel 5.1.

Tabel 5.1 Layanan SDM dan Layanan Keahlian

Masukan/Usulan Responden
Layanan SDM (23)
Tetap amanah.
Lebih amanah.
Tetap jaga integritas dan profesional.
1) Kualitas dan ketepatan serta kecepatan menyampaikan informasi perlu ditingkatkan. 2) Layanan Setjen ke Anggota perlu ditingkatkan untuk semua Anggota bukan hanya sebagian atau unsur pimpinan.
Lebih dipertahankan yang bagusnya dengan peningkatan kualitas pelayanan terhadap Anggota DPR RI.
Pelayanan tolong ditingkatkan lagi.
Sudah cukup baik semua layanan yang diberikan, namun tetap harus ditingkatkan menjadi lebih baik.
Dimaksimalkan dan ditingkatkan pelayanannya.
Tolong ditingkatkan pelayanan Anggota. Pembuatan plat nomor Anggota mohon dipercepat jangan diperlambat.

Masukan/Usulan Responden

- 1) Selalu berbenah diri bila masih ada kelemahan/kekurangan;
 - 2) Tingkatkan pelayanan terutama dalam teknologi dan informasi;
 - 3) Tetap memberikan pelayanan yang humanis kepada para tamu terutama konstituen;
 - 4) Cermati perubahan/perkembangan tata kelola yang lebih baik dan lakukan inovasi terus-menerus menyesuaikan zaman.
-

Terus meningkatkan kinerja dalam memberikan pelayanan sebagai pendukung kinerja Anggota DPR RI. Diharapkan untuk bisa bersinergi antara Setjen DPR RI dengan Anggota DPR RI atau bagian dari tim Anggota DPR RI dalam mengurus kebutuhan administrasi Anggota DPR RI.

Tingkatkan terus pelayanan untuk semakin baik lagi.

Lebih ditingkatkan lagi pelayanannya.

Lebih ditingkatkan lagi profesionalisme pada setiap pelayanan Setjen DPR RI agar selalu siapa melayani setiap kebutuhan Anggota DPR RI dalam melaksanakan tugasnya di parlemen. Kemudian kecepatan pelayanan bisa ditingkatkan kembali dengan inovasi penggunaan teknologi informasi.

Kualitas dan ketepatan serta kecepatan menyampaikan informasi perlu ditingkatkan. Layanan Setjen ke Anggota perlu ditingkatkan untuk semua Anggota bukan hanya sebagian atau unsur pimpinan.

- 1) Agar yang baik dipertahankan dan yang belum diperbaiki sehingga ke depan terus lebih baik dalam peningkatan.
 - 2) Manajemen mutu pelayanan di semua aspek.
 - 3) Selanjutnya survei dilakukan tertutup.
-

Tingkatkan pelayanan di Sekretariat Jenderal DPR RI.

Meningkatkan peran teknologi untuk mutu layanan agar lebih profesional, memperbanyak layanan bahasa asing, dan memperbaiki tampilan *website* yang *update* dan modern.

Rasanya semua sudah memenuhi prosedur yang seharusnya. Hanya saja butuh peningkatan lagi dalam segala sektor untuk dapat lebih memberikan kepuasan, khususnya bagi kami Anggota Dewan atau bagi seluruh TA dan SA yang membantu atau melayani kegiatan Anggota Dewan. Secara lebih menyeluruh sudah OK.

- 1) Terus berikan layanan yang baik akan kebutuhan ataupun hak-hak Anggota Dewan.
 - 2) Mudahkan dan jangan dipersulit bagi staf Anggota Dewan yang membutuhkan, mengurus administrasi Dewan itu sendiri.
-

Mohon lebih ditingkatkan lagi untuk kualitas layanan yang diberikan.

Tetap melakukan evaluasi secara rutin untuk mendapatkan kualitas layanan yang lebih baik.

Upayakan dalam memberikan pelayanan untuk selalu menjaga keramahan, baik kepada Anggota DPR RI, staf, atau tenaga ahli maupun mitra Anggota DPR RI.

Kecepatan Layanan dan Respons (9)

Kedepan agar cepat respons dalam segala hal.

Agar lebih memperhatikan kecepatan dalam menanggapi permintaan atau keluhan baik dari Anggota ataupun para stafnya. Terima kasih.

