



## **LAPORAN AKTUALISASI**

### **PELATIHAN DASAR CALON PEGAWAI NEGERI SIPIL ANGKATAN 1 TAHUN 2018**

#### **Menerapkan Mekanisme Pengukuran dan Pencatatan Kepuasan Dalam Kunjungan Masyarakat**

Oleh :

**AGRAHA DWITA SULISTYAJATI, S.I.KOM**

**NIP. 199104262018012003**

**PUSAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN  
SEKRETARIAT JENDERAL DAN BADAN KEAHLIAN  
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA**

**2018**

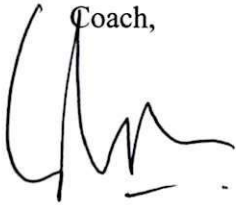
## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Rancangan Aktualisasi Peserta Latsar CPNS Golongan III  
Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian DPR RI  
Nama : Agraha Dwita Sulistyajati, S.I.Kom  
NIP : 19910426 201801 1 003  
Unit Kerja : Bagian Hubungan Masyarakat Biro Pemberitaan Parlemen

Jakarta, 2 Oktober 2018

Mengetahui

Coach,



**Dr. Shanty Irma Idrus, ST., MM.**  
19780328 201001 2 012

Menyetujui

Mentor,



**Dra. Tri Hastuti**  
19611006 198901 2 001

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji dan syukur kepada Allah SWT karena atas rahmat dan kasih sayangNya kegiatan aktualisasi nilai-nilai dasar PNS serta peran kedudukan PNS dalam pelaksanaan tugas jabatan dan penyusunan laporan ini dapat terlaksana dengan baik. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah senantiasa membimbing serta memberikan bantuan moral dan saran yang membangun, diantaranya :

1. Ibu Dr. Rahaju Setya Wardani, S.H, M.M, selaku Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian DPR RI
2. Bapak Yohannes.O.I Tahapari, S.H, M.Si selaku Kepala Biro Pemberitaan Parlemen yang selalu mengingatkan untuk jangan menyerah
3. Ibu Minarni, S.H, selaku Kepala Bagian Hubungan Masyarakat yang memberikan doa dan dukungan penuh dalam segala kegiatan aktualisasi
4. Ibu Dr. Shanty Irma Idrus, S.T, M.M, selaku Widyaiswara sekaligus coach dan seluruh tim Pusdiklat DPR RI yang membimbing dan memantau penulis selama ini
5. Ibu Dra. Tri Hastuti selaku Kepala Subbagian Penerangan Informasi Publik sekaligus mentor yang selalu mendoakan dan memberi semangat selama kegiatan aktualisasi
6. Ibu Erna Agustina, S.Sos selaku Kepala Subbagian Penerangan yang dengan sabar mengarahkan dan mengoreksi penulis
7. Mbak Dewi Maheswari Pramesti, S.Ip, M.Sc dan semua kakak senior pranata humas yang selalu memberi saran dan masukan bagi pelaksanaan aktualisasi penulis
8. Seluruh rekan kerja Bagian Hubungan Masyarakat Setjen dan BK DPR RI
9. Kepada istri tercinta yang selalu berada dibalik setiap kerja keras penulis
10. Kepada keluarga Journo DPR 18 dan seluruh rekan seperjuangan Pelatihan Dasar CPNS Golongan III Tahun 2018.

Penulisan sangat mengharapkan saran dan masukan yang membangun untuk penyempurnaan laporan ini dan perbaikan di masa mendatang.

Jakarta, 27 September 2018

Penulis

Agraha Dwita Sulistyajati, S.I.Kom

NIP 19910426 201801 1 003

## DAFTAR ISI

	<b>hal</b>
LEMBAR PENGESAHAN .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR TABEL .....	iv
DAFTAR GAMBAR .....	v
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Deskripsi Organisasi .....	2
BAB II. PELAKSANAAN AKTUALISASI .....	4
A. Rancangan Aktualisasi .....	4
B. Tujuan .....	9
C. Agenda Aktualisasi .....	9
D. Aktualisasi Mekanisme Pengukuran dan Pencatatan Kepuasan Dalam Kunjungan Masyarakat .....	11
E. Manfaat Menerapkan Mekanisme Pengukuran dan Pencatatan Kepuasan Dalam Kunjungan Masyarakat .....	38
F. Hasil Dari Keseluruhan Aktualisasi .....	39
BAB III. PENUTUP .....	40
A. Kesimpulan .....	40
B. Saran .....	40
LAMPIRAN .....	42

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Analisis USG	5
Tabel 2.2	Rancangan Aktualisasi	6 - 8
Tabel 2.3	<i>Time Schedule</i>	9 - 10
Tabel 2.4	Aktualisasi Kegiatan	12
Tabel 2.5	Hasil Aktualisasi	39
Tabel 3.1	Realisasi Kegiatan	41

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Struktur Organisasi Setjen dan BK DPR RI	2
Gambar 2.1	Kunjungan Masyarakat Bagian Humas Juli – Agustus 2018	11
Gambar 2.2	<i>Draft</i> Rancangan Kegiatan	13
Gambar 2.4	Pengkajian Literasi	14
Gambar 2.5	Penetapan Mekanisme dan Prosedur Pengolahan	14
Gambar 2.6	Konsultasi Dengan Pranata Humas	15
Gambar 2.7	Konsultasi Dengan Kepala Subbagian Penerangan	15
Gambar 2.8	Catatan Koreksi <i>Draft</i> Persiapan Pelaksanaan Kegiatan	16
Gambar 2.9	Kuesioner yang Telah Disetujui dan Diuji Coba	16
Gambar 2.10	Pembuatan Kuesioner	17
Gambar 2.11	Konsultasi Dengan Pranata Humas	18
Gambar 2.12	Koreksi <i>Draft</i> Kuesioner	18
Gambar 2.13	Konsultasi Dengan Kepala Subbagian Penerangan	19
Gambar 2.14	Usulan Bentuk Kuesioner	19
Gambar 2.15	Uji Coba Kuesioner	20
Gambar 2.16	Rekap Kuesioner	20
Gambar 2.17	Data Hasil Olahan	21
Gambar 2.18	Penyebaran Kuesioner	22
Gambar 2.19	Hasil Kuesioner	23
Gambar 2.20	Perekaman Data	23
Gambar 2.21	Rekap Data	24
Gambar 2.22	Pengolahan Data	24
Gambar 2.23	Hasil Rumusan	25
Gambar 2.24	Analisa Hasil Olahan	25
Gambar 2.25	Analisa Data	26
Gambar 2.26	Hasil Analisa	27
Gambar 2.27	Menyusun Laporan Hasil Analisa	27
Gambar 2.28	Laporan Hasil Analisa	28

Gambar 2.29	Konsultasi Dengan Pranata Humas	29
Gambar 2.30	Konsultasi Dengan Kepala Subbagian Penerangan	29
Gambar 2.31	<i>Draft</i> Coretan Deskripsi Analisa	30
Gambar 2.32	Laporan Singkat Rapat Evaluasi	31
Gambar 2.33	Perencanaan Rapat Evaluasi	32
Gambar 2.34	Daftar Hadir Rapat Evaluasi	32
Gambar 2.35	Rapat Evaluasi	33
Gambar 2.36	Konsultasi Tindak Lanjut	33
Gambar 2.37	Publikasi Laporan	34
Gambar 2.38	Penyusunan Laporan IKM	35
Gambar 2.39	Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat	35
Gambar 2.40	Konsultasi Dengan Pranata Humas	36
Gambar 2.41	<i>Draft</i> Coretan Saran dan Masukan	36
Gambar 2.42	Konsultasi Dengan Kepala Subbagian Penerangan	37
Gambar 2.43	<i>Draft</i> Pendahuluan	37
Gambar 2.44	<i>Upload</i> Laporan	38
Gambar 2.45	Tampilan Laporan Dalam Portal	38



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) yang telah dinyatakan lolos seleksi dan dinyatakan diterima wajib menjalani serangkaian pendidikan dan pelatihan dasar. Untuk memenuhi salah satu persyaratan menjadi Pegawai Negeri Sipil (PNS), masa percobaan CPNS dilaksanakan selama 1 (satu) tahun, sebagaimana diatur dalam pasal 64 ayat 1 Undang Undang (UU) Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN).

UU ASN mengatur pelatihan dasar agar menciptakan PNS yang profesional, berkarakter, memiliki integritas, bebas dari konflik kepentingan serta dapat mengemban amanah sebagai penyelenggara pelayanan publik bagi masyarakat, perekat dan pemersatu bangsa berdasarkan Pancasila. PNS baru diharapkan membawa perubahan dengan menjadi tunas integritas yang selalu berusaha mengembangkan kompetensi diri baik dari segi pengetahuan dan kemampuan maupun sikap dan perilaku yang sesuai dengan tugas pokok dan fungsi serta nilai – nilai organisasi.

Untuk dapat menjadi tunas integritas, CPNS perlu mendapatkan dorongan dan dukungan penuh dari semua pihak terutama pihak penyelenggara pendidikan dan pelatihan terhadap calon ASN, supaya dapat menginternalisasi nilai – nilai dasar dan diaktualisasikan menjadi kegiatan dan dihabituisasikan dalam tindakan sehari – hari.

Lembaga Administrasi Negara (LAN) telah memfasilitasi melalui kebijakan Peraturan Kepala (Perka) LAN Nomor 21 Tahun 2016 tentang pedoman penyelenggaraan pelatihan dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Golongan III yang didasarkan pada UU Nomor 5 Tahun 2014. LAN telah menyelenggarakan kegiatan pendidikan dan pelatihan dasar bagi Calon PNS selama 113 hari yang terdiri dari 33 hari pembelajaran klasikal dan 80 hari pembelajaran non klasikal untuk melaksanakan aktualisasi dan habituasi. Diharapkan setelah mendapatkan pendidikan dan pelatihan tersebut, CPNS memiliki kompetensi untuk mengaktualisasikan nilai – nilai akuntabilitas, nasionalisme, etika publik, komitmen mutu dan anti korupsi pada setiap tindakan dalam menjalankan tugasnya dan juga memahami peran dan kedudukan PNS dalam kehidupan bernegara dan bermasyarakat.

## B. Deskripsi Organisasi

Sekretariat Jenderal (Setjen) dan Badan Keahlian (BK) Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI) adalah Lembaga Negara yang dipimpin oleh seorang Sekretaris Jenderal dan seorang Kepala Badan Keahlian yang dalam melaksanakan tugasnya bertanggungjawab menjadi *supporting system* atau unsur penunjang bagi DPR RI.

Visi dan Misi Setjen dan BK DPR RI :

Visi :

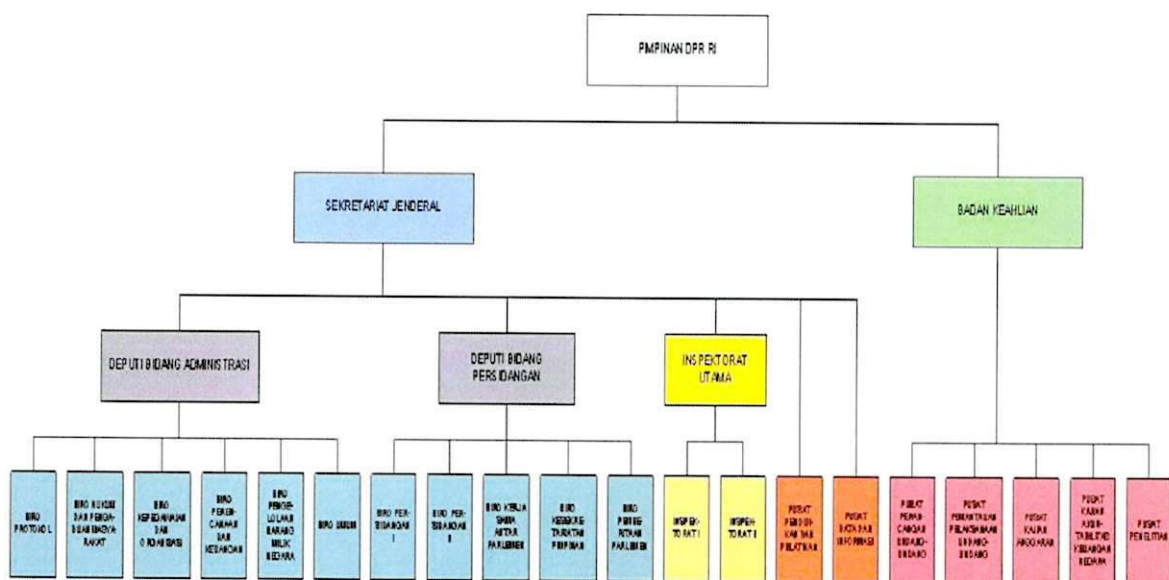
“Terwujudnya Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian DPR RI yang profesional, andal, dan akuntabel dalam mendukung fungsi DPR RI”

Misi :

1. Meningkatkan tata kelola administrasi dan persidangan yang profesional, andal dan akuntabel
2. Memperkuat peran keahlian yang profesional, andal dan akuntabel

DPR RI juga memiliki nilai – nilai dasar yang diterapkan dalam kinerja sehari – hari yakni Religius, Akuntabel, Profesional dan Integritas. Demi mewujudkan visi dan misi Setjen dan BK DPR RI dalam menjalankan tugas sebagai *supporting system* bagi kegiatan DPR RI, Bagian Humas yang berada dibawah Biro Pemberitaan Parlemen berusaha mewujudkan Pelayanan Informasi Publik dan Penerangan yang prima.

### Struktur Organisasi Setjen dan BK DPR RI



Gambar 1.1 Struktur Organisasi Setjen dan BK DPR RI

Biro Pemberitaan Parlemen berada dibawah Deputi Persidangan. Dibawah pimpinan Kepala Biro (Karo) Pemberitaan Parlemen, 4 Bagian saling bekerja sama untuk menjaga citra Lembaga DPR RI, salah satu diantaranya adalah Bagian Hubungan Masyarakat (Humas).

