



LAPORAN

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP KINERJA LAYANAN
SEKRETARIAT JENDERAL DPR RI**

TAHUN 2023



**Sekretariat Jenderal
Dewan Perwakilan Rakyat
Republik Indonesia
Tahun 2023**



LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP LAYANAN SEKRETARIAT JENDERAL DPR RI
TAHUN 2023

SEKRETARIAT JENDERAL DPR RI
TAHUN 2023

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Puji syukur kita panjatkan kehadiran 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).

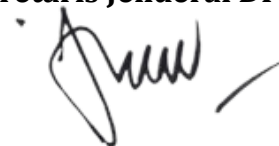
Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan tahunan yang dilaksanakan secara periodik sejak Tahun 2017. Penyelenggaraan survei Tahun 2023, memiliki perbedaan dengan tahun-tahun sebelumnya, dimana responden terdiri dari Anggota DPR RI, Mitra Kesetjenan (Mitra K/L, Mitra Non K/L, Organisasi Berbadan 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
Sekretaris Jenderal DPR RI



Dr. Ir. Indra Iskandar, M.Si
NIP. 196611141997031001

DAFTAR ISI

- I. PENDAHULUAN**
 - 1.1 Latar Belakang
 - 1.2 Tujuan Survei
 - 1.3 Sasaran Survei
 - 1.4 Perkembangan Survei
 - II. METODOLOGI**
 - 2.1 Pelaksana SKM
 - 2.2 Metode Survei
 - 2.3. Teknis Penarikan Sampel
 - 2.4 Uji Validitas
 - III. HASIL PELAKSANAAN SKM**
 - 3.1 Karakteristik Responden
 - 3.2 Hasil Pelaksanaan Survei
 - IV. TINDAK LANJUT**
 - 4.1 Saran dan Masukan
 - 4.2 Rencana Tindak Lanjut
 - V. PENUTUP**
 - 5.1. Kesimpulan
 - 5.2 Saran
- Referensi
- 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 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 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 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 Setjen DPR RI dalam memberikan dukungan kepada Anggota DPR RI; dan

4. menjadi acuan bagi 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;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

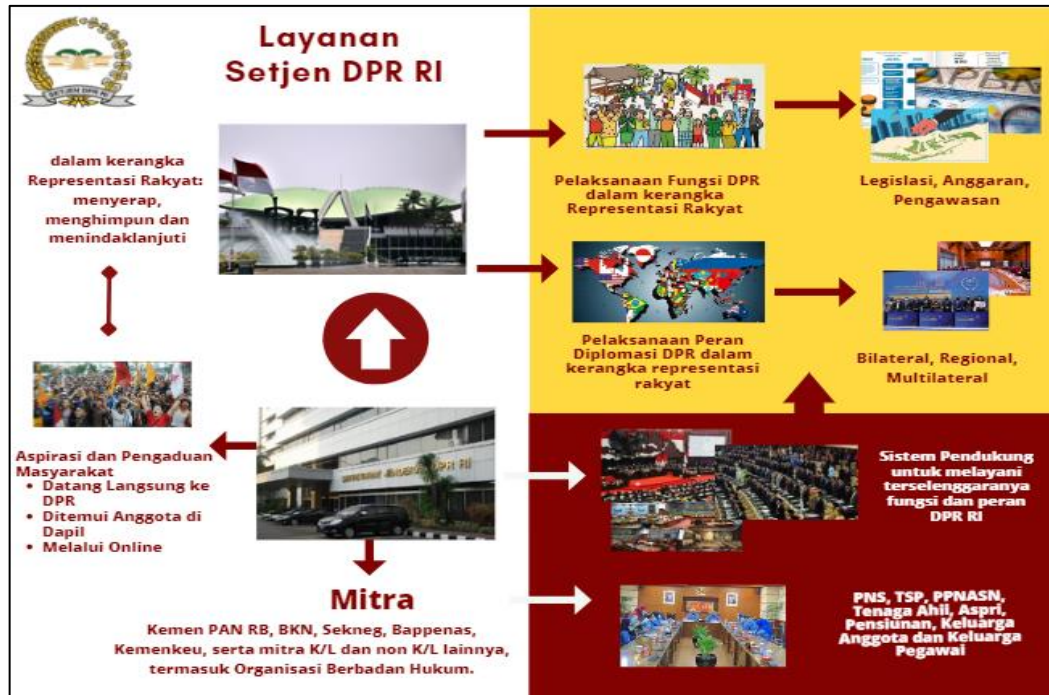
1.3 Sasaran Survei

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:

- Anggota DPR RI periode 2019–2024**, yang pada saat survei dilakukan telah melaksanakan tugas dan wewenangnya.
- 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
- Masyarakat umum**