Overall bagus, tingkatkan respons dan kecepatan layanan.

Lebih dipermudah lagi saat adanya kebutuhan mendesak cepat tanggapnya.

Masukan/Usulan Responden

Segera merespons apa yang sudah dilaporkan atau menyegerakan kelengkapan ruang/peralatan kantor untuk menunjang kinerja Anggota. Misal, *printer*, karena kita minta *printer* bisa datang 3 bulanan/lebih.

- 1) Tingkatkan pelayanan di Sekretariat Jenderal DPR RI.
- 2) Setiap ada permintaan dari Anggota DPR RI dipercepat.

- 1) Lebih dipertahankan yang bagusnya dengan peningkatan kualitas pelayanan terhadap Anggota DPR RI;
- 2) Fasilitas-fasilitas kerja harap dilengkapi lagi;
- 3) Kecepatan dalam penanganan lebih harus bagus lagi.

Tingkat kembali pelayanan bagian perjalanan agar lebih responsif.

Kemudian kecepatan pelayanan bisa ditingkatkan kembali dengan inovasi penggunaan teknologi informasi.

Kompetensi SDM (9)

Lebih ditingkatkan lagi profesionalisme pada setiap pelayanan Setjen DPR RI agar selalu siap melayani setiap kebutuhan Anggota DPR RI dalam melaksanakan tugasnya di parlemen.

Teruslah berkreasi dan berinovasi demi peningkatan kualitas dan pelayanan yang diberikan Sekretariat Jenderal.

Harus ramah, responsif.

Pelatihan dan perbaikan SOP dan budaya kerja di SDM Sekjen.

Kerja keras, kerja cerdas. Kerja cermat, kerja taat. Maksimalkan manfaat, junjung martabat.

Sering lakukan *training* singkat. Kalau perlu lakukan kunjungan (apa lagi jika bisa *on the job training*) ke parlemen Jepang, Korea Selatan, Australia!

Tetap bersinergi agar tercapai kinerja yang lebih baik.

Peningkatan SDM Setjen harus selalu dilakukan, tetap semangat!

Agar terus berupaya untuk selalu berintegrasi dalam bekerja tim.

Komunikasi dan Sistem Informasi (7)

Kualitas dan ketepatan serta kecepatan menyampaikan informasi perlu ditingkatkan. Layanan Setjen ke Anggota perlu ditingkatkan untuk semua Anggota bukan hanya sebagian atau unsur pimpinan.

- 1) Ada beberapa hal terkait hasil dari proper di Sekretariat Jendral DPR RI tetapi sosialisasi masih terasa kurang.
- 2) Perlu penataan yang lebih baik sehingga seluruh unsur dapat bersinergi atau ikut berkolaborasi sesuai dengan aturan yang berlaku.

Kualitas dan ketepatan serta kecepatan menyampaikan informasi perlu ditingkatkan, layanan Setjen ke Anggota perlu ditingkatkan untuk semua Anggota bukan hanya sebagian atau unsur pimpinan.

Tingkatkan pelayanan dalam bidang informasi agar semua informasi dapat terinfo dalam bentuk *softcopy* atau digital.

Sistem informasi terpadu berupa aplikasi yang memudahkan komunikasi, koordinasi, dan pendelegasian dari Pimpinan Anggota Setjen dan *supporting system* lainnya seperti TA dan Asrori.

Ditingkatkan lagi komunikasinya.

Masukan/Usulan Responden
Meningkatkan peran teknologi untuk mutu layanan agar lebih profesional, memperbanyak layanan bahasa asing, dan memperbaiki tampilan <i>website</i> yang <i>update</i> dan modern.
Kinerja (6)
Tolong tingkatkan kinerja dan fasilitas sarana dan prasarana.
Ke depannya lebih ditingkatkan dalam kinerja, sekarang sudah baik ke depannya lebih baik lagi yang masih cukup baik. Terima kasih.
Konsistensi dalam manajemen untuk penyempurnaan dari waktu ke waktu sesuai perkembangan zaman.
Tingkatkan kinerja sebagai <i>supporting system</i> parlemen. Dukung proses kinerja Anggota sehari-hari, seperti fasilitas ATK ruangan kerja Anggota untuk menunjang kelancaran kinerja. Tetap semangat.
Lebih ditingkatkan lagi kekompakan bersama.
Lebih disiplin untuk menjaga kinerja dan kualitas dalam melayani segala kebutuhan yang dibutuhkan dalam ruang lingkup parlemen. Menuju pada hasil yang lebih baik dengan motto kerja hari ini lebih baik dari hari kemarin.
Layanan Keahlian (2)
Kualitas bahan, baik naskah akademik, RUU, Isu Sepekan, dll. dikirim secara rutin dan dibuat dengan singkat, jelas. dan padat, sehingga mudah untuk dipahami.
Perlu adanya naskah akademik di berbagai isu strategis dan dimuat di media jurnal/ publikasi lainnya.