Berdasarkan Peraturan Sekretaris Jenderal (Sekjen) DPR RI Nomor 6 tahun 2015, Bagian Humas mempunyai tugas melaksanakan penerangan kepada masyarakat dan pelayanan informasi publik. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 239, Bagian Humas menyelenggarakan fungsi :

1. Penyusunan rencana kegiatan dan anggaran Bagian Humas
2. Penyusunan bahan kegiatan di bidang Humas
3. Pelaksanaan kegiatan di bidang humas
4. Penyiapan bahan materi dan pelaksanaan penerangan tentang keparlemenan
5. Pelayanan informasi publik
6. Pelaksanaan kehumasan
7. Pelaksanaan tata usaha Bagian Hubungan Masyarakat
8. Pelaksanaan kegiatan lain yang ditugaskan oleh Karo Pemberitaan Parlemen
9. Pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi kepada Karo Pemberitaan Parlemen



**SETJEN DAN BK DPR RI**

## BAB II

### METODOLOGI PENGUKURAN

#### A. Rancangan Aktualisasi

##### 1. Identifikasi Isu

Dengan melihat tugas pokok dan fungsi Bagian Humas, serta berdasarkan pengamatan di lapangan dan interaksi langsung dengan para senior yang sudah menjalani, saya mulai memahami bahwa kinerja Bagian Humas sangat cepat dan dinamis. Seluruh kegiatan bagian Humas bersentuhan langsung dengan elemen masyarakat. Salah satu pelayanan penerangan dari Bagian Hubungan Masyarakat (Humas) Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian DPR RI adalah menerima kunjungan masyarakat. Kunjungan yang diterima oleh Bagian Humas mencakup berbagai kalangan masyarakat dari siswa-siswi Taman Kanak-Kanak, Sekolah Dasar, Sekolah Menengah, hingga Mahasiswa Universitas. Serangkaian pelayanan peserta kunjungan diantaranya menerima materi pengenalan DPR atau sistem tata negara, *tour building* ke museum dan ruang rapat paripurna, serta menerima penjelasan mengenai sejarah pembangunan gedung DPR. Kegiatan penerangan dalam menerima kunjungan masyarakat telah memberikan pelayanan prima dimulai dari menerima dan merespon permohonan kunjungan; pemberian materi singkat mekanisme kerja, tugas pokok dan fungsi DPR; serta memandu *tour building* museum dan Ruang Rapat Paripurna DPR.

Melihat hal tersebut saya telah mencoba mengidentifikasi isu yang perlu untuk diselesaikan oleh Bagian Humas khususnya Subbagian Penerangan, karena berpotensi menghambat pelayanan publik dan dukungan terhadap visi misi organisasi Setjen dan BK DPR RI, yaitu :

- Kurang optimalnya pelayanan edukasi kepada murid tk dan sd tingkat pertama
- Tidak adanya mekanisme pengukuran dan pencatatan kepuasan dalam kunjungan masyarakat yang diterapkan secara rutin
- Kurangnya pemberian informasi terkini dalam pelayanan penerangan

## 2. Pemilihan Isu Prioritas

**Matrik Pemilihan Isu Prioritas dengan Analisis USG**

No	Isu	Kriteria			Jumlah Nilai
		U	S	G	
1	Kurang Optimalnya Pelayanan Edukasi Kepada Murid TK dan SD Tingkat Pertama	3	5	4	12
2	Tidak Adanya Mekanisme Pencatatan Kepuasan Dalam Kunjungan Masyarakat	5	5	5	15
3	Kurangnya Pemberian Informasi Terkini Dalam Pelayanan Penerangan	4	5	4	13

*Tabel 2.1 Analisis USG*

Matriks USG merupakan salah satu alat yang dapat digunakan untuk menentukan masalah prioritas. Pentingnya suatu masalah dibandingkan masalah yang lain dapat dilihat dari aspek *urgency*, *seriousness*, dan *growth*.

*Urgency* adalah mendesaknya suatu masalah untuk segera diselesaikan. Semakin mendesak masalah tersebut untuk segera diselesaikan, maka semakin tinggi nilai urgensi masalah tersebut. *Seriousness* adalah dampak dari masalah tersebut apabila tidak diselesaikan. Dampak yang muncul dapat menyebabkan kerugian. Semakin tinggi dampak yang mungkin ditimbulkan maka semakin serius masalah tersebut. *Growth* adalah pertumbuhan masalah. Semakin pesat dan cepat perkembangan suatu masalah, maka semakin menjadi prioritas untuk diselesaikan.

Berdasarkan Analisis USG tersebut di atas, maka isu yang dipilih adalah :

Isu kedua dengan rumusan isu “Tidak Adanya Mekanisme Pencatatan Kepuasan Dalam Kunjungan Masyarakat”

### 3. Rancangan Aktualisasi

- Unit Kerja : Bagian Hubungan Masyarakat Biro Pemberitaan Parlemen
- Identifikasi Isu : 1. Kurang Optimalnya Pelayanan Edukasi Kepada Murid TK dan SD Tingkat Pertama  
2. Tidak Adanya Mekanisme Pencatatan Kepuasan Dalam Kunjungan Masyarakat  
3. Kurangnya Pemberian Informasi Terkini Dalam Pelayanan Penerangan
- Isu yang Diangkat : **Tidak Adanya Mekanisme Pencatatan Kepuasan Dalam Kunjungan Masyarakat**
- Gagasan Pemecahan Isu : Penerapan IKM Sebagai Mekanisme Pencatatan Kepuasan Dalam Kunjungan Masyarakat

Matrik Rancangan Aktualisasi Pelatihan Dasar CPNS

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
1.	Penyusunan Perencanaan	1. Penentuan objek, prosedur pelaksanaan dan penentuan jadwal kegiatan 2. Penentuan informasi yang diinginkan (mengkaji literasi) 3. Menetapkan mekanisme dan prosedur pengolahan 4. Konsultasi dengan Pranata Humas	Draft persiapan pelaksanaan Dengan adanya draft persiapan pelaksanaan, maka penerapan IKM sudah dapat dipersiapkan	Dimulai dari kesadaran diri untuk memperbaiki situasi dan membuat perubahan yang baik. <b>(Akuntabilitas Personal – Komitmen Mutu).</b> Penentuan rencana pelaksanaan kegiatan, dipertimbangkan apakah tujuan dapat dicapai atau adakah alternatif program lain <b>(Akuntabilitas Program)</b> Penentuan informasi yang diinginkan, mencoba meningkatkan wawasan kebangsaan dengan mencari literatur peraturan berlaku yang mengatur kegiatan <b>(Nasionalisme)</b>	Pelaksanaan kegiatan dengan perencanaan yang matang mendukung visi terwujudnya Setjen dan BK DPR RI yang professional, andal, transparan dan akuntabel	Dengan membiasakan diri memiliki perencanaan yang matang maka nilai religius, akuntabilitas, profesional, dan integritas pada Setjen dan BK DPR RI dapat diperkuat.

**Tabel 2.2 Rancangan Aktualisasi**

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
		5. Konsultasi dengan Kepala Subbagian Penerangan		Penetapan mekanisme dan prosedur pengolahan berpegang teguh pada aspek kejelasan dan kejujuran <b>(Akuntabilitas – Anti Korupsi)</b> Berkoordinasi dan bekerjasama dengan senior serta atasan melalui interaksi yang sopan <b>(WOG – Nasionalisme – Etika Publik)</b>		
2.	Penyusunan Kuesioner	1. Pembuatan kuesioner 2. Konsultasi dengan Pranata Humas 3. Konsultasi dengan Kepala Subbagian 4. Uji coba kuesioner	Kuesioner yang telah disetujui dan diuji coba Dengan adanya kuesioner, penerapan IKM sudah dapat dimulai	Pembuatan kuesioner berdasarkan acuan yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan <b>(Akuntabilitas – Komitmen Mutu)</b> Berkoordinasi dan bekerjasama dengan senior serta atasan melalui interaksi yang sopan <b>(WOG, Nasionalisme, Etika Publik)</b> Memastikan kualitas kuesioner melalui uji coba <b>(Komitmen Mutu)</b>	Persiapan bahan pelaksanaan yang matang, mendukung visi terwujudnya Setjen dan BK DPR RI yang professional, andal, transparan dan akuntabel	Dengan membiasakan diri memastikan persiapan maka nilai religius, profesional, dan integritas pada Setjen dan BK DPR RI dapat diperkuat.
3.	Pengumpulan Data	1. Penyebaran kuesioner 2. Perekaman Data 3. Pengolahan Data	Data hasil olahan Dengan adanya data hasil olahan, maka penerapan IKM sudah berlangsung	Penyebaran kuesioner dilakukan setelah memberikan pelayanan, kepada responden yang sudah ditetapkan dengan adil <b>(Etika – Pelayanan Publik – Nasionalisme)</b> Perekaman berpegang teguh pada aspek kejelasan dan kejujuran <b>(Akuntabilitas – Anti Korupsi)</b> Pengolahan data berdasarkan acuan yang jelas <b>(Akuntabilitas – Komitmen Mutu)</b>	Memiliki data yang kuat dan valid mendukung visi terwujudnya Setjen dan BK DPR RI yang professional, andal, transparan dan akuntabel	Dengan membiasakan diri memiliki data yang kuat dan valid maka nilai religius, profesional, dan integritas pada Setjen dan BK DPR RI dapat diperkuat.
4.	Analisa	1. Analisa data hasil olahan 2. Menyusun laporan hasil analisa	Deskripsi analisa hasil kegiatan Dengan adanya analisa	Perekaman data berpegang teguh pada aspek kejelasan, kejujuran dan bebas dari konflik kepentingan <b>(Akuntabilitas – Anti Korupsi)</b>	Memiliki kemampuan untuk melakukan daya analisa yang baik mendukung	Dengan melatih diri memiliki daya analisa yang baik maka nilai religius,

**Tabel 2.2 Rancangan Aktualisasi**

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
		3. Konsultasi dengan Pranata Humas 4. Konsultasi dengan Kepala Subbagian	hasil kegiatan maka penerapan IKM dapat dievaluasi	Berkoordinasi dan bekerjasama dengan senior serta atasan melalui interaksi yang sopan ( <b>WOG – Nasionalisme – Etika Publik</b> )	visi terwujudnya Setjen dan BK DPR RI yang professional, andal, transparan dan akuntabel	profesional, dan integritas pada Setjen dan BK DPR RI dapat diperkuat.
5.	Evaluasi	1. Perencanaan rapat evaluasi 2. Pembuatan laporan singkat hasil rapat evaluasi kinerja 3. Perencanaan tindak lanjut hasil rapat evaluasi kinerja	Laporan singkat evaluasi Dengan adanya laporan evaluasi maka penerapan IKM dapat ditindaklanjuti	Berkoordinasi dan bekerjasama dengan senior serta atasan melalui interaksi yang sopan untuk mengadakan rapat evaluasi ( <b>WOG – Nasionalisme – Etika Publik</b> ) Membiasakan diri selalu membuat laporan aktivitas sebagai bentuk pertanggungjawaban ( <b>Akuntabilitas</b> ) Dalam menentukan rencana pelaksanaan tindak lanjut, dipertimbangkan apakah tujuan dapat dicapai atau adakah alternatif program lain ( <b>Akuntabilitas</b> )	Selalu melakukan evaluasi untuk perbaikan mendukung visi terwujudnya Setjen dan BK DPR RI yang professional, andal, transparan dan akuntabel	Dengan membiasakan diri melakukan evaluasi maka nilai religius, profesional, dan integritas pada Setjen dan BK DPR RI dapat diperkuat.
6.	Publikasi hasil Indeks Kepuasan Masyarakat	1. Penyusunan laporan Indeks Kepuasan Masyarakat 2. Konsultasi dengan Pranata Humas 3. Konsultasi dengan Kepala Subbagian Penerangan 4. Publikasi laporan hasil IKM	Laporan hasil IKM Pelayanan Penerangan sudah dipublikasikan Penerapan IKM dapat dihabitiasi	Membuat laporan dengan jujur sebagai bentuk pertanggungjawaban ( <b>Anti Korupsi – Akuntabilitas</b> ) Berkoordinasi dan bekerjasama dengan senior serta atasan melalui interaksi yang sopan ( <b>WOG – Nasionalisme – Etika Publik</b> ) Menyediakan laporan yang aksesible sebagai bentuk transparansi ( <b>Pelayanan Publik – Akuntabilitas</b> )	Penerapan transparansi dalam aktivitas pelayanan mendukung visi terwujudnya Setjen dan BK DPR RI yang professional, andal, transparan dan akuntabel	Dengan membiasakan diri memiliki data yang kuat dan valid maka nilai religius, akuntabilitas, profesional, dan integritas pada Setjen dan BK DPR RI dapat diperkuat.

**Tabel 2.2 Rancangan Aktualisasi**

## B. Tujuan

Dengan adanya mekanisme pengukuran dan pencatatan kepuasan dalam Kunjungan Masyarakat merupakan solusi untuk mengumpulkan respon dan masukan dari masyarakat sebagai penerima layanan. Dalam hal ini menjadi jembatan penghubung antara penerima layanan dengan pemberi layanan. Konsep Survei Indeks Kepuasan Masyarakat nantinya akan digunakan sebagai alat ukur kinerja Bagian Humas Subbagian Penerangan dan dilakukan secara berkala. Laporan hasil survei diunggah di situs resmi DPR RI sebagai bentuk transparansi.