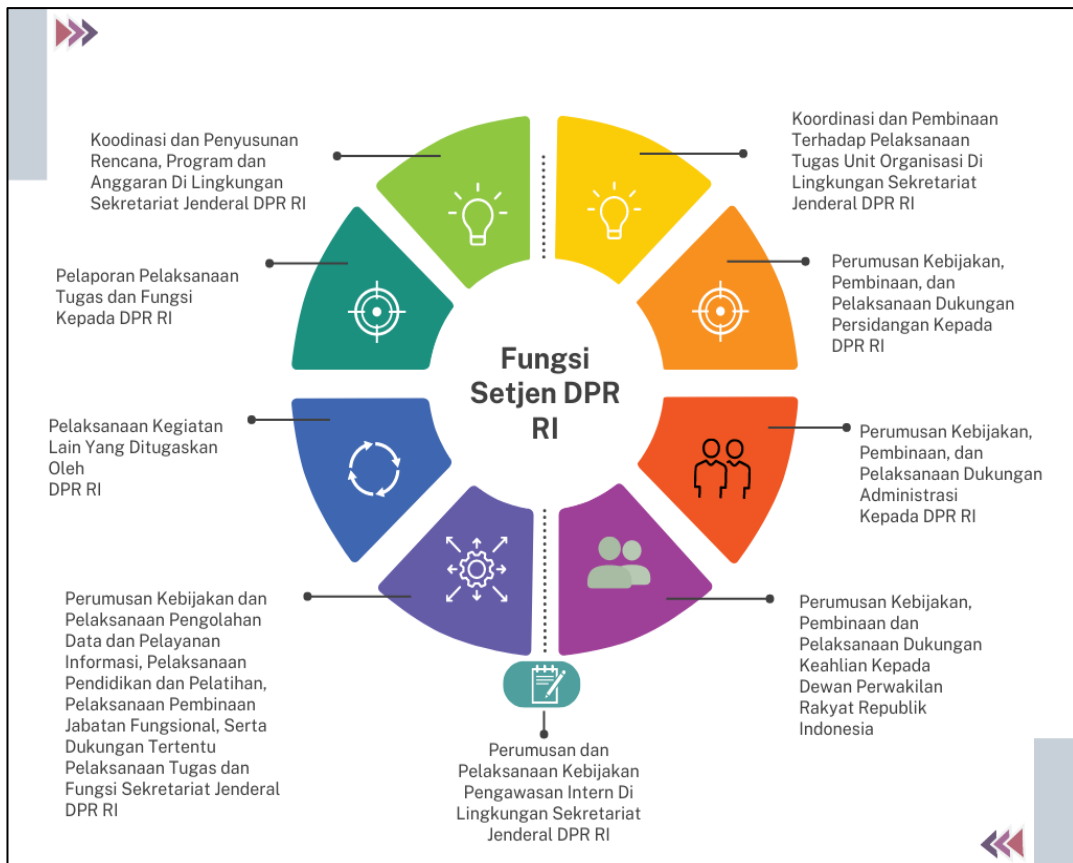
Kelembagaan Setjen DPR RI diatur dalam Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2014 tentang Majelis Permusyawaratan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat, dan Dewan Perwakilan Daerah, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (UU MD3) Pasal 75:

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:



Sumber: Laporan Kinerja Setjen DPR RI Tahun 2022

Gambar 1. Fungsi Setjen DPR RI

Untuk melaksanakan fungsi-fungsi tersebut, Setjen DPR RI saat ini terbagi dalam empat unit kerja setingkat eselon dua yaitu Deputi Bidang Persidangan, Deputi 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 Pelayan 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)	Perubahan struktur organisasi dimana Badan Keahlian kembali dibawah Setjen DPR RI
2020	3,203	80,071			3,203	80,071	B (Baik)	
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.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

2.1 Pelaksana SKM

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 sesuai dengan Tabel 3.1.

2.2 Metode Survei

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

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

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.

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 kesetjanaan 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 Kesetjanaan dan Masyarakat Umum. Oleh karena itu, pengolahan data hasil survei kepuasan dari pengguna Mitra Kesetjanaan 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 HASIL DAN ANALISIS

Sesuai dengan PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, laporan SKM Sekretariat Jenderal DPR RI ini juga mencakup analisis hasil pengolahan data untuk sembilan unsur yang dilaksanakan oleh seluruh unit layanan yang berada di bawah koordinasi tiga unit eselon satu sebagaimana tersebut dalam Tabel 3.1. dibawah ini:

Tabel 3.1. Pemetaan Jenis, Pengguna, dan Unit Pelaksana Layanan di Lingkungan Sekretariat Jenderal DPR RI

Kinerja Layanan		Pengguna Layanan			Laporan SKM dan Lampirannya
		Anggota DPR RI	Mitra Kesetjeman	Masyarakat Umum	
Sekretariat Jenderal DPR RI					 
I	Deputi Administrasi				
A	Biro Keuangan				
1	Layanan Administrasi Keuangan	1	1		
2	Layanan Administrasi Perjalanan Dinas	1	1		
B	Biro Umum				
1	Layanan Kesehatan	1	1		
2	Layanan Pengamanan Dalam Gedung DPR RI	1	1	1	
3	Layanan Akses Masuk ke DPR RI		1	1	
4	Layanan Pengadaan Barang dan Jasa		1		
C	Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat				
1	Layanan Pengaduan Masyarakat	1	1	1	
D	Biro Pengelolaan Bangunan dan Wisma				
1	Layanan Ruang Kerja Anggota DPR RI	1			
2	Layanan Ruang Persidangan Paripirna dan AKD	1			
3	Layanan Rumah Jabatan Anggota DPR RI	1	1		
4	Layanan Griya Sabha Kopo DPR RI	1	1		
E	Biro Sumber Daya Manusia Aparatur				
1	Layanan Pembinaan Jabatan Fungsional		1		
2	Layanan Kepegawaian dan Pensiun		1		

Kinerja Layanan		Pegguna Layanan			Laporan SKM dan Lampirannya	
		Anggota DPR RI	Mitra Kesetjanaan	Masyarakat Umum		
II	Deputi Bidang Persidangan					
	A	Biro Persidangan I dan II				
		1	Layanan Persidangan	1	1	
		2	Layanan Izin Meninjau Rapat			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		
III	Badan Keahlian					
	A	Pusat Perancangan Undang-Undang I dan II				
		1	Naskah Akademik dan Draft Rancangan Undang-Undang	1	1	
		2	Pendampingan Pembahasan RUU, pembahasan anggaran, pelaksanaan fungsi pengawasan, dan kegiatan diplomasi parlemen	1	1	
		3	Jurnal Prodigy	1	1	
	B	Pusat Analisis Keparlemenan				
		1	Naskah Akademik dan Draft Rancangan Undang-Undang	1	1	
		2	Pendampingan Pembahasan RUU, pembahasan anggaran, pelaksanaan fungsi pengawasan, dan kegiatan diplomasi parlemen	1	1	
		3	Isu Sepekan, Info Singkat, Parliamentary Review, Policy Brief, jurnal Negara Hukum, Jurnal Politica, Jurnal Aspirasi dan Jurnal Ekonomi dan Kebijakan Publik (JEKP).	1	1	
		4	Buku-buku tematik	1	1	



