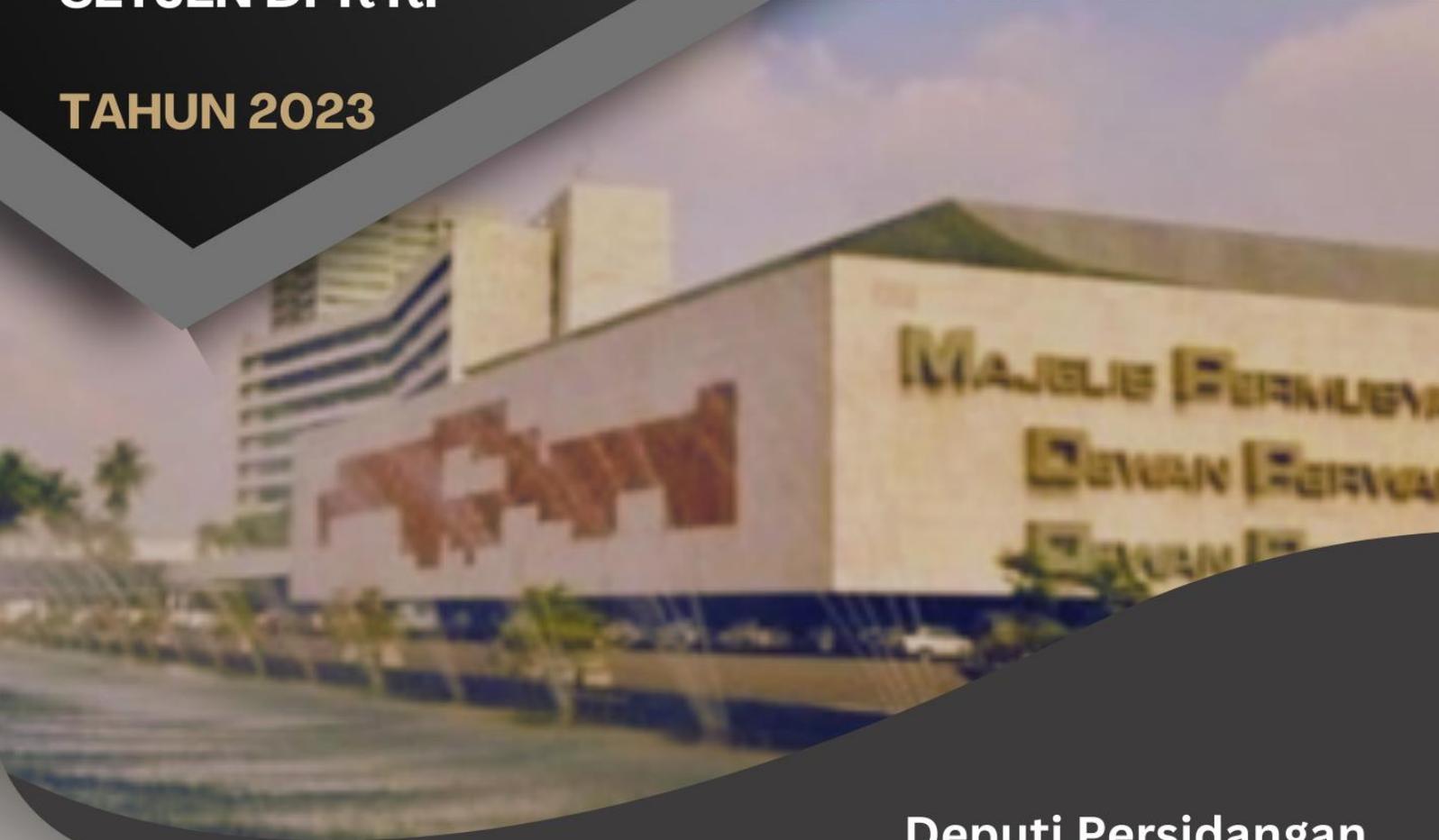




LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TERHADAP KINERJA
UNIT PEMBERI LAYANAN
DIBAWAH KOORDINASI
DEPUTI PERSIDANGAN
SETJEN DPR RI

TAHUN 2023



Deputi Persidangan
Sekretariat Jenderal
Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia
Tahun 2023



LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP KINERJA UNIT PEMBERI LAYANAN
DIBAWAH KOORDINASI DEPUTI BIDANG PERSIDANGAN
SEKRETARIAT JENDERAL DPR RI
TAHUN 2023

DEPUTI BIDANG PERSIDANGAN
SEKRETARIAT JENDERAL DPR RI
TAHUN 2023

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa karena atas rahmat dan karunia-Nya sehingga dalam kesempatan ini laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat atas Layanan Sekretariat Jenderal DPR RI Tahun 2023 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 Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan tahunan yang dilaksanakan secara periodik sejak Tahun 2017. Penyelenggaraan survei Tahun 2023, memiliki perbedaan dengan tahun-tahun sebelumnya, dimana responden terdiri dari Anggota DPR RI, Mitra Kesetjenan (Mitra K/L, Mitra Non K/L, Organisasi Berbadan Hukum, PNS, Swasta, PPNASN/ TSP/TA/SAA, Lainnya), serta Masyarakat secara umum. Selain itu juga, penyelenggaraan survei dilaksanakan secara terintegrasi, berkelanjutan, dan berkesinambungan. Dengan harapan penyelenggaraan survei, evaluasi, dan tindak lanjutnya dapat menguatkan implementasi Sekretariat Jenderal untuk lebih baik dalam komitmennya untuk terus membangun negeri.

Kami ucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah terlibat dalam pelaksanaan kegiatan survei ini. Seluruh responden 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.

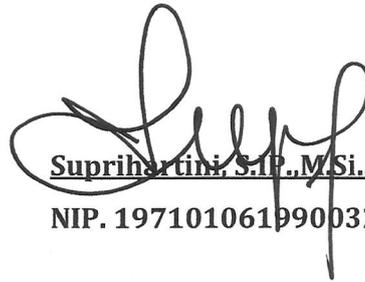
Kegiatan survei ini tidak akan berjalan tanpa kerja sama, kolaborasi, dan kerja keras segenap anggota tim bersama dengan *stakeholders* terkait. Di tengah kesibukan dan keterbatasan waktu survei, olah data, analisis hasil, dan tindak lanjut telah berhasil diselesaikan sesuai target sehingga hasilnya valid

dan memenuhi kaidah yang telah ditetapkan. Semoga ke depan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dapat diselenggarakan dengan lebih baik.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Jakarta, 15 September 2023

Deputi Bidang Persidangan



Suprihartini, S.P., M.Si.

NIP. 197101061990032001

DAFTAR ISI

- I. PENDAHULUAN**
 - 1.1 Latar Belakang
 - 1.2 Tujuan Survei
 - 1.3 Sasaran Survei
 - 1.4 Perkembangan Survei
- II. METODOLOGI**
 - 2.1 Metode Survei
 - 2.2 Teknis Penarikan Sampel
 - 2.3 Uji Validitas
- III. LINGKUP TUGAS DEPUTI BIDANG PERSIDANGAN**
- IV. HASIL PELAKSANAAN SKM**
 - 3.1 Pelaksanaan SKM pada Deputi Bidang Persidangan
 - 3.2. Karakteristik Responden
 - 3.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap komponen layanan Deputi Bidang Persidangan Setjen DPR RI
- V. SURVEI KEPUASAN UNIT KERJA DI BAWAH KOORDINASI DEPUTI BIDANG PERSIDANGAN**
- VI. SARAN DAN MASUKAN HASIL SURVEI**
- VII. PENUTUP**
 - 7.1. Kesimpulan
 - 7.2 Saran

Daftar Pustaka

Lampiran

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

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 Sekretariat Jenderal (Setjen) DPR RI melakukan survei kepada para penerima dukungan pelayanan (pengguna) dalam rangka pelaksanaan wewenang dan tugasnya di DPR RI.

Penyelenggaraan survei kepuasan masyarakat pada Tahun 2023 melibatkan bukan saja Anggota DPR RI sebagai pengguna utama layanan Setjen DPR RI, tetapi juga mitra Setjen DPR RI yang terdiri dari Mitra K/L, Mitra Non K/L, Organisasi Berbadan Hukum, PNS, Swasta, PPNASN/TSP/TA/SAA, dan lainnya, di samping tentunya juga masyarakat umum. Survei ini merupakan salah satu bentuk komitmen Setjen DPR RI untuk terus meningkatkan layanan dengan melakukan analisis terhadap hasil evaluasi kinerja layanan Setjen DPR RI atas dukungan yang diberikan untuk kelancaran pelaksanaan wewenang dan tugas DPR RI, baik di bidang persidangan, administrasi, maupun keahlian.

Sebagai *supporting system* DPR RI yang merupakan lembaga legislatif, dan bukan eksekutif, tentunya terdapat perbedaan cukup mendasar dalam penyelenggaraan survei kepuasan masyarakat. Khususnya dikarenakan Anggota DPR RI yang merupakan pejabat negara, merupakan pengguna utama layanan Setjen DPR RI. Khusus untuk Anggota DPR RI, penyelenggaraan survei diutamakan secara offline dan cukup satu kali dalam satu tahun untuk menilai seluruh layanan yang diterima. Sementara untuk mitra Kesenjangan dan masyarakat umum, diselenggarakan sepanjang tahun terintegrasi, berkelanjutan, dan berkesinambungan.

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 2023. Di dalam penyusunan PK tahun 2023, 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.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan

masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2014 tentang Majelis Permusyawaratan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (UU MD3) sebagaimana telah diubah terakhir kali dengan Undang-undang (UU) Nomor 13 Tahun 2019 tentang Perubahan Ketiga atas UUMD3.
- c. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- d. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Deputi bidang Persidangan Sekretariat Jenderal DPR RI.

Adapun maksud dan tujuan dilakukannya SKM diantaranya:

1. Mendorong partisipasi masyarakat dalam hal ini Anggota DPR RI, Mitra Kesetjenan dan Masyarakat Umum sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan, dalam hal ini pada Deputi bidang Persidangan Sekretariat Jenderal DPR RI;
2. mengukur tingkat kepuasan Anggota DPR RI sebagai pengguna layanan utama bersama dengan Mitra Kesetjenan dan Masyarakat Umum terhadap kinerja dukungan Deputi bidang Persidangan Setjen DPR RI;
3. mendapatkan masukan dari Anggota DPR RI sebagai pengguna layanan utama bersama dengan Mitra Kesetjenan dan Masyarakat Umum terkait kinerja Setjen DPR RI, seperti hal-hal apa saja yang perlu

dilakukan, diperbaiki, dan ditingkatkan oleh Deputi bidang Persidangan Setjen DPR RI dalam memberikan dukungan kepada Anggota DPR RI; dan

4. menjadi acuan bagi Deputi bidang Persidangan Setjen DPR RI untuk semakin meningkatkan kinerjanya dalam memberikan dukungan kepada Anggota DPR RI.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

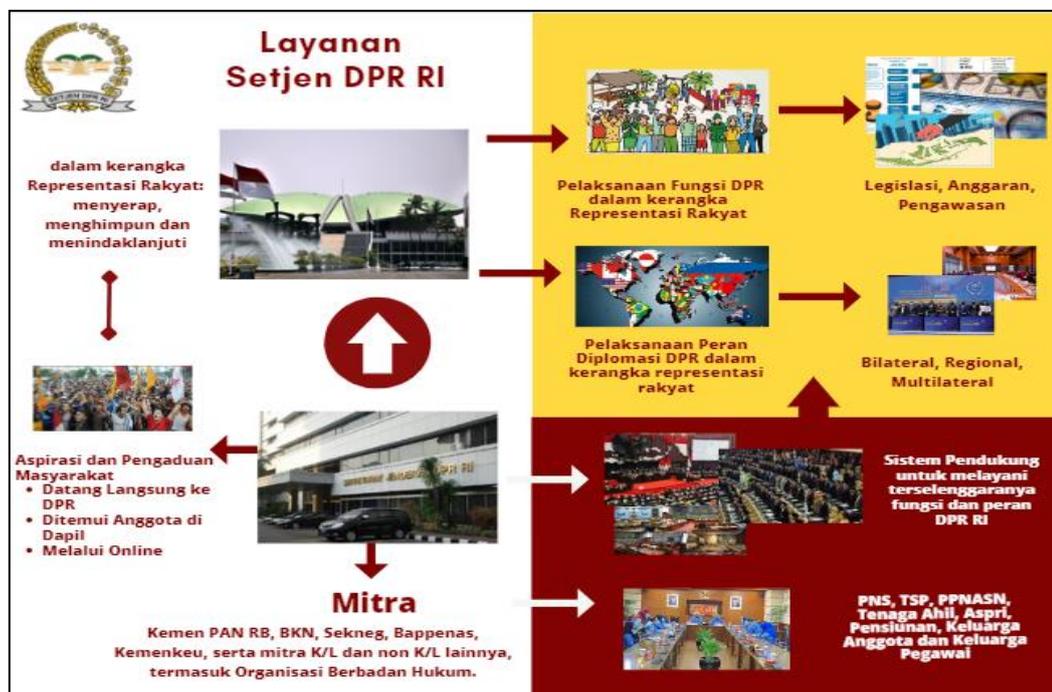
1.3 Sasaran Survei

Survei kepuasan Masyarakat ini sejatinya mengukur perkembangan kinerja layanan yang telah dilaksanakan Setjen DPR RI secara periodik. Untuk itu, sebelum menentukan responden yang akan dilibatkan dalam menilai kinerja layanan, terlebih dahulu dipetakan proses bisnis dan standar layanan yang diselenggarakan Setjen DPR RI secara kelembagaan, maupun unit-unit layanan di Setjen DPR RI yang ada (Gambar 1).



Gambar 1.1. Internal Kelembagaan DPR RI berdasarkan UU MD3

Jika Gambar 1 di *breakdown* berdasarkan tugas pokok dan fungsi (tupoksi) dari DPR RI dan Setjen DPR RI, maka secara sederhana dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1.2. Layanan Setjen DPR RI

Berdasarkan gambar 1 dan 2, dapat dipetakan bahwa yang termasuk dalam 'masyarakat' di dalam survei kepuasan Masyarakat ini adalah:

- a. **Anggota DPR RI periode 2019–2024**, yang pada saat survei dilakukan telah melaksanakan tugas dan wewenangnya.
- b. **Mitra Setjen DPR RI**, merupakan seluruh unsur yang membutuhkan dan/atau menerima layanan Setjen DPR RI. Untuk saat ini yang berhasil dipetakan adalah sebagai berikut:
 - Mitra K/L;
 - Mitra NonK/L;
 - Organisasi Berbadan Hukum;
 - PNS di lingkungan Setjen ataupun di luar Setjen DPR RI, seperti Analis Legislatif di Setjen DPD RI, Perisalah Legislatif di seluruh pemerintahan daerah, dll;
 - PPNASN/TSP;
 - SA/TA/SAA;
 - Swasta; dan
 - Lainnya
- c. **Masyarakat umum**

Kelembagaan Setjen DPR RI diatur dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2014 tentang Majelis Permusyawaratan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat, dan Dewan Perwakilan Daerah, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (UU MD3) Pasal 75:

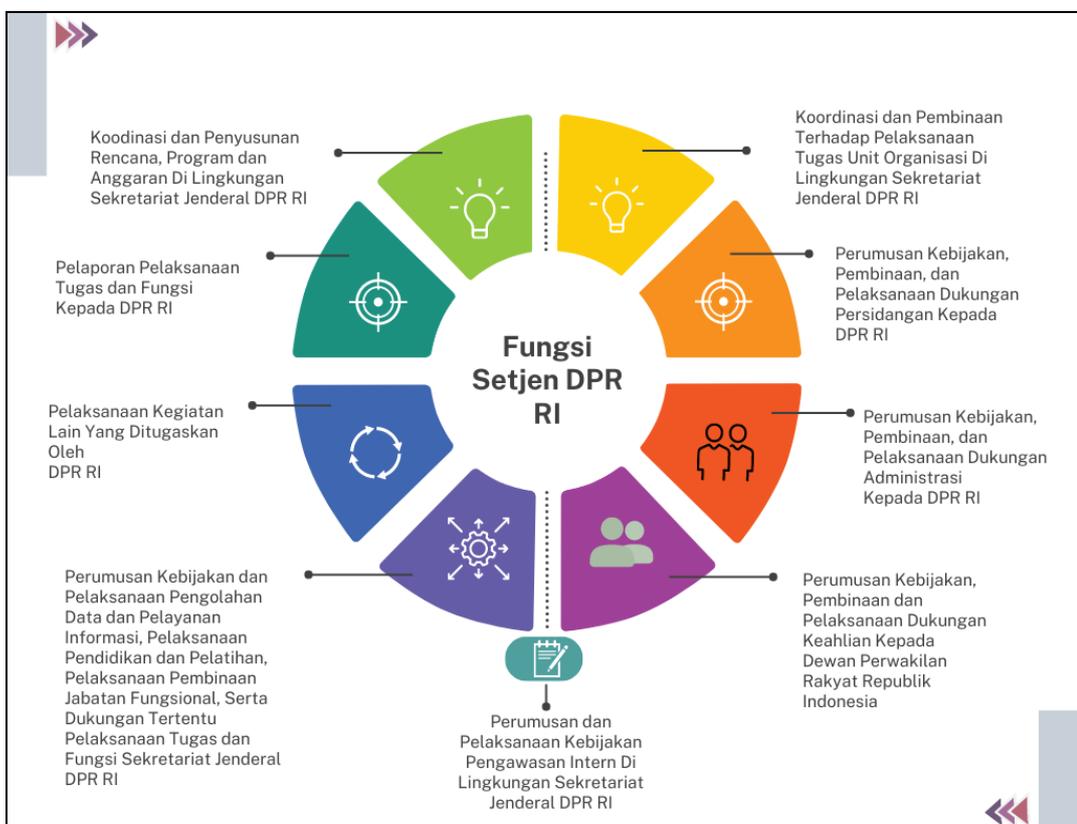
Anggaran DPR dikelola oleh Sekretariat Jenderal DPR sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

DPR menetapkan pertanggungjawaban pengelolaan anggaran DPR dalam peraturan DPR sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pasal 82 UU MD3 juga menyebutkan bahwa Setjen DPR RI menyediakan sarana, anggaran, dan tenaga ahli guna kelancaran pelaksanaan tugas fraksi. Sementara lebih lanjut Pasal 153 meletakkan **salah satu Alat Kelengkapan Dewan yaitu Badan Urusan Rumah Tangga (BURT), bertugas untuk**

melakukan pengawasan terhadap Sekretariat Jenderal DPR dalam pelaksanaan kebijakan kerumahtanggaan DPR.