## C. Agenda Aktualisasi

No	Kegiatan/ Tahapan Kegiatan	MEI	JUNI				JULI				AGUSTUS				SEPTEMBER			
		IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
1.	Perencanaan Kegiatan																	
	1. Penentuan objek, prosedur dan penentuan jadwal																	
	2. Penentuan informasi yang diinginkan																	
	3. Menetapkan mekanisme dan prosedur pengolahan																	
	4. Konsultasi dengan Pranata Humas																	
	5. Konsultasi dengan Kepala Subbagian Penerangan																	
2.	Penyusunan Material																	
	1. Pembuatan kuesioner																	
	2. Konsultasi dengan Pranata Humas																	
	3. Konsultasi dengan Kepala Subbagian Penerangan																	
	4. Uji coba kuesioner																	
3.	Pengumpulan Data																	
	1. Penyebaran kuesioner																	
	2. Perekaman Data																	
	3. Pengolahan Data																	

**Tabel 2.3 Time Schedule**

No	Kegiatan/ Tahapan Kegiatan	MEI	JUNI				JULI				AGUSTUS				SEPTEMBER			
		IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
4	Analisa																	
	1. Analisa data hasil olahan			LIBUR														
	2. Konsultasi dengan Pranata Humas																	
	3. Konsultasi dengan Kepala Subbagian Penerangan																	
5	Evaluasi																	
	1. Perencanaan rapat evaluasi			LIBUR														
	2. Pembuatan laporan singkat hasil rapat evaluasi kinerja																	
	3. Perencanaan tindak lanjut hasil rapat evaluasi																	
6	Publikasi hasil Indeks Kepuasan Masyarakat																	
	1. Penyusunan laporan Pelayanan Penerangan			LIBUR														
	2. Konsultasi dengan Pranata Humas																	
	3. Konsultasi dengan Kepala Subbagian Penerangan																	
	4. Publikasi laporan hasil IKM																	
7	Penyusunan laporan aktualisasi																	
	1. Penyusunan Laporan			LIBUR														
	2. Konsultasi dengan mentor																	
	3. Konsultasi dengan coach																	

**Tabel 2.3 Time Schedule**

## D. Aktualisasi Mekanisme Pengukuran dan Pencatatan Kepuasan Dalam Kunjungan Masyarakat

### 1. Dasar Kegiatan

Salah satu persyaratan memenuhi capai nilai yang ditentukan berdasarkan Perka LAN No. 21 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Golongan III, adalah mengikuti Pendidikan dan Pelatihan Dasar CPNS yang saat ini sedang berlangsung.

Laporan kegiatan berdasarkan rancangan yang telah dibuat pada bulan Mei 2018 disusun untuk menyelesaikan aktualisasi dari nilai – nilai ASN serta peran dan kedudukan PNS yang saya pelajari selama pelatihan dalam kelas.

Kegiatan aktualisasi saya mengacu pada Kunjungan Masyarakat di Bagian Humas selama bulan Juli dan Agustus 2018. Di bawah adalah gambar aktivitas kunjungan untuk memperjelas kegiatan saya dalam menyelesaikan isu yang saya angkat pada kegiatan aktualisasi.

No	Tgl	Hari	Asal Sekolah/PT/Institusi	Jumlah	Ket	No	Tgl	Hari	Asal Sekolah/PT/Institusi	Jumlah	Ket
1	1-Jul-18	Minggu				1	1-Aug-18	Rabu			
2	2-Jul-18	Senin				2	2-Aug-18	Kamis			
3	3-Jul-18	Selasa				3	3-Aug-18	Jumat	Tidak Menerima Kunjungan		
4	4-Jul-18	Rabu				4	4-Aug-18	Sabtu	LIBUR		
5	5-Jul-18	Kamis				5	5-Aug-18	Minggu	LIBUR		
6	6-Jul-18	Jumat				6	6-Aug-18	Senin			
7	7-Jul-18	Sabtu	LIBUR			7	7-Aug-18	Selasa			
8	8-Jul-18	Minggu	Libur			8	8-Aug-18	Rabu			
9	9-Jul-18	Senin				9	9-Aug-18	Kamis	Forum Pelajar Indonesia SLTA		
10	10-Jul-18	Selasa	Sekolah Tinggi Hukum Bandung	85	Pagi	10	10-Aug-18	Jumat	Tidak Menerima Kunjungan	350	siang
11	11-Jul-18	Rabu				11	11-Aug-18	Sabtu	LIBUR		
12	12-Jul-18	Kamis	Univ Muhammadiyah Makasar	60	Siang	12	12-Aug-18	Minggu	LIBUR		
13	13-Jul-18	Jumat				13	13-Aug-18	Senin			
14	14-Jul-18	Sabtu	LIBUR			14	14-Aug-18	Selasa			
15	15-Jul-18	Minggu	LIBUR			15	15-Aug-18	Rabu			
16	16-Jul-18	Senin				16	16-Aug-18	Kamis			
17	17-Jul-18	Selasa				17	17-Aug-18	Jumat	Tidak Menerima Kunjungan		
18	18-Jul-18	Rabu	FH Univ Pelita Harapan Karawaci, Tangerang	80	pagi	18	18-Aug-18	Sabtu	LIBUR		
19	19-Jul-18	Kamis				19	19-Aug-18	Minggu	LIBUR		
20	20-Jul-18	Jumat				20	20-Aug-18	Senin	Yayasan Beneran Indonesia (SLTA)	61	pagi
21	21-Jul-18	Sabtu	LIBUR			21	21-Aug-18	Selasa			
22	22-Jul-18	Minggu	LIBUR			22	22-Aug-18	Rabu	Libur Idul Adha		
23	23-Jul-18	Senin	UIN Raden Fatah Palembang & STKIP Subang	190	Pagi	23	23-Aug-18	Kamis	DPM Politik Semarang	50	pagi
24	24-Jul-18	Selasa	Student Service Yogyakarta (Mahasiswa)	20	Pagi				Universitas Trisakti Jakarta	70	pagi
25	25-Jul-18	Rabu							DPM Universitas Nejeri Jakarta	21	pagi
26	26-Jul-18	Kamis	SMK Diponegoro Majenang Jateng 7 SMP Al Azhar Jakarta	120	Pagi	24	24-Aug-18	Jumat	Tidak Menerima Kunjungan		
27	27-Jul-18	Jumat				25	25-Aug-18	Sabtu	LIBUR		
28	28-Jul-18	Sabtu	LIBUR			26	26-Aug-18	Minggu	LIBUR		
29	29-Jul-18	Minggu	LIBUR			27	27-Aug-18	Senin	Paskibra Kabupaten Sekayu Kalimantan Timur	70	pagi
30	30-Jul-18	Senin				28	28-Aug-18	Selasa	SMP Islam Purbolinggo Lampung Timur	90	pagi
31	31-Jul-18	Selasa	SMPIT Al Fawwar, Cikarang Bekasi	125	Pagi	29	29-Aug-18	Rabu			
						30	30-Aug-18	Kamis			
						31	31-Aug-18	Jumat	Tidak Menerima Kunjungan		
<b>JUMLAH</b>				<b>555</b>		<b>JUMLAH</b>				<b>712</b>	

Gambar 2.1 Kunjungan Masyarakat Bagian Humas Juli – Agustus 2018

Kunjungan Masyarakat Bagian Humas periode Juli dan Agustus 2018 tidak sebanyak di bulan lain, dikarenakan libur pergantian tahun ajaran baru. Peringatan Kemerdeaan Republik Indonesia juga pada bulan Agustus, sehingga DPR RI akan fokus mempersiapkan sidang 16 Agustus. Meskipun demikian, animo masyarakat untuk berkunjung ke DPR RI masih cukup tinggi. Tercatat pada bulan Juli 2018 terdapat 555 orang dan pada bulan Agustus 2018 terdapat 712 orang tamu kunjungan.

## 2. Aktualisasi Kegiatan

Gagasan Isu : Menerapkan Pengukuran dan Pencatatan Kepuasan Dalam Kunjungan Masyarakat

NO	KEGIATAN	TAHAPAN
1	Penyusunan Perencanaan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penentuan objek, prosedur pelaksanaan dan penentuan jadwal kegiatan</li> <li>2. Penentuan informasi yang diinginkan (mengkaji literasi)</li> <li>3. Menetapkan mekanisme dan prosedur pengolahan</li> <li>4. Konsultasi dengan Pranata Humas</li> <li>5. Konsultasi dengan kepala Subbagian Penerangan</li> </ol>
2	Penyusunan Kuesioner	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pembuatan kuesioner</li> <li>2. Konsultasi dengan Pranata Humas</li> <li>3. Konsultasi dengan Kepala Subbagian Penerangan</li> <li>4. Uji coba kuesioner</li> </ol>
3	Pengumpulan Data	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyebaran kuesioner</li> <li>2. Perekaman data</li> <li>3. Pengolahan data</li> </ol>
4	Analisa	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analisa data hasil olahan</li> <li>2. Menyusun laporan hasil analisa</li> <li>3. Konsultasi dengan Pranata Humas</li> <li>4. Konsultasi dengan Kepala Subbagian Penerangan</li> </ol>
5	Evaluasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perencanaan rapat evaluasi</li> <li>2. Pembuatan laporan singkat hasil rapat evaluasi</li> <li>3. Perencanaan tindak lanjut hasil rapat evaluasi</li> </ol>
6	Publikasi Indeks Kepuasan Masyarakat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyusunan laporan Indeks Kepuasan Masyarakat</li> <li>2. Konsultasi dengan Pranata Humas</li> <li>3. Konsultasi dengan Kepala Subbagian Penerangan</li> <li>4. Publikasi laporan hasil IKM</li> </ol>

Tabel 2.4 Aktualisasi Kegiatan

### KEGIATAN 1 : Penyusunan Perencanaan

Saya memulai dari **kesadaran diri (akuntabilitas personal)** untuk memperbaiki situasi dan membawa **perubahan yang lebih baik (komitmen mutu)** untuk Bagian Humas. Penyusunan perencanaan dilakukan untuk mempersiapkan mekanisme pencatatan kepuasan dalam kegiatan Kunjungan masyarakat. Saya telah mempelajari kembali ilmu statistik dan merancang mekanisme mana yang paling tepat untuk diterapkan pada situasi di lapangan.

**Output dari kegiatan ini berupa draft persiapan pelaksanaan kegiatan.**



Gambar 2.2 Draft Rancangan Kegiatan

Tidak adanya penyusunan perencanaan yang matang akan berakibat pada pelaksanaan kegiatan yang tidak terukur dan tidak memiliki arah yang pasti. Kegiatan hanya akan terlaksana seadanya tanpa ada dasar, maksud dan tujuan yang jelas. Kegiatan yang tidak terukur tentu tidak akan mendapatkan hasil yang maksimal. Dengan membiasakan diri memiliki perencanaan yang matang maka akan memperkuat nilai organisasi serta mendukung visi terwujudnya Setjen dan BK DPR RI yang profesional, andal, transparan dan akuntabel.

Tahapan :

1. Penentuan objek, prosedur pelaksanaan dan penentuan jadwal kegiatan

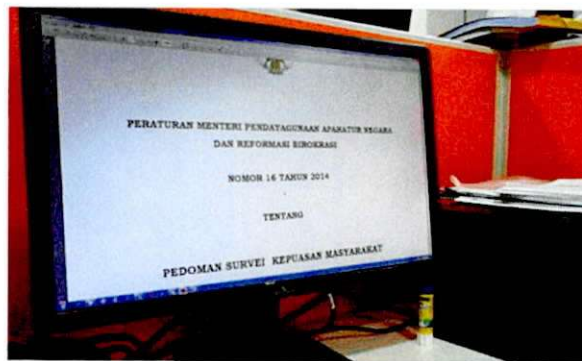
Kegiatan dimulai dengan menentukan siapakah obyek atau sasaran kegiatan, berapa jumlah yang diperlukan, dan adakah kriteria yang diterapkan. Selanjutnya saya merencanakan prosedur pelaksanaan dan menentukan jadwal kegiatan. Dalam penentuan rencana kegiatan ini saya mempertimbangkan apakah **tujuan dapat dicapai atau adakah alternatif program lain (akuntabilitas program)**



Gambar 2.3 Penentuan Objek dan Prosedur (30 Mei 2018)

2. Penentuan informasi yang diinginkan (mengkaji literasi)

Dalam menentukan informasi yang diinginkan saya mengkaji beberapa literasi yang dapat dijadikan dasar dalam perencanaan kegiatan. Saya mencoba **meningkatkan wawasan kebangsaan (nasionalisme)** dengan mencari literatur peraturan yang telah ditetapkan dan diberlakukan. Saya menjadikan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah sebagai landasan dalam perencanaan kegiatan. Berdasarkan kedua peraturan tersebut saya mendapatkan beberapa aspek pelayanan yang ingin saya ketahui respon dari masyarakat.



*Gambar 2.4 Pengkajian Literasi (31 Mei 2018)*

3. Menetapkan mekanisme dan prosedur pengolahan

Setelah menetapkan informasi yang diinginkan, tahap selanjutnya saya menetapkan mekanisme dan prosedur pengolahan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, mekanisme dan prosedur pengolahan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” dari masing – masing unsur pelayanan. Dalam menetapkan mekanisme dan prosedur pengolahan saya **berpegang teguh pada aspek kejelasan (Akuntabilitas) dan kejujuran (Anti Korupsi).**



*Gambar 2.5 Penetapan Mekanisme dan Prosedur Pengolahan (31 Mei 2018)*

#### 4. Konsultasi dengan Pranata Humas

Draft pelaksanaan kegiatan yang telah tersusun selanjutnya **dikoordinasikan (Whole of Government)** kepada senior Pranata Humas melalui **interaksi yang sopan (Etika Publik)**. Saya telah berkonsultasi dengan Dewi Maheswari Pramesti, S.IP, M.Sc seorang Pranata Humas Muda di Bagian Humas Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian DPR RI. Beliau banyak memberikan masukan mengenai mekanisme pengambilan data berdasarkan jam terbang di lapangan yang jauh di atas saya.



*Gambar 2.6 Konsultasi Dengan Pranata Humas (6 Juni 2018)*

#### 5. Konsultasi dengan Kepala Subbagian Penerangan

Tahap terakhir dari kegiatan pertama adalah **berkoordinasi (Whole of Government)** dengan atasan melalui **interaksi yang sopan (Etika Publik)**. Ibu Erna Agustina selaku Kepala Subbagian Penerangan dan atasan langsung saya banyak memberikan masukan mengenai metode penelitian yang akan saya lakukan. Beliau menjelaskan mengenai populasi, sampel dan memberikan contoh penelitian yang sedang dilakukannya.



*Gambar 2.7 Konsultasi Dengan Kepala Subbagian Penerangan (8 Juni 2018)*

### LANDASAN

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

### METODE PENELITIAN

Survei Kepuasan Masyarakat tidak hanya disajikan dalam bentuk scoring/angka absolut, tetapi juga disajikan dalam bentuk kualitatif (baik atau buruk). Hal yang menjadi perhatian utama adalah adanya saran perbaikan demi peningkatan kualitas layanan.