Kinerja Layanan		Pegguna Layanan			Laporan SKM dan Lampirannya
		Anggota DPR RI	Mitra Kesetjenan	Masyarakat Umum	
C	Pusat Analisis Anggaran dan Akuntabilitas Keuangan Negara				
	1	Buletin APBN, Budget Issue Brief, Sekilas APBN, Ringkasan Laporan Hasil Pemeriksaan, Accountability Brief, Kajian Akuntabilitas Keuangan Negara atas Laporan Hasil Pemeriksaan BPK RI, dan Jurnal Budget.	1	1	
	2	Buku-buku tematik	1	1	
D	Pusat Pemantauan Pelaksanaan Undang-Undang				
	3	Penanganan Perkara Pengujian UU terhadap UUD NRI Tahun 1945 (Konsep Keterangan DPR RI, pendampingan dalam sidang di Mahkamah Konstitusi, Info Judicial Review)	1	1	
Unit Eselon 2 Dibawah Sekretaris Jenderal DPR RI					
A	Pusat Teknologi dan Informasi				
	1	Layanan Teknologi dan Informasi	1	1	1
B	Pusat Pengembangan Kompetensi SDM Legislatif				
	1	Layanan Pendidikan dan Latihan		1	

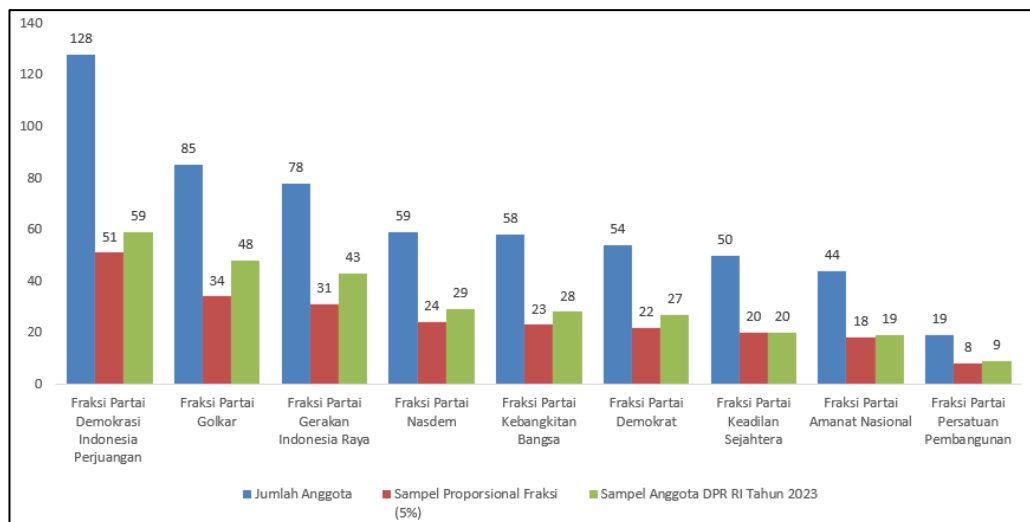
Sumber: Diolah, 2023.

Khusus kuesioner kinerja layanan Setjen DPR bagi Anggota DPR RI, utamanya dilaksanakan secara offline melingkupi sembilan unsur penilaian dan seluruh aspek layanan, melalui dukungan dan peran aktif Sekretariat Komisi I sampai dengan Komisi XI dibawah koordinasi Karo Persidangan I. Sekretariat Komisi telah menghubungi, meminta kesediaan Anggota dan mencari waktu yang tepat sehingga tidak mengganggu kinerja kenegaraan yang sedang diemban, untuk memberikan penilaian terhadap kinerja berbagai layanan yang telah diselenggarakan oleh Setjen DPR RI.

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 yang telah dimulai. Ke depan, diharapkan seluruh unit layanan Setjen sebagaimana tercantum dalam Tabel 3.1. dapat mendorong seluruh pengguna layanan untuk dapat memberikan penilaian terhadap kinerja layanannya.

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan dipetakan sesuai layanannya, untuk kemudian diinput sehingga menjadi satu. Pengolahan pertama dilakukan berdasarkan unit pemberi layanan eselon dua yang ada, kemudian di gabung dalam satu unit kerja level eselon I nya. Dan akhirnya menjadi nilai SKM level organisasi yaitu Sekretariat Jenderal DPR RI.

Laporan ini juga ingin menjelaskan secara ringkas mengenai responden yang berkontribusi dalam penilaian kinerja layanan Setjen DPR RI Tahun 2023 ini. Untuk responden yang berasal dari Anggota DPR RI diperoleh jumlah responden yang melebihi perhitungan tingkat kepercayaan 5% yang dijadikan rujukan dalam penyelenggaraan SKM pada tahun-tahun sebelumnya ketika penilaian diberikan hanya oleh Anggota DPR RI (Gambar 3.1).



Sumber: Diolah, 2023.

Gambar 3.1. Komposisi Responden Anggota DPR RI proporsional Fraksi

Tabel 3.2. di bawah ini menunjukkan indeks kepuasan yang diperoleh untuk Sekretariat Jenderal yang terbagi dalam kelompok layanan di bawah koordinasi Deputi bidang Administrasi, Deputi bidang Persidangan, dan Badan Keahlian Dewan.