Pengaturan mengenai definisi, tugas dan fungsi Setjen DPR RI lebih lanjut bukan saja terdapat dalam Peraturan DPR RI tentang Tata Tertib tetapi juga diatur lebih lanjut dalam Peraturan Sekretaris Jenderal DPR RI Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Setjen DPR RI sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Sekretaris Jenderal DPR RI Nomor 3 Tahun 2023. Pasal 2 menyebutkan **Sekretariat Jenderal adalah aparatur pemerintah** yang di dalam menjalankan tugas dan fungsinya **berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Pimpinan DPR RI** yang dipimpin oleh Sekretaris Jenderal. Pasal 3 menjelaskan **Sekretariat Jenderal mempunyai tugas mendukung kelancaran pelaksanaan wewenang dan tugas DPR RI di bidang persidangan, administrasi, dan keahlian.** Dalam menjalankan tugasnya, Sekretariat Jenderal menyelenggarakan fungsi sebagaimana dijelaskan dalam Gambar 1.1.



Sumber: Laporan Kinerja Setjen DPR RI Tahun 2022

Gambar 1.1. Fungsi Setjen DPR RI

Untuk melaksanakan fungsi-fungsi tersebut, Setjen DPR RI saat ini terbagi dalam empat unit kerja setingkat eselon dua yaitu Deputy Bidang Persidangan, Deputy Bidang Administrasi, Badan Keahlian, dan Inspektorat Utama. Seluruh unit kerja tersebut berfokus pada pemberian layanan teknis, administrasi, dan keahlian termasuk memastikan pemberian layanan memenuhi aspek efektif, efisien dan akuntabel, sesuai dengan lingkup wilayah kerja masing-masing. **Setjen DPR RI sebagai sistem pendukung yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada pimpinan DPR RI**, terus berupaya menghadirkan layanan yang dapat menghantarkan DPR RI periode 2019-2024 memenuhi tujuannya yaitu **mewujudkan parlemen yang maju, terbuka, dan responsif** sebagaimana tertuang dalam **Renstra DPR RI 2019-2024**.

1.4 Sekilas Perkembangan Survei

Pelaksanaan survei untuk mengevaluasi kinerja dukungan dan layanan Sekretariat Jenderal DPR RI telah dilaksanakan jauh sebelum Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017 terbit, yaitu Tahun 2016. Hal tersebut dilakukan sebagai tindak lanjut dari semangat Sekretariat Jenderal DPR RI dalam menguatkan DPR RI pasca terwujudnya Rencana Strategis DPR RI lima tahunan secara terukur. Karena survei ini dilakukan dalam rangka menindaklanjuti amanat evaluasi Renstra DPR RI Tahun 2016-2019. Tentu pertanyaan yang diajukan diselaraskan dengan Renstra DPR RI yang di dalamnya telah ditetapkan indikator-indikator kinerja program, salah satunya adalah kepuasan pengguna layanan. Survei dilakukan untuk mengukur kualitas kinerja Setjen dan BK DPR RI selama tahun 2016. Survei tingkat kepuasan atas pelayanan dan produk Setjen dan BK DPR RI dilakukan kepada pengguna (*user*), yaitu Anggota DPR RI. Selain untuk mengukur tingkat kepuasan Anggota DPR RI terhadap kinerja layanan Setjen dan BK DPR RI, survei ini juga bertujuan untuk mendapatkan masukan Anggota DPR RI terkait kinerja Setjen dan BK DPR RI, seperti hal-hal apa saja yang perlu dilakukan, diperbaiki, dan ditingkatkan oleh Setjen dan BK DPR RI dalam memberikan dukungan atau layanan kepada Anggota DPR RI.

Selanjutnya setelah ditetapkan Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017, Sekretariat Jenderal DPR RI mulai menyelenggarakan survey dengan mengadopsi pertanyaan yang terdapat dalam Permen PANRB tersebut. Namun dari Sembilan pertanyaan ini, pertanyaan mengenai tarif/biaya merupakan pertanyaan yang dianulir dengan mempertimbangkan kekhususan Anggota DPR RI sebagai pejabat tinggi negara. Dengan demikian sejak tahun 2017, survey yang dilakukan sudah mengikuti Permen PANRB, hanya saja unsur pertanyaan tarif/biaya tidak pernah ditanyakan dalam kuesioner. Begitu juga dengan metodologi mulai dari teknis penarikan sampel sampai dengan metode pengolahan datanya.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negera 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, maka Setjen dan BK DPR RI melakukan survei kepada pengguna utama yaitu Anggota DPR RI.

Namun demikian, bukan berarti Sekretariat Jenderal DPR RI tidak melakukan survey kepada Masyarakat umum. Beberapa tahun terakhir, dan sebagai wujud implementasi dari amanat Reformasi Birokrasi, terdapat beberapa unit yang melakukan survey kepuasan Masyarakat secara terpisah-pisah dan temporal. Artinya sepanjang Tahun 2017 s.d 2022, Sekretariat Jenderal melakukan survey kepuasan Masyarakat secara terpisah-pisah. Namun pada Tahun 2023, setelah berdiskusi dan berkoordinasi dengan Kemen PANRB, Sekretariat Jenderal komitmen untuk terus melakukan perubahan dan menjadi lebih baik dengan mengakomodir Permen PANRB secara keseluruhan baik yang terkait dengan unsur penilaian.

Tabel 1.1. Perkembangan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Sekretariat Jenderal DPR RI

Tahun	Sekretariat Jenderal DPR RI		Badan Keahlian Dewan		Sekretariat Jenderal DPR RI		Kategori	Keterangan
	NI	NIK	NI	NIK	NI	NIK		
2016	2,968	74,200			2,968	74,200	C (Kurang Baik)	Mengacu Renstra DPR RI, dan menempatkan Anggota DPR RI sebagai responden
2017	3,005	75,120	2,9688	74,220	2,9868	74,670	C (Kurang Baik)	Mengacu Permen PNRB 14/2017 dan terdapat perubahan struktur organisasi Setjen DPR RI
2018	3,282	82,040	3,2016	80,040	3,2416	81,040	B (Baik)	
2019	3,211	80,270	3,2092	80,230	3,21	80,250	B (Baik)	
2020	3,203	80,071			3,203	80,071	B (Baik)	Perubahan struktur organisasi dimana Badan Keahlian kembali dibawah Setjen DPR RI
2021	3,258	81,449			3,258	81,449	B (Baik)	
2022	3,325	83,128			3,325	83,128	B (Baik)	
2023	3,747	93,680			3,747	93,680	A (Sangat Baik)	Responden tidak hanya Anggota DPR RI tetapi juga mitra kesetjanaan dan masyarakat umum

Sumber: Diolah, 2023.

Penyelenggaraan survei per Tahun 2023, diharapkan dapat berjalan secara terintegrasi, berkelanjutan dan berkesinambungan. Survei ini juga diharapkan dapat memetakan layanan Sekretariat Jenderal DPR RI secara luas dan komprehensif, sehingga Upaya perbaikan dan peningkatan kinerja layanan dapat dilakukan secara terukur dan periodik.

BAB II METODOLOGI

2.1 Metode Survei

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Sekretariat Jenderal DPR RI melalui penugasan kepada Pusat Analisis Keparlemenan yang bekerja sama dengan seluruh unit penyelenggara layanan yang berinteraksi secara langsung dan tidak langsung dengan Anggota DPR RI, Mitra Kesetjenan, dan Masyarakat Umum.

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 matematik.

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 (*self-report*). 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 DPRI RI serta data yang ingin diperoleh dari jenis layanan yang diselenggarakan. Kuesioner disusun dengan menggunakan ukuran tingkat kepuasan.

Ukuran penilaian yang digunakan untuk kuesioner Anggota DPR RI adalah skala Likert 1 sampai dengan 4 (skala terendah 1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Setuju, dan skala tertinggi 4 = Sangat Setuju). Sementara untuk Mitra Setjen DPR RI dan Masyarakat Umum menggunakan ukuran penilaian 1 s.d. 10 (mulai dari skala terendah 1 = Sangat Tidak Setuju, terus meningkat sampai 10 = Sangat Setuju). Pada akhirnya kedua penilaian tersebut dapat disatukan dengan menggunakan metode konversi.

Berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), unsur-unsur yang menjadi penilaian kinerja layanan Setjen DPR RI dalam kuesioner adalah sebagai berikut:

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

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

$$\text{Bobot Nilai Rata – Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

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

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

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

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

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, 2023.

2.2 Teknik Penarikan Sampel

Populasi dalam survei kepuasan Masyarakat ini terdiri dari Anggota DPR RI, mitra kesetjenan, dan Masyarakat umum. Dari populasi tersebut kemudian ditarik beberapa anggota/elemen yang mampu mewakili karakteristik populasi tersebut, yang lazim disebut sampel. Kerlinger dan Lee mengartikan sampel sebagai *“sample is taking a portion of a population or universe as representative of that population or universe”*. Sementara Fergusson menyebutkan *“sample is any subaggregate drawn from the population”*. Artinya proses penarikan sampel (*sampling*) menjadi hal yang penting sehingga harus dilakukan dengan benar. Salah satu syarat *sampling* yang benar adalah harus diambil secara acak (*random*). Seperti pendapat Fergusson yang menyatakan bahwa *“in drawn inference about characteristic of population”* atau seperti

yangn dinyatakan Kerlinger bahwa “*random sampling is important because it is required by inferential statistics*”.¹

Metode penarikan sampel disesuaikan dengan karakteristik atau kekhususan dari responden yang merupakan pengguna layanan Setjen DPR RI. Jika dilihat secara keseluruhan maka Anggota DPR RI merupakan responden yang harus diperlakukan secara khusus karena Anggota DPR RI adalah pejabat negara, sehingga dibedakan dengan mitra kesetjanaan dan Masyarakat umum.

Pelaksanaan survei kepuasan Masyarakat sejak tahun 2016 s.d. 2022, mempertimbangkan Anggota DPR RI yang memiliki jumlah tertentu, sehingga 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 secara proporsional. Susunan daftar responden minimum dapat dilihat di Tabel 2.2.

¹ Edi Riadi, “Statistika Penelitian (Analisis Manual dan IBM SPSS)”, Penerbit Andi Yogyakarta, 2016, hal 34.

Tabel 2.2. Komposisi Jumlah Responden Anggota DPR RI

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, 2023.

Dalam survei kepuasan Masyarakat di Tahun 2023 ini, pemilihan Anggota DPR RI dipastikan melebihi jumlah minimum yang dipersyaratkan di dalam Tabel 2.2. Bahkan dalam survei kali ini, diperoleh jumlah Anggota secara proporsional fraksi-fraksi yang berasal dari Komisi I s.d. XI secara cukup merata.

Terkait dengan Masyarakat dan mitra kesetjengan penarikan sampel dilakukan dengan *random sampling*, di mana populasi yang terbagi dalam strata-strata (sub populasi), kemudian pengambilan sampel dilakukan dalam setiap strata secara *simple random sampling*. Namun demikian, karena pelaksanaan survei terintegrasi ini baru dilakukan pada Tahun 2023 ini, maka belum dapat direrata secara pasti jumlah kehadiran atau interaksi antar pengguna dengan unit layanan yang tersedia dari pengguna Mitra Kesetjengan dan Masyarakat Umum. Oleh karena itu, pengolahan data hasil survei kepuasan dari pengguna Mitra Kesetjengan dan Masyarakat Umum saat ini hanya mengandalkan dari kuesioner yang masuk baik melalui link maupun barcode yang ada. Karena pelaksanaan survei dilakukan bukan hanya terintegrasi, tetapi juga berkelanjutan dan berkesinambungan, maka ke depan, akan dapat diperoleh gambaran yang lebih komprehensif dan Upaya tindak lanjut hasil survei dapat dilaksanakan dengan lebih baik dan menyeluruh.

Pengguna layanan Setjen DPR RI pada Tahun 2023 ini dapat dipetakan sebagai berikut:

A. Anggota DPR RI

1. Fraksi Partai Demokrasi Indonesia Perjuangan
2. Fraksi Partai Golkar
3. Fraksi Partai Gerakan Indonesia Raya
4. Fraksi Partai Nasdem
5. Fraksi Partai Kebangkitan Bangsa
6. Fraksi Partai Demokrat
7. Fraksi Partai Keadilan Sejahtera
8. Fraksi Partai Amanat Nasional
9. Fraksi Partai Persatuan Pembangunan

B. Mitra Sekretariat Jenderal DPR RI

1. Mitra Kementerian/Lembaga
2. Mitra Non Kementerian/Lembaga
3. Organisasi Berbadan Hukum
4. PNS
5. PPNASN/TSP
6. Staf Khusus/Tenaga Ahli/Staf Asisten Administrasi
7. Pensiunan
8. Keluarga Anggota DPR RI/PNS
9. Swasta
10. Lainnya

C. Masyarakat Umum

1. Masyarakat yang datang langsung ke DPR RI
2. Masyarakat yang mendapatkan layanan secara online dan offline

2.3 Uji Validitas

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

Hipotesis:

H0 : $\rho < 0$; butir pertanyaan tidak valid

H1 : $\rho > 0$; 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

$\sum xy$ = jumlah perkalian X dan Y

X^2 = kuadrat dari X

Y^2 = kuadrat dari Y

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

$r_{\text{tabel}} = r_{\alpha ; (n-2)}$

= $r_{0,05 ; (22)}$

= 0,3438

Kriteria pengambilan keputusan:

$$r_{\text{hitung}} \begin{cases} < r_{\text{tabel}} \rightarrow \text{terima } H_0 \\ > r_{\text{tabel}} \rightarrow \text{tolak } H_0 \end{cases}$$

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, sebagaimana terlampir dalam Lampiran 3.

Adapun pertanyaan yang digunakan dalam survei ini adalah:

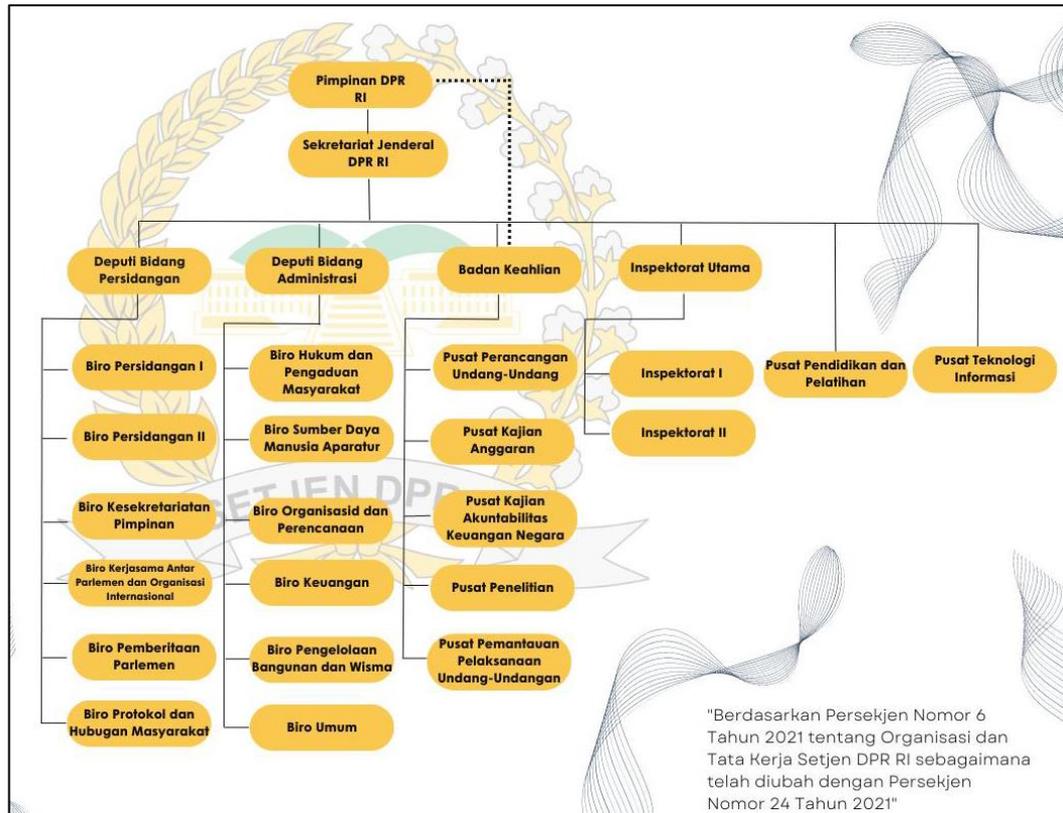
1. Informasi pelayanan pada unit kerja pemberi layanan di Sekretariat Jenderal DPR RI tersedia melalui media elektronik maupun non-elektronik.
2. **Persyaratan** pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan Sekretariat Jenderal DPR RI.
3. **Sistem, mekanisme, dan prosedur** yang ditetapkan Sekretariat Jenderal DPR RI dalam memberikan layanan mudah diikuti/dilakukan.
4. **Jangka waktu penyelesaian layanan** yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan Sekretariat Jenderal DPR RI.
5. Layanan Sekretariat Jenderal DPR RI tidak dikenakan **tarif/biaya**.
6. **Produk spesifikasi jenis layanan** yang diberikan Sekretariat Jenderal DPR RI sesuai.
7. **Kompetensi SDM** Sekretariat Jenderal DPR RI sebagai pelaksana layanan sesuai dengan tupoksinya.
8. **Perilaku SDM** Sekretariat Jenderal DPR RI dalam memberikan layanan sesuai standar pelayanan.
9. **Layanan konsultasi, pengaduan, saran, dan masukan** yang disediakan Sekretariat Jenderal DPR RI mudah digunakan/diakses.
10. **Sarana prasarana pendukung layanan** baik offline maupun online yang disediakan unit layanan Sekretariat Jenderal DPR RI memberikan kenyamanan/mudah digunakan

BAB III

LINGKUP TUGAS DEPUTI BIDANG PERSIDANGAN

Sistem pendukung DPR RI berdasarkan Pasal 413 Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2014 tentang Majelis Permusyawaratan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (MD3) yang terakhir diubah dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2019 tentang Perubahan Ketiga Undang-Undang MD3 yaitu Sekretariat Jenderal DPR RI dan Badan Keahlian DPR RI yang secara administratif berada di bawah Sekretariat Jenderal DPR RI. Keberadaan Setjen DPR RI dan Badan Keahlian DPR RI sesuai UU MD3 untuk mendukung kelancaran pelaksanaan wewenang dan tugas DPR RI. Pembentukan organisasi Setjen DPR RI sendiri ditetapkan dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia (Perpres) Nomor 26 Tahun 2020 tentang Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. Gambar 1.1 menjelaskan tugas Setjen DPR RI.