### RESPONDEN

Responden penelitian merupakan perwakilan tamu kunjungan DPR RI. Sampel dipilih secara acak ditentukan sesuai tamu kunjungan yang menerima pelayanan. Bagi tingkat taman kanak-kanak hingga sekolah menengah, responden yang dipilih merupakan perwakilan sekolah atau bapak/bu guru. Sedangkan bagi tingkat mahasiswa atau umum, responden yang dipilih dapat dari perwakilan universitas atau peserta kunjungan.

Secara umum, untuk penelitian korelasional jumlah sampel minimal untuk memperoleh hasil yang baik adalah 30, sedangkan dalam penelitian eksperimen jumlah sampel minimum 15 dari masing-masing kelompok dan untuk penelitian survei jumlah sampel minimum adalah 100.

### LOKASI DAN WAKTU PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data dapat dilakukan di unit pelayanan Kunjungan Masyarakat untuk Edukasi Parlemen dari Bagian Humas pada periode waktu Juli – Agustus 2018.

### METODE PENGOLAHAN DATA

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dihitung menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur. Dalam perhitungan setiap unsur memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Gambar 2.8 Catatan Koreksi Draft Persiapan Pelaksanaan Kegiatan

## KEGIATAN 2 : Penyusunan Kuesioner

Berdasarkan perencanaan yang telah disusun pada tahap sebelumnya, metode pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner. Penyusunan kuesioner dilakukan untuk mempersiapkan alat pengukuran kepuasan dalam kegiatan Kunjungan Masyarakat. Saya telah mempelajari kembali mekanisme kerja di lapangan dan merancang informasi mana yang paling dibutuhkan untuk mengukur kepuasan berdasarkan pada praktek di lapangan.

### Output dari kegiatan ini berupa kuesioner yang telah disetujui dan diuji coba.

<p>SEKRETARIAT JENDERAL DAN BADAN KEAHLIAN DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA</p> <p><b>SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK</b></p> <p>UNIT KERJA : BAGIAN HUBUNGAN MASYARAKAT BIDANG PELAYANAN : KUNJUNGAN MASYARAKAT FIDUKSI PARLEMEN</p> <p>Bapak/Bu/Saudara Yang Terhormat,</p> <p>Dalam rangka mengukur pelayanan yang diberikan secara rutin, Bagian Humas berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT melalui survei kepuasan yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan Bagian Humas kepada masyarakat. Survei dilakukan dengan menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan kunjungan masyarakat rumah parlemen.</p> <p>Isi kuesioner hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.</p> <p>Ada perhatian dan partisipasinya, kami sampaikan terima kasih.</p> <p><b>PERNYATAAN</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.</li><li>2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.</li><li>3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi instansi maupun masyarakat.</li><li>4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.</li><li>5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan pajak ataupun politik.</li></ol>	<p><b>LEMBAR PENGALIAN DATA</b> Apa Yang Dirasakan Delegasi Kunjungan Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Bagian Humas</p> <p>Mohon berikan saran dan masukan untuk dapat meningkatkan pelayanan Kunjungan Edukasi Parlemen</p> <p><b>I. Aspek Tampilan Fisik (Tampilan)</b></p> <p>A. Kondisi Prasana dan Sarana Ruang Pertemuan Tamu Delegasi Kunjungan Masyarakat</p> <table border="1"><thead><tr><th rowspan="2">Item Penilaian</th><th colspan="4">Yang Dirasakan Tamu Delegasi Kunjungan Masyarakat</th></tr><tr><th>SIK</th><th>SI</th><th>KM</th><th>TIDK</th></tr></thead><tbody><tr><td>1. Kebersihan ruang pertemuan tamu delegasi kunjungan masyarakat</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>2. Kondisi lighting ruangan audio dan visual di ruang pertemuan tamu delegasi</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>3. Kebersihan ruang pertemuan tamu delegasi</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>4. Kebersihan ruang pertemuan tamu delegasi</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></tbody></table> <p>Keterangan: SIK = Sangat Baik, SI = Baik, KM = Cukup Baik, TIDK = Tidak Baik</p> <p><b>B. Fasilitas Penunjang</b></p> <table border="1"><thead><tr><th rowspan="2">Item Penilaian</th><th colspan="4">Yang Dirasakan Tamu Delegasi Kunjungan Masyarakat</th></tr><tr><th>SIK</th><th>SI</th><th>KM</th><th>TIDK</th></tr></thead><tbody><tr><td>5. Didukung sarana penunjang kegiatan administrasi (alat tulis, alat tulis, dll)</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>6. Didukung komputer (jaringan, modul, dll)</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>7. Didukung sarana fisik lainnya (Tas, Parkir, Papan Petunjuk)</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></tbody></table> <p>Keterangan: SIK = Sangat Baik, SI = Baik, KM = Cukup Baik, TIDK = Tidak Baik</p> <p><b>C. Performa Petugas Pelayanan</b></p> <table border="1"><thead><tr><th rowspan="2">Item Penilaian</th><th colspan="4">Yang Dirasakan Tamu Delegasi Kunjungan Masyarakat</th></tr><tr><th>SIK</th><th>SI</th><th>KM</th><th>TIDK</th></tr></thead><tbody><tr><td>8. Perilaku petugas Bagian Humas</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>9. Penampilan Petugas/lembaga yang menyajikan pelayanan</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr></tbody></table> <p>Keterangan: SIK = Sangat Baik, SI = Baik, KM = Cukup Baik, TIDK = Tidak Baik</p>	Item Penilaian	Yang Dirasakan Tamu Delegasi Kunjungan Masyarakat				SIK	SI	KM	TIDK	1. Kebersihan ruang pertemuan tamu delegasi kunjungan masyarakat					2. Kondisi lighting ruangan audio dan visual di ruang pertemuan tamu delegasi					3. Kebersihan ruang pertemuan tamu delegasi					4. Kebersihan ruang pertemuan tamu delegasi					Item Penilaian	Yang Dirasakan Tamu Delegasi Kunjungan Masyarakat				SIK	SI	KM	TIDK	5. Didukung sarana penunjang kegiatan administrasi (alat tulis, alat tulis, dll)					6. Didukung komputer (jaringan, modul, dll)					7. Didukung sarana fisik lainnya (Tas, Parkir, Papan Petunjuk)					Item Penilaian	Yang Dirasakan Tamu Delegasi Kunjungan Masyarakat				SIK	SI	KM	TIDK	8. Perilaku petugas Bagian Humas					9. Penampilan Petugas/lembaga yang menyajikan pelayanan				
Item Penilaian	Yang Dirasakan Tamu Delegasi Kunjungan Masyarakat																																																																								
	SIK	SI	KM	TIDK																																																																					
1. Kebersihan ruang pertemuan tamu delegasi kunjungan masyarakat																																																																									
2. Kondisi lighting ruangan audio dan visual di ruang pertemuan tamu delegasi																																																																									
3. Kebersihan ruang pertemuan tamu delegasi																																																																									
4. Kebersihan ruang pertemuan tamu delegasi																																																																									
Item Penilaian	Yang Dirasakan Tamu Delegasi Kunjungan Masyarakat																																																																								
	SIK	SI	KM	TIDK																																																																					
5. Didukung sarana penunjang kegiatan administrasi (alat tulis, alat tulis, dll)																																																																									
6. Didukung komputer (jaringan, modul, dll)																																																																									
7. Didukung sarana fisik lainnya (Tas, Parkir, Papan Petunjuk)																																																																									
Item Penilaian	Yang Dirasakan Tamu Delegasi Kunjungan Masyarakat																																																																								
	SIK	SI	KM	TIDK																																																																					
8. Perilaku petugas Bagian Humas																																																																									
9. Penampilan Petugas/lembaga yang menyajikan pelayanan																																																																									

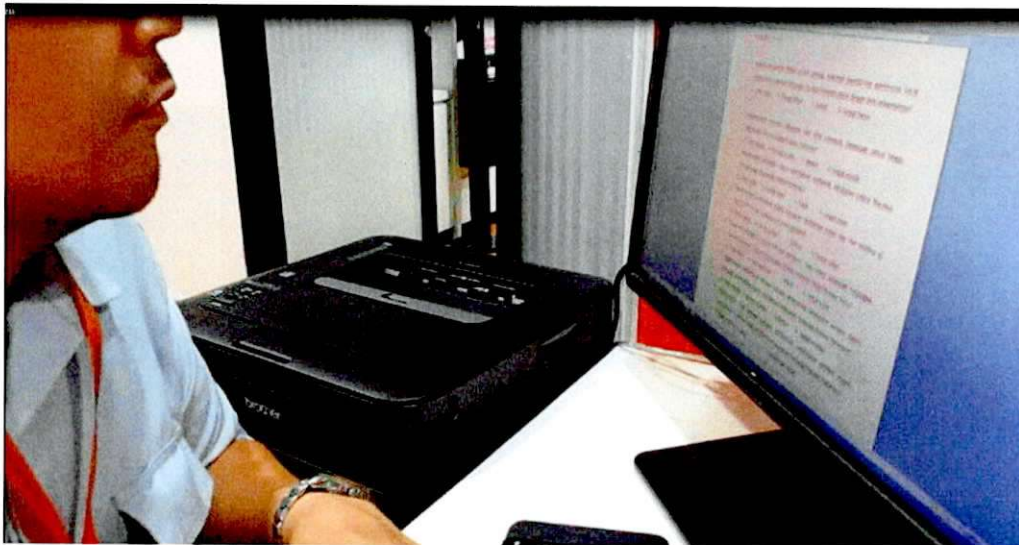
Gambar 2.9 Kuesioner yang Telah Disetujui dan Diuji Coba

Tidak adanya penyusunan kuesioner yang benar akan berakibat pada pengumpulan data yang tidak sesuai dengan variabel layanan. Data yang terkumpul akan kurang relevan karena pertanyaan tidak sesuai dengan informasi yang dibutuhkan dan tidak mewakili mekanisme kerja di lapangan. Data yang kurang relevan tentu tidak dapat digunakan untuk mengevaluasi kegiatan layanan. Dengan membiasakan diri memiliki persiapan bahan pelaksanaan yang matang maka akan memperkuat nilai organisasi serta mendukung visi terwujudnya Setjen dan BK DPR RI yang profesional, andal, transparan dan akuntabel.

Tahapan :

#### 1. Pembuatan Kuesioner

Pembuatan kuesioner dalam kegiatan ini **berdasarkan acuan yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan (akuntabilitas – komitmen mutu)**. Saya berangkat dari Permenpan No 16 Tahun 2014 tentang Survei Kepuasan Masyarakat yang menyatakan 9 ruang lingkup dalam survei kepuasan masyarakat. Berdasarkan 9 ruang lingkup tersebut ditambahkan dengan hasil studi lapangan dan masukan dari atasan, saya menyusun pertanyaan dalam bentuk kuesioner.



*Gambar 2.10 Pembuatan Kuesioner (7 Juni 2018)*

#### 2. Konsultasi dengan Pranata Humas

Draft kuesioner yang telah tersusun selanjutnya **dikoordinasikan (Whole of Government)** kepada senior Pranata Humas melalui **interaksi yang sopan (Etika Publik)**. Saya berkonsultasi dengan Dewi Maheswari Pramesti, S.IP, M.Sc seorang Pranata Humas Muda di Bagian Humas Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian DPR RI. Beliau memberikan masukan mengenai penghimpunan kritik dan saran dari para responden melalui pertanyaan terbuka.



Gambar 2.11 Konsultasi Dengan Pranata Humas (26 Juli 2018)

Nomor Responden :  
 Umur :  
 Jenis Kelamin :  
 Pendidikan Terakhir :

*jabaris (maka pdg...)  
 sdr (sangat...)*

1. Apakah persyaratan Kunjungan Edukasi Parlemen sesuai dengan jenis pelayanannya?
  - a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai
2. Bagaimanakah prosedur pelayanan Kunjungan Edukasi Parlemen?
  - a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah
3. Bagaimanakah kecepatan respon pelayanan Kunjungan Edukasi Parlemen?
  - a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat
4. Bagaimanakah ketepatan pelaksanaan waktu pelayanan Kunjungan Edukasi Parlemen?
  - a. Selalu tidak tepat b. Kadang-kadang tepat c. Banyaknya tepat d. Selalu tepat
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya dalam pelayanan Kunjungan Edukasi Parlemen? (Layanan Kunjungan Edukasi Parlemen tanpa dipungut biaya)
  - a. Tidak wajar b. Kurang wajar c. Wajar d. Sangat wajar
6. Bagaimanakah kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?
  - a. Tidak mampu b. Kurang mampu c. Mampu d. Sangat mampu
7. Bagaimanakah sikap petugas dalam memberikan pelayanan?
  - a. Tidak sopan dan ramah c. Sopan dan ramah
  - b. Kurang sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kenyamanan di lingkungan pelayanan?
  - a. Tidak nyaman b. Kurang nyaman c. Nyaman d. Sangat nyaman
9. Bagaimanakah pelaksanaan penanganan pengaduan, saran dan masukan pada pelayanan Kunjungan Edukasi Parlemen?
  - a. Tidak jelas b. Kurang jelas c. Jelas d. Sangat Jelas
10. Mohon berikan saran dan masukan untuk dapat meningkatkan pelayanan Kunjungan Edukasi Parlemen

*Kuesioner yang terlalu normatif peristiwanya, agar jawabannya lebih rinci*

Gambar 2.12 Koreksi Draft Kuesioner

3. Konsultasi dengan Kepala Subbagian Penerangan

Setelah mendapatkan arahan dan persetujuan dari senior Pranata Humas, saya **berkoordinasi (Whole of Government)** dengan atasan melalui **interaksi yang sopan (Etika Publik)**. Ibu Erna Agustina, S.Sos selaku Kepala Subbagian Penerangan dan atasan langsung saya banyak memberikan masukan mengenai klasifikasi pertanyaan, pertanyaan mana saja yang sebaiknya tidak ditanyakan dan pertanyaan yang belum masuk dalam kuesioner saya.



Gambar 2.13 Konsultasi Dengan Kepala Subbagian Penerangan (28 Juli 2018)

**SEKRETARIAT JENDERAL DAN BADAN KEAHLIAN  
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA**

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

**BIDANG** : BAGIAN HUBUNGAN MASYARAKAT  
**UNIT PELAYANAN** : KUNJUNGAN MASYARAKAT EDUKASI PARLEMEN

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Dalam rangka mengukur pelayanan yang diberikan secara rutin, Bagian Humas berupaya menyajikan **INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT** melalui survei kepuasan yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan Bagian Humas kepada masyarakat. Survei dilakukan dengan menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan kunjungan masyarakat edukasi parlemen.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survey.  
Atas perhatian dan partisipasinya, kami sampaikan terima kasih.