Tabel 3.2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Kiner Setjen DPR RI berdasarkan Unit Kerja Pengampu

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Unsur Penilaian								IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode	
			Persyaratan	Sistem, Mekanisme, Prosedur	Waktu Kecepatan	Tarif Biaya	Produk Spesifikasi Layanan	Kompetensi SDM	Perilaku SDM	PSM					Sarana Prasarana
A	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		Manual, Link dan 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	
B	Deputi bidang Administrasi		93,290	92,844	92,229	93,721	92,931	92,076	91,865	91,917	92,599	92,608	SANGAT BAIK		
1	Biro Keuangan		95,410	94,672	93,770	96,311	93,689	93,238	93,648	92,295	93,716	94,083	SANGAT BAIK	305	
2	Biro Umum		91,372	92,224	90,970	92,484	91,054	91,463	90,848	89,637	90,965	91,224	SANGAT BAIK	634	
3	Biro Pengelolaan Bangunan dan Wisma		92,134	91,218	90,366	92,565	90,593	90,544	91,622	94,343	90,356	91,527	SANGAT BAIK	464	
4	Biro Hukum dan Pengaduan Masyarakat		95,410	95,167	94,164	95,745	94,757	93,321	93,518	92,812	94,046	94,327	SANGAT BAIK	329	
5	Biro SDMA		92,125	90,938	91,875	91,500	94,563	91,813	89,688	90,500	93,913	91,879	SANGAT BAIK	80	

No	OPD/Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan	Unsur Penilaian								IKM	Kategori	Jumlah Responden	Metode	
			Persyaratan	Sistem, Mekanisme, Prosedur	Waktu Kecepatan	Tarif Biaya	Produk Spesifikasi Layanan	Kompetensi SDM	Perilaku SDM	PSM					Sarana Prasarana
C	Badan Keahlian Dewan	Januari s.d. September 2023	96,056	95,475	94,243	96,197	93,427	93,803	93,891	93,151	94,243	94,499	SANGAT BAIK		Manual, Link dan Barcode
1	Pusat Perancangan UU		96,056	95,475	94,243	96,197	93,509	93,803	93,891	93,151	94,243	94,508	SANGAT BAIK	284	
2	Pusat Analisis Keparlemenan		96,056	95,475	94,243	96,197	94,177	93,803	93,891	93,151	94,243	94,582	SANGAT BAIK	284	
3	Pusat Kajian Anggaran dan Akuntabilitas Keuangan Negara		96,056	95,475	94,243	96,197	92,746	93,803	93,891	93,151	94,243	94,423	SANGAT BAIK	284	
4	Pusat pemantauan Pelaksanaan UU		96,056	95,475	94,243	96,197	93,275	93,803	93,891	93,151	94,243	94,482	SANGAT BAIK	284	
	Pusat Teknologi dan Informasi		95,258	94,817	95,254	93,556	94,354	93,563	93,670	92,781	94,050	91,229	SANGAT BAIK	329	
	Sekretariat Jenderal DPR RI		93,723	93,215	92,296	93,789	93,942	92,777	92,619	92,041	93,731	93,126	SANGAT BAIK		

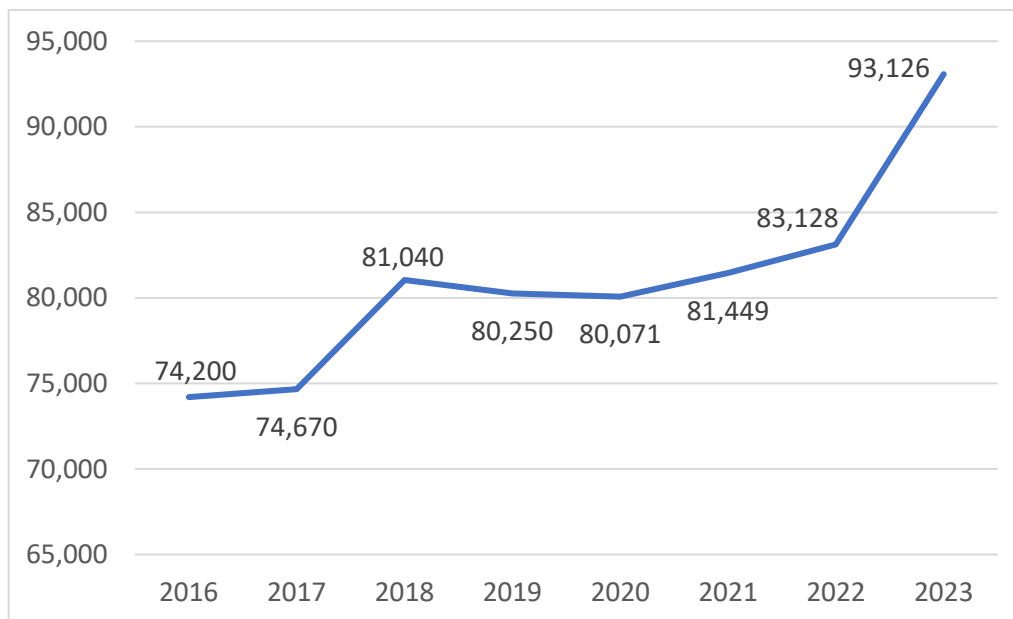
Sumber: Diolah, 2023.

Tabel 3.3. dan Gambar 3.1. menunjukkan bahwa, terjadi perubahan signifikan dari hasil survei yang diperoleh pada tahun-tahun sebelumnya. Perkembangan hasil survei sejak Tahun 2016 sampai dengan Tahun 2023 ini memperlihatkan upaya Sekretariat Jenderal DPR RI untuk terus berbenah diri dan menjadi lebih baik terus dilakukan. Hal ini menjadi agenda periodik dan berkelanjutan, sejalan dengan evaluasi atas implementasi Rencana Strategis (Renstra) DPR RI, Renstra Setjen DPR RI, dan tentunya tuntutan pemenuhan Reformasi Birokrasi yang telah dicanangkan.