Dalam melaksanakan tugasnya, Setjen DPR RI menyelenggarakan fungsi koordinasi, perumusan, pelaksanaan, dan pelaporan. Fungsi Setjen DPR RI secara Lebih lanjut dalam Perpres Nomor 26 Tahun 2020, ditetapkan bahwa Setjen DPR RI berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Pimpinan DPR RI. Setjen dipimpin oleh seorang Sekretaris Jenderal dan terdiri atas Deputi Bidang Persidangan, Deputi Bidang Administrasi, Badan Keahlian, dan Inspektorat Utama. Struktur yang dibangun menggambarkan fokus pembagian fungsi dukungan kepada DPR RI secara tegas pada fungsi-fungsi dukungan yang bersifat teknis, administratif, dan keahlian. Fungsi dukungan teknis persidangan dilaksanakan oleh Deputi Bidang Persidangan, dukungan teknis administrasi dilaksanakan oleh Deputi Bidang Administrasi, dan dukungan teknis keahlian dilaksanakan oleh Badan Keahlian. Selain itu, untuk menjaga akuntabilitas kinerja organisasi dibentuk Inspektorat Utama.



Sumber: LAKIP Sekretariat Jenderal DPR RI Tahun 2022.

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Sekretariat Jenderal DPR RI

Berdasarkan Peraturan Sekretaris Jenderal DPR RI (Persekjen DPR RI) Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Setjen DPR RI, Deputi Bidang Persidangan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan rumusan kebijakan, pembinaan, dan pelaksanaan dukungan persidangan kepada Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. Deputi Bidang Persidangan menyelenggarakan beberapa fungsi, antara lain:

- a. penyusunan rencana, program, dan anggaran di lingkungan Deputi Bidang Persidangan;
- b. koordinasi dan pembinaan terhadap pelaksanaan tugas unit organisasi di lingkungan Deputi Bidang Persidangan;
- c. penyiapan perumusan kebijakan dan pelaksanaan dukungan persidangan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia;
- d. penyiapan perumusan kebijakan dan pelaksanaan dukungan kesekretariatan kepada Pimpinan dan Keanggotaan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia;

- e. penyiapan perumusan kebijakan dan pelaksanaan dukungan kerja sama antar parlemen dan organisasi internasional;
- f. penyiapan perumusan kebijakan dan pelaksanaan dukungan pemberitaan;
- g. penyiapan perumusan kebijakan dan pelaksanaan dukungan keprotokolan dan hubungan masyarakat;
- h. pelaksanaan kegiatan lain yang ditugaskan oleh Sekretaris Jenderal; dan
- i. pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi kepada Sekretaris Jenderal.

Seluruh fungsi yang menjadi kewenangan Deputy Administrasi dijalankan melalui dukungan unit kerja setingkat eselon dua dibawahnya yaitu:

1. Biro Persidangan I

Biro Persidangan I menyelenggarakan fungsi:

- a. penyusunan dan evaluasi rencana, program, dan anggaran di lingkungan Biro Persidangan I;
- b. penyiapan bahan perumusan kebijakan di bidang dukungan persidangan;
- c. pelaksanaan rapat di komisi I sampai dengan komisi XI dan persidangan paripurna;
- d. pelaksanaan tata usaha persidangan di komisi I sampai dengan komisi XI dan persidangan paripurna;
- e. pelaksanaan dukungan penyusunan risalah rapat Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia;
- f. dukungan pelaksanaan pengelolaan jabatan fungsional di bidang risalah;
- g. penyusunan laporan kinerja Biro Persidangan I; dan
- h. pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi kepada Deputy Bidang Persidangan.

Dalam rangka pelaksanaan fungsi tersebut, Biro Persidangan I didukung oleh unit kerja setingkat eselon 3 yaitu bagian Sekretariat Komisi I sampai dengan XI, bagian Persidangan Paripurna, bagian Risalah, dan Kelompok Jabatan Fungsional.

2. Biro Persidangan II

Biro Persidangan II menyelenggarakan fungsi:

- a. penyusunan dan evaluasi rencana, program, dan anggaran di lingkungan Biro Persidangan II;
- b. penyiapan bahan perumusan kebijakan di bidang dukungan persidangan;
- c. pelaksanaan rapat di badan, mahkamah, dan panitia Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia;
- d. pelaksanaan administrasi persidangan di badan, mahkamah, dan panitia Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia;
- e. penyusunan laporan kinerja Biro Persidangan II; dan
- f. pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi kepada Deputi Bidang Persidangan.

Dalam rangka pelaksanaan fungsi tersebut, Biro Persidangan II didukung oleh unit kerja setingkat eselon 3 yaitu bagian Sekretariat Badan Legislasi, bagian Sekretariat Badan Anggaran, bagian Sekretariat Badan Akuntabilitas Keuangan Negara, bagian Sekretariat Mahkamah Kehormatan Dewan, bagian Sekretariat Badan Urusan Rumah Tangga, dan bagian Sekretariat Panitia Khusus.

3. Biro Kesekretariatan Pimpinan

Biro Kesekretariatan Pimpinan menyelenggarakan fungsi:

- a. penyusunan dan evaluasi rencana, program, dan anggaran di lingkungan Biro Kesekretariatan Pimpinan;
- b. penyiapan bahan penyusunan kebijakan teknis di bidang dukungan kesekretariatan pimpinan;
- c. pelaksanaan kegiatan kesekretariatan kepada Pimpinan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan dukungan pelaksanaan
- d. tugas Staf Khusus Pimpinan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia;
- e. pelaksanaan dukungan rapat dan tata usaha Badan Musyawarah;
- f. pelaksanaan dukungan rapat dan tata usaha Musyawarah Pimpinan;
- g. pelaksanaan kegiatan tata usaha kepada Pimpinan Sekretariat Jenderal;

- h. pelaksanaan dukungan kesekretariatan fraksi
- i. administrasi keanggotaan
- j. penyusunan laporan kinerja Biro Kesekretariatan Pimpinan; dan
- k. pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi kepada Deputi Bidang Persidangan

Dalam rangka pelaksanaan fungsi tersebut, Biro Kesekretariatan Pimpinan didukung oleh unit kerja setingkat eselon 3 yaitu bagian Sekretariat Ketua, Wakil Ketua Bidang Politik dan Keamanan, Ketua Bidang Industri dan Pembangunan, Wakil Ketua Bidang Ekonomi dan Keuangan, Wakil Ketua Bidang Kesejahteraan Rakyat, bagian Sekretariat Badan Musyawarah, bagian Sekretariat Musyawarah Pimpinan, bagian Tata Usaha Pimpinan Sekretariat Jenderal, dan bagian Administrasi Keanggotaan dan Kesekretariatan Fraksi.

4. Biro Kerja Sama Antar Parlemen dan Organisasi Internasional

Biro Kerja Sama Antar Parlemen dan Organisasi Internasional menyelenggarakan fungsi:

- a. penyusunan dan evaluasi rencana, program, dan anggaran di lingkungan Biro Kerja Sama Antar Parlemen dan Organisasi Internasional;
- b. penyiapan bahan penyusunan kebijakan teknis di bidang persidangan Badan Kerja Sama Antar Parlemen dan Organisasi Internasional;
- c. penyelenggaraan persidangan kerja sama organisasi internasional dan dukungan analisis terhadap isu internasional;
- d. penyelenggaraan persidangan kerja sama organisasi regional dan dukungan analisis terhadap isu regional;
- e. penyelenggaraan persidangan kerja sama bilateral dan dukungan analisis terhadap isu bilateral serta dukungan administrasi dalam pelaksanaan kegiatan luar negeri Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia;
- f. penyelenggaraan dukungan alih bahasa;
- g. dukungan pelaksanaan pengelolaan jabatan fungsional di bidang alih bahasa;

- h. penyusunan laporan kinerja Biro Kerja Sama Antar Parlemen dan Organisasi Internasional; dan
- i. pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi kepada Deputi Bidang Persidangan.

Dalam rangka pelaksanaan fungsi tersebut, Biro Kerja Sama Antar Parlemen dan Organisasi Internasional didukung oleh unit kerja setingkat eselon 3 yaitu bagian Sekretariat Kerja Sama Organisasi Internasional, bagian Sekretariat Kerja Sama Organisasi Regional, bagian Sekretariat Kerja Sama Bilateral dan Administrasi Kegiatan Luar Negeri Anggota, bagian Alih Bahasa, dan Kelompok Jabatan Fungsional.

5. Biro Pemberitaan Parlemen

Biro Pemberitaan Parlemen menyelenggarakan fungsi:

- a. penyusunan dan evaluasi rencana, program, dan anggaran di lingkungan Biro Pemberitaan Parlemen;
- b. penyiapan bahan perumusan kebijakan di bidang pemberitaan di media cetak dan media sosial, televisi dan radio parlemen, dan penerbitan;
- c. penyelenggaraan pemberitaan di media cetak, media sosial, dan *website*;
- d. penyelenggaraan televisi dan radio;
- e. penyelenggaraan urusan penerbitan;
- f. penyusunan laporan kinerja Biro Pemberitaan Parlemen; dan
- g. pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi kepada Deputi Bidang Persidangan.

Dalam rangka pelaksanaan fungsi tersebut, Biro Pemberitaan Parlemen didukung oleh unit kerja setingkat eselon 3 yaitu bagian Media Cetak dan Media Sosial, bagian Televisi dan Radio Parlemen, dan bagian Penerbitan.

6. Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat

Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat menyelenggarakan fungsi:

- a. penyusunan dan evaluasi rencana, program, dan anggaran di lingkungan Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat;

- b. penyiapan bahan perumusan kebijakan di bidang dukungan keprotokolan dan kehumasan;
- c. pelaksanaan dukungan keprotokolan dalam acara dan upacara Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan Sekretariat Jenderal;
- d. pelaksanaan dukungan kehumasan kepada Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan Sekretariat Jenderal;
- e. pelaksanaan dukungan pengelolaan museum Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia;
- f. pelaksanaan dukungan pengelolaan arsip;
- g. pelaksanaan dukungan pengelolaan perpustakaan;
- h. dukungan pelaksanaan pengelolaan jabatan fungsional di bidang humas, museum, arsip, dan perpustakaan;
- i. penyusunan laporan kinerja Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat; dan
- j. pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi kepada Deputi Bidang Persidangan.

Dalam rangka pelaksanaan fungsi tersebut, Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat didukung oleh unit kerja setingkat eselon 3 yaitu bagian Protokol, bagian Hubungan Masyarakat dan Pengelolaan Museum, bagian Arsip, bagian Perpustakaan; dan Kelompok Jabatan Fungsional.

BAB IV
HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

4.1. Hasil Pelaksanaan SKM pada Deputi Bidang Persidangan

Sesuai dengan PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, laporan SKM pada Deputi Bidang Persidangan Sekretariat Jenderal DPR RI ini juga mencakup analisis hasil pengolahan data untuk sembilan unsur yang dilaksanakan pada Deputi Bidang Persidangan (Tabel 4.1).

Tabel 4.1. Pemetaan Jenis, Pengguna, dan Unit Pelaksana Layanan di Bawah Koordinasi Deputi Bidang Persidangan Sekretariat Jenderal DPR RI

Kinerja Layanan		Pengguna Layanan			Laporan SKM dan Lampirannya
		Anggota DPR RI	Mitra Kesetjeman	Masyarakat Umum	
II	Deputi Bidang Persidangan				
A	Biro Persidangan I dan II				
	1 Layanan Persidangan	1	1		
	2 Layanan Izin Meninjau Rapat		1	1	
B	Biro Kesekretariatan Pimpinan				
	1 Layanan Persidangan	1	1		
C	Biro KSAP dan OI				
	1 Layanan Kegiatan Diplomasi Parlemen	1	1		
D	Biro Protokol dan Humas				
	1 Layanan Keprotokolan	1	1		
	2 Layanan Perpustakaan	1	1	1	
	3 Layanan Informasi Publik	1	1	1	
	4 Layanan Edukasi dan Museum DPR RI		1	1	
	5 Layanan Kunjungan/Delegasi Masyarakat ke DPR RI			1	
E	Biro Pemberitaan Parlemen				
	1 Layanan Pemberitaan Parlemen	1	1	1	
	2 Layanan Izin Peliputan Umum		1		
	3 Layanan Izin Peliputan Khusus		1		

Sumber: Diolah, 2023.

Kuesioner kinerja layanan Deputi Bidang Persidangan Setjen DPR bagi Anggota DPR RI, utamanya dilaksanakan secara offline melingkupi sembilan

unsur penilaian dan seluruh aspek layanan. Selain itu juga, apresiasi kepada unit-unit pemberi layanan dalam melakukan survei baik dengan mengisi langsung maupun menggunakan link atau barcode yang telah disediakan, khususnya untuk kelompok yang tergabung dalam mitra kesetjenan maupun masyarakat umum. Ke depan, diharapkan seluruh unit layanan Setjen dapat mendorong seluruh pengguna layanan untuk dapat memberikan penilaian terhadap kinerja layanannya.

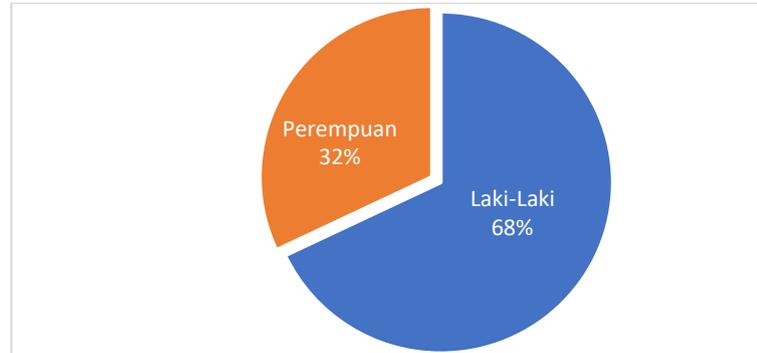
4.2. Karakteristik Responden

Sebagaimana telah dijelaskan di awal pembahasan bahwa responden yang terlibat dalam survei kepuasan masyarakat terhadap kinerja Setjen DPR RI dapat dipetakan dalam tiga kelompok yaitu Anggota DPR RI, Mitra Kesetjenan, dan Masyarakat Umum. Namun perlu kami tegaskan dalam hal ini bahwa pengguna layanan yang paling utama adalah Anggota DPR RI. Hal ini didasarkan pada Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2014 tentang Majelis Permusyawaratan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat, yang memuat dasar keberadaan Sekretariat Jenderal DPR RI, maupun Peraturan Sekretaris Jenderal DPR RI Nomor 3 Tahun 2023 tentang Organisasi Sekretariat Jenderal.

Pasal 2 Persekjen DPR RI tersebut menyebutkan **Sekretariat Jenderal adalah aparatur pemerintah** yang di dalam menjalankan tugas dan fungsinya **berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Pimpinan DPR RI** yang dipimpin oleh Sekretaris Jenderal. Pasal 3 menjelaskan **Sekretariat Jenderal mempunyai tugas mendukung kelancaran pelaksanaan wewenang dan tugas DPR RI di bidang persidangan, administrasi, dan keahlian.** Hal tersebutlah yang mendasari Setjen DPR RI untuk terus melakukan upaya perbaikan dan peningkatan kinerja layanan khususnya kepada Anggota DPR RI melalui survei kepuasan layanan. Memperoleh penilaian Anggota sebagai pengguna utama, menjadi satu tantangan tersendiri, di tengah kesibukan dalam menjalankan fungsi dan perannya sebagai 'wakil rakyat', dan statusnya sebagai 'pejabat tinggi

negara’.

Secara keseluruhan, penilaian kinerja berdasarkan layanan di bawah koordinasi Deputi Bidang Persidangan berjumlah 1.867 penilaian layanan, dimana jumlah responden laki-laki mendominasi sebesar 68 persen dan sisanya perempuan berjumlah 32 persen. (Gambar 4.1.)



Gambar 4.1. Grafik Responden di bawah Deputi Persidangan

Dari jumlah tersebut kemudian dapat dipetakan hasil penilaian masing-masing individu apakah secara keseluruhan memberi penilaian sangat baik, baik atau kurang. Tercatat memilih sangat baik 62,61 persen, yang memberi penilaian baik berjumlah 28,49 persen. Sementara yang memberikan penilaian kurang baik secara individu hanya 8,89 persen. Dengan kondisi tersebut, diperoleh **nilai indeks 3,767** atau **nilai interval konversi 94,167** menunjukkan **kategori A atau Sangat Baik**.

Tabel 4.2. Ringkasan Hasil Survei di Bawah Koordinasi Deputi Persidangan

NO.	KARAKTERISTIK RESPONDEN				STATUS			VALUES					
	No. Angg	Responden	Jenis Kelamin (L) (P)		Anggota	Mitra Setjen	Masya Rakat	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik
1	Biro Persidangan	Anggota DPR RI	217	65	282			223	37	22	79,08%	13,12%	7,80%
		Mitra Kesetjengan	23	29		52		42	9	1	80,77%	17,31%	1,92%
		Masyarakat	3	1			4	3	0	1	75,00%	0,00%	25,00%
2	Biro Pimpinan	Anggota DPR RI	217	65	282			223	37	22	79,08%	13,12%	7,80%
		Mitra Kesetjengan	16	22		38		30	8	0	78,95%	21,05%	0,00%
3	Biro KSAP dan OI	Anggota DPR RI	217	65	282			222	38	22	78,72%	13,48%	7,80%
4	Biro Protokol dan Humas	Anggota DPR RI	217	65	282			219	40	23	77,66%	14,18%	8,16%
		Mitra Kesetjengan	11	8		19		8	6	5	42,11%	31,58%	26,32%
5	Biro Pemberitaan	Anggota DPR RI	217	65	282			221	39	22	78,37%	13,83%	7,80%
		Mitra Kesetjengan	16	10		26		10	6	8	41,67%	25,00%	33,33%
Deputi Persidangan			286	135	282	135	4	1201	220	126	77,63%	14,22%	8,15%

Sumber: Diolah, 2023.