**PERHATIAN**

- Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
- Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
- Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi instansi maupun masyarakat.
- Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
- Survei ini tidak ada hubungannya dengan **pajak ataupun politik**.

**II. Aspek Keterandalan (Reliability)**

**A. Kecepatan dalam Pelayanan:**

Item Pembelian	Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
	SC	C	KC	L
10. Koordinasi petugas administrasi dengan delegasi				
11. Koordinasi di lingkungan dalam Bagian Humas				
12. Koordinasi Bagian Humas dengan organisasi/instansi teknis lain yang berkepentingan/ (AE, Armas, Gedung, Puncak, Listrik, Esasastor)				
13. Proses penanganan kelengkapan administrasi				

Keterangan: SC = Sangat Cepat, C = Cepat, KC = Kurang Cepat, L = Lambat

**B. Ketepatan dalam Pelayanan:**

Item Pembelian	Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
	SS	HSS	KSS	TSS
14. Kejelasan persyaratan administrasi (surat menyurat)				
15. Kejelasan persyaratan teknis (syarat masuk gedung, jumlah peserta)				
16. Ketepatan prosedur pelayanan (dari surat menyurat, penentuan jadwal hingga penerimaan delegasi)				
<input checked="" type="checkbox"/> 17. Keserasan biaya dalam pelayanan (Layanan Kunjungan Edukasi Parlemen tanpa dipungut biaya)				

Keterangan: SS = Sesuai Standar, HSS = Hampir Sesuai Standar, KSS = Kurang Sesuai Standar, TSS = Tidak Sesuai Standar

**C. Kemampuan dan Kesigapan dalam Pelayanan:**

Item Pembelian	Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
	SS	HSS	KSS	TSS
18. Kesigapan yang ditunjukkan para petugas pelayanan				
19. Sikap profesional yg ditunjukkan petugas pelayanan				

Keterangan: SS = Sesuai Standar, HSS = Hampir Sesuai Standar, KSS = Kurang Sesuai Standar, TSS = Tidak Sesuai Standar

Gambar 2.14 Usulan Bentuk Kuesioner

4. Uji coba kuesioner

Tahap terakhir dari kegiatan kedua adalah **memastikan kualitas (komitmen mutu)** kuesioner melalui uji coba. Saya mencoba kuesioner yang telah disetujui pada 10 orang Responden di kalangan mahasiswa dari berbagai universitas. Setelah diuji coba dan memastikan data yang didapat relevan dengan variabel layanan, maka kuesioner siap untuk digunakan.



Gambar 2.15 Uji Coba Kuesioner (26 Juli 2018)

REKAP KUESIONER																														
RESPONDEN	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24	Q25	Q26	Q27	Q28	Q29	Q30
T.001	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4
T.002	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
T.003	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
T.004	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
T.005	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
T.006	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
T.007	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
T.008	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
T.009	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
T.010	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
JUMLAH	39	39	38	36	37	37	40	40	40	37	38	38	37	37	37	40	38	38	38	39	38	38	39	38	39	39	38	39	39	39
NILAI PENIMBANG	0.033	0.033	0.033	0.033	0.033	0.033	0.033	0.033	0.033	0.033	0.033	0.033	0.033	0.033	0.033	0.033	0.033	0.033	0.033	0.033	0.033	0.033	0.033	0.033	0.033	0.033	0.033	0.033	0.033	
NILAI UNSUR PELAYANAN	3.9	3.9	3.8	3.6	3.7	3.7	4	4	4	3.7	3.8	3.8	3.7	3.7	3.7	4	3.8	3.8	3.8	3.9	3.8	3.8	3.9	3.8	3.9	3.9	3.8	3.9	3.9	
NILAI INDEKS	3.83																													
NILAI IKM	95.75																													
MUTU PELAYANAN	A																													
	SANGAT BAIK																													

No	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
1	25 - 43.75	D	TIDAK BAIK
2	43.76 - 62.50	C	KURANG BAIK
3	62.51 - 81.25	B	BAIK
4	81.26 - 100.00	A	SANGAT BAIK

Gambar 2.16 Rekap Kuesioner

### KEGIATAN 3 : Pengumpulan data

Penyebaran kuesioner untuk mengumpulkan data dilakukan untuk memperoleh *feedback* dari penerima layanan Kunjungan Masyarakat dari Bagian Humas Setjen dan BK DPR RI. Saya akan merekam seluruh hasil kuesioner yang terkumpul, mendata ke dalam komputer dalam bentuk *soft file* melalui program *Ms. Excel* dan mengolahnya hingga mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat.

#### Output dari kegiatan ini berupa data hasil olahan.

Maka untuk mengetahui nilai survey unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,55 \times 0,33) + (3,43 \times 0,33) + (3,65 \times 0,33) + (3,48 \times 0,33) + (3,28 \times 0,33) + (3,28 \times 0,33) + (3,49 \times 0,33) + (3,45 \times 0,33) + (3,41 \times 0,33) + (3,12 \times 0,33) + (3,47 \times 0,33) + (3,51 \times 0,33) + (3,5 \times 0,33) + (3,58 \times 0,33) + (3,58 \times 0,33) + (3,39 \times 0,33) + (3,34 \times 0,33) + (3,5 \times 0,33) + (3,33 \times 0,33) + (3,34 \times 0,33) + (3,47 \times 0,33) + (3,51 \times 0,33) + (3,41 \times 0,33) + (3,33 \times 0,33) + (3,23 \times 0,33) + (3,19 \times 0,33) + (3,15 \times 0,33) + (3,21 \times 0,33) + (3,16 \times 0,33) + (3,16 \times 0,33) = \text{Nilai Survei adalah } 3,38$$

Dengan demikian, nilai konversi Indek Kepuasan Masyarakat unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Survey x Nilai Dasar  
 $= 3,38 \times 25 = 84,58$
- Mutu Pelayanan A
- Kinerja unit pelayanan adalah **Sangat Baik**

Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut :

NILAI PERSEPSI	NILAI IKM	NILAI KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak Baik
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang Baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26-100,00	A	Sangat Baik

Gambar 2.17 Data Hasil Olahan

Tanpa adanya mekanisme pengumpulan data maka respon dari masyarakat tidak akan tercatat dan kinerja Bagian Humas tidak dapat terukur. Respon masyarakat yang terkumpul dari lapangan akan dihimpun dan diolah oleh sistem secara statistik hingga memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat. Dengan mekanisme tersebut maka kinerja Bagian Humas akan dapat dibuktikan. Dengan membiasakan diri memiliki mekanisme pengumpulan data yang terukur dan dapat dibuktikan maka akan memperkuat nilai organisasi serta mendukung visi terwujudnya Setjen dan BK DPR RI yang profesional, andal, transparan dan akuntabel.

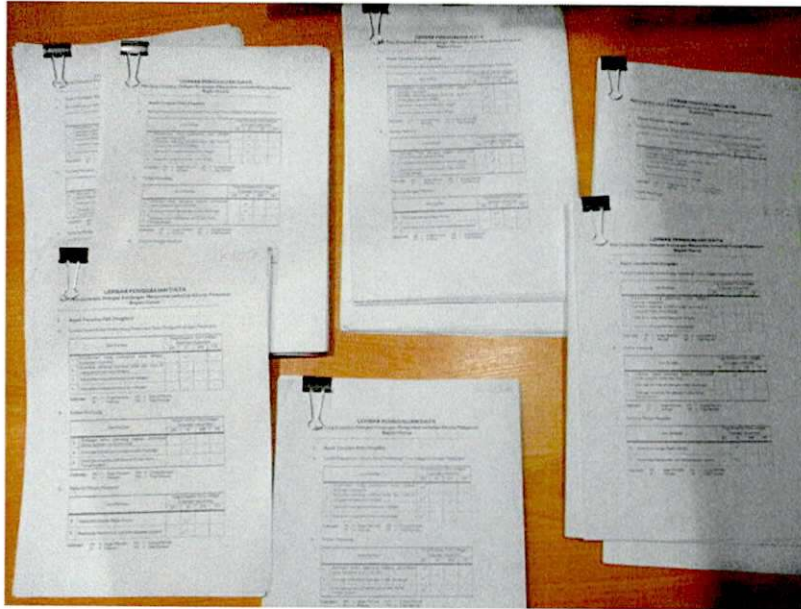
Tahapan :

1. Penyebaran Kuesioner

Setelah **pelayanan diberikan terlebih dahulu (pelayanan publik)**, saya meminta **secara sopan dan tidak memaksa (etika publik)** kepada masyarakat untuk mengisi kuesioner. Bagi penerima layanan Kunjungan Masyarakat dari kalangan siswa – siswi sekolah (TK – SD – SMP – SMA dan yang sederajat), responden yang mengisi kuesioner adalah seluruh guru atau pendamping yang membawa rombongan siswa/siswi tersebut **tanpa membedakan (nasionalisme)**. Sedangkan untuk kalangan universitas, responden yang mengisi kuesioner adalah beberapa perwakilan mahasiswa yang dipilih secara acak. Setiap mahasiswa memiliki **kesempatan yang sama (nasionalisme)** untuk terpilih menjadi responden.



*Gambar 2.18 Penyebaran Kuesioner (12 Juli 2018)*



*Gambar 2.19 Hasil Kuesioner*

## 2. Perekaman Data

Data yang terkumpul dari penyebaran kuesioner saya susun dengan rapi dan saya *input* ke dalam komputer. Perekaman data dilakukan berpegang teguh pada aspek **kejelasan (akuntabilitas)** dan **kejujuran (anti korupsi)**. Data yang dimasukkan adalah benar sesuai dengan data yang didapatkan di lapangan tanpa ada yang dirubah. Saya menggunakan program *Ms. Excel* untuk memudahkan proses pengolahan selanjutnya. Setelah data dimasukkan kedalam komputer, berkas kuesioner kemudian dijilid dengan rapi untuk menjadi bukti fisik *hardcopy*.



*Gambar 2.20 Perekaman Data (29 Agustus 2018)*

REKAP KUESIONER																														
RESPONDEN	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24	Q25	Q26	Q27	Q28	Q29	Q30
K.001	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
K.002	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
K.003	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
K.004	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4
K.005	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
K.006	4	3	4	3	3	3	3	4	3							3	3	3	2	3	4	4		3			3	3	4	3
K.007	1	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	1	3	2	2	3	3	3	3
K.008	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3			
K.009	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
K.010	2	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
K.011	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
K.012	4	4	4	3	3	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
K.013	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3		4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4
K.014	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
K.015	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	3	3	3	3	4	4	3
K.016	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
K.017	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
K.018	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
K.019	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
K.020	4	4	4	4	4	4		3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
K.021	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
K.022	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
K.023	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
K.024	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
K.025	3		4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
K.026	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
K.027	3		4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
K.028	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
K.029	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
K.030	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3
K.031	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
K.032	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
K.033	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
K.034	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
K.035	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
K.036	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3

Gambar 2.21 Rekap Data

### 3. Pengolahan Data

Data yang telah tersimpan dan tersusun rapi kemudian diolah **berdasarkan acuan yang jelas (akuntabilitas – komitmen mutu)**. Saya menggunakan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 tahun 2004 sebagai landasan pengolahan. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Indeks Kepuasan Masyarakat diperoleh dengan pendekatan nilai rata – rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$



Gambar 2.22 Pengolahan Data

REKAP KUISIONER																														
RESPONDEN	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24	Q25	Q26	Q27	Q28	Q29	Q30
JUMLAH	408	395	420	400	377	377	401	397	392	359	399	404	403	412	412	390	384	402	383	384	399	404	392	383	371	367	362	359	361	363
NILAI PENIMBANG	0.033	0.033	0.033	0.033	0.033	0.033	0.033	0.033	0.033	0.033	0.033	0.033	0.033	0.033	0.033	0.033	0.033	0.033	0.033	0.033	0.033	0.033	0.033	0.033	0.033	0.033	0.033	0.033	0.033	
NILAI UNSUR PELAYANAN	3.55	3.43	3.65	3.48	3.28	3.28	3.49	3.45	3.41	3.12	3.47	3.53	3.5	3.58	3.58	3.39	3.34	3.5	3.33	3.34	3.47	3.51	3.41	3.33	3.23	3.19	3.15	3.21	3.16	3.16
NILAI INDEKS	1.98																													
NILAI IKM	84.58																													
MUTU PELAYANAN	A																													
	SANGAT BAIK																													

No	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
1	25 - 43.75	D	TIDAK BAIK
2	43.76 - 62.50	C	KURANG BAIK
3	62.51 - 81.25	B	BAIK
4	81.26 - 100.00	A	SANGAT BAIK

Gambar 2.23 Hasil Rumusan

#### KEGIATAN 4 : Analisa

Setelah mendapatkan data hasil olahan, saya melakukan analisa per pertanyaan mengenai setiap aspek layanan yang diberikan kepada masyarakat. Seluruh pertanyaan mewakili setiap aspek layanan, diantaranya aspek tampilan fisik (*tangibles*), aspek keterandalan (*reliability*), aspek daya tanggap (*responsiveness*), aspek kemampuan dalam memberikan jaminan (*assurance*), dan aspek kemampuan memberikan perhatian personal (*empathy*). Saya mendeskripsikan data tabel menjadi kalimat dan menyajikannya dalam bentuk paragraf.

#### Output dari kegiatan ini berupa deskripsi analisa hasil kegiatan.

Berdasarkan hasil kuesioner, masyarakat menilai kondisi sarana dan prasarana ruang penerimaan tamu delegasi kunjungan masyarakat sudah sangat memadai. Ruangan dinilai sudah nyaman dengan teknologi peralatan audio visual yang andal. Kebersihan dan keamanan ruang penerimaan tamu delegasi pun selalu terjaga. Fasilitas penunjang dan performa petugas pelayanan pun dinilai sudah sangat memadai. Dukungan kegiatan administrasi, komunikasi dan prasarana fisik sudah dirasakan betul oleh masyarakat. Penampilan petugas dan narasumber saat menyampaikan paparan juga dinilai mayoritas responden sudah sangat baik.