Sumber: Jawaban Terbuka Kuesioner Diolah, 2022.

Tabel 5.2 Layanan Sarana dan Prasarana

Masukan/Usulan Responden
Rumah Jabatan Anggota (15)
Harapan untuk lebih memperhatikan pemeliharaan ruang kerja Anggota DPR RI, juga rumah jabatan Anggota.
Layanan perbaikan RJA Kalibata perlu untuk ditingkatkan dikarenakan banyak sekali furnitur yang rusak dan perbaikan lama. Kebersihan di RJA Kalibata perlu ditingkatkan dikarenakan banyak juga lokasi/titik-titik yang banyak sampah.
Sinergi koordinasi antara manajemen di RJA dengan Setjen DPR RI.
Diperlukan adanya peningkatan sarana dan prasarana sesuai standar antara lain Rumah Jabatan Anggota (RJA).
Perlu adanya perbaikan pada pelayanan dan fasilitas RJA yang cepat dengan adanya pergantian.
Mohon ada pengecekan kelayakan Rumah Jabatan Anggota Kalibata secara berkala (3 bulan sekali).
Rata-rata sudah baik, hanya tolong diperhatikan untuk perbaikan rumah dinas, sering kali rusak berulang. Terima kasih.

Masukan/Usulan Responden

- 1) Untuk pemeliharaan RJA untuk dapat ditingkatkan;
- 2) Perabotan di RJA khususnya furnitur kayu sangat jelek kualitasnya (kayu *press*) gampang rayap;
- 3) AC di ruang tengah RJA agar segera ada pengadaannya untuk diganti.

Harapan untuk lebih memperhatikan pemeliharaan ruang kerja anggota, RJA.

Layanan perbaikan RJA Kalibata perlu ditingkatkan, dikarenakan banyak sekali furnitur yang rusak dan perbaikannya lama.

Mengecek rumah-rumah jabatan Anggota jika terjadi hujan, apakah ada yang rusak atau tidak.

Pada saat renovasi RJA seharusnya tidak dbeda-bedakan antara anggota biasa dengan pimpinan, atau ada item-item yang tidak dikerjakan sesuai dengan rumah-rumah yang lain di saat ada pergantian furnitur.

- 1) Untuk sarana dan prasarana dalam kualitas RJA diperbaiki lagi;
- 2) Kualitas wifi agak di perkuat lagi di lingkungan RJA, atau lingkungan kantor supaya Anggota mudah melakukan kegiatan rapat Zoom.

Terkait sarana prasarana RJA agar dapat dimaksimalkan dan ditingkatkan lagi.

Mengharapkan agar:

- 1) Adanya perubahan kebijakan kepada Kepala Pengamanan khususnya pada Perumahan Jabatan Kalibata agar tidak begitu mudah masuknya orang luar ke dalam kompleks karena beberapa kali saya dengar ada kecolongan;
- 2) Ada baiknya penambahan rute bis dari perumahan Jabatan Kalibata ke Kompleks Gedung Senayan dan sebaliknya dengan ketentuan waktu kesepakatan (misal dari Rumah Jabatan Pukul 08.00 atau Pukul 09.00 dan dari Gedung Senayan Pukul 16.00 atau pukul 17.00).

Pengamanan (8)

Pengamanan di luar gedung jangan terlalu ketat, kasihan para tamu yang sudah janji agak susah aksesnya untuk masuk.

- 1) Bagi Anggota yang membawa mobil dinas tidak perlu diperiksa bagasi;
- 2) Bagi karyawan/TA/SA jangan dipersulit ketika memakai kendaraan umum/*online*.