Dengan menggunakan *margin error* sebesar 5 persen dan *confidence level* 95 persen, didapat hasil sampel minimal adalah 231 Anggota DPR RI secara proporsional (Tabel 4.3). Namun dengan menggunakan responden bukan saja dari Anggota DPR RI, tetapi juga melibatkan Masyarakat dan migra kesetjenan, maka jumlah Anggota yang dapat dilibatkan menjadi terbuka untuk ditambahkan. Pada survei Tahun 2023 ini, dengan dukungan Sekretariat Komisi I s.d. XI diperoleh 282 Anggota yang terlibat dalam pengisian survei kepuasan ini.

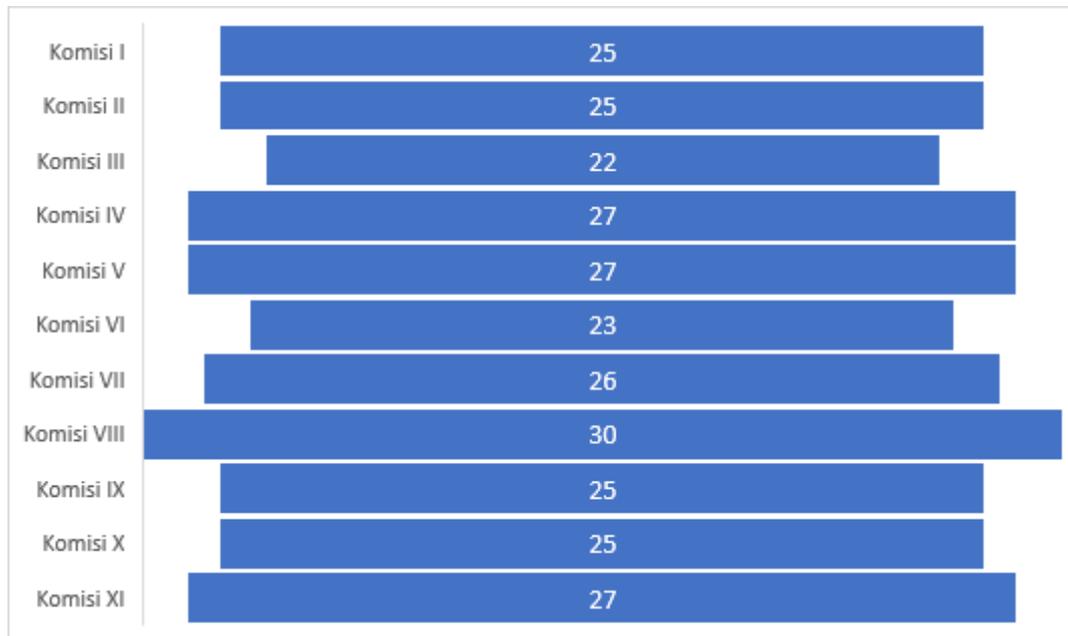
Tabel 4.3. Komposisi Jumlah Responden Anggota DPR RI

No	Fraksi	Jumlah Anggota	Sampel (Tk. Kepercayaan 5%)	Sampel Anggota DPR 2023
1	Fraksi Partai Demokrasi Indonesia Perjuangan	128	51	59
2	Fraksi Partai Golkar	85	34	48
3	Fraksi Partai Gerakan Indonesia Raya	78	31	43
4	Fraksi Partai Nasdem	59	24	29
5	Fraksi Partai Kebangkitan Bangsa	58	23	28
6	Fraksi Partai Demokrat	54	22	27
7	Fraksi Partai Keadilan Sejahtera	50	20	20
8	Fraksi Partai Amanat Nasional	44	18	19
9	Fraksi Partai Persatuan Pembangunan	19	8	9
	Jumlah	575	231	282

Fraksi	Jumlah Anggota	Sampel Proporsional Fraksi (5%)	Sampel Anggota DPR RI Tahun 2023
Fraksi Partai Demokrasi Indonesia Perjuangan	128	51	59
Fraksi Partai Golkar	85	34	48
Fraksi Partai Gerakan Indonesia Raya	78	31	43
Fraksi Partai Nasdem	59	24	29
Fraksi Partai Kebangkitan Bangsa	58	23	28
Fraksi Partai Demokrat	54	22	27
Fraksi Partai Keadilan Sejahtera	50	20	20
Fraksi Partai Amanat Nasional	44	18	19
Fraksi Partai Persatuan Pembangunan	19	8	9

Sumber: Data Diolah, 2023.

Sementara itu komposisi Anggota DPR RI berdasarkan Komisi I s.d. Komisi XI dapat dilihat pada Gambar 4.2. berikut ini.

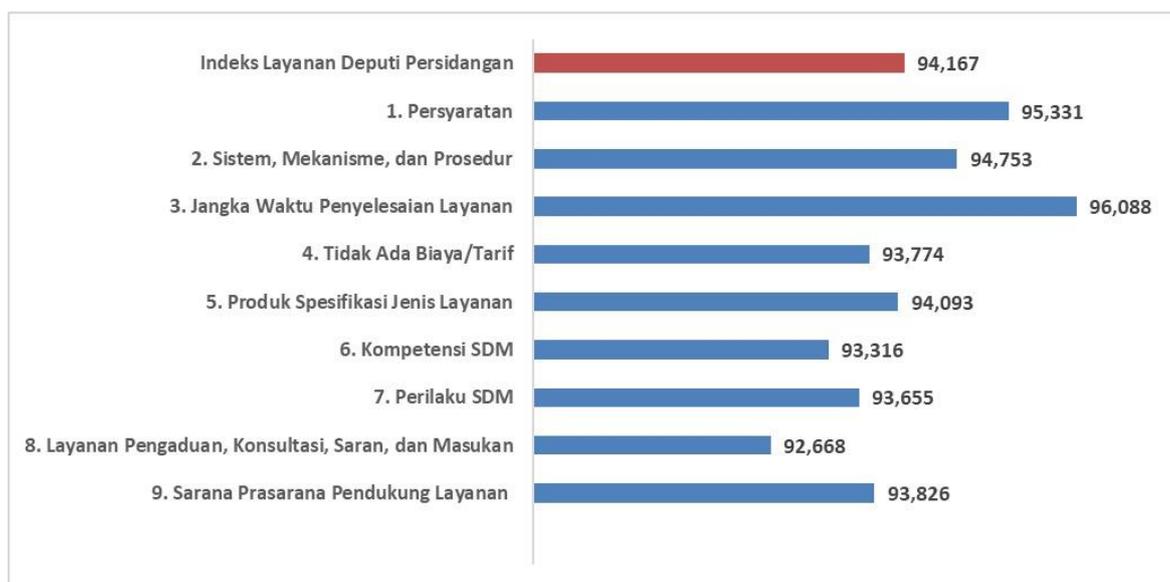


Gambar 4.2. Responden Anggota DPR RI Berdasarkan Komisi

4.3. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Komponen Layanan di Deputi bidang Persidangan

Tabel 4.4. di bawah ini menunjukkan indeks kepuasan yang diperoleh untuk unsur layanan yang berada di bawah koordinasi Deputi bidang Persidangan.

Penjabaran capaian indeks kepuasan Masyarakat terhadap kinerja layanan unit penyelenggara di lingkungan Deputi bidang Persidangan Setjen DPR RI yang memperoleh **nilai indeks 3,767** atau **nilai interval konversi 94,167** menunjukkan **kategori A atau Sangat Baik**, dijelaskan dalam Gambar 4.3 dan Tabel 4.5.



Sumber: Data diolah, 2023.

Gambar 4.3. Hasil Survei Unit Pelayanan di Lingkungan Deputi Bidang Persidangan Setjen DPR RI Berdasarkan Unsur Tahun 2023

Tabel 4.5. Nilai Indeks Pelayanan di Lingkungan Deputi Bidang Persidangan Setjen DPR RI

Unsur Penilaian	Tahun 2023	
	NI	NIK
1. Persyaratan	3,813	95,331
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,790	94,753
3. Jangka Waktu Penyelesaian Layanan	3,844	96,088
4. Tidak Ada Biaya/Tarif	3,751	93,774
5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,764	94,093
6. Kompetensi SDM	3,733	93,316
7. Perilaku SDM	3,746	93,655
8. Layanan Pengaduan, Konsultasi, Saran, dan Masukan	3,707	92,668
9. Sarana Prasarana Pendukung Layanan	3,753	93,826
Indeks Layanan Deputi Persidangan	3,767	94,167

Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan Sekretariat Jenderal DPR RI. | Hasil survei mengenai kinerja unit Layanan pada Deputi Bidang Persidangan Setjen DPR RI dalam hal persyaratan memperoleh nilai indeks 3,813 atau nilai interval konversi 95,331 dengan kategori “Sangat Baik”.

Sistem, mekanisme, dan prosedur yang ditetapkan Sekretariat Jenderal DPR RI dalam memberikan layanan mudah diikuti/dilakukan. | Hasil survei mengenai kinerja unit Layanan pada Deputi Bidang Persidangan Setjen DPR RI dalam hal system, mekanisme, dan prosedur memperoleh nilai indeks 3,790 atau nilai interval konversi 94,753 dengan kategori “Sangat Baik”.

Jangka waktu penyelesaian layanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan Sekretariat Jenderal DPR RI. | Hasil survei mengenai kinerja unit Layanan pada Deputi Bidang Persidangan Setjen DPR RI dalam hal jangka waktu penyelesaian memperoleh nilai indeks 3,844 atau nilai interval konversi 96,088 dengan kategori “Sangat Baik”.

Layanan Sekretariat Jenderal DPR RI tidak dikenakan tarif/biaya. | Hasil survei mengenai kinerja unit Layanan pada Deputi Bidang Persidangan Setjen DPR RI dalam hal tarif/biaya memperoleh nilai indeks 3,751 atau nilai interval konversi 93,774 dengan kategori “Sangat Baik”.

Produk spesifikasi jenis layanan yang diberikan Sekretariat Jenderal DPR RI sesuai. | Hasil survei mengenai kinerja unit Layanan pada Deputi Bidang Persidangan Setjen DPR RI dalam hal produk spesifikasi jenis layanan memperoleh nilai indeks 3,764 atau nilai interval konversi 94,093 dengan kategori “Sangat Baik”.

Kompetensi SDM Sekretariat Jenderal DPR RI sebagai pelaksana layanan sesuai dengan tupoksinya. | Hasil survei mengenai kinerja unit Layanan pada Deputi Bidang Persidangan Setjen DPR RI dalam hal kompetensi SDM memperoleh nilai indeks 3,733 atau nilai interval konversi 93,316 dengan kategori “Sangat Baik”.

Perilaku SDM Sekretariat Jenderal DPR RI dalam memberikan layanan sesuai standar pelayanan. | Hasil survei mengenai kinerja unit

Layanan pada Deputi Bidang Persidangan Setjen DPR RI dalam hal Perilaku SDM memperoleh nilai indeks 3,746 atau nilai interval konversi 93,655 dengan kategori “Sangat Baik”.

Layanan konsultasi, pengaduan, saran, dan masukan yang disediakan Sekretariat Jenderal DPR RI mudah digunakan/diakses. | Hasil survei mengenai kinerja unit Layanan pada Deputi Bidang Persidangan Setjen DPR RI dalam hal layanan konsultasi, pengaduan, saran, dan masukan memperoleh nilai indeks 3,707 atau nilai interval konversi 92,668 dengan kategori “Sangat Baik”.

Sarana prasarana pendukung layanan baik *offline* maupun *online* yang disediakan unit layanan Sekretariat Jenderal DPR RI memberikan kenyamanan/mudah digunakan. | Hasil survei mengenai kinerja unit Layanan pada Deputi Bidang Persidangan Setjen DPR RI dalam hal sarana prasarana pendukung layanan memperoleh nilai indeks 3,753 atau nilai interval konversi 93,826 dengan kategori “Sangat Baik”.

BAB V
SURVEI KEPUASAN UNIT KERJA DI BAWAH KOORDINASI
DEPUTI BIDANG PERSIDANGAN

Sebagaimana telah dijelaskan pada bagian sebelumnya bahwa Deputi Bidang Administrasi didukung oleh enam unit kerja setingkat eselon 2 yaitu Biro Persidangan I, Biro Persidangan II, Biro Kesekretariatan Pimpinan, Biro Kerja Sama Antar Parlemen dan Organisasi Internasional, Biro Pemberitaan, Biro Protokol dan Kehumasan. Namun dalam pelaksanaan survei kepuasan dari para penerima manfaat atas kinerja layanan Setjen DPR RI, penilaian atas kinerja layanan Biro Persidangan I dan II digabung menjadi satu karena memiliki karakteristik sama dan perlakuan sama dari Anggota DPR RI sebagai penerima manfaat utama.

Berikut hasil dari survei kepuasan layanan berdasarkan unit kerja setingkat eselon 2 yang berada di bawah koordinasi Deputi Bidang Persidangan. Berdasarkan sembilan unsur penilaian, hasil survei kepuasan layanan menempatkan Biro Kerja Sama Antar Parlemen Dan Organisasi Internasional memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat yang tertinggi yaitu 3,787 atau 94,679 untuk nilai interval konversinya. Nilai ini masuk dalam kategori “Sangat Baik”. Sementara unit kerja yang memperoleh nilai indeks kepuasan terendah dalam jajaran Deputi Bidang Administrasi adalah Biro Pemberitaan dengan indeks 3,738 atau 93,463 untuk nilai konversinya. Meski perlu dicatat bahwa seluruh capaian indeks kepuasan di lingkup eselon 2 pada Deputi Bidang Persidangan seluruhnya memperoleh kategori “Sangat Baik”. (Tabel 5.1).

Namun demikian, capaian ini tidak selayaknya menjadikan berbangga diri hingga luput melakukan koreksi lebih lanjut. Sekretariat Jenderal DPR RI yang memiliki kekhususan karena menjadi sistem pendukung bagi DPR RI yang merupakan lembaga negara dengan 580 Anggota DPR RI. Tahun depan akan terjadi perubahan periode keanggotaan melalui pemilihan rakyat langsung. Artinya dinamika perubahan secara lima tahunan akan sangat berpotensi terjadi yang disebabkan oleh polarisasi politik yang terbentuk pasca

pemilihan umum legislatif yang akan digelar pada 14 Februari 2024 mendatang. Untuk itu, Sekretariat Jenderal DPR RI tidak pernah berdiam diri, senantiasa berupaya melakukan penyesuaian dan perubahan. Setjen DPR RI komitmen adaptif dalam menyikapi hasil pemilihan legislatif sesuai prinsip Ber-AKHLAK yang diusung.

Tabel 4.4. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Layanan Deputi Bidang Persidangan

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Nilai Unsur									IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode
			Persyaratan	Sistem, Mekanisme, Prosedur	Waktu Kecepatan	Tarif Biaya	Produk Spesifikasi Layanan	Kompetensi SDM	Perilaku SDM	PSM	Sarana Prasarana				
B	Deputi bidang Persidangan	Januari s.d. September 2023	95,331	94,753	93,774	96,088	94,093	93,316	93,655	92,668	93,826	94,167	SANGAT BAIK		Offline dengan menggunakan hardcopy kusioner serta Online dengan menggunakan link dan/atau Barcode
1	Biro Persidangan I dan II		95,207	94,507	94,231	95,473	94,660	93,558	93,306	92,648	94,062	94,184	SANGAT BAIK	338	
2	Biro Kesekretariatan Pimpinan		95,375	94,948	94,406	95,750	95,078	93,445	93,898	92,734	94,459	94,455	SANGAT BAIK	320	
3	Biro KSAP dan OI		96,099	95,508	94,459	96,277	94,415	93,839	94,105	93,174	94,238	94,679	SANGAT BAIK	282	
4	Biro Protokol dan Kehumasan		95,266	94,878	93,210	96,512	93,542	93,231	93,646	92,691	93,522	94,055	SANGAT BAIK	301	
5	Biro Pemberitaan		94,708	93,923	92,565	96,429	92,768	92,508	93,320	92,094	92,849	93,463	SANGAT BAIK	308	

Sumber: Diolah, 2023.

Berikut hasil dari survei kepuasan layanan berdasarkan unit kerja yang berada di bawah koordinasi Deputi Bidang Persidangan, antara lain Biro Persidangan I dan II, Biro Kesekretariatan Pimpinan, Biro Kerja Sama Antar Parlemen dan Organisasi Internasional, Biro Pemberitaan Parlemen, dan Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat.

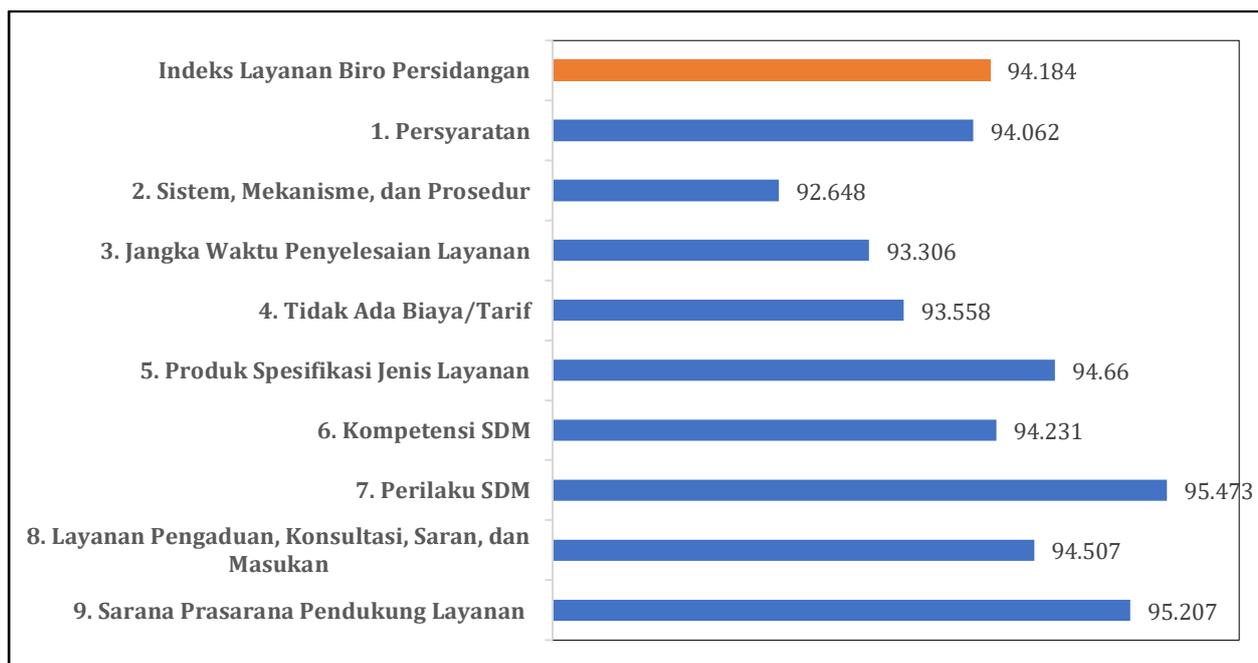
5.1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Layanan Biro Persidangan I dan II

Berdasarkan sembilan unsur penilaian, hasil survei kepuasan layanan Biro Persidangan I dan II (selanjutnya kita sebut Biro Persidangan) memperoleh nilai indeks 3,767 atau 94,184 untuk nilai interval konversinya. Nilai ini masuk dalam kategori “Sangat Baik” (Tabel 5.1).