Tabel 3.3. Perkembangan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Layanan Setjen DPR RI Tahun 2016 s.d 2023

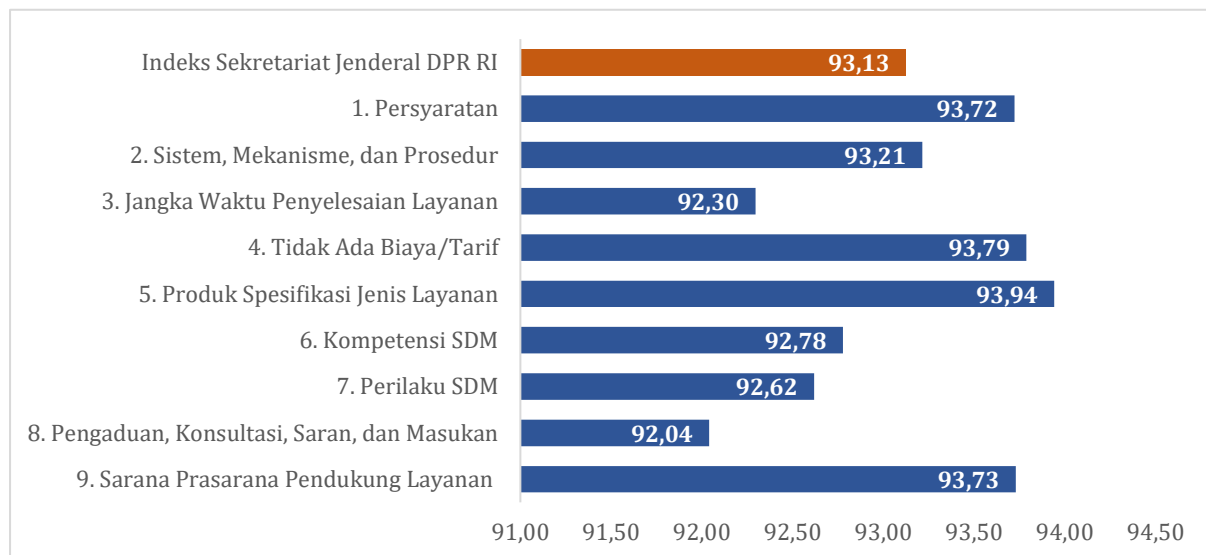
Tahun	Sekretariat Jenderal DPR		Badan Keahlian Dewan		Kategori
	NI	NIK	NI	NIK	
2016	2,968	74,200			C (Kurang Baik)
2017	3,005	75,120	2,9688	74,220	C (Kurang Baik)
2018	3,282	82,040	3,2016	80,040	B (Baik)
2019	3,211	80,270	3,2092	80,230	B (Baik)
2020	3,203	80,071			B (Baik)
2021	3,258	81,449			B (Baik)
2022	3,325	83,128			B (Baik)
2023	3,725	93,126			A (Sangat Baik)

Sumber: Diolah, 2023.



Gambar 3.2. Perkembangan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Layanan Setjen Tahun 2016 s.d. 2023

Penjabaran capaian indeks kepuasan Masyarakat terhadap kinerja layanan Setjen DPR RI yang memperoleh nilai 3,725 atau 93,126 menunjukkan kategori A atau Sangat Baik, dijelaskan dalam Gambar 3.4. dibawah ini:



Sumber: Data diolah, 2023.

Gambar 3.2. Hasil Penilaian Layanan Setjen DPR RI berdasarkan Unsur Tahun 2023

Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan Sekretariat Jenderal DPR RI. | Hasil survei mengenai kinerja Layanan Setjen DPR RI dalam hal persyaratan memperoleh nilai indeks 3,748 atau nilai interval konversi 93,72 dengan kategori “Sangat Baik”.

Sistem, mekanisme, dan prosedur yang ditetapkan Sekretariat Jenderal DPR RI dalam memberikan layanan mudah diikuti/dilakukan. | Hasil survei mengenai kinerja Layanan Setjen DPR RI dalam hal sistem, mekanisme, dan prosedur memperoleh nilai indeks 3,728 atau nilai interval konversi 93,21 dengan kategori “Sangat Baik”.

Jangka waktu penyelesaian layanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan Sekretariat Jenderal DPR RI. | Hasil survei mengenai kinerja Layanan Setjen DPR RI dalam hal jangka waktu penyelesaian memperoleh nilai indeks 3,692 atau nilai interval konversi 92,30 dengan kategori “Sangat Baik”.

Layanan Sekretariat Jenderal DPR RI tidak dikenakan tarif/biaya. | Hasil survei mengenai kinerja Layanan Setjen DPR RI dalam hal tarif/biaya memperoleh nilai indeks 3,751 atau nilai interval konversi 93,79 dengan kategori “Sangat Baik”.

Produk spesifikasi jenis layanan yang diberikan Sekretariat Jenderal DPR RI sesuai. | Hasil survei mengenai kinerja Layanan Setjen DPR RI dalam hal produk spesifikasi jenis layanan memperoleh nilai indeks 3,757 atau nilai interval konversi 93,94 dengan kategori “Sangat Baik”.

Kompetensi SDM Sekretariat Jenderal DPR RI sebagai pelaksana layanan sesuai dengan tupoksinya. | Hasil survei mengenai kinerja Layanan Setjen DPR RI dalam hal kompetensi SDM memperoleh nilai indeks 3,711 atau nilai interval konversi 92,78 dengan kategori “Sangat Baik”.

Perilaku SDM Sekretariat Jenderal DPR RI dalam memberikan layanan sesuai standar pelayanan. | Hasil survei mengenai kinerja Layanan Setjen DPR RI dalam hal Perilaku SDM memperoleh nilai indeks 3,705 atau nilai interval konversi 92,62 dengan kategori “Sangat Baik”.

Layanan konsultasi, pengaduan, saran, dan masukan yang disediakan Sekretariat Jenderal DPR RI mudah digunakan/diakses. | Hasil survei mengenai kinerja Layanan Setjen DPR RI dalam hal layanan konsultasi, pengaduan, saran, dan masukan memperoleh nilai indeks 3,681 atau nilai interval konversi 92,04 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 Layanan Setjen DPR RI dalam hal sarana prasarana pendukung layanan memperoleh nilai indeks 3,749 atau nilai interval konversi 93,73 dengan kategori “Sangat Baik”.