Kecepatan dalam pelayanan dinilai sudah cukup cepat. Koordinasi petugas administrasi dengan delegasi masih bisa ditingkatkan lagi. Ketepatan kemampuan dan kesiapan dalam pelayanan Subbagian Penerangan sudah sesuai standar. Persyaratan administrasi dan teknis dirasa wajar bagi masyarakat, dengan prosedur pelayanan yang sudah tepat. Para petugas dinilai telah menunjukkan kesiapan dan sikap profesional.

Petugas dinilai sudah sangat tanggap dan responsif dalam memberikan pelayanan. Ketanggapan petugas dalam melayani dan menyambut tamu delegasi, serta menyelesaikan permasalahan selama kunjungan berlangsung betul-betul dirasakan oleh masyarakat. Kemampuan Subbagian Penerangan dalam memberikan informasi dirasa sangat memadai. Situs informasi telah tersedia baik dalam bentuk *website*, media sosial maupun aplikasi. Informasi yang diberikan dinilai akurat dengan narasumber yang andal dalam menyampaikan penjelasan sesuai segmentasi tamu delegasi.

Aspek kesopanan dalam pelayanan sudah sangat dirasakan masyarakat. Mayoritas responden menilai seluruh petugas baik petugas administrasi, petugas penerima delegasi masyarakat dan petugas *tour building* sangat menunjukkan keramahan dan kesopanan. Pemahaman dan pengetahuan petugas sudah cukup memadai. Meskipun dalam menjelaskan Mekanisme Kerja DPR RI narasumber dinilai sudah andal, namun petugas pendamping *tour building* masih dapat meningkatkan penyampaian keterangan di museum dan Ruang Rapat Paripurna I Gedung Nusantara.

Rata-rata responden menilai perhatian petugas dan akses petugas dalam melayani sudah cukup memadai. Masyarakat menginginkan kebutuhan mereka lebih dipahami lagi oleh petugas. Meskipun ketersediaan petugas selama proses pelayanan kunjungan sudah memadai, masyarakat berharap agar kemudahan dalam menghubungi petugas selama proses permohonan kunjungan lebih ditingkatkan lagi.

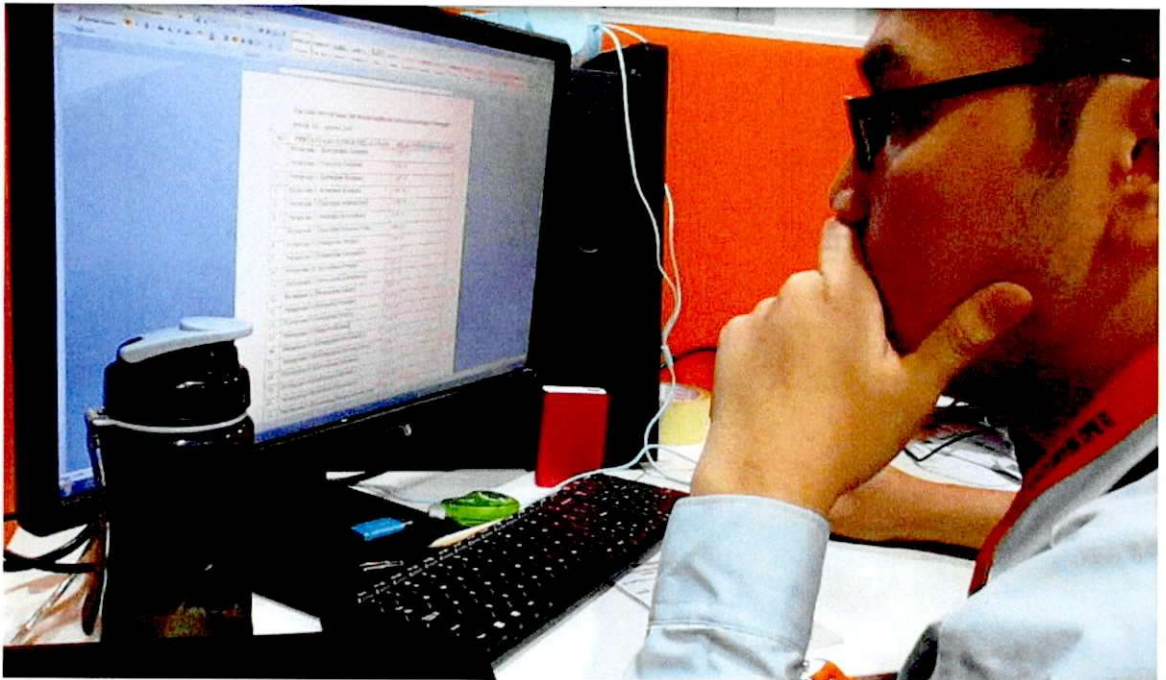
Gambar 2.24 Analisa Hasil Olahan

Tanpa adanya analisa hasil kegiatan maka data hasil olahan akan sulit dibaca. Tidak semua orang memiliki pemahaman yang sama dalam membaca sebuah tabel. Dengan adanya analisa berbentuk narasi deskriptif maka orang awam akan lebih mudah membacanya, dan memiliki persepsi yang sama. Dengan membiasakan diri memiliki analisa hasil kegiatan yang jelas dan mudah dipahami maka akan memperkuat nilai organisasi serta mendukung visi terwujudnya Setjen dan BK DPR RI yang profesional, andal, transparan dan akuntabel.

Tahapan :

1. Analisa data hasil olahan

Analisa data hasil olahan saya lakukan apa adanya berpegang teguh pada aspek **kejelasan, kejujuran dan bebas dari konflik kepentingan (akuntabilitas – anti korupsi)**. Saya memperhatikan dengan seksama nilai unsur pelayanan dari masing – masing pertanyaan. Saya memberikan tanda yang berbeda untuk setiap tingkat mutu pelayanan dan tingkatan kinerja unit untuk lebih memudahkan pembacaan.



*Gambar 2.25 Analisa Data (3 September 2018)*

Maka untuk mengetahui nilai survey unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,52 \times 0,33) + (3,43 \times 0,33) + (3,65 \times 0,33) + (3,48 \times 0,33) + (3,28 \times 0,33) + (3,28 \times 0,33) + (3,49 \times 0,33) + (3,45 \times 0,33) + (3,41 \times 0,33) + (3,12 \times 0,33) + (3,47 \times 0,33) + (3,51 \times 0,33) + (3,5 \times 0,33) + (3,58 \times 0,33) + (3,58 \times 0,33) + (3,39 \times 0,33) + (3,34 \times 0,33) + (3,5 \times 0,33) + (3,33 \times 0,33) + (3,34 \times 0,33) + (3,47 \times 0,33) + (3,51 \times 0,33) + (3,41 \times 0,33) + (3,33 \times 0,33) + (3,23 \times 0,33) + (3,19 \times 0,33) + (3,15 \times 0,33) + (3,21 \times 0,33) + (3,16 \times 0,33) + (3,16 \times 0,33) = \text{Nilai Survei adalah } 3,38$$

Dengan demikian, nilai konversi Indeks Kepuasan Masyarakat unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Survey x Nilai Dasar  
=  $3,38 \times 25 = 84,58$
- b. Mutu Pelayanan A
- c. Kinerja unit pelayanan adalah **Sangat Baik**

Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut:

NILAI PERSEPSI	NILAI IKM	NILAI KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak Baik
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang Baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26-100,00	A	Sangat Baik

Gambar 2.26 Hasil Analisa

## 2. Menyusun laporan hasil analisa

Hasil analisa kemudian saya tuangkan kedalam bentuk paragraf deskriptif supaya **memudahkan publik (pelayanan publik)** dalam membacanya. Saya menarasikan hasil dari setiap butir pertanyaan. Saya membuatnya ke dalam 5 (lima) paragraf, dengan pembagian setiap paragraf untuk masing – masing aspek pelayanan. Deskripsi analisa hasil kegiatan ini juga yang nantinya akan saya gunakan dalam penyusunan laporan indeks kepuasan masyarakat.



Gambar 2.27 Menyusun Laporan Hasil Analisa (3 September)

Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan Subbagian Penerangan periode Juli – Agustus 2018

<b>NO</b>	<b>PERTANYAAN (UNSUR PELAYANAN)</b>	<b>NILAI UNSUR PELAYANAN</b>
1.	Pertanyaan 1 (Kenyamanan Ruangan)	3,55 / 4
2.	Pertanyaan 2 (Teknologi Peralatan)	3,43 / 4
3.	Pertanyaan 3 (Kebersihan Ruangan)	3,65 / 4
4.	Pertanyaan 4 (Keamanan Ruangan)	3,48 / 4
5.	Pertanyaan 5 (Dukungan Administrasi)	3,28 / 4
6.	Pertanyaan 6 (Dukungan Komunikasi)	3,28 / 4
7.	Pertanyaan 7 (Dukungan Prasarana Fisik)	3,49 / 4
8.	Pertanyaan 8 (Penampilan Petugas)	3,45 / 4
9.	Pertanyaan 9 (Penampilan Narasumber)	3,41 / 4
10.	Pertanyaan 10 (Koordinasi Petugas)	3,12 / 4
11.	Pertanyaan 11 (Persyaratan Administrasi)	3,47 / 4
12.	Pertanyaan 12 (Persyaratan Teknis)	3,51 / 4
13.	Pertanyaan 13 (Ketepatan Prosedur)	3,5 / 4
14.	Pertanyaan 14 (Kesigapan Petugas)	3,58 / 4
15.	Pertanyaan 15 (Sikap Profesional)	3,58 / 4
16.	Pertanyaan 16 (Ketanggapan Menyambut)	3,39 / 4
17.	Pertanyaan 17 (Ketanggapan <i>Problem Solving</i> )	3,34 / 4
18.	Pertanyaan 18 (Ketersediaan Informasi)	3,5 / 4
19.	Pertanyaan 19 (Keakuratan Informasi)	3,33 / 4
20.	Pertanyaan 20 (Keandalan Narasumber)	3,34 / 4
21.	Pertanyaan 21 (Keramahan Petugas Administrasi)	3,37 / 4
22.	Pertanyaan 22 (Keramahan Petugas Penerima)	3,51 / 4
23.	Pertanyaan 23 (Keramahan Petugas <i>Tour Building</i> )	3,41 / 4
24.	Pertanyaan 24 (Pengetahuan Mekanisme Kerja)	3,33 / 4
25.	Pertanyaan 25 (Pengetahuan Museum)	3,23 / 4
26.	Pertanyaan 26 (Pengetahuan Ruang Paripurna)	3,19 / 4
27.	Pertanyaan 27 (Pemahaman Keinginan Tamu)	3,15 / 4
28.	Pertanyaan 28 (Sikap Adil Petugas)	3,21 / 4
29.	Pertanyaan 29 (Kemudahan Kontak Petugas)	3,16 / 4
30.	Pertanyaan 30 (Ketersediaan Petugas Pelayanan)	3,16 / 4

Gambar 2.28 Laporan Hasil Analisa

### 3. Konsultasi dengan Pranata Humas

Draft deskripsi analisa yang telah tersusun selanjutnya **dikoordinasikan (Whole of Government)** kepada senior Pranata Humas melalui **interaksi yang sopan (Etika Publik)**. Saya berkonsultasi dengan Dewi Maheswari Pramesti, S.IP, M.Sc seorang Pranata Humas Muda di Bagian Humas Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian DPR RI. Beliau memberikan masukan dan koreksi mengenai kesalahan pengetikan dan lebih memperhatikan penggunaan istilah yang mudah dipahami.



*Gambar 2.29 Konsultasi Dengan Pranata Humas (4 September 2018)*

### 4. Konsultasi dengan Kepala Subbagian Penerangan

Setelah mendapatkan arahan dan persetujuan dari senior Pranata Humas, saya **berkoordinasi (Whole of Government)** dengan atasan melalui **interaksi yang sopan (Etika Publik)**. Ibu Erna Agustina, S.Sos selaku Kepala Subbagian Penerangan dan atasan langsung saya banyak memberikan masukan mengenai klasifikasi penjelasan, bahwa setiap pertanyaan tidak perlu dijelaskan terlalu panjang dan lebar. Beberapa pertanyaan dalam satu kelompok dapat dijelaskan sekaligus.



*Gambar 2.30 Konsultasi Dengan Kepala Subbagian Penerangan (4 September 2018)*

Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan Subbagian Penerangan periode Juli – Agustus 2018

NO	PERTANYAAN (UNSUR PELAYANAN)	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Pertanyaan 1 (Kenyamanan Ruangan)	3,55 <i>u</i>
2.	Pertanyaan 2 (Teknologi Peralatan)	3,43 <i>u</i>
3.	Pertanyaan 3 (Kebersihan Ruangan)	3,65 <i>u</i>
4.	Pertanyaan 4 (Keamanan Ruangan)	3,48
5.	Pertanyaan 5 (Dukungan Administrasi)	3,28
6.	Pertanyaan 6 (Dukungan Komunikasi)	3,28
7.	Pertanyaan 7 (Dukungan Prasarana Fisik)	3,49
8.	Pertanyaan 8 (Penampilan Petugas)	3,45
9.	Pertanyaan 9 (Penampilan Narasumber)	3,41
10.	Pertanyaan 10 (Koordinasi Petugas)	3,12
11.	Pertanyaan 11 (Persyaratan Administrasi)	3,47
12.	Pertanyaan 12 (Persyaratan Teknis)	3,51
13.	Pertanyaan 13 (Ketepatan Prosedur)	3,5
14.	Pertanyaan 14 (Kesiapan Petugas)	3,58
15.	Pertanyaan 15 (Sikap Profesional)	3,58
16.	Pertanyaan 16 (Ketanggapan Menyambut)	3,39
17.	Pertanyaan 17 (Ketanggapan <i>Problem Solving</i> )	3,34
18.	Pertanyaan 18 (Ketersediaan Informasi)	3,5
19.	Pertanyaan 19 (Keakuratan Informasi)	3,33
20.	Pertanyaan 20 (Keandalan Narasumber)	3,34
21.	Pertanyaan 21 (Keramahan Petugas Administrasi)	3,37
22.	Pertanyaan 22 (Keramahan Petugas Penerima)	3,51
23.	Pertanyaan 23 (Keramahan Petugas <i>Tour Building</i> )	3,41
24.	Pertanyaan 24 (Pengetahuan Mekanisme Kerja)	3,33
25.	Pertanyaan 25 (Pengetahuan Museum)	3,23
26.	Pertanyaan 26 (Pengetahuan Ruang Paripurna)	3,19
27.	Pertanyaan 27 (Pemahaman Keinginan Tamu)	3,15
28.	Pertanyaan 28 (Sikap Adil Petugas)	3,21
29.	Pertanyaan 29 (Kemudahan Kontak Petugas)	3,16
30.	Pertanyaan 30 (Ketersediaan Petugas Pelayanan)	3,16

Gambar 2.31 Draft Coretan Deskripsi Analisa

## KEGIATAN 5 : Evaluasi

Evaluasi kegiatan dilakukan dengan mengadakan rapat bersama senior dan atasan untuk membahas hasil survei dan menentukan rencana tindak lanjut. Saat rapat evaluasi, saya menyampaikan analisa hasil kegiatan survei kepuasan masyarakat. Senior dan atasan kemudian memberikan tanggapan dan masukan berdasarkan analisa hasil tersebut dan saran untuk penyelenggaraan survei kepuasan masyarakat berikutnya.