Tabel 5.1. Nilai Indeks Layanan Biro Persidangan

Unsur Penilaian	Tahun 2023	
	NI	NIK
1. Persyaratan	3,762	94,062
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,706	92,648
3. Jangka Waktu Penyelesaian Layanan	3,732	93,306
4. Tidak Ada Biaya/Tarif	3,742	93,558
5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,786	94,660
6. Kompetensi SDM	3,769	94,231
7. Perilaku SDM	3,819	95,473
8. Layanan Pengaduan, Konsultasi, Saran, dan Masukan	3,780	94,507
9. Sarana Prasarana Pendukung Layanan	3,808	95,207
Indeks Layanan Biro Persidangan	3,767	94,184

Jika dilihat dari unsur penilaiannya, unsur “**perilaku SDM**” merupakan unsur penilaian dengan nilai indeks layanan tertinggi di Biro Persidangan, dengan nilai indeks 95,473. Sedangkan unsur penilaian yang memiliki nilai indeks layanan terendah adalah unsur “**sistem, mekanisme, dan prosedur**”, dengan nilai indeks 92,648 (Gambar 5.1).



Gambar 5.1. Indeks Layanan Biro Persidangan

Gambar 5.1. menunjukkan bahwa jika penentuan layanan yang perlu mendapat perhatian dan ditindaklanjuti dalam waktu ke depan adalah tiga unsur yang memiliki nilai indeks terendah, maka bagi Biro Persidangan, unsur layanan yang utama adalah bagaimana membangun sistem, mekanisme, dan prosedur layanan di berbagai bidang yang terkait Deputi Bidang Persidangan lebih baik, dengan jangka waktu penyelesaian layanan yang semakin baik, serta dipastikan tidak ada pengenaan biaya/tarif dalam penyelenggaraan layanannya.

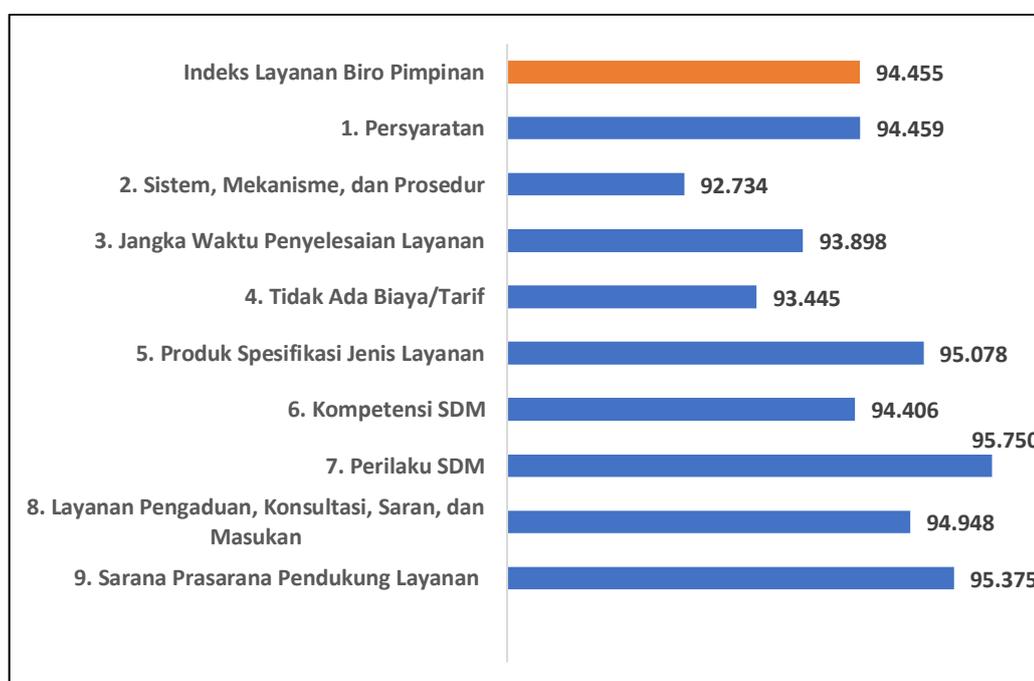
5.2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Layanan Biro Kesekretariatan Pimpinan

Berdasarkan sembilan unsur penilaian, hasil survei kepuasan layanan Biro Kesekretariatan Pimpinan memperoleh nilai indeks 3,778 atau 94,455 untuk nilai interval konversinya. Nilai ini masuk dalam kategori “Sangat Baik” (Tabel 5.2).

Tabel 5.2. Nilai Indeks Layanan Biro Kesekretariatan Pimpinan

Unsur Penilaian	Tahun 2023	
	NI	NIK
1. Persyaratan	3,778	94,459
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,709	92,734
3. Jangka Waktu Penyelesaian Layanan	3,756	93,898
4. Tidak Ada Biaya/Tarif	3,738	93,445
5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,803	95,078
6. Kompetensi SDM	3,776	94,406
7. Perilaku SDM	3,830	95,750
8. Layanan Pengaduan, Konsultasi, Saran, dan Masukan	3,798	94,948
9. Sarana Prasarana Pendukung Layanan	3,815	95,375
Indeks Layanan Biro Pimpinan	3,778	94,455

Jika dilihat dari unsur penilaiannya, unsur **“perilaku SDM”** merupakan unsur penilaian dengan nilai indeks layanan tertinggi di Biro Pimpinan, dengan nilai indeks 95,750. Sedangkan unsur penilaian yang memiliki nilai indeks layanan terendah adalah unsur **“sistem, mekanisme, dan prosedur”**, dengan nilai indeks 92,734 (Gambar 5.2).



Gambar 5.2. Indeks Layanan Biro Kesekretariatan Pimpinan

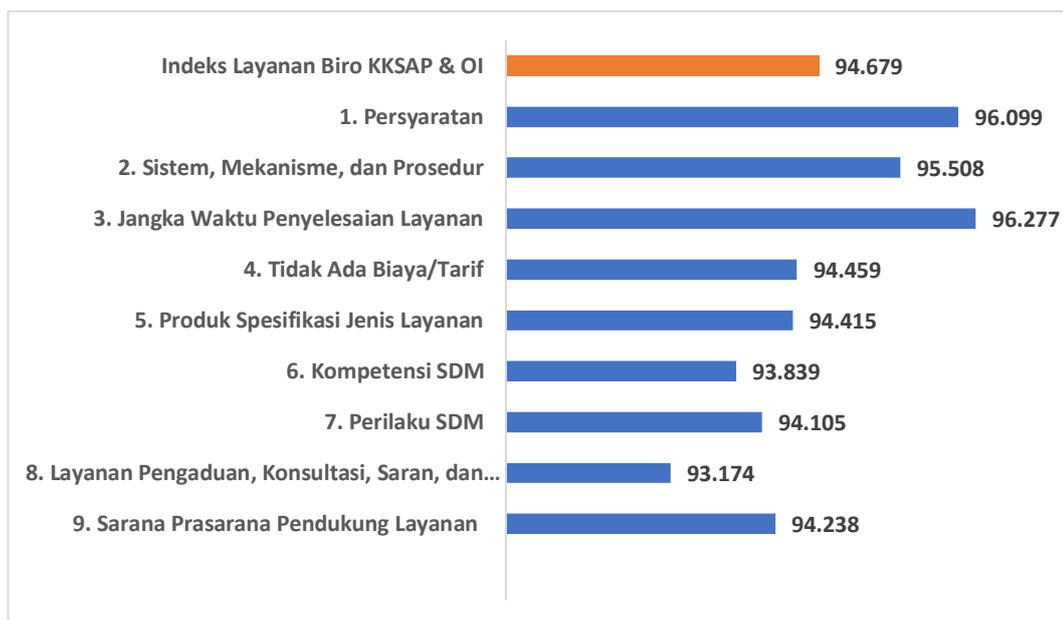
5.3. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Layanan Biro Kerja Sama Antar Parlemen dan Organisasi Internasional

Berdasarkan sembilan unsur penilaian, hasil survei kepuasan layanan Biro KSAP & OI memperoleh nilai indeks 3,787 atau 94,679 untuk nilai interval konversinya. Nilai ini masuk dalam kategori “Sangat Baik” (Tabel 5.3).

Tabel 5.3. Nilai Indeks Layanan Biro KSAP & OI

Unsur Penilaian	Tahun 2023	
	NI	NIK
1. Persyaratan	3,844	96,099
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,820	95,508
3. Jangka Waktu Penyelesaian Layanan	3,851	96,277
4. Tidak Ada Biaya/Tarif	3,778	94,459
5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,777	94,415
6. Kompetensi SDM	3,754	93,839
7. Perilaku SDM	3,764	94,105
8. Layanan Pengaduan, Konsultasi, Saran, dan Masukan	3,727	93,174
9. Sarana Prasarana Pendukung Layanan	3,770	94,238
Indeks Layanan Biro KSAP & OI	3,787	94,679

Jika dilihat dari unsur penilaiannya, unsur “**Jangka Waktu Penyelesaian Layanan**” merupakan unsur penilaian dengan nilai indeks layanan tertinggi di Biro KSAP & OI, dengan nilai indeks 96,277. Sedangkan unsur penilaian yang memiliki nilai indeks layanan terendah adalah unsur “**Layanan Pengaduan, Konsultasi, Saran, dan Masukan**”, dengan nilai indeks 93,174 (Gambar 5.3).



Gambar 5.3. Indeks Layanan Biro KSAP & OI

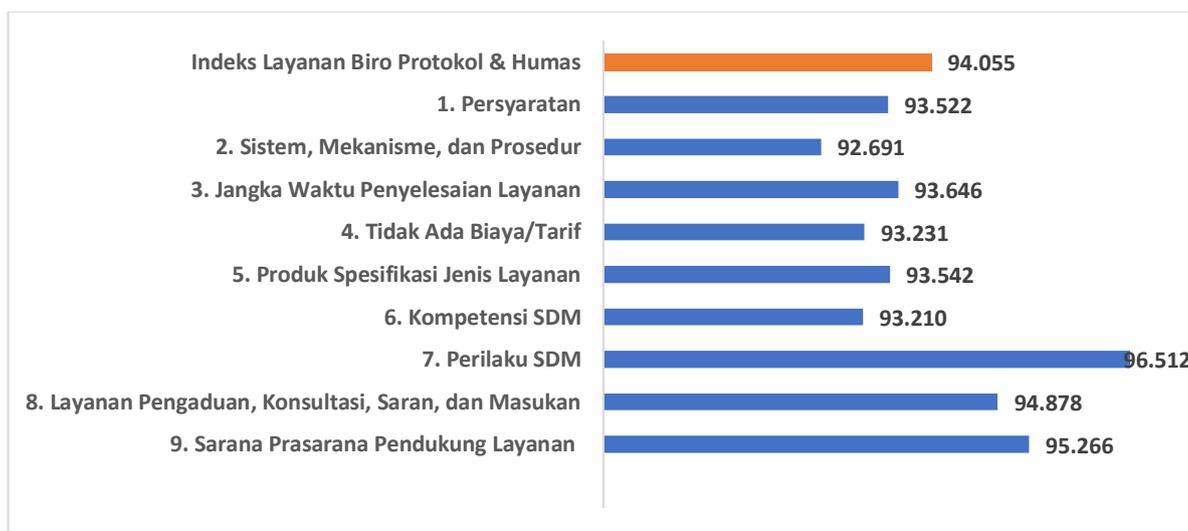
5.4. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Layanan Biro Protokol dan Humas

Berdasarkan sembilan unsur penilaian, hasil survei kepuasan layanan Biro Protokol & Humas memperoleh nilai indeks 3,762 atau 94,055 untuk nilai interval konversinya. Nilai ini masuk dalam kategori “Sangat Baik” (Tabel 5.4).

Tabel 5.4. Nilai Indeks Layanan Biro Protokol & Humas

Unsur Penilaian	Tahun 2023	
	NI	NIK
1. Persyaratan	3,741	93,522
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,708	92,691
3. Jangka Waktu Penyelesaian Layanan	3,746	93,646
4. Tidak Ada Biaya/Tarif	3,729	93,231
5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,742	93,542
6. Kompetensi SDM	3,728	93,210
7. Perilaku SDM	3,860	96,512
8. Layanan Pengaduan, Konsultasi, Saran, dan Masukan	3,795	94,878
9. Sarana Prasarana Pendukung Layanan	3,811	95,266
Indeks Layanan Biro Protokol & Humas	3,762	94,055

Jika dilihat dari unsur penilaiannya, unsur **“Perilaku SDM”** merupakan unsur penilaian dengan nilai indeks layanan tertinggi di Biro Protokol & Humas, dengan nilai indeks 96,512. Sedangkan unsur penilaian yang memiliki nilai indeks layanan terendah adalah unsur **“Sistem, Mekanisme, dan Prosedur”**, dengan nilai indeks 92,691 (Gambar 5.4).



Gambar 5.4. Indeks Layanan Biro Protokol & Humas

5.5. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Layanan Biro Pemberitaan

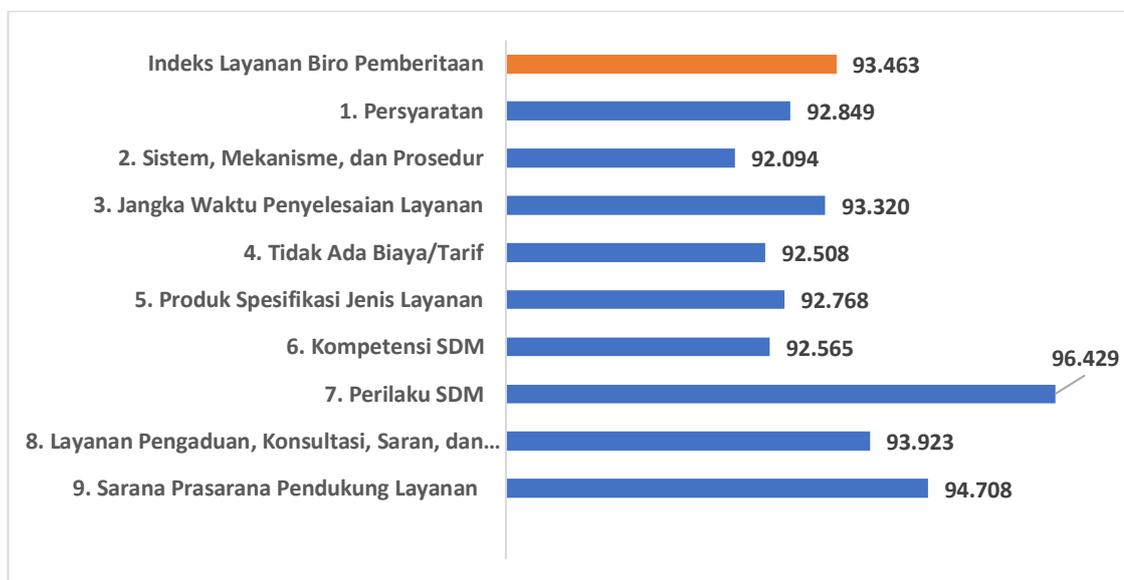
Berdasarkan sembilan unsur penilaian, hasil survei kepuasan layanan Biro Pemberitaan memperoleh nilai indeks 3,739 atau 93,463 untuk nilai interval konversinya. Nilai ini masuk dalam kategori “Sangat Baik” (Tabel 5.5).

Tabel 5.5. Nilai Indeks Layanan Biro Pemberitaan

Unsur Penilaian	Tahun 2023	
	NI	NIK
1. Persyaratan	3,714	92,849
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,684	92,094
3. Jangka Waktu Penyelesaian Layanan	3,733	93,320
4. Tidak Ada Biaya/Tarif	3,700	92,508
5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3,711	92,768
6. Kompetensi SDM	3,703	92,565

7. Perilaku SDM	3,857	96,429
8. Layanan Pengaduan, Konsultasi, Saran, dan Masukan	3,757	93,923
9. Sarana Prasarana Pendukung Layanan	3,788	94,708
Indeks Layanan Biro Pemberitaan	3,739	93,463

Jika dilihat dari unsur penilaiannya, unsur **“Perilaku SDM”** merupakan unsur penilaian dengan nilai indeks layanan tertinggi di Biro Pemberitaan, dengan nilai indeks 96,429. Sedangkan unsur penilaian yang memiliki nilai indeks layanan terendah adalah unsur **“Sistem, Mekanisme, dan Prosedur”**, dengan nilai indeks 92,094 (Gambar 5.5).



Gambar 5.5. Indeks Layanan Biro Pemberitaan

BAB VI

SARAN DAN MASUKAN HASIL SURVEI

Kuesioner yang disusun dilengkapi dengan pertanyaan terbuka seputar saran dan masukan atau layanan yang menjadi *concern* untuk dilakukan perbaikan atau peningkatan. Berdasarkan kuesioner yang telah diisi dan kemudian diinput, dilakukan pemetaan atau pengelompokkan saran dan masukan. Di samping apresiasi dan pandangan positif, ada juga responden yang tetap memberikan masukan untuk peningkatan kinerja layanan. Namun, bukan berarti pula bahwa semua responden harus memberikan saran dan masukan, banyak juga responden yang tidak memberikan saran masukan, tetapi hanya penilaian saja.

Tabel 6.1 di bawah ini menunjukkan persentase layanan yang mendapatkan perhatian dalam kolom saran dan masukan.