BAB IV

TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

4.1 Saran dan Masukan

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. Dari seluruh saran masukan yang memberikan apresiasi dan pandangan positif 67,48 persen dari saran yang masuk. 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 4.1. dibawah ini menunjukkan persentase layanan yang mendapatkan perhatian dalam kolom saran dan masukan.

Tabel 4.1. Rekapitulasi Saran dan Masukan dalam SKM Tahun 2023

No	Jenis Layanan	Anggota DPR RI	Mitra Kesetjengan	Masyarakat Umum
1	Apresiasi/Penghargaan	32,33%	62,59%	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	Teknologi dan Informasi	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	Pengembangan SDM	68,18%	22,73%	9,09%
15	Pemberitaan	20,00%	80,00%	0,00%
16	Bina Jabatan Fungsional	0,00%	100,00%	0,00%
17	Administrasi Perjalanan Dinas	0,00%	100,00%	0,00%

No	Jenis Layanan	Anggota DPR RI	Mitra Kesetjengan	Masyarakat Umum
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.

4.2 Tindak Lanjut Hasil Survei

Capaian penilaian kinerja layanan secara keseluruhan baik yang dikoordinasikan di bawah Deputi bidang Persidangan, Deputi bidang Administrasi, maupun Badan Keahlian Dewan menunjukkan peningkatan capaian yang sangat baik. Penjabaran hasil indeks, analisis dan rangkuman saran masukan dapat dilihat pada Laporan masing-masing yang terpisah dari laporan ini, sebagaimana disampaikan dalam *link* pada Lampiran 3. Namun rangkuman dari saran masukan terbuka yang disampaikan responden baik Anggota DPR RI, Mitra Kesetjengan, dan Masyarakat Umum dapat dilihat pada Gambar 4.1. dibawah ini.

ANGGOTA DPR RI



LAYANAN PERSIDANGAN

- Bahan dari Mitra Kerja diserahkan tidak mepet waktu
- Informasi kepastian jadwal dan bahan rapat tidak hanya dikirim ke Anggota tetapi juga ke staf Anggota
- Penyesuaian jadwal sidang komisi dan paripurna
- Peningkatan SDM yang handal dan keramahmatamahan
- Memperhatikan kecepatan dan ketepatan informasi
- Saat rapat malam, makan SAA agar dibantu Kesetjengan
- Perlu dioptimalkan peningkatan penanganan pengaduan masyarakat
- Risalah rapat jika belum siap dishare, agar dapat dikirimkan dalam bentuk rekaman
- Seluruh proses pembahasan RUU agar dapat secara aktif diinfokan perkembangan di laman DPR RI
- Perlu SOP yang jelas mengenai mekanisme akses masuk ke ruang persidangan



LAYANAN RUMAH JABATAN

- Pelayanan Ruang Anggota, Rumah Jabatan, dan Wisma Griya Sabha Kopo perlu diperbaiki dari sisi waktu penyelesaian pengaduan, produk layanan yang diberikan, hingga kualitas layanan yang diberikan
- Tingkatkan kecepatan merespons dan menindaklanjuti layanan
- Peningkatan kualitas RJA DPR RI
- Perlu dilakukan pengecekan berkala seluruh infrastruktur RJA
- Perawatan rumah dinas perlu ditingkatkan
- Layanan dan fasilitas di RJA sangat di bawah standar
- Kualitas pemasangan dan penggantian gorden, perlu diperbaiki kinerjanya
- RJA terbelang fasilitas yang sangat rapuh
- Perlu dibangun Standar Pelayanan dan dukungan SDM yang mumpuni dalam penyelenggaraan wisma DPR RI



SUMBER DAYA MANUSIA

- Perlu dilakukan pelatihan SDM agar sesuai zaman dan dapat memenuhi kebutuhan dan peningkatan kinerja DPR RI
- Transfaranasi dan Sumber Daya Manusia sebagai garda utama semua kebijakan
- Perlu peningkatan rasa memiliki lembaga sehingga SDM Kesetjengan dapat menjadi bagian dari marketing DPR RI
- Perlu ditingkatkan pelayanan sosial khususnya ketika ada tamu dari wilayah 3T
- SDM administrasi dan keahlian perlu ditingkatkan melalui pelatihan dan kursus-kursus
- SDM administrasi perlu diberikan pemahaman terkait updating regulasi yg sesuai tupoksinya
- SDM diharapkan lebih lincah dan profesional
- Pelatihan bagi peningkatan profesionalitas SDM yang mengakomodir perkembangan informasi dan teknologi

MITRA KESETJENAN DPR RI



LAYANAN KESEHATAN

- Peningkatan profesionalitas dan keramahan, khususnya petugas di FO
- Peningkatan skill keahlian bagi tenaga medis dalam menangani kondisi ke darurat yang membutuhkan penanganan cepat
- Perlu dibuat reservasi online dan bisa menjadi rujukan dengan meningkatkan digitalisasi kesehatan
- Penambahan jam praktek spesialis dan jenis spesialis yang belum ada
- Dokter spesialis agar hadir sesuai jadwal dan tepat waktu
- Menambah fasilitas photo gigi
- Untuk kegawatdaruratan agar dilengkapi dengan uang operasi kecil
- Melengkapi staf medis dengan peralatan komputer per staf I PC
- Sosialisasi penyakit baru, kebanyakan ragam obat, dan meningkatkan fasilitas sarana dan prasarana
- Mohon pemeriksaan pasien dapat dilakukan lebih mendalam sehingga pengobatan bisa lebih efektif
- memperbaharui peralatan kesehatan di yankes sejalan dengan perkembangan teknologi
- Agar dapat ditambahkan suplemen vitamin yang baik dan variatif, misalnya minyak ikan
- Berharap penambahan fasilitas Dokter Spesialis Kulit Kelamin
- Pintu masuk dan keluar yankes agar dibedakan, ditambah perisai yankes
- Peningkatan pelayanan kesehatan di Kopo