Tolong terkait pengamanan dalam ditinjau kembali, belum lama ini ada kebijakan keluar/masuk kendaraan yang cukup membingungkan. Sering kali saya berada di kantor hingga malam hari, ketika mau turun sudah tidak ada pamdal yang *standby* di lantai saya.

Untuk pamdal, kendaraan berplat khusus pejabat negara agar tidak ada penahanan dan pemeriksaan dalam memasuki area Gedung DPR RI.

Bagi Anggota yang membawa mobil dinas tidak perlu lagi diperiksa.

Agar lebih ditingkatkan kualitas pengamanan dan keprotokolan.

Adanya perubahan kebijakan kepada kepala pengamanan khususnya pada Perumahan Jabatan Kalibata agar tidak begitu mudah masuknya orang luar ke dalam kompleks karena beberapa kali saya dengar ada kecolongan.

Jangan terlalu sering mengubah peraturan untuk akses masuk ke luar lingkungan Setjen.

Sarana Prasarana (6)

Perlunya dukungan sarana dan prasarana dalam kegiatan Anggota DPR RI.

Fasilitas-fasilitas kerja harap dilengkapi lagi.

Masukan/Usulan Responden

Tingkatkan fasilitas pelayanan dan perbaiki pelayanan yang kurang.

Tolong tingkatkan kinerja dan fasilitas sarana dan prasarana.

Aliran listrik di ruangan masih belum selesai dikerjakan saluran listrik untuk kulkas dan dispenser masih pakai kabel rol/gulung.

Lift Nusantara I semakin membingungkan (ini terkait sarana/prasarana), di bawah ketika saya menunggu lift petugas teriak-teriak menyebut nomor lantai seperti di pasar, mohon lebih tertib. Terima kasih.

Teknologi Informasi (5)

Layanan teknologi dan informasi lambat. Jika ada *trouble* terkait teknologi dan informasi hubungi Bagian BDTI lambat direspons bahkan sering dilempar-lempar, mohon diperbaiki, terima kasih.

Tingkatkan pelayanan terutama dalam teknologi dan informasi.

Layanan teknologi informasi lambat, jika ada *trouble* terkait teknologi dan informasi hubungi Bagian BDTI, lambat direspons, bahkan sering dilempar.

Meningkatkan peran teknologi untuk mutu layanan agar lebih profesional, memperbanyak layanan bahasa asing, dan memperbaiki tampilan *website* yang *update* dan modern.

Kualitas wifi agak diperkuat lagi di lingkungan RJA, atau lingkungan kantor supaya Anggota mudah melakukan kegiatan rapat Zoom.

Transportasi Online (4)

Taksi *online* yang mengantar bisa turun di lobi masjid minimal, bagaimana kalau hujan, basah jalan kaki ke pintu tamu.

Bagi karyawan/TA/SA jangan dipersulit ketika memakai kendaraan umum/*online*.

Agar dipermudah taksi jemput Anggota dari lobi.

Anggota yang menggunakan taksi diperbolehkan jalur Anggota.

Ruang Rapat dan Ruang Anggota (4)

Ruangan Komisi II tolong diperhatikan (balkon banyak bangku yang patah, banyak paku yang merusak baju staf, walaupun dindingnya mengencaskan, ruangan Anggota Dewan ada yang belum renovasi.

Perbaiki/renovasi ruang Anggota sering kali tidak rapi pengerjaan. Pemasangan parket yang tidak lurus, dll.

Mohon respons tentang renovasi ruang kerja Anggota.

Kami Anggota PAW, sangat susah mengajukan permohonan renovasi ruang kerja Anggota dengan benar. Alasan belum selesai audit BPK.

Mohon respons positifnya.

Setiap ada kerusakan di ruangan kerja Anggota harus segera diperbaiki. Jangan tunggu hancur baru diperbaiki.

Layanan Kesehatan (3)

Layanan kesehatan, diperlukan peningkatan kelengkapan obat-obatan dan juga vitamin agar kesehatan seluruh karyawan bisa lebih baik.

Pelayanan di Yankes agar lebih ditingkatkan dan diperhatikan.