### Output dari kegiatan ini berupa laporan singkat evaluasi.

**LAPORAN SINGKAT**  
**RAPAT EVALUASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

---

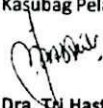
Hari / Tanggal	: Kamis, 6 September 2018
Waktu	: Pukul 13.00 WIB s.d 15.00 WIB
Tempat	: Ruang Rapat Bagian Humas
Pimpinan Rapat	: Kasubag Pelayanan Informasi Publik (Dra. Tri Hastuti)
Jenis Kegiatan	: Rapat Evaluasi
Acara	: Rapat Evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat
Hadir	: Pranata Humas, Staff Bagian Humas

**I. PENDAHULUAN**  
Bahwa dalam rangka kegiatan "Survei Kepuasan Masyarakat" yang telah dilaksanakan selama bulan Juli – Agustus 2018, maka diperlukan evaluasi di Bagian Humas untuk melihat hasil dan saling memberikan masukan mengenai penyelenggaraan kegiatan tersebut.

**II. KESIMPULAN**

1. Petugas lapangan menyampaikan proses pengumpulan data dan kendala selama melaksanakan survei
2. Hasil olahan data ditampilkan dan disampaikan dalam rapat
3. Inventarisir saran dan masukan responden yang diperoleh melalui pertanyaan terbuka
4. Introsepsi dan refleksi untuk memperbaiki diri menjadi lebih baik lagi
5. Merencanakan langkah tindak lanjut ke depan

**III. PENUTUP**  
Demikian Rapat Evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat. Rapat ditutup pukul 15.00 WIB.

Pimpinan Rapat,  
Kasubag Pelayanan Informasi Publik  
  
Dra. Tri Hastuti  
NIP. 19611006 198901 2 001

*Gambar 2.32 Laporan Singkat Rapat Evaluasi*

Tanpa adanya evaluasi hasil maka survei kepuasan masyarakat menjadi tidak ada artinya. Respon dari masyarakat hanya akan menjadi nilai, tanpa ada perubahan atau upaya peningkatan sedikit pun. Kinerja karyawan dan pelayanan yang diberikan tidak akan memiliki kesadaran untuk memperbaiki diri. Adanya evaluasi akan membuat Bagian Humas introspeksi diri dan berupaya untuk meningkatkan pelayanannya. Dengan membiasakan diri melakukan evaluasi maka akan memperkuat nilai organisasi serta mendukung visi terwujudnya Setjen dan BK DPR RI yang profesional, andal, transparan dan akuntabel.

Tahapan :

1. Perencanaan Rapat Evaluasi

Dalam merencanakan kegiatan administrasi, saya berkoordinasi dan bekerjasama (*Whole of Government*) dengan pegawai administrasi melalui interaksi yang sopan (*Etika Publik*) untuk mengadakan rapat evaluasi. Saya merancang waktu yang pas untuk mengadakan rapat evaluasi di sela kesibukan harian tim Bagian Humas Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian DPR RI.



Gambar 2.33 Perencanaan Rapat Evaluasi (6 September 2018)

DAFTAR HADIR  
RAPAT INTERN BAGIAN HUMAS  
SEKRETARIAT JENDERAL DAN BADAN KEAHLIAN DPR RI

Hari/Tanggal : Kamis, 6 September 2018  
Pukul : 13.00 WIB s.d Selesai  
Tempat : Ruang Rapat Bagian Humas, Gedung Nusantara III  
Acara : Rapat Evaluasi Hasil Suvei Kunjungan Masyarakat

NO.	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1.	Dra. Tri Hastuti	Kasubag. TU & PIP	
2.	Dewi Maheswari P., S.Ip., M.Sc	Pranata Humas Muda	
3.	Andam Perwitasari, S.Ip.	Pranata Humas Muda	
4.	Zoel Arief Iskandar, S.I.Kom	Pranata Humas Pertama	
5.	Klarce Grice Pattipeme, S.I.Kom	Pranata Humas Pertama	
6.	Leidena Sekar Negari, S.Ikom.	Pranata Humas Pertama	
7.	Agraha Dwita Sulistyajati, S.I.Kom	Pranata Humas Pertama	
8.	Dwi Desilvani, S.I.Kom.	Pranata Humas Pertama	
9.	Yesi Aryani, SE.	PPNPN Humas	
10.	Ria Kurniati, S. Sos.	PPNPN Humas	
11.	Nurin Shabrina, BA., IR.	PPNPN Humas	
12.	Djaka Putra Dwijaya, S.IK.	PPNPN Humas	
13.	Catur ArioPamungkas, Amd.	PPNPN Humas	
14.	Ibnu Shihab, S.I.kom.	PPNPN Humas	

Gambar 2.34 Daftar Hadir Rapat Evaluasi

## 2. Pembuatan Laporan Singkat Hasil Rapat Evaluasi

Setelah melakukan rapat evaluasi, hal yang harus dilakukan adalah membuat laporan singkat hasil rapat. Saya membiasakan diri selalu membuat laporan sebagai bentuk pertanggungjawaban (akuntabilitas). Saya membuat laporan singkat agar segala bentuk pemberitahuan, saran dan masukan selama aktivitas rapat dapat tercatat dan dapat disimak kembali di lain waktu. Laporan singkat memuat waktu kegiatan, jenis kegiatan, pihak yang menghadiri, rangkuman dan ditandatangani oleh pimpinan rapat.



*Gambar 2.35 Rapat Evaluasi (6 September 2018)*

## 3. Perencanaan Tindak Lanjut Hasil Rapat

Apabila kegiatan hanya berhenti pada tahap evaluasi saja, maka survei akan menjadi tidak berarti. Oleh karenanya, setelah proses evaluasi selesai, saya melakukan rencana tindak lanjut dari hasil rapat tersebut. Dalam menentukan rencana tindak lanjut, saya **mempertimbangkan apakah tujuan dapat dicapai atau adakah alternative program lain (akuntabilitas program).**



*Gambar 2.36 Konsultasi Tindak Lanjut (7 September 2018)*

## KEGIATAN 6 : Publikasi Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat

Masyarakat yang telah berpartisipasi dan memberikan respon dalam kegiatan survei Indeks Kepuasan Masyarakat berhak untuk mengetahui hasilnya. Oleh karena itu, hasil dari Indeks Kepuasan Masyarakat yang berhasil diraih oleh Bagian Humas Setjen dan BK DPR RI, berdasarkan penilaian para penerima layanan, harus dipublikasikan secara terbuka sebagai bentuk transparansi. Saya akan menyediakan kemudahan akses bagi masyarakat yang ingin melihat hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat.

### Output dari kegiatan ini berupa laporan yang sudah dipublikasikan.

The screenshot shows the website interface with a navigation menu on the left. The 'PUBLIKASI' menu item is circled in red. Below the navigation menu, there is a large image of a public meeting. To the right of the image, the 'KUNJUNGAN MASYARAKAT' menu is visible, with 'Publikasi' circled in red. Below the image, the 'Publikasi' section is displayed, showing a list of publications. The first entry is circled in red:

#	TANGGAL	JUDUL	FILE
1	14-09-2018	Indeks Kepuasan Masyarakat Juli-Agustus 2018	Laporan-Survei-Kunjungan-Masyarakat.pdf

Gambar 2.37 Publikasi Laporan

Tanpa adanya publikasi hasil Indeks Kepuasan Masyarakat, penerima layanan tidak akan pernah mengetahui hasil dari respon mereka yang sudah terhimpun. Kinerja Bagian Humas Setjen dan BK DPR RI, khususnya Subbagian Penerangan tidak akan diketahui oleh publik. Dengan membiasakan diri mempublikasikan hasil kegiatan yang jelas dan mudah diakses maka akan memperkuat nilai organisasi serta mendukung visi terwujudnya Setjen dan BK DPR RI yang profesional, andal, transparan dan akuntabel.

Tahapan :

1. Penyusunan laporan Indeks Kepuasan Masyarakat

Saya menyusun laporan Indeks Kepuasan Masyarakat dengan **jujur (anti korupsi)** sebagai bentuk **pertanggungjawaban (akuntabilitas)**. Saya mengumpulkan kuesioner dari seluruh responden dan menyusunnya dengan rapi sesuai nomor kuesioner. Selanjutnya saya tambahkan rekap data hasil kuesioner dan analisa data olahan. Setelah mendapatkan persetujuan dari senior dan atasan, laporan saya jilid dan menjadi file bukti fisik pelaksanaan survei kepuasan masyarakat Bagian Humas.



Gambar 2.38 Penyusunan Laporan IKM (10 September 2018)



Gambar 2.39 Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat

## 2. Konsultasi dengan Pranata Humas

Draft laporan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat yang telah tersusun selanjutnya **dikoordinasikan (Whole of Government)** kepada senior Pranata Humas melalui **interaksi yang sopan (Etika Publik)**. Saya berkonsultasi dengan Andam Perwitasari, S.IP, M.IP seorang Pranata Humas Muda di Bagian Humas Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian DPR RI. Beliau memberikan masukan supaya bagian saran dan masukan dari masyarakat dipisah per item agar memudahkan untuk melakukan pengecekan mana saja yang belum ditindaklanjuti.



2.40 Konsultasi Dengan Pranata Humas (14 September 2018)

### Evaluasi Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

Terkait dengan pelaksanaan Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2018 mengenai pelayanan Subbagian Penerangan Setjen dan BK DPR RI, terdapat beberapa saran dan masukan, diantaranya :

1. Peningkatan fasilitas fisik seperti kursi di lobi dan toilet. (K.007, K.010, K. 011)
2. Peningkatan kapasitas ruangan dan kuota tamu kunjungan (K.053, K.086, K.088, K.093)
3. Peningkatan materi dan narasumber (K.015, K.019, K.073, K.094)
4. Pengaturan waktu agar lebih diperhatikan (K.056, K.094, K.095, K.102, K.109)
5. Peningkatan kemas pelayanannya seperti lebih banyak acara diskusi, games, arahan petugas, dan lain sebagainya (K.016, K.019, K.021, K.040, K.103, K.109)
6. Kerapuhan petugas lebih diperhatikan (K.049)
7. Tim edukasi parlemen melakukan kunjungan ke daerah (K.062)
8. Peningkatan publikasi layanan kunjungan dan akses ke petugas (K.095, K.101, K.104)

### 2.41 Draft Coretan Saran dan Masukan

### 3. Konsultasi dengan Kepala Subbagian Penerangan

Setelah mendapatkan arahan dan persetujuan dari senior Pranata Humas, saya **berkoordinasi (Whole of Government)** dengan atasan melalui **interaksi yang sopan (Etika Publik)**. Ibu Erna Agustina, S.Sos selaku Kepala Subbagian Penerangan dan atasan langsung saya banyak memberikan masukan untuk memberikan pengantar pada laporan. Perlu dijelaskan sebelumnya, selama pelaksanaan survei, berapa kuesioner yang dikeluarkan, dan berapa kuesioner yang diisi hingga dikembalikan ke Bagian Humas Setjen dan BK DPR RI.



2.42 Konsultasi Dengan Kepala Subbagian Penerangan (14 September 2018)

Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari data hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan. Indeks Kepuasan Masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan survei, unit pelayanan memerlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik di lingkungan instansi masing-masing.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Mengacu pada hal tersebut, Tim Survei Bagian Humas Setjen dan BK DPR RI telah melakukan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Subbagian Penerangan.

Survei dilakukan menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada masyarakat setelah pelayanan diberikan. Bagi penerima layanan Kunjungan Masyarakat dari kalangan siswa – siswi sekolah (TK – SD – SMP – SMA dan yang sederajat), responden yang mengisi kuesioner adalah seluruh guru atau pendamping yang membawa rombongan siswa/siswi tersebut tanpa membeda-bedakan. Sedangkan untuk kalangan universitas, responden yang mengisi kuesioner adalah beberapa perwakilan mahasiswa yang dipilih secara acak. Setiap mahasiswa memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih menjadi responden. Dari 150 kuesioner yang disebarkan, terdapat 109 kuesioner yang diisi dan dikembalikan ke Bagian Humas Setjen dan BK DPR RI.

*Gambar 2.43 Draft Pendahuluan*

#### 4. Publikasi laporan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat

Laporan yang sudah disusun dan disetujui perlu diketahui oleh publik. Saya menyediakan laporan yang **mudah diakses (pelayanan publik)** sebagai bentuk **transparansi (akuntabilitas)** kepada masyarakat. Penerima layanan yang telah berpartisipasi dapat mengakses laporan survei dan mengetahui hasilnya. Publik dapat mengetahui kinerja Subbagian Penerangan Humas Setjen dan BK DPR RI melalui Indeks Kepuasan Masyarakat yang dipublikasikan secara terbuka.