LAYANAN PERJALANAN DINAS

- Perlu penambahan bungalow dan perluasan wisma kopo
- kemudahan akses pemesanan bagi ASN, digitalisasi online untuk pemesanan dan reservasi,
- pemeliharaan wisma ditingkatkan, sarana prasarana diperbaiki, fasilitas pendukung lainnya ditingkatkan
- Peningkatan fasilitas wifi di wisma kopo
- meningkatkan fasilitas olahraga
- Menambah fasilitas pujasera di lingkungan wisma kopo
- Fasilitas ramah bagi disabilitas
- Meningkatkan kecepatan respons penanganan pengaduan, disamping membuka saluran pengaduan
- Fasilitas kolam renang agar dimulai jam 05 s.d. jam 18, agar bisa dimanfaatkan di sela-sela kesibukan rapat
- Menambah lampu penerangan di dinding sekeliling wisma
- Mengkonfirmasi pemesanan Anggota sehingga tidak dimanfaatkan bagi yang tidak berhak. Sebaiknya mungkin dibatasi maksimal 2 bungalow per Anggota
- Meningkatkan performa petugas pemelihara bungalow dan petugas kebersihan
- Meningkatkan profesionalisme dan keramahan petugas wisma termasuk petugas pengamanan dalam
- Akses pintu masuk dan keluar di perluas
- Menambah fasilitas memasak di tiap bungalow
- Menambah fasilitas khusus karaoke



LAYANAN PERJALANAN DINAS

- Peningkatan SDM yang handal dan keramahmataman
- Memperhatikan kecepatan dan ketepatan informasi
- Perlu dioptimalkan peningkatan penanganan pengaduan masyarakat
- Rilislah rapat jika belum siap, dishare, agar dapat dikirimkan dalam bentuk rekaman
- Seluruh proses pembahasan RUU agar dapat secara aktif dilibatkan perkembangan di laman DPR RI
- Perlu SOP yang jelas mengenai mekanisme pengajuan dan pertanggungjawaban perjalanan dinas yang disosialisasikan dengan baik, serta mempercepat proses tindak lanjut termasuk verifikasi
- Menambah dan meningkatkan SDM terkait perjalanan dinas
- Menambah waktu dan loket pelayanan khususnya ketika di waktu-waktu strategis
- Peningkatan ruang pelayanan sehingga lebih luas
- Mempercepat pengurusan, kemudahan pelayanan, serta kesesuaian kunjungan kerja di Dapil.

MASYARAKAT UMUM



LAYANAN INFORMASI PUBLIK

- Kualitas arsil dalam bentuk soft file agar ditingkatkan kualitas gambarnya
- Perlu peningkatan inovasi PPID dalam memanfaatkan perkembangan teknologi dan informasi, sehingga dapat diperluas dalam mendukung penguatan riset nasional
- Perlu sosialisasi tentang mekanisme kerja Anggota DPR RI disertai update masa sidang dan masa reses sehingga masyarakat yang berkunjung untuk menemui wakilnya di DPR RI, tidak terkendala
- Berharap semua proses pembahasan RUU dapat di update secara luas dan periodik ke depan memantapkan semua laman DPR RI
- Pemberkasan dan pengarsipan bahan-bahan agar dilakukan dengan teknologi yang lebih baik.



LAYANAN PUSTEKINFO

- 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
- Pelayanannya ringkas dengan website yang terintegrasi, tanpa harus mengisi formulir di ward seperti instansi lain. Progress harian juga di update (meskipun alur masih template). Saran perbaikan: agar bagian lain juga memiliki tanggungjawab atas data yang diminta, akan lebih baik jika dicantumkan 'estimasi waktu pelayanan' hingga data tersebut diterbitkan ke publik. All in all, semua pelayanan baik dan tugasnya pun menyenangkan! Terima kasih PPID Setjen DPR RI."
- Kedepan agar semua proses pembahasan RUU dapat diupdate secara rutin di laman DPR, tidak hanya RUU tertentu saja.
- Kesesuaian informasi yang diberikan oleh PPID dengan pengajuan permohonan masyarakat, agar dipastikan tepat.
- peningkatan kapasitas wifi dan diperbanyak khususnya untuk beberapa spot untuk baca-baca kala di perpustakaan



LAYANAN PENGAMANAN DALAM

- Tentang perbedaan setiap orang saat ingin masuk ke ruang sidang Komisi X, ada orang yang dimintai KTPnya buat ditahan tetapi ada juga yang tidak. Mungkin bisa dievaluasi lagi.
- sudah cukup mungkin birokrasinya lebih di jelaskan saja runtutannya agar lebih diketahui
- Dalam segi koordinasi waktu dalam suatu acara terutama daring
- Bagian koordinasi antar pihak pengamanan yang ada di DPR dengan pihak pengamanan yang ada di kemitraan (Kementrian, dll) atau anggota dewan yang menghadiri undangan ke dalam gedung DPR, agar tidak menjadi miskomunikasi.

Gambar 4.1. Rangkuman Tiga Saran Masukan Responden Terbanyak

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

1. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan dan memenuhi amanat Permenpan RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka dilakukan Survei Kepuasan Anggota DPR RI terhadap Layanan Setjen DPR RI pada Tahun 2023. Survei ini dilakukan sebagai evaluasi atas dukungan dan kinerja layanan yang telah diberikan oleh Setjen DPR RI selama tahun 2023 kepada Anggota DPR RI Periode 2019–2024, Mitra Kesenjangan, dan Masyarakat Umum.
2. Hasil survei kepuasan Anggota DPR RI terhadap dukungan administrasi, persidangan dan keahlian yang dilaksanakan oleh Setjen DPR RI secara keseluruhan menunjukkan nilai indeks kepuasan **3,725** atau nilai interval konversi **93,126**. 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. Capaian hasil indeks kepuasan pada Tahun 2023 mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya dan merupakan yang tertinggi dibandingkan dengan capaian indeks kepuasan sejak Tahun 2016 sampai dengan 2023 dengan tren meningkat.
4. Dari seluruh unit layanan yang dikoordinasikan oleh Deputi bidang Persidangan, Deputi bidang Administrasi, dan Badan Keahlian DPR RI telah terdapat 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 Kesenjangan, dan Masyarakat Umum meningkat.