Kesehatan untuk keluarga SAA/TAA tak hanya yang bersangkutan. Rontgen gigi dan diperbanyak peralatan moderen.

Masukan/Usulan Responden
TV Parlemen (2)
Untuk pemberitaan parlemen, mohon untuk memudahkan tim media parlemen untuk mendampingi kegiatan Anggota turun ke dapil, dan layanan virtual Zoom lebih diperhatikan karena terkadang jaringan DPR kurang stabil.
<ol style="list-style-type: none"> 1) Khususnya untuk pemberitaan, TVR Parlemen harus lebih maju dan ikut mengawal ketat sikap persidangan dari berbagai isu baik tingkat nasional maupun internasional 2) Pendampingan yang dilakukan oleh TA/SAA ke dapil sebaiknya harus ada <i>mentoring</i> dari TVR Parlemen.
Wisma Griya Sabha Kopo (2)
Kelengkapan sarana prasarana di Wisma Griya Sabha Kopo selalu dicek dan dijaga kebersihannya karena pernah menginap kondisi ruangan Wisma Kopo tidak bersih dan tidak lengkap.
Akses Kopo diperluas bisa akses <i>online</i> , tanpa via Setjen (Setjen hanya mengecek validitas).

Sumber: Jawaban Terbuka Kuesioner Diolah, 2022.

Tabel 5.3 Layanan Administrasi dan Persidangan

Masukan/Usulan Responden
Administrasi Keuangan (12)
Gaji admin anggota disesuaikan dengan admin sekitar Gatot Subroto dan Sudirman.
Setiap dana kegiatan dan perjalanan dinas yang masuk/ditransfer harus ada laporan dan konfirmasi langsung ke Anggota melalui fasilitas yang tersedia baik WA atau media lainnya.
Mohon untuk pelayanan administrasi keuangan dan perjalanan dinas dalam melakukan perjalanan dinas ke dapil agar diterapkan pengambilan <i>cash</i> kembali sehingga diberikan opsi bagi kami antara <i>cash</i> atau transfer guna untuk memudahkan kami melakukan kegiatan kunker. Terima kasih.
Tingkatkan selalu terutama tingkatkan gaji Anggota.
Ke depannya Sekretariat Jenderal DPR RI harus cepat dalam administrasi keuangan karena setiap pencairan keuangan kundapil reses dan uang perjalanan dinas selalu tidak cepat dengan jadwal matriks dan ke depannya juga harus sediakan uang <i>cash</i> di Kesetjenan agar memudahkan tugas saya sebagai Anggota DPR RI.
Sebaiknya uang kunker Anggota diberikan secara fleksibel, boleh transfer atau <i>cash</i> .
Diharapkan agar pembayaran dana kunker DPR RI dibayarkan secara tunai.
Teknologi informasi lebih ditingkatkan sehingga pelayanan administrasi dan keuangan lebih mudah diakses.
Untuk loket perjalanan dinas tolong ditingkatkan lagi kinerjanya karena SPPD dan DOP suka terlambat jadi kegiatan kapan, SPPD jadinya sesudahnya seringnya. DOP/berkas pencairan sangat lama dibandingkan loket yang lain.
Untuk loket perjalanan mohon ditingkatkan pelayanannya agar tidak terlambat dalam pencairan SPPD Anggota dan TA.

Masukan/Usulan Responden

Untuk pencairan uang perjalanan dinas dan uang aspirasi kundapil agar dapat ditransfer minimal H-1 sesuai matriks. Untuk pencairan uang perjadi dan aspirasi reses Anggota agar dapat dicairkan minimal H-1 sebelum penutupan Masa Sidang (seperti periode-periode sebelumnya). Mekanisme pencairan uang Anggota agar lebih dapat dipermudah.

Kecepatan dalam pentransferan dana sesuai anggaran kegiatan kunjungan kerja Anggota tolong di perbaiki lagi supaya tidak ada lagi *pending payment*.

Alat Tulis Kantor (7)

Mohon menjadi perhatian untuk sarana dan prasarana kerja pengawas masih cukup kurang utamanya perangkat *printer* warna atau perbaiki *printer*. Terima kasih.

Setjen DPR RI memfasilitasi pemberian alat elektronik kepada staf TA berupa *tab* untuk menunjang kinerja staf membantu Anggota.