Gambar 2.44 Upload Laporan (14 September 2018)

**Sistem Informasi HUMAS** Log Out [Portal](#)

Nama: **Agraha Dwita Sulistyajati**  
Peran: **admin**

**Lihat / Hapus Publikasi** [Tambah Publikasi](#)

Kunjungan Masyarakat

Page: 1 - 1 / 1 (1) 20

Tanggal	Judul	Deskripsi	Aksi
14-09-2018	Laporan Survei Kunjungan Masyarakat	Indeks Kepuasan Masyarakat Juli - Agustus 2018	EDIT   DELETE

Gambar 2.42 Tampilan Laporan Dalam Portal

### E. Manfaat Menerapkan Mekanisme Pengukuran dan Pencatatan Kepuasan Dalam Kunjungan Masyarakat

1. Membangun diri dalam hal akuntabilitas, integritas, kerja sama dan transparansi Dalam pelaksanaan aktualisasi kegiatan ini saya menjadi berlatih untuk memiliki perencanaan dan persiapan yang matang, menjalin kerjasama dengan interaksi yang sopan, berkomitmen mutu dan menanamkan untuk menjadi pribadi yang akuntabel.

## 2. Menampung respon dan aspirasi masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan sarana untuk menyerap respon dan aspirasi masyarakat. Kita dapat mengetahui apa yang dirasakan masyarakat dengan layanan yang kita berikan. Dengan sarana ini kita juga bisa mengetahui apa yang diinginkan oleh penerima layanan. Pertanyaan terbuka memberi ruang bagi masyarakat untuk bebas menyampaikan kritik, saran dan masukan.

## 3. Membuktikan kinerja Bagian Humas Subbagian Penerangan

Penilaian masyarakat juga bisa dijadikan alat ukur kinerja Bagian Humas Setjen dan BK DPR RI. Dari nilai yang muncul kita dapat menyimpulkan apakah menurut masyarakat sebagai penerima layanan Kunjungan Masyarakat Bagian Humas sudah memberikan pelayanan terbaik, ataukah justru pelayanan Bagian Humas dinilai masih kurang butuh banyak perbaikan, ataukah sudah baik namun masih ada ruang untuk menjadi lebih baik lagi.

## 4. Mengisi kolom Publikasi pada menu Humas di situs resmi DPR RI

Laporan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat yang diunggah pada situs resmi DPR RI menjadikan sub menu Publikasi yang sudah tersedia, namun selama ini tidak digunakan, menjadi berfungsi. Keberlangsungan kegiatan survei tersebut juga berarti akan selalu ada konten *up to date* pada kolom Publikasi.

### F. Hasil Dari Keseluruhan Aktualisasi

KONDISI AWAL	KONDISI SAAT INI
Belum ada mekanisme pengukuran dan pencatatan kepuasan	Sudah diterapkan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
Kinerja Subbagian Penerangan belum dapat dibuktikan	Kinerja Subbagian Penerangan sudah dapat dibuktikan dengan hasil IKM
Laporan belum transparan	Sudah dapat diakses melalui situs resmi DPR RI

Tabel 2.5 Hasil Aktualisasi



## **BAB III**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Aktualisasi penerapan mekanisme pengukuran dan pencatatan kepuasan dalam Kunjungan Masyarakat, yang dilaksanakan selama 80 hari (4 bulan) pembelajaran non klasikal di tempat kerja dapat direalisasikan dengan baik sesuai rencana. Sebanyak 6 (enam) kegiatan yang disusun pada rancangan dengan masing-masing tahapan dapat dilaksanakan dengan menerapkan mata pelatihan dan sejalan dengan visi misi organisasi.

Perencanaan yang matang dengan perkiraan waktu yang terukur dan pelaksanaan kegiatan yang disiplin menjadi kunci utama. Meskipun saat melakukan aktualisasi harus melaksanakan tugas persiapan dan pelaksanaan acara besar hingga perjalanan dinas selama 1 (satu) minggu, namun kegiatan aktualisasi tetap dapat diselesaikan tepat waktu sesuai dengan *time schedule*.

Kegiatan aktualisasi yang telah saya lakukan ternyata dapat memberikan masukan yang berharga bagi instansi. Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat, muncul beberapa gagasan dalam rangka perbaikan dan peningkatan layanan di Bagian Humas. Maka dari itu penting bagi instansi untuk menjaga keberlangsungan kegiatan aktualisasi saya ini dan mempertimbangkan langkah tindak lanjut.

#### **B. Saran**

Terkait dengan pelaksanaan aktualisasi penerapan pengukuran dan pencatatan kepuasan dalam Kunjungan Masyarakat, terdapat beberapa hal yang perlu menjadi catatan, diantaranya.

1. Pentingnya Mekanisme Pengukuran dan Pencatatan Kepuasan Dalam Kunjungan Masyarakat ini dibangun untuk mendapatkan respon penerima layanan sekaligus menjadi bukti kinerja Bagian Humas. Dengan sumber daya manusia Bagian Humas yang sangat terbatas, perlu adanya kerja sama yang baik untuk menjaga keberlangsungan kegiatan ini sekaligus dihabituasikan dengan penerapan nilai – nilai Pegawai Negeri Sipil.

2. Kiranya instansi dapat mempertimbangkan dan mengambil langkah tindak lanjut untuk hasil evaluasi yang berasal dari aspirasi masyarakat demi peningkatan pelayanan dan citra instansi di mata penerima layanan.

No	Kegiatan	Realisasi	Keterangan
1	Perencanaan Kegiatan	28 Mei – 8 Juni 2018	Terlaksana
2	Penyusunan Material	4 – 29 Juni 2018	Terlaksana
3	Pengumpulan Data	2 Juli – 31 Agustus 2018	Terlaksana
4	Analisa	3 – 5 September 2018	Terlaksana
5	Evaluasi	6 – 7 September 2018	Terlaksana
6	Publikasi IKM	10 – 14 September 2018	Terlaksana

Tabel 3.1 Realisasi Kegiatan



**SETJEN DAN BK DPR RI**

# LAMPIRAN

**LAPORAN KUNJUNGAN DI BAGIAN HUMAS SUB PENERANGAN TAHUN 2018  
JULI 2018**

No	Tgl	Hari	Asal Sekolah/PT/Institusi	Jumlah	Ket
1	1-Jul-18	Minggu			
2	2-Jul-18	Senin			
3	3-Jul-18	Selasa			
4	4-Jul-18	Rabu			
5	5-Jul-18	Kamis			
6	6-Jul-18	Jumat			
7	7-Jul-18	Sabtu	LIBUR		
8	8-Jul-18	Minggu	Libur		
9	9-Jul-18	Senin			
10	10-Jul-18	Selasa	Sekolah Tinggi Hukum Bandung	85	Pagi
11	11-Jul-18	Rabu			
12	12-Jul-18	Kamis	Univ Muhamadiyah Makasar	60	Siang
13	13-Jul-18	Jumat			
14	14-Jul-18	Sabtu	LIBUR		
15	15-Jul-18	Minggu	LIBUR		
16	16-Jul-18	Senin			
17	17-Jul-18	Selasa			
18	18-Jul-18	Rabu	FH Univ Pelita Harapan Karawaci, Tangerang	80	pagi
19	19-Jul-18	Kamis			
20	20-Jul-18	Jumat			
21	21-Jul-18	Sabtu	LIBUR		
22	22-Jul-18	Minggu	LIBUR		
23	23-Jul-18	Senin	UIN Raden Fatah Palembang & STKIP Subang	190	Pagi
24	24-Jul-18	Selasa	Student Service Yogyakarta (Mahasiswa)	20	Pagi
25	25-Jul-18	Rabu			
26	26-Jul-18	Kamis	SMK Diponegoro Majenang Jateng 7 SMP Al Azhar Jakarta	120	Pagi
27	27-Jul-18	Jumat			
28	28-Jul-18	Sabtu	LIBUR		
29	29-Jul-18	Minggu	LBUR		
30	30-Jul-18	Senin			
31	31-Jul-18	Selasa	SMPIT Al Fawwaz, Cikarang Bekasi	125	Pagi
<b>JUMLAH</b>				<b>555</b>	

**LAPORAN KUNJUNGAN DI BAGIAN HUMAS SUB PENERANGAN TAHUN 2018  
AGUSTUS 2018**

No	Tgl	Hari	Asal Sekolah/PT/Institusi	Jumlah	Ket
1	1-Aug-18	Rabu			
2	2-Aug-18	Kamis			
3	3-Aug-18	Jumat	<b>Tidak Menerima Kunjungan</b>		
4	4-Aug-18	Sabtu	<b>LIBUR</b>		
5	5-Aug-18	Minggu	<b>LIBUR</b>		
6	6-Aug-18	Senin			
7	7-Aug-18	Selasa			
8	8-Aug-18	Rabu			
9	9-Aug-18	Kamis	Forum Pelajar Indonesia SLTA	350	siang
10	10-Aug-18	Jumat	<b>Tidak Menerima Kunjungan</b>		
11	11-Aug-18	Sabtu	<b>LIBUR</b>		
12	12-Aug-18	Minggu	<b>LIBUR</b>		
13	13-Aug-18	Senin			
14	14-Aug-18	Selasa			
15	15-Aug-18	Rabu			
16	16-Aug-18	Kamis			
17	17-Aug-18	Jumat	<b>Tidak Menerima Kunjungan</b>		
18	18-Aug-18	Sabtu	<b>LIBUR</b>		
19	19-Aug-18	Minggu	<b>LIBUR</b>		
20	20-Aug-18	Senin	Yayasan Beneran Indonesia (SLTA)	61	pagi
21	21-Aug-18	Selasa			
22	22-Aug-18	Rabu	Libur Idul Adha		
23	23-Aug-18	Kamis	DPM Poltikes Semarang	50	pagi
			Universitas Trisakti Jakarta	70	pagi
			DPM Universitas Negeri Jakarta	21	pagi
24	24-Aug-18	Jumat	<b>Tidak Menerima Kunjungan</b>		
25	25-Aug-18	Sabtu	<b>LIBUR</b>		
26	26-Aug-18	Minggu	<b>LIBUR</b>		
27	27-Aug-18	Senin	Paskibra Kabupaten Sekadu Kalimantan Timur	70	pagi
28	28-Aug-18	Selasa	SMP Islam Purbolinggo Lampung Timur	90	pagi
29	29-Aug-18	Rabu			
30	30-Aug-18	Kamis			
31	31-Aug-18	Jumat	<b>Tidak Menerima Kunjungan</b>		
<b>JUMLAH</b>				<b>712</b>	

### C. Sasaran

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

### D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi:

#### 1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

#### 2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

#### 3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

#### 4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

#### 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

#### 6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

#### 7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

#### 8. Maklumat ...

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Hasil atas Survei Kepuasan Masyarakat tidak harus disajikan dalam bentuk skoring/angka absolut, tetapi dapat pula disajikan dalam bentuk kualitatif (baik atau buruk). Hal yang menjadi perhatian utama atas hasil survei tersebut, adalah harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas layanan.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survei. Penyampaian hasil Survei Kepuasan Masyarakat dapat disampaikan melalui media massa, *website* dan media sosial.

### c. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori **tidak baik** diberi nilai persepsi **1**, **kurang baik** diberi nilai persepsi **2**, **baik** diberi nilai persepsi **3**, **sangat baik** diberi nilai persepsi **4**.

#### Contoh:

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- 1) Diberi nilai 1 (**tidak mudah**) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- 2) Diberi nilai 2 (**kurang mudah**) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (**mudah**) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- 4) Diberi nilai 4 (**sangat mudah**) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

### 3. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

#### a. Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 150 orang dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar  $(\text{"Jumlah unsur"} + 1) \times 10 = \text{jumlah responden}$   $(14 + 1) \times 10 = 150$  responden.

#### b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan di:

Untuk mengurangi subyektifitas hasil penyusunan indeks, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.

- 2) Unit independen yang sudah berpengalaman, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif. Unit independen dapat terdiri dari unsur instansi terkait antara lain Badan Pusat Statistik (BPS) atau Perguruan Tinggi (pakar) atau Lembaga Swadaya Masyarakat, Pelaku Usaha atau kombinasi di antara unit tersebut.

### C. Pengolahan Data

#### 1. Metode pengolahan data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

## LANDASAN

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

## METODE PENELITIAN

Survei Kepuasan Masyarakat tidak hanya disajikan dalam bentuk scoring/angka absolut, tetapi juga disajikan dalam bentuk kualitatif (baik atau buruk). Hal yang menjadi perhatian utama adalah adanya saran perbaikan demi peningkatan kualitas layanan.

## RESPONDEN

Responden penelitian merupakan perwakilan tamu kunjungan DPR RI. Sampel dipilih secara acak ditentukan sesuai tamu kunjungan yang menerima pelayanan. Bagi tingkat taman kanak – kanak hingga sekolah menengah, responden yang dipilih merupakan perwakilan sekolah atau bapak/ibu guru. Sedangkan bagi tingkat mahasiswa atau umum, responden yang dipilih dapat dari perwakilan universitas atau peserta kunjungan.

Secara umum, untuk penelitian korelasional jumlah sampel minimal untuk memperoleh hasil yang baik adalah 30, sedangkan dalam penelitian eksperimen jumlah sampel minimum 15 dari masing-masing kelompok dan untuk penelitian survei jumlah sampel minimum adalah 100.

## LOKASI DAN WAKTU PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data dapat dilakukan di unit pelayanan Kunjungan Masyarakat untuk Edukasi Parlemen dari Bagian Humas pada periode waktu Juli – Agustus 2018.

## METODE PENGOLAHAN DATA

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dihitung menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur. Dalam perhitungan setiap unsur memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

## LANDASAN

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

## METODE PENELITIAN

Survei Kepuasan Masyarakat tidak hanya disajikan dalam bentuk scoring/angka absolut, tetapi juga disajikan dalam bentuk kualitatif (baik atau buruk). Hal yang menjadi perhatian utama adalah adanya saran perbaikan demi peningkatan kualitas layanan.

## RESPONDEN

Responden penelitian merupakan perwakilan tamu kunjungan DPR RI. Sampel dipilih secara acak ditentukan sesuai tamu kunjungan yang menerima pelayanan. Bagi tingkat taman kanak – kanak hingga sekolah menengah, responden yang dipilih merupakan perwakilan sekolah atau bapak/ibu guru. Sedangkan bagi tingkat mahasiswa atau umum, responden yang dipilih dapat dari perwakilan universitas atau peserta kunjungan.

Secara umum, untuk penelitian korelasional jumlah sampel minimal untuk memperoleh hasil yang baik adalah 30, sedangkan dalam penelitian eksperimen jumlah sampel minimum