Tabel 6.1. Rekapitulasi Saran dan Masukan dalam SKM Tahun 2023

No	Jenis Layanan	Anggota DPR RI	Mitra Kesetjenan	Masyarakat Umum
1	Apresiasi/Penghargaan	22,33%	72,59%	3,53%
2	Layanan Persidangan	65,22%	8,70%	21,74%
3	Pengaduan Masyarakat	50,00%	0,00%	50,00%
4	Diplomasi Parlemen	33,33%	0,00%	66,67%
5	Pengamanan Dalam	50,00%	50,00%	0,00%
6	Rumah Jabatan	100,00%	0,00%	0,00%
7	Ruang Kerja Anggota	100,00%	0,00%	0,00%
8	Wisma Griya Sabha Kopo	2,20%	97,80%	0,00%
9	Pustekin	41,67%	8,33%	41,67%
10	Keuangan	100,00%	0,00%	0,00%
11	Perpustakaan	50,00%	0,00%	50,00%
12	Keahlian	100,00%	0,00%	0,00%
13	Sarana dan prasarana	64,29%	28,57%	0,00%
14	SDM	68,18%	22,73%	9,09%
15	Pemberitaan	20,00%	80,00%	0,00%
16	Bina Jabfung	0,00%	100,00%	0,00%
17	Perjadin	0,00%	100,00%	0,00%

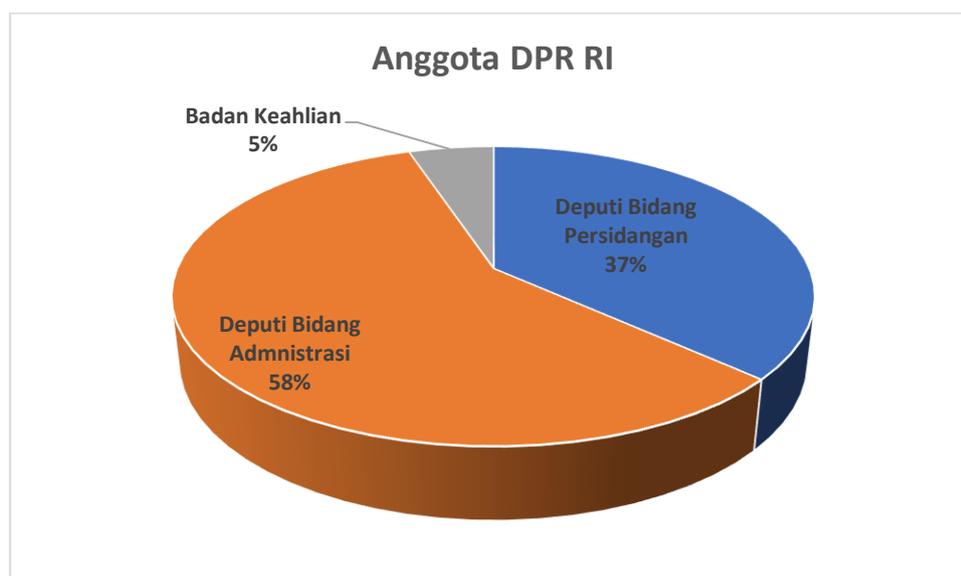
18	Museum	0,00%	0,00%	100,00%
19	Akses Masuk	0,00%	50,00%	50,00%
20	Informasi Publik	0,00%	16,67%	72,22%
21	Kesehatan	1,58%	98,42%	0,00%

Sumber: Data diolah, 2023.

6.1. Saran dan Masukan dalam Grafis

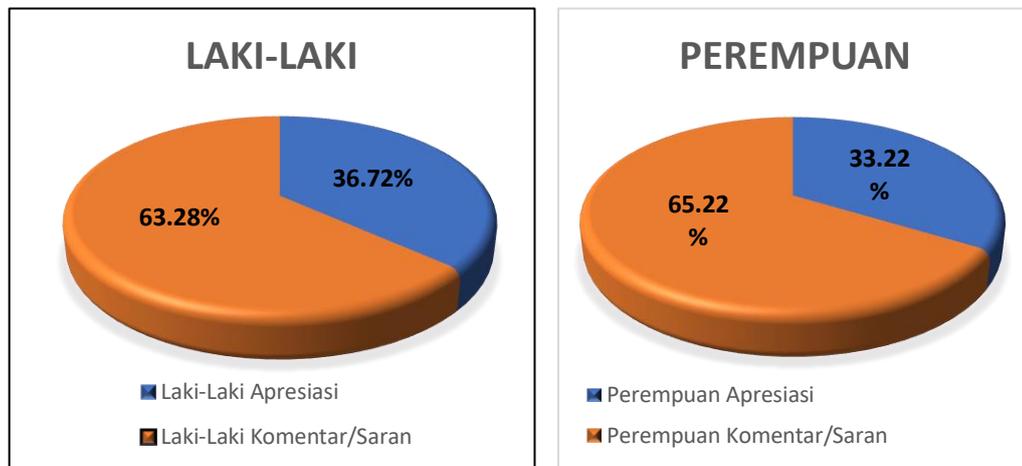
Saran dan masukan yang disampaikan responden, tidak hanya dipetakan berdasarkan isu yang paling mendapat perhatian. Saran dan masukan juga dikelompokkan dalam lingkup tugas yang ada di unit kerja setingkat eselon 2 yang ada di lingkungan Deputy Bidang Persidangan. Namun, dari saran dan masukan yang disampaikan, hanya dapat dikelompokkan ke dalam Biro Persidangan, Biro KSAP dan OI, Biro Pemberitaan, serta Biro Protokol dan Humas.

Secara keseluruhan, sebanyak 37% responden memberikan komentar/saran/masukan terhadap layanan pada Deputy Bidang Persidangan, sedangkan 58% responden memberikan komentar/saran/masukan terhadap layanan pada Deputy Bidang Administrasi, sementara saran dan komentar untuk Badan Keahlian 5%.

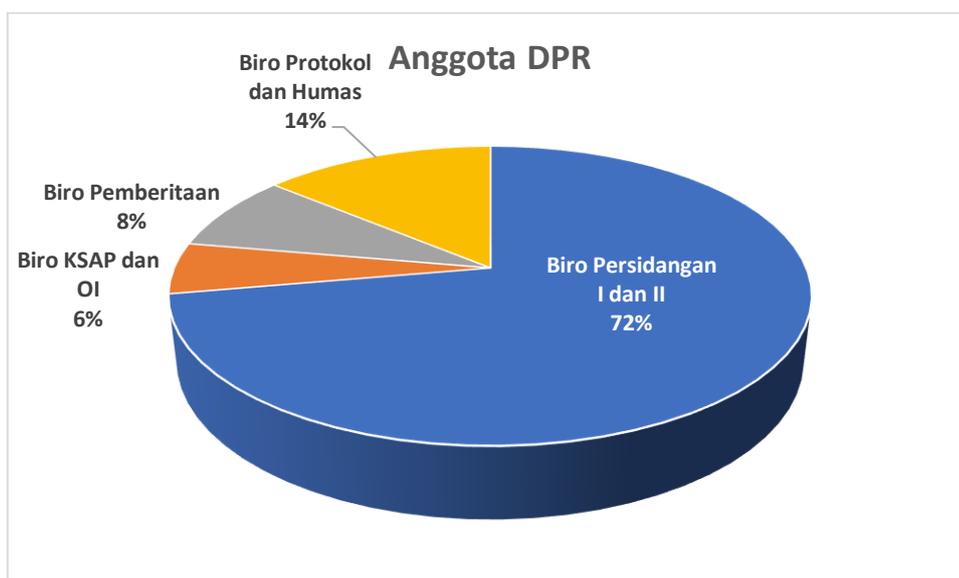


Jika dilihat berdasarkan jenis kelamin, terdapat 36,72% responden laki-laki yang memberikan apresiasi, dan sisanya memberikan komentar/saran. Hasil survei juga menunjukkan 33,22% responden perempuan memberikan

apresiasi, sedangkan responden perempuan yang memberikan komentar/masukan sebesar 65,22%.

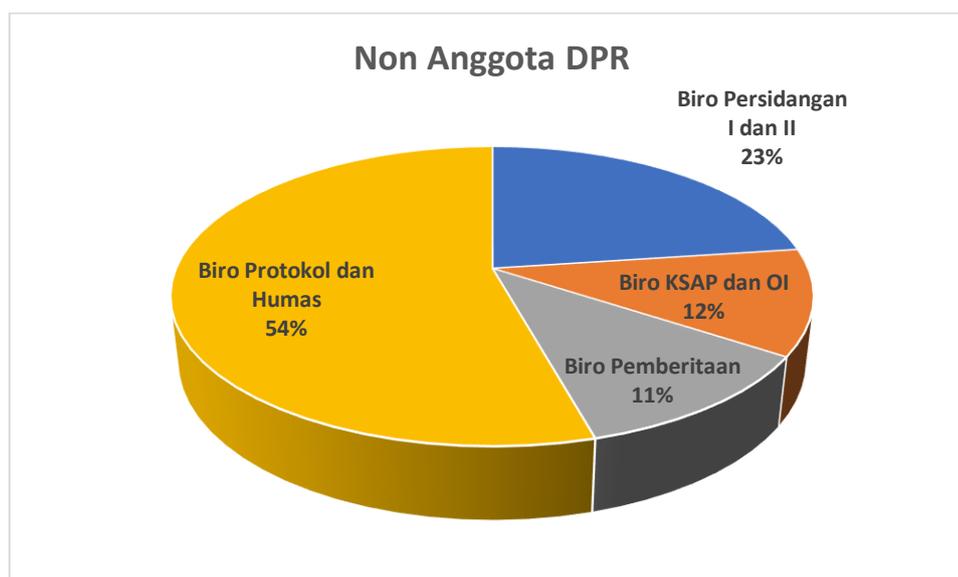


Ada 72% responden Anggota DPR RI yang memberikan apresiasi/komentar/saran/masukan terhadap layanan pada Persidangan I dan II. Sedangkan responden Anggota DPR RI yang memberikan apresiasi/komentar/saran/masukan kepada Biro Protokol dan Humas sebesar 14%. Sisanya diberikan kepada Biro Pemberitaan sebanyak 8% dan Biro KSAP dan OI sebesar 6%. Hal ini sangat sesuai mengingat focus Anggota DPR RI tentunya pada penyelenggaraan rapat-rapat dan kegiatan lainnya yang terkait dengan fungsi dan peran DPR RI.



Sementara apresiasi/komentar/saran/masukan yang diberikan Non Anggota DPR RI kepada penyelenggaraan kinerja layanan di bawah koordinasi Deputi Bidang Persidangan, terbanyak diberikan kepada Biro Protokol dan Humas sebesar 54%. Hal ini sesuai dengan keberadaan Humas yang menitikberatkan pada dukungan layanan kepada DPR RI khususnya kepada Masyarakat Umum dan Mitra Kesetjenan lainnya.

Apresiasi/komentar/saran/masukan yang diberikan Non Anggota DPR RI kepada Biro Persidangan I dan II sebesar 23%, sementara untuk Biro KSAP dan OI sebesar 12% dan Biro Pemberitaan 11%.



6.2. Saran dan Masukan dalam Narasi

Biro Persidangan I dan II
Anggota DPR RI
Bahan rapat komisi dari mitra agar segera dishare, tidak hanya ke Anggota tetapi juga kepada para tenaga ahli yang membantu anggota (selama ini hanya ke Anggota, tenaga ahli saya kesulitan membantu analisis saya karena tidak kunjung menerima bahan)
Informasi terkait kepastian jadwal dan bahan rapat yang dikirim ke grup Anggota atau staf Anggota, untuk bahan rapat agar tidak dikirim mendadak pada hari H

Tingkatkan e-paper dan teknologi menuju parlemen modern
Bahan rapat dimohon untuk tidak mepet waktu
Bahan dapat lebih cepat diterima Anggota
Bahan rapat harus cepat diberikan, jangan terlalu mepet waktu persidangan
Penyesuaian jadwal Sidang komisi dengan Rapat paripurna agar tidak bertabrakan
Lebih cepat lagi dlm pemberian informasinya
meningkatkan pertemuan rutin dan berkala
Peningkatan kemudahan akses informasi terkait UU terkait dan perbanyak langganan jurnal internasional untuk kebutuhan penguatan informasi
Yang bersifat layanan fisik (orang per orang) sangat baik. Yang bersifat substansi pada peningkatan: contoh analisis data kurang bermanfaat jika hanya tabulasi data.
Tingkatkan terus mutu pelayanan. Terus berinovasi seiring perkembangan ilmu dan teknologi
Perlu peningkatan sarana dan prasarana; dukungan SDM yang sesuai dengan bidangnya; dan perlu peningkatan pelatihan kepada SDM
Digitalisasi informasi ditingkatkan kembali.
Meningkatkan sistem online yang akuntabel.
Transparansi dan sumber daya manusia sebagai garda utama semua kebijakan.
Supply bahan-bahan dari Badan Keahlian agar rutin diberikan kepada Anggota DPR RI
Pelayanan informasi bahan rapat K/L sekiranya dapat dilakukan minimal 2 hari sebelum RDP
Saya bangga dan senang dengan pelayanan staf dan TA Setkom V DPR RI yang dapat dipimpin dan diorganisir oleh Ibu Nunik sebagai Kepala Sekretariat yang dapat mendukung kami dalam menjalankan fungsi anggota parlemen sukses selalu di dalam penyertaan sang khaliq
Pelayanan sudah cukup baik. Perlu peningkatan sedikit saja dalam hal sistem koordinasi dan informasi yang lebih efektif dan lebih mudah mengakses, diperlukan suatu tools atau program yang bisa digunakan oleh anggota maupun karyawandi DPR/MPR RI
Cukup puas pelayanan terampil dan tepat waktu
Agar lebih gerak cepat dan tepat sasaran; koordinasi dengan mitra kerja agar ditingkatkan
Iya, kecepatan dan ketepatan informasi khususnya terkait perubahan jadwal kegiatan yang seringkali mendadak
Pelayanan harian saat rapat perlu ditingkatkan serta pelayanan saat rapat-rapat kenegaraan lainnya
Untuk bahan rapat raker maupun RDP agar dua hari sebelumnya rapat telah dikirim ke anggota, mohon mitra agar diingatkan oleh sekretariat komisi
Makan pendamping SAA bisa dibantu oleh Setjen pada saat rapat sampai malam
Mitra/Masyarakat
perlu ditingkatkan dan dioptimalkan penangan pengaduan dari pengguna layanan

Kemudahan dihubungi dan memberikan informasi selengkap2nya dalam rangka mendukung tugas mitra sesuai ketentuan yang berlaku.
Peningkatan SDM yg handal
Keramahtamahan
Risalah rapat untuk UU yang baru saja disyahkan, jika belum tersedia dalam format tulisan, agar bisa juga didapatkan dalam bentuk rekaman.
Tolong teleponnya diaktifkan. Serta, front office atau penerima telepon sangat tidak ramah dan terkesan tidak sopan
Sudah baik. Kedepan agar semua proses pembahasan RUU dapat diupdate secara rutin di laman DPR, tidak hanya RUU tertentu saja.
Tentang perbedaan setiap orang saat ingin masuk ke ruang siang Komisi X, ada orang yang dimintain KTPnya buat ditahan tetapi ada juga yang tidak. Mungkin bisa dievaluasi lagi.

Biro KSAP dan OI
Anggota DPR RI
Sejauh ini seluruh pelayanan baik dari administrasi, sarana dan prasarana sudah sangat baik. Namun ada yang perlu diperbaiki yaitu: <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan pengaduan masyarakat, 2. Layanan diplomasi parlemen; dan 3. pengamanan dalam perlu diperbaiki untuk memfilter tamu yang masuk.
Diplomasi luar negeri GKSB dan RJA yang sudah rapuh
Mitra/Masyarakat

Biro Pemberitaan
Anggota DPR RI
Lebih cepat lagi dalam pemberian informasi maupun pemberitaan kegiatan yang terkait dengan pelaksanaan fungsi dan peran DPR RI
DPR RI harus didukung oleh SDM yang memiliki kapasitas komunikasi publik
Pemberitaan terhadap kegiatan Anggota DPR RI ke masyarakat harus dilaksanakan secara berkelanjutan, Berkesinambungan dan transparan.
DPR RI harus didukung oleh SDM yang memiliki kemampuan membangun hubungan baik dengan mitra dan masyarakat (Public Relations)
Perlu ditingkatkan rasa memiliki lembaga, dan harus setiap karyawan DPR RI karena seluruh SDM adalah sebagai marketing DPR RI
Pelayanan sudah cukup baik. Perlu peningkatan sedikit saja dalam hal sistem koordinasi dan informasi yang lebih efektif dan lebih mudah mengakses, diperlukan suatu tools atau program yang bisa digunakan oleh anggota maupun karyawandi DPR/MPR RI

Biro Protokol dan Humas
Anggota DPR RI
Peningkatan kemudahan akses informasi terkait UU terkait dan perbanyak langganan jurnal internasional untuk kebutuhan penguatan informasi
Mitra/Masyarakat
wifi dikencengin sama banyakin spot untuk baca2 kalo di perpustakaan
Menyediakan tampilan museum dan letak gedung atau ruangan secara 3D yang bisa digeser-geser untuk mendukung efisiensi waktu jika ingin menuju ke suatu gedung atau ruangan di lingkungan Setjen DPR RI
Perlu ditingkatkan rasa memiliki lembaga, dan harus setiap karyawan DPR RI adalah sebagai marketing DPR RI
Pelayanan sudah cukup baik. Perlu peningkatan sedikit saja dalam hal sistem koordinasi dan informasi yang lebih efektif dan lebih mudah mengakses, diperlukan suatu tools atau program yang bisa digunakan oleh anggota maupun karyawandi DPR/MPR RI
Kemudahan Komunikasi
Informasi pelayanan pada Sekretariat Jenderal DPR RI terkait kegiatan yang perlu diketahui atau melibatkan publik dapat terus disosialisasikan.
Bimtek terhadap daerah terkait tata cara pengusulan pembangunan daerah
kualitas arsip dalam bentuk softfile agar di tingkatkan kualitas gambarnya
PPID dalam menerima permohonan kami kurang responsif dan tidak sesuai dengan konsep format online dan digitalisasi yang seharusnya cepat dan efektif.
Saya sangat apresiasi dengan inovasi PPID Setjen DPR RI dalam memanfaatkan perkembangan teknologi dan informasi untuk kemudahan masyarakat memperoleh informasi secara cepat dan efisien, yang dapat dimanfaatkan untuk penelitian.
sebaiknya keseluruhan website ataupun search engine lainnya dijadikan satu dibawah naungan bagian yang memiliki tanggung jawab (humas ataupun perpustakaan) guna menghindari kesulitan pengguna menggunakan layanan
diperlukan sosialisasi kepada masyarakat ketika anggota DPR RI reses
pendaftaran akun awal terlalu riskan memakai syarat KTP, sudah kayak mengajukan pinjaman online aja, cukup dengan nomor identitas aja. adanya foto ktp menandakan sistem ini tidak terintegrasi dengan sistem kependudukan. tolong diperbaiki saratnya ini
Harus lebih sering sosialisasi kepada masyarakat
Sudah bagus, hanya agak lama balasnya, mungkin karena daftar antrian
Agar berkas2 hasil scan itundiperjelas beberapa dokumen tidak dapat diminta dengan alasan tidak dalam penguasaan ppid melainkan unit terkait misalnya unit pada komisi, menurut saya harusnya ppid memiliki arsip dokumen tersebut guna mencapai tujuan pembentukan ppid sendiri sebagai sistem pengelola informasi yang terintegrasi, disamping itu petugas ppid sering kurang kreatif misalnya ketika saya meminta segala risalah rapat pembentukan suatu uu tertentu namun hanya diberi sebagian bahkan

diarahkan ke website dpr ri yang sudah jadi pengetahuan umum tidak segala hal berkaitan risalah rapat lengkap adanya di upload di website dpr makanya kita minta melalui ppid, mohon itu untuk ditindak lanjuti, kemudian terkadang juga ada alasan saya harus mencantumkan tanggal rapatnya sedangkan saya sendiri tidak tahu tanggal rapatnya real terjadi karena sering kali rapat diadakan berbeda dengan jadwalnya, padahal permintaan saya jelas permintaan atas risalah rapat pada suatu tingkat proses misalnya ditingkat panja dan sebagainya mestinya pendokumentasian dokumen pada ppid juga ada kualifikasi berdasar tingkat proses

sangat lama respon permintaan datanya

Menu tampilan website kurang mudah dan notifikasi permohonan terlalu berbelit

Dusahakan agar memberi informasi sesuai dengan batas 10 hari kerja dan menjawab respon melalui whatsapp lebih cepat