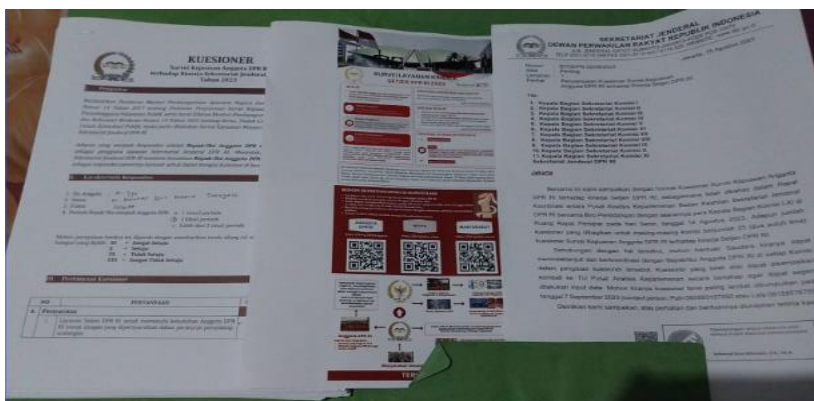
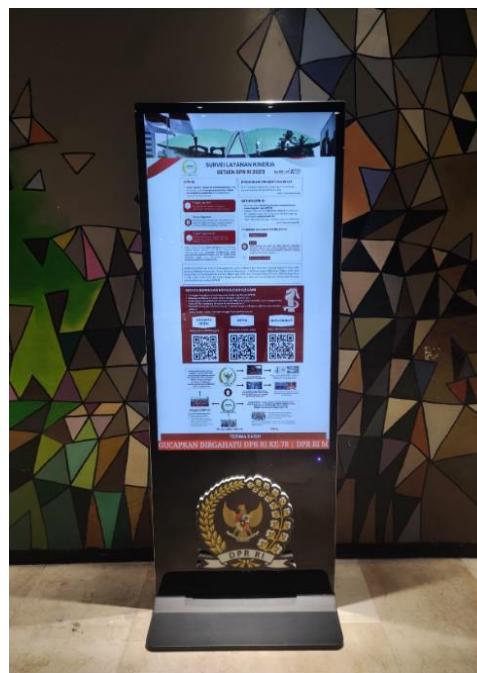
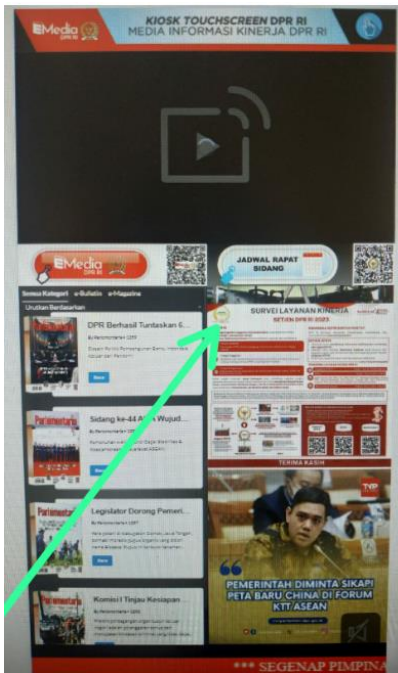
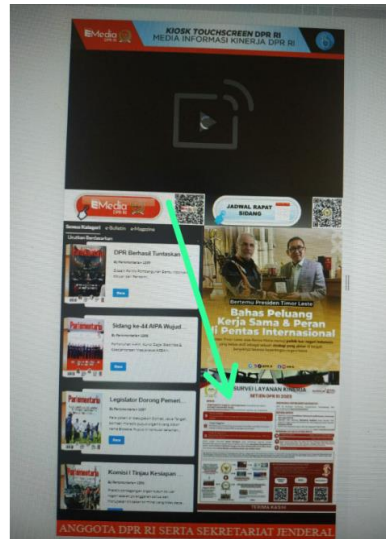
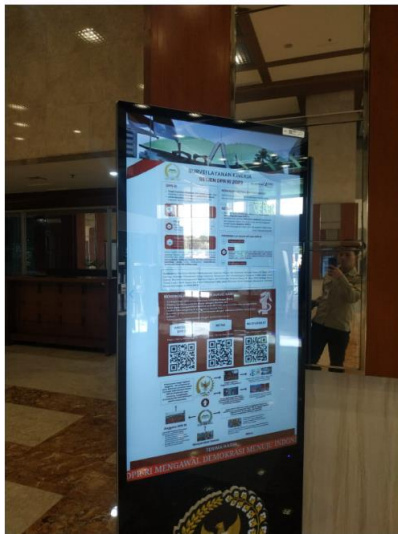
5.2.Saran

- 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 peningkatan penilaian positif dan bahkan menjadi yang tertinggi dari Anggota DPR RI dibandingkan tahun sebelumnya, bahkan sejak Tahun 2016. 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, baik di bidang administrasi, persidangan, maupun keahlian.
- 3) Untuk meningkatkan kepuasan Anggota DPR RI atas dukungan keahlian, perlu ditingkatkan kolaborasi dan sinergi antarpusat serta antara pusat-pusat dengan sekretariat dan tenaga ahli alat kelengkapan dewan (TA AKD). Selain itu, perlu lebih meningkatkan pengenalan atau penyampaian produk-produk hasil analisis keahlian agar dapat lebih dirasakan dan dimanfaatkan oleh Anggota DPR RI.

DAFTAR PUSTAKA

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

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. Link Pendukung Laporan SKM

Dokumen Pendukung Laporan SKM	Link
Laporan SKM Deputi bidang Persidangan	
Laporan SKM Deputi bidang Administrasi	
Laporan SKM Badan Keahlian Dewan	