Printer kami rusak, sudah beberapa kali disampaikan ke sekretaris fraksi tapi sampai sekarang belum ada perbaikan.

- 1) Pengadaan *printer* dan tinta yang memadai;
- 2) ATK yang cukup;
- 3) Untuk peralatan disesuaikan dengan ruangan yang minimalis karena *printer* yang besar-besar menghabiskan tempat;
- 4) Kualitas *printer* yang tintanya bisa di-*refill*.

Tingkatkan kinerja sebagai *supporting system* parlemen. Dukung proses kinerja Anggota sehari-hari, seperti fasilitas ATK ruangan kerja Anggota untuk menunjang kelancaran kinerja. Tetap semangat.

Mohon agar kecepatan layanan Bagian Pengadaan Barang ditingkatkan. *Printer* warna yang sudah ada di ruangan selama ini jadi tidak dapat digunakan, sebab jika habis tinta warnanya, pengganti tinta warnanya sulit dan lama didapat saat staf meminta ke Sekretariat Fraksi dengan alasan belum ada di Bagian Pengadaan Barang. Akibat kelamaan mendapatkan isi ulang tinta warnanya, mengakibatkan *head printer* rusak. Percuma *printer* canggih tapi pengadaan tita warnanya sulit didapatkan. Demi menunjang kinerja staf, agar pengadaan *printer* warna untuk tiap ruangan ditambah dengan spesifikasi isi ulang tinta warnanya yang mudah didapatkan.

- 1) Segera merespons apa yang sudah dilaporkan atau menyegerakan kelengkapan ruang/peralatan kantor untuk menunjang kinerja Anggota, misal *printer*, karena kita minta *printer* bisa datang 3 bulanan/lebih.
- 2) Harusnya mengecek fasilitas di ruang Anggota, misal telepon, karena sampai dengan sekarang telepon di ruangan tidak berdering/berfungsi.

Administrasi (6)

Lebih dipermudah lagi urusan administrasi.

Diharapkan ada peningkatan untuk layanan perjalanan, proses penerbitan visa dengan mitra dari lembaga/kedutaan.

Teknologi informasi lebih ditingkatkan sehingga pelayanan administrasi dan keuangan lebih mudah diakses.

Lebih dipermudah lagi urusan administrasinya.

Permintaan bahan rapat agar sesuai dengan UU MD3 agar lebih responsif memberikan pelayanan kepada Anggota Dewan dan waktu yang fleksibel. Pelayanan bagian perjalanan untuk pemberkasan agar diproses cepat dan tidak dipersulit.

Masukan/Usulan Responden

- 1) Terus berikan layanan yang baik akan kebutuhan ataupun hak-hak Anggota Dewan;
 - 2) Mudahkan dan jangan dipersulit bagi staf Anggota Dewan yang membutuhkan, mengurus administrasi Dewan itu sendiri.
-

Layanan Persidangan (4)

Permintaan bahan rapat agar sesuai dengan UU MD3 agar lebih responsi memberikan pelayanan kepada Anggota Dewan dan waktu yang fleksibel. Pelayanan bagian perjalanan untuk pemberkasan agar diproses cepat dan tidak dipersulit.

Memberikan jadwal sidang yang terencana agar tidak menghambat jadwal Anggota yang lain.

Jadwal persidangan yang lebih terencana, terukur, dan berkepastian.

Informasi terkait persidangan agar dapat ditingkatkan lagi kecepatan dan ketepatan agenda-agenda rapat.

Sumber: Jawaban Terbuka Kuesioner Diolah, 2022.

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

- 1) Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan dan memenuhi amanat Permenpan RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka dilakukan Survei Kepuasan Anggota DPR RI terhadap Layanan Setjen DPR RI pada bulan Oktober sampai dengan Desember 2022. Survei ini dilakukan sebagai evaluasi atas dukungan yang telah diberikan oleh Setjen DPR RI selama tahun 2022 kepada Anggota DPR RI Periode 2019–2024.
- 2) Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam survei ini adalah wawancara terstruktur berdasarkan kuesioner. Alat ukur yang digunakan berupa kuesioner *self-report* dengan menggunakan *margin error* sebesar 5 persen, dengan jumlah sampel sebanyak 231 orang Anggota DPR RI sebagai responden yang terdiri dari sembilan Fraksi di DPR RI dengan total populasi 575 orang.
- 3) Hasil survei kepuasan Anggota DPR RI terhadap layanan administrasi, persidangan, dan keahlian yang dilaksanakan oleh Setjen DPR RI secara keseluruhan menunjukkan nilai indeks kepuasan **3,31** atau nilai interval konversi **82,77**. Apabila dikonversi dengan nilai interval mutu pelayanan berdasarkan Permenpan RB No. 14 Tahun 2017, maka predikat Setjen DPR RI masih masuk dalam kategori **B (Baik)**.