Menurut saya sejauh ini semuanya sudah aman, mungkin dikedepannya bila ada informasi tolong diberitahunya tidak mendadak, terima kasih.
Terimakasih dengan adanya layanan ini memudahkan bagi saya mahasiswa dalam mencari berbagai data untuk kebutuhan penelitian dan riset,

Beberapa dokumen tidak dapat diminta dengan alasan tidak dalam penguasaan ppid melainkan unit terkait misalnya unit pada komisi, menurut saya harusnya ppid memiliki arsip dokumen tersebut guna mencapai tujuan pembentukan ppid sendiri sebagai sistem pengelola informasi yang terintegrasi, disamping itu petugas ppid sering kurang kreatif misalnya ketika saya meminta segala risalah rapat pembentukan suatu uu tertentu namun hanya diberi sebagian bahkan diarahkan ke website dpr ri yang sudah jadi pengetahuan umum tidak segala hal berkaitan risalah rapat lengkap adanya di upload di website dpr makanya kita minta melalui ppid, mohon itu untuk ditindak lanjuti, kemudian terkadang juga ada alasan saya harus mencantumkan tanggal rapatnya sedangkan saya sendiri tidak tahu tanggal rapatnya real terjadi karena sering kali rapat diadakan berbeda dengan jadwalnya, padahal permintaan saya jelas permintaan atas risalah rapat pada suatu tingkat proses misalnya ditingkat panja dan sebagainya mestinya pendokumentasian dokumen pada ppid juga ada kualifikasi berdasar tingkat proses

Dusahakan agar memberi informasi sesuai dengan batas 10 hari kerja dan menjawab respon melalui whatsapp lebih cepat

Informasi yang diberikan oleh PPID sepertinya tertukar antara permohonan saya yang satu dengan yang lain. Namun, informasi yang saya mohonkan telah saya terima dengan baik seluruhnya. Terima kasih saya ucapkan atas pelayanan tim PPID Setjen DPR RI.

6.3. Tindak Lanjut Hasil Survei

1. 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 Standar Pelayanan dan SOP serta kejelasan proses bisnis guna mengefektifkan pelayanan di bidang administrasi, persidangan, dan keahlian;
 - c) Perlu dilakukan langkah terstruktur dalam menindaklanjuti saran dan masukan yang diterima sebagai upaya konkrit perbaikan ke depan.
 - d) Perlu disusun pedoman penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sehingga dapat terselenggara lebih baik dan memenuhi sembilan aspek penilaian sesuai Permen PANRB 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), dan juga menjaga konsistensi:
 - a) Integrasi;
 - b) Berkelanjutan;
 - c) Berkesinambungan; serta
 - d) Sistematis dan terukur.
2. Melakukan analisis lebih lanjut terhadap korelasi hasil survei dengan saran masukan yang telah direkapitulasi, untuk kemudian disusun tahapan atau langkah-langkah penyelesaiannya berdasarkan kurun waktu tertentu.
3. Menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik untuk mengkonfirmasi dan/atau mendalami isu-isu strategis yang menjadi fokus perhatian ke depan. Dengan demikian diharapkan terjadi langkah-langkah perbaikan secara sistemik dan terstruktur ke depan.

4. Untuk dapat mempertahankan dan meningkatkannya perlu dianalisa kembali mengenai apa saja yang masih bisa diperbaiki agar diperoleh hasil maksimal dalam memberikan layanan bagi stakeholder Setjen DPR RI. Secara keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh layanan unit penyelenggara di bawah koordinasi Deputi Bidang Persidangan Setjen DPR RI sudah sangat baik. Pada bagian layanan persidangan, layanan kegiatan diplomasi parlemen, layanan pemberitaan parlemen menjadi perhatian paling disoroti oleh Anggota karena layanan tersebut merupakan layanan yang selalu digunakan setiap hari selama bertugas di DPR RI.
5. Sedangkan Mitra dalam hal ini Mitra Kesenjangan (Mitra K/L, Mitra Non K/L, Organisasi Berbadan Hukum, PNS, Swasta, PPNASN/ TSP/TA/SAA, Lainnya) mendapatkan kepuasan yang prima dari layanan izin meninjau rapat, layanan keprotokolan, layanan perpustakaan, layanan edukasi museum DPR RI, layanan kunjungan/ delegasi masyarakat ke DPR RI, layanan izin peliputan umum dan layanan izin peliputan khusus.
6. Adapun beberapa hal yang dapat menjadi perhatian oleh layanan unit penyelenggara di bawah koordinasi Deputi Bidang Administrasi Setjen DPR RI, diantaranya:
 1. Peningkatan dalam pelayanan pengaduan masyarakat,
 2. Peningkatan dalam Layanan diplomasi parlemen,
 3. Pengamanan dalam perlu diperbaiki untuk memfilter tamu yang masuk,
 4. Informasi terkait kepastian jadwal dan bahan rapat yang dikirim ke grup Anggota atau staf Anggota serta bahan rapat hendaknya dibagikan tidak pada saat hari H atau dibagikan sebelum rapat dimulai,
 5. Peningkatan kemudahan akses informasi terkait UU terkait dan perbanyak langganan jurnal internasional untuk kebutuhan penguatan informasi,
 6. Supply bahan-bahan dari Badan Keahlian agar rutin diberikan kepada Anggota DPR RI, dan

7. Perlu peningkatan sedikit saja dalam hal sistem koordinasi dan informasi yang lebih efektif dan lebih mudah mengakses, diperlukan suatu tools atau program yang bisa digunakan oleh anggota maupun karyawan di DPR/MPR RI.

BAB VII

PENUTUP

7.1. Kesimpulan

1. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan 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 Deputy Bidang Persidangan Setjen DPR RI pada Tahun 2023. Survei ini dilakukan sebagai evaluasi atas dukungan dan kinerja layanan yang telah diberikan oleh Deputy Bidang Persidangan Setjen DPR RI selama tahun 2023 kepada Anggota DPR RI Periode 2019–2024, Mitra Kesetjenan, dan Masyarakat Umum.
2. Hasil survei kepuasan Anggota DPR RI terhadap kinerja layanan unit penyelenggara di bawah koordinasi Deputy Bidang Persidangan Setjen DPR RI secara keseluruhan nilai indeks **3,767** atau nilai interval konversi **94,167**. Apabila dikonversi dengan nilai interval mutu pelayanan berdasarkan Permenpan RB No. 14 Tahun 2017, maka predikat Setjen DPR RI masih masuk dalam kategori A (**Sangat Baik**).
3. Dari seluruh unit layanan yang dikoordinasikan oleh Deputy bidang Persidangan, dibutuhkan rencana tindak lanjut terhadap unsur layanan yang menjadi prioritas perbaikan. Inovasi pelayanan publik dalam bentuk terobosan-terobosan pelayanan diperlukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik agar kepuasan masyarakat dalam hal ini Anggota DPR RI Periode 2019–2024, Mitra Kesetjenan, dan Masyarakat Umum meningkat.

7.2. Saran

1. Setjen DPR RI perlu kembali melakukan survei kepuasan masyarakat atas layanannya pada tahun 2024. Hal ini harus dilakukan untuk mengetahui respons Anggota DPR RI, Mitra Kesetjenan, dan Masyarakat Umum atas progress perbaikan kinerja layanan Setjen DPR RI di tahun 2023. Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas survei, maka perlu dilakukan evaluasi atas indikator operasional layanan yang dipergunakan guna masukan penyempurnaan penyelenggaraan survei mendatang. Selain itu juga perlu memastikan semua unit pemberi layanan dapat memaksimalkan dan mendorong seluruh stakeholdersnya berkontribusi dalam penilaian survei kepuasan tersebut.
2. Hasil survei tahun 2023 menunjukkan penilaian positif. 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 Standar Pelayanan dan SOP serta kejelasan proses bisnis guna mengefektifkan pelayanan di bidang administrasi, persidangan, dan keahlian;
 - c) Perlu dilakukan langkah terstruktur dalam menindaklanjuti saran dan masukan yang diterima sebagai upaya konkrit perbaikan ke depan.
 - d) Perlu disusun pedoman penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sehingga dapat terselenggara lebih baik dan memenuhi sembilan aspek penilaian sesuai Permen PANRB Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit

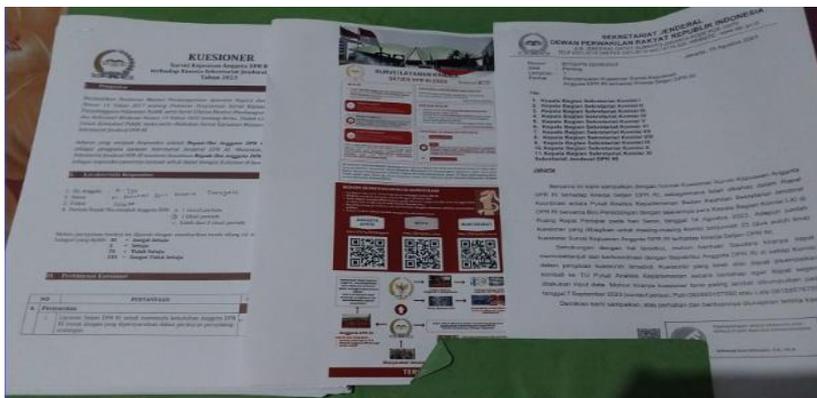
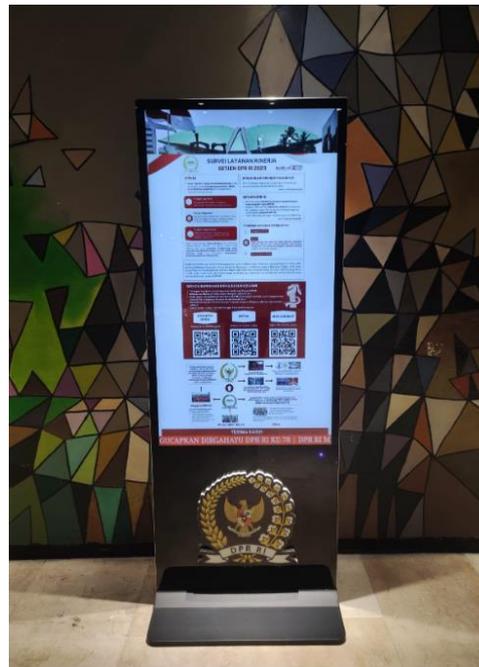
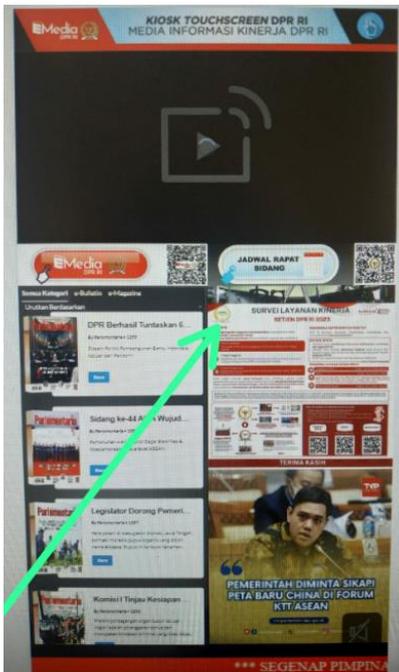
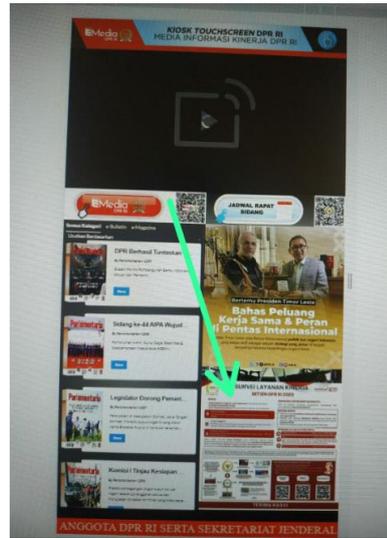
Penyelenggara Pelayanan Publik (Permen PANRB No. 14//2017),
dan juga menjaga konsistensi:

- a) Integrasi;
- b) Berkelanjutan;
- c) Berkesinambungan; serta
- d) Sistematis dan terukur.

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.

Lampiran 2. Dokumentasi





Lampiran 3. Validitas Pertanyaan Kuesioner

Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keputusan
1	2	4	5
1	0,8634	0,3438	Tolak H ₀ (Valid)
2	0,7102	0,3438	Tolak H ₀ (Valid)
3	0,5721	0,3438	Tolak H ₀ (Valid)
4.a	0,7612	0,3438	Tolak H ₀ (Valid)
4.b	0,791	0,3438	Tolak H ₀ (Valid)
4.c	0,808	0,3438	Tolak H ₀ (Valid)
5	0,6597	0,3438	Tolak H ₀ (Valid)
6	0,6657	0,3438	Tolak H ₀ (Valid)
7	0,7493	0,3438	Tolak H ₀ (Valid)
8	0,557	0,3438	Tolak H ₀ (Valid)
9	0,6447	0,3438	Tolak H ₀ (Valid)
10	0,6652	0,3438	Tolak H ₀ (Valid)
11	0,5965	0,3438	Tolak H ₀ (Valid)
12	0,7148	0,3438	Tolak H ₀ (Valid)
13	0,5968	0,3438	Tolak H ₀ (Valid)
14	0,3805	0,3438	Tolak H ₀ (Valid)
15	0,5959	0,3438	Tolak H ₀ (Valid)
16	0,6546	0,3438	Tolak H ₀ (Valid)
17	0,6323	0,3438	Tolak H ₀ (Valid)
18	0,6002	0,3438	Tolak H ₀ (Valid)
19	0,4328	0,3438	Tolak H ₀ (Valid)
20	0,6232	0,3438	Tolak H ₀ (Valid)
21	0,362	0,3438	Tolak H ₀ (Valid)
22	0,4453	0,3438	Tolak H ₀ (Valid)
23	0,4665	0,3438	Tolak H ₀ (Valid)
24	0,7996	0,3438	Tolak H ₀ (Valid)
25	0,5785	0,3438	Tolak H ₀ (Valid)
26	0,7184	0,3438	Tolak H ₀ (Valid)
27	0,7334	0,3438	Tolak H ₀ (Valid)
28	0,6215	0,3438	Tolak H ₀ (Valid)
29	0,7096	0,3438	Tolak H ₀ (Valid)
30	0,7489	0,3438	Tolak H ₀ (Valid)
31	0,6578	0,3438	Tolak H ₀ (Valid)
32	0,5959	0,3438	Tolak H ₀ (Valid)
33	0,6109	0,3438	Tolak H ₀ (Valid)
34	0,6205	0,3438	Tolak H ₀ (Valid)
35	0,5456	0,3438	Tolak H ₀ (Valid)
36	0,4152	0,3438	Tolak H ₀ (Valid)
37	0,6754	0,3438	Tolak H ₀ (Valid)
38	0,4656	0,3438	Tolak H ₀ (Valid)
39	0,5045	0,3438	Tolak H ₀ (Valid)
40	0,6748	0,3438	Tolak H ₀ (Valid)
41	0,7634	0,3438	Tolak H ₀ (Valid)
42	0,7607	0,3438	Tolak H ₀ (Valid)
43	0,815	0,3438	Tolak H ₀ (Valid)
44	0,7424	0,3438	Tolak H ₀ (Valid)
45	0,7785	0,3438	Tolak H ₀ (Valid)
46	0,7606	0,3438	Tolak H ₀ (Valid)

Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keputusan
1	2	4	5
47	0,815	0,3438	Tolak H ₀ (Valid)
48	0,6509	0,3438	Tolak H ₀ (Valid)
49	0,6606	0,3438	Tolak H ₀ (Valid)
50	0,8122	0,3438	Tolak H ₀ (Valid)
51	0,8414	0,3438	Tolak H ₀ (Valid)
52	0,8125	0,3438	Tolak H ₀ (Valid)
53	0,8306	0,3438	Tolak H ₀ (Valid)
54	0,8016	0,3438	Tolak H ₀ (Valid)
55	0,8036	0,3438	Tolak H ₀ (Valid)
56	0,8096	0,3438	Tolak H ₀ (Valid)
57	0,8356	0,3438	Tolak H ₀ (Valid)
58	0,7893	0,3438	Tolak H ₀ (Valid)
59	0,8096	0,3438	Tolak H ₀ (Valid)
60	0,8673	0,3438	Tolak H ₀ (Valid)
61	0,7254	0,3438	Tolak H ₀ (Valid)
62	0,6798	0,3438	Tolak H ₀ (Valid)
63	0,7679	0,3438	Tolak H ₀ (Valid)
64	0,756	0,3438	Tolak H ₀ (Valid)
65.a	0,7058	0,3438	Tolak H ₀ (Valid)
65.b	0,77	0,3438	Tolak H ₀ (Valid)
65.c	0,7121	0,3438	Tolak H ₀ (Valid)
65.d	0,8094	0,3438	Tolak H ₀ (Valid)
65.e	0,7471	0,3438	Tolak H ₀ (Valid)
65.f	0,6845	0,3438	Tolak H ₀ (Valid)
65.g	0,6955	0,3438	Tolak H ₀ (Valid)
66	0,7679	0,3438	Tolak H ₀ (Valid)
67	0,8731	0,3438	Tolak H ₀ (Valid)

Lampiran 4. Kuesioner SKM



KUESIONER

Survei Kepuasan Masyarakat Umum terhadap Kinerja Sekretariat Jenderal DPR RI Tahun 2023

A. Pengantar

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, serta Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2022 tentang Reviu, Tindak Lanjut Hasil, Survei dan Forum Konsultasi Publik, maka perlu dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kinerja Sekretariat Jenderal DPR RI. Adapun yang menjadi Responden adalah **masyarakat umum** yang menerima layanan dari Sekretariat Jenderal DPR RI. Menindaklanjuti hal tersebut, Sekretariat Jenderal DPR RI meminta kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i sebagai responden penerima layanan untuk dapat mengisi kuisisioner di bawah ini. Setiap data dan jawaban yang Bapak/Ibu/Saudara/i berikan dijamin kerahasiaannya.