6.2 Saran

- 1) Setjen DPR RI perlu kembali melakukan survei kepuasan Anggota DPR RI atas layanannya pada tahun 2023. Hal ini harus dilakukan untuk mengetahui respons Anggota DPR RI atas *progress* perbaikan layanan Setjen DPR RI tahun 2023.
- 2) Untuk meningkatkan kualitas survei, perlu dilakukan evaluasi terhadap indikator operasional yang digunakan sebagai masukan penyempurnaan kuesioner di masa yang akan datang.
- 3) Hasil survei tahun 2022 menunjukkan peningkatan penilaian positif dari Anggota DPR RI dibandingkan tahun 2021. Namun demikian, dalam rangka meningkatkan kepuasan Anggota DPR RI yang ditunjukkan dengan indeks kepuasan hasil survei, perlu dilakukan beberapa strategi, antara lain:
 - a) Meningkatkan kompetensi SDM sesuai dengan bidang layanan yang diberikan kepada Anggota DPR RI;

- b) Melakukan evaluasi serta perbaikan SOP dan proses bisnis guna mengefektifkan pelayanan, baik di bidang administrasi, persidangan, maupun keahlian.
 - c) Untuk unit kerja yang menetapkan target indeks kepuasan yang sudah tinggi sebagai syarat untuk mencapai zona integritas (ZI) maka perlu melakukan survei secara khusus yang ditujukan kepada Anggota DPR RI yang diberi layanan agar hasil survei sesuai kualitas layanan yang sudah diberikan dan mampu ditunjukkan dengan capaian target indeks kepuasan yang sudah ditargetkan.
- 4) Untuk meningkatkan kepuasan Anggota DPR RI atas layanan keahlian, perlu ditingkatkan kolaborasi dan sinergi antarpusat serta antara pusat-pusat dengan sekretariat dan tenaga ahli alat kelengkapan dewan (TA AKD). Selain itu, perlu lebih meningkatkan pengenalan atau penyampaian produk-produk hasil analisis keahlian agar dapat lebih dirasakan dan dimanfaatkan oleh Anggota DPR RI.

DAFTAR PUSTAKA

- Cronin, J. J. & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: Reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68.
- Irawan, H. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Kotler, P. (1997). *Marketing management analysis, planning, implementation and control* (9th Edition). New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Kotler, P. (2000). *Marketing management*. Millennium Edition. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50. doi:10.1177/002224298504900403
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Stanton, W. J. (1981). *Fundamentals of marketing*. New York: McGraw Hill International.
- Tjiptono, F. (1998). *Strategi pemasaran*. Edisi kedua. Yogyakarta: Andi Offset.
- Zeithaml, V. A. & Bitner, M. J. (2000). *Services marketing: Interpreting customer focus across the firm*. Boston: McGraw Hill.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service balancing customer perception and expectation*. New York: The Free Press.

Halaman ini sengaja dikosongkan.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Survei

SURVEI
DUKUNGAN LAYANAN SEKRETARIAT JENDERAL
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA
TAHUN 2021

KARAKTERISTIK RESPONDEN

1. No. Anggota :
2. Nama :
3. Fraksi :
4. Periode Bapak/Ibu menjadi Anggota DPR : a. 1 (satu) periode
 b. 2 (dua) periode
 c. Lebih dari 2 (dua) periode

Mohon pernyataan berikut ini dijawab dengan memberikan tanda silang (x) atau contrenng (√) pada kategori yang dipilih:

SP = Sangat Puas

P = Puas

TP = Tidak Puas

STP = Sangat Tidak Puas

NO	PERTANYAAN	SP	P	TP	STP
A.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur				
1.	Dukungan Sekretariat Jenderal (Setjen) DPR RI dalam memenuhi kebutuhan Anggota DPR RI sesuai dengan sistem, mekanisme, dan prosedur kerja				
2.	Kemudahan mendapatkan layanan yang dibutuhkan oleh Anggota DPR RI:				
	a. Layanan Administrasi				
	b. Layanan Persidangan				
	c. Layanan Keahlian				

B. Waktu Penyelesaian	Kecepatan Setjen DPR RI dalam memberikan:					
	3.	Layanan Persidangan				
	4.	Layanan Keahlian				
	5.	Layanan Administrasi Keuangan				
	6.	Layanan Administrasi Perjalanan Dinas				
	7.	Layanan Kegiatan Diplomasi Parlemen				
	8.	Layanan Kesehatan				
	9.	Layanan Keprotokolan				
	10.	Layanan Teknologi dan Informasi				
	11.	Layanan Pemberitaan Parlemen				
	12.	Layanan Perpustakaan				
	13.	Layanan Pengamanan Dalam Gedung DPR RI				
		14.	Layanan Pemeliharaan/Perbaikan Ruang Kerja Anggota DPR RI			
	15.	Layanan Pemeliharaan/Perbaikan Ruang Rapat Paripurna dan Ruang Rapat AKD				
	16.	Layanan Pemeliharaan/Perbaikan Rumah Jabatan Anggota DPR RI				
	17.	Layanan Pemeliharaan/Perbaikan Wisma DPR RI				
C. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Kualitas dan ketepatan Setjen DPR RI dalam memberikan:					
	18.	Layanan Persidangan				
	19.	Layanan Keahlian				
	20.	Layanan Administrasi Keuangan				

	21.	Layanan Administrasi Perjalanan Dinas				
	22.	Layanan Kegiatan Diplomasi Parlemen				
	23.	Layanan Kesehatan				
	24.	Layanan Keprotokolan				
	25.	Layanan Teknologi dan Informasi				
	26.	Layanan Pemberitaan Parlemen				
	27.	Layanan Perpustakaan				
	28.	Layanan Wisma DPR RI				
	29.	Layanan Pengamanan Dalam Gedung DPR RI				
D.	Kompetensi dan Perilaku SDM					
	30.	Profesionalisme SDM Setjen DPR RI dalam memberikan dukungan kepada Anggota DPR RI				
	31.	Inisiatif, komunikasi, dan kerja sama SDM Setjen DPR RI dalam memberikan dukungan kepada Anggota DPR RI				
	32.	Disiplin kerja SDM Setjen DPR RI (mengikuti peraturan, tepat waktu, dan kesediaan bekerja di luar jam kerja)				
	33.	Keramahan dan kesopanan SDM Setjen DPR RI dalam memberikan dukungan kepada Anggota DPR RI				
E.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan					
	34.	Kecepatan Setjen DPR RI dalam merespons pengaduan, saran, dan masukan dari Anggota DPR RI				
F.	Sarana dan Prasarana					
	35.	Kelengkapan sarana dan prasarana Rumah Jabatan Anggota DPR RI				
	36.	Kelengkapan sarana dan prasarana Wisma DPR RI				

	37.	Kelengkapan, kenyamanan, dan kebersihan layanan kesehatan				
G. Keahlian	38.	Kualitas Hasil Kajian dan Analisis				
	39.	Kualitas Naskah Akademik dan Draft Rancangan Undang Undang				
	40.	Kualitas Keterangan DPR di MK				
	41.	Kualitas Kajian Akuntabilitas Keuangan Negara atas Laporan Hasil Pemeriksaan BPK RI				
	42.	Kualitas Terbitan (Buku, Jurnal Ilmiah, Info Singkat, Buletin APBN, Ringkasan Laporan Hasil Pemeriksaan, <i>Accountability Brief</i>)				
	43.	Kualitas dukungan pendampingan langsung Badan Keahlian DPR RI dalam pelaksanaan tugas dan fungsi DPR RI				

SARAN

Apakah saran Bapak/Ibu untuk meningkatkan kualitas layanan Sekretariat Jenderal DPR RI

Lampiran 2. Surat Keputusan Sekjen