B. Karakteristik Responden

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

Nomor Handphone :
Email :

Persetujuan Mengikuti Survei : Setuju/Tidak Setuju

Pernyataan telah Menerima Layanan : Benar/Tidak Benar

Jenis Layanan yang diterima: **(Hanya satu pilihan)**

1. Layanan Akses Masuk ke DPR RI
2. Layanan Informasi Publik
3. Layanan Pengaduan Masyarakat
4. Layanan Kunjungan/Delegasi Masyarakat ke DPR RI
5. Layanan Izin Meninjau Rapat
6. Layanan Perpustakaan
7. Layanan Edukasi dan Museum DPR RI

C. Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Berilah tanda (x) atau lingkari angka antara 1 - 10 pada pernyataan No. 1-14. Angka yang dipilih menunjukkan tingkat persetujuan dan/atau penilaian Bapak/Ibu/Saudara/i atas pernyataan yang disampaikan.

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

Sangat Tidak Setuju

Sangat setuju

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- 2. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan Sekretariat Jenderal DPR RI.**

Sangat Tidak Setuju

Sangat setuju

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

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

Sangat Tidak Setuju

Sangat setuju

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- 4. Jangka waktu penyelesaian layanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan Sekretariat Jenderal DPR RI.**

Sangat Tidak Setuju

Sangat setuju

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- 5. Layanan Sekretariat Jenderal DPR RI tidak dikenakan tarif/biaya.**

Sangat Tidak Setuju

Sangat setuju

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- 6. Produk spesifikasi jenis layanan yang diberikan Sekretariat Jenderal DPR RI sesuai.**

Sangat Tidak Setuju

Sangat setuju

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

7. Kompetensi SDM Sekretariat Jenderal DPR RI sebagai pelaksana layanan sesuai dengan tupoksinya.

Sangat Tidak Setuju

Sangat setuju

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

8. Perilaku SDM Sekretariat Jenderal DPR RI dalam memberikan layanan sesuai standar pelayanan.

Sangat Tidak Setuju

Sangat setuju

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

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

Sangat Tidak Setuju

Sangat setuju

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

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

Sangat Tidak Setuju

Sangat setuju

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

11. Pelayanan yang diberikan Sekretariat Jenderal DPR RI sesuai prosedur/tidak ada kecurangan.

Sangat Tidak Setuju

Sangat setuju

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

12. Sekretariat Jenderal DPR RI tidak menerima imbalan uang/barang/fasilitas di luar ketentuan yang berlaku.

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

13. Tidak ada pungutan liar (pungli) pada Sekretariat Jenderal DPR RI.

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

14. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada Sekretariat Jenderal DPR RI.

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

D. Masukan dan Saran

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

.....
.....
.....
.....
.....

E. Penutup

*Kami mengucapkan terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i dalam pengisian kuisioner ini. Semoga kedepan kami dapat memberikan layanan yang lebih baik lagi kepada Bapak/Ibu/Saudara/i.
Selalu Semangat Membangun Negeri.
Salam.*



KUESIONER

Survei Kepuasan Mitra terhadap Kinerja Sekretariat Jenderal DPR RI Tahun 2023

F. Pengantar

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, serta Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2022 tentang Reviu, Tindak Lanjut Hasil, Survei dan Forum Konsultasi Publik, maka perlu dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat Mitra terhadap kinerja Sekretariat Jenderal DPR RI.

Adapun yang menjadi Responden adalah seluruh mitra kerja baik K/L ataupun NonK/L, Organisasi Berbadan Hukum, PNS, Tenaga Sistem Pendukung (TSP), Staf Khusus/Tenaga Ahli/Staf Administrasi Anggota, Pensiunan, serta Keluarga Anggota/Pegawai, yang mendapatkan layanan dari Sekretariat Jenderal DPR RI.

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

G. Karakteristik Responden

- Nama :
- Jenis Kelamin : 1. Laki-Laki
2. Perempuan
- Pendidikan : 1. ≤ SMA
2. Diploma/S1
3. S2
4. S3
- Nomor Handphone :
- Email :
- Keterangan : a. Mitra Kerja K/L
b. Mitra Kerja Non-K/L
c. Organisasi Berbadan Hukum
d. PNS
e. Tenaga Sistem Pendukung (TSP)
f. Staf Khusus/Tenaga Ahli/Staf Administrasi Anggota
g. Pensiunan
h. Keluarga Anggota/Pegawai

Persetujuan Mengikuti Survei : Setuju/Tidak Setuju
Pernyataan telah Menerima Layanan : Benar/Tidak Benar

Jenis Layanan yang diterima:

(Hanya satu pilihan dan bisa diulang untuk pengisian penilaian layanan lainnya)

1. Layanan Akses Masuk ke DPR RI
2. Layanan Informasi Publik
3. Layanan Perpustakaan
4. Layanan Edukasi dan Museum DPR RI
5. Layanan Persidangan
6. Layanan Kegiatan Diplomasi Parlemen
7. Layanan Pemberitaan Parlemen
8. Layanan Izin Peliputan Umum
9. Layanan Izin Peliputan Khusus
10. Layanan Keprotokolan
11. Layanan Teknologi Informasi
12. Layanan Kesehatan
13. Layanan Pembinaan Jabatan Fungsional
14. Layanan Kepegawaian dan Pensiun
15. Layanan Pendidikan dan Latihan
16. Layanan Pengaduan Masyarakat
17. Layanan Griya Sabha Kopo DPR RI
18. Layanan Rumah Jabatan Anggota
19. Layanan Keahlian
20. Layanan Pengadaan Barang dan Jasa

H. Hasil Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Berilah tanda (x) atau lingkari angka antara 1 - 10 pada pernyataan No. 1-14. Angka yang dipilih menunjukkan tingkat persetujuan dan/atau penilaian Bapak/Ibu/Saudara/i atas pernyataan yang disampaikan.

1. Informasi pelayanan pada Sekretariat Jenderal DPR RI tersedia melalui media elektronik maupun non-elektronik.

Sangat Tidak Setuju

Sangat setuju

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan Sekretariat Jenderal DPR RI.

Sangat Tidak Setuju
Sangat setuju

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

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

Sangat Tidak Setuju
Sangat setuju

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- 4. Jangka waktu penyelesaian layanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan Sekretariat Jenderal DPR RI.**

Sangat Tidak Setuju
Sangat setuju

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- 5. Layanan Sekretariat Jenderal DPR RI tidak dikenakan tarif/biaya.**

Sangat Tidak Setuju
Sangat setuju

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- 6. Produk spesifikasi jenis layanan yang diberikan Sekretariat Jenderal DPR RI sesuai.**

Sangat Tidak Setuju
Sangat setuju

2 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- 11. Kompetensi Sumber Daya Manusia pada Sekretariat Jenderal DPR RI, sebagai pelaksana layanan baik secara *online* dan/atau *offline*, terselenggara sesuai dengan tupoksinya.**

Sangat Tidak Setuju
Sangat setuju

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

- 12. Perilaku Sumber Daya Manusia pada Sekretariat Jenderal DPR RI merespons kebutuhan layanan yang diajukan secara *online* dan/atau *offline* terselenggara sesuai dengan kebutuhan.**

Sangat Tidak Setuju
Sangat setuju

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

13. Layanan konsultasi, pengaduan, saran, dan masukan yang disediakan Sekretariat Jenderal DPR RI mudah digunakan/diakses.

Sangat Tidak Setuju
Sangat setuju

2 2 3 4 5 6 7 8 9 10

14. Sarana prasarana pendukung layanan baik *offline* maupun *online* yang disediakan unit layanan Sekretariat Jenderal DPR RI memberikan kenyamanan/mudah digunakan.

Sangat Tidak Setuju
Sangat setuju

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

11. Pelayanan yang diberikan Sekretariat Jenderal DPR RI sesuai prosedur/tidak ada kecurangan.

Sangat Tidak Setuju
Sangat setuju

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

12. Sekretariat Jenderal DPR RI tidak menerima imbalan uang/barang/fasilitas di luar ketentuan yang berlaku.

Sangat Tidak Setuju
Sangat setuju

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

13. Tidak ada pungutan liar (pungli) pada Sekretariat Jenderal DPR RI.

Sangat Tidak Setuju
Sangat setuju

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

14. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada Sekretariat Jenderal DPR RI.

Sangat Tidak Setuju
Sangat setuju

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

I. Masukan dan Saran

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

.....
.....
.....
.....
.....

J. Penutup

*Kami mengucapkan terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i dalam pengisian kuisioner ini. Semoga kedepan kami dapat memberikan layanan yang lebih baik lagi kepada Bapak/Ibu/Saudara/i.
Selalu Semangat Membangun Negeri.
Salam.*



KUESIONER

Survei Kepuasan Anggota DPR RI terhadap Kinerja Sekretariat Jenderal DPR RI Tahun 2023

I. Pengantar

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, serta Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2022 tentang Reviu, Tindak Lanjut Hasil Survei dan Forum Konsultasi Publik, maka perlu dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap kinerja Sekretariat Jenderal DPR RI.

Adapun yang menjadi Responden adalah **Bapak/Ibu Anggota DPR RI Yang Terhormat** sebagai pengguna layanan Sekretariat Jenderal DPR RI. Menindaklanjuti hal tersebut, Sekretariat Jenderal DPR RI meminta kesediaan **Bapak/Ibu Anggota DPR RI Yang Terhormat** sebagai responden penerima layanan untuk dapat mengisi kuisisioner di bawah ini.

II. Karakteristik Responden

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

Jenis Layanan yang diterima:

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 Informasi Publik
11. Layanan Pengaduan Masyarakat

12. Layanan Pengamanan Dalam Gedung DPR RI
13. Layanan Ruang Kerja Anggota DPR RI
14. Layanan Ruang Persidangan Paripurna dan AKD
15. Layanan Rumah Jabatan Anggota DPR RI
16. Layanan Griya Sabha Kopo DPRI RI

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

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat Tidak Setuju

III. Pertanyaan Kuesioner

NO	PERTANYAAN	SS	S	TS	STS
A.	Persyaratan				
1.	Layanan Setjen DPR RI untuk memenuhi kebutuhan Anggota DPR RI sesuai dengan yang dipersyaratkan dalam peraturan perundang-undangan.				
B.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur				
2.	Layanan Setjen DPR RI dalam memenuhi kebutuhan Anggota DPR RI sesuai dengan sistem, mekanisme, dan prosedur kerja.				
3.	Mudah memperoleh informasi tentang sistem, mekanisme dan prosedur layanan Setjen DPR RI				
4.	Mudah mendapatkan layanan yang dibutuhkan oleh Anggota DPR RI:				
	a. Layanan Administrasi				
	b. Layanan Persidangan				
	c. Layanan Keahlian				
C.	Tarif/Biaya				
5.	Layanan Setjen DPR RI tidak dikenakan tarif/biaya				
D.	Waktu Penyelesaian				

6.	Waktu penyelesaian layanan Setjen DPR RI dalam memenuhi kebutuhan Anggota DPR RI sudah sesuai				
Waktu penyelesaian layanan di bawah ini sudah memenuhi kebutuhan Anggota DPR RI.					
7.	Layanan Persidangan				
8.	Layanan Administrasi Keuangan				
9.	Layanan Administrasi Perjalanan Dinas				
10.	Layanan Kegiatan Diplomasi Parlemen				
11.	Layanan Kesehatan				
12.	Layanan Keprotokolan				
13.	Layanan Teknologi dan Informasi				
14.	Layanan Pemberitaan Parlemen				
15.	Layanan Perpustakaan				
16.	Layanan Informasi Publik				
17.	Layanan Pengaduan Masyarakat				
18.	Layanan Pengamanan Dalam Gedung DPR RI				
19.	Layanan Ruang Kerja Anggota DPR RI				
20.	Layanan Ruang Persidangan Paripurna dan AKD				
21.	Layanan Rumah Jabatan Anggota DPR RI				
22.	Layanan Griya Sabha Kopo DPR RI				
E.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan				
23.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yang diberikan Setjen DPR RI sudah memenuhi kebutuhan Anggota DPR RI				
Produk spesifikasi jenis pelayanan di bawah ini sudah memenuhi kebutuhan Anggota DPR RI.					
24.	Layanan Persidangan				
25.	Layanan Administrasi Keuangan				
26.	Layanan Administrasi Perjalanan Dinas				
27.	Layanan Kegiatan Diplomasi Parlemen				
28.	Layanan Kesehatan				
29.	Layanan Keprotokolan				

	30.	Layanan Teknologi dan Informasi				
	31.	Layanan Pemberitaan Parlemen				
	32.	Layanan Perpustakaan				
	33.	Layanan Informasi Publik				
	34.	Layanan Pengaduan Masyarakat				
	35.	Layanan Pengamanan Dalam Gedung DPR RI				
	36.	Layanan Ruang Kerja Anggota DPR RI				
	37.	Layanan Ruang Persidangan Paripurna dan AKD				
	38.	Layanan Rumah Jabatan Anggota DPR RI				
	39.	Layanan Griya Sabha Kopo DPR RI				
F.	Kompetensi SDM					
	38.	Kompetensi SDM Setjen DPR RI dalam memberikan layanan sudah sesuai dengan kebutuhan Anggota DPR RI				
	39.	Profesionalisme SDM Setjen DPR RI dalam memberikan layanan sudah sesuai dengan kebutuhan Anggota DPR RI				
G.	Perilaku SDM					
	40.	Keramahan dan kesopanan SDM Setjen DPR RI dalam memberikan layanan sudah sesuai dengan kebutuhan Anggota DPR RI				
	41.	Komunikasi dan kerja sama SDM Setjen DPR RI dalam memberikan layanan sudah sesuai dengan kebutuhan Anggota DPR RI				
H	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan					
	42.	Akses pengaduan, saran, dan masukan yang disediakan sesuai dengan tata cara pelaksanaan yang ditetapkan Setjen DPR RI				
	43.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan yang disediakan Setjen DPR RI sudah sesuai dengan kebutuhan Anggota DPR RI				
I.	Sarana dan Prasarana					

44.	Sarana dan Prasarana yang disediakan Setjen DPR RI sudah memenuhi kebutuhan Anggota DPR RI				
Ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan layanan di bawah ini sudah memenuhi kebutuhan Anggota DPR RI					
45.	Layanan Persidangan				
46.	Layanan Administrasi Keuangan				
47.	Layanan Administrasi Perjalanan Dinas				
48.	Layanan Kegiatan Diplomasi Parlemen				
49.	Layanan Kesehatan				
50.	Layanan Keprotokolan				
51.	Layanan Teknologi dan Informasi				
52.	Layanan Pemberitaan Parlemen				
53.	Layanan Perpustakaan				
54.	Layanan Informasi Publik				
55.	Layanan Pengaduan Masyarakat				
56.	Layanan Pengamanan Dalam Gedung DPR RI				
57.	Layanan Ruang Kerja Anggota DPR RI				
58.	Layanan Ruang Persidangan Paripurna dan AKD				
59.	Layanan Rumah Jabatan Anggota DPR RI				
60.	Layanan Griya Sabha Kopo DPR RI				
J.	Badan Keahlian				
51.	Waktu penyelesaian layanan Badan Keahlian sudah memenuhi kebutuhan Anggota DPR RI.				
52.	Produk spesifikasi jenis layanan Badan Keahlian sudah mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi DPR RI				
53.	Produk spesifikasi jenis pelayanan di bawah ini sudah mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi DPR RI				
a.	Naskah Akademik dan Draft Rancangan Undang Undang				

	b.	Pendampingan dalam pembahasan RUU, pembahasan anggaran, pelaksanaan fungsi pengawasan, dan kegiatan diplomasi parlemen				
	c.	Isu Sepekan, Info Singkat, <i>Parlementary Review</i> , <i>Policy Brief</i> , jurnal Negara Hukum, Jurnal Politica, Jurnal Aspirasi dan Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik (JEKP).				
	d.	Buletin APBN, <i>Budget Issue Brief</i> , Sekilas APBN, Ringkasan Laporan Hasil Pemeriksaan, <i>Accountability Brief</i> , Kajian Akuntabilitas Keuangan Negara atas Laporan Hasil Pemeriksaan BPK RI, dan Jurnal Budget.				
	e.	Penanganan Perkara Pengujian UU terhadap UUD NRI Tahun 1945 (Konsep Keterangan DPR RI, pendampingan dalam sidang di Mahkamah Konstitusi, Info <i>Judicial Review</i>)				
	f.	Jurnal Prodigy				
	g.	Buku-buku tematik				
54.		Profesionalisme dan kompetensi SDM Badan Keahlian dalam memberikan layanan sudah sesuai dengan kebutuhan Anggota DPR RI				
55.		Komunikasi dan keramahan SDM Badan Keahlian dalam memberikan layanan sudah sesuai dengan kebutuhan Anggota DPR RI				

IV. Masukan & Saran

Menurut Bapak/Ibu Anggota DPR RI Yang Terhormat, apa yang masih perlu ditingkatkan dari layanan yang telah diterima:

.....
.....
.....

V. Penutup

*Kami mengucapkan terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu Anggota DPR RI Yang Terhormat dalam pengisian kuisisioner ini. Semoga kedepan kami dapat memberikan layanan yang lebih baik lagi.
Salam Semangat Membangun Negeri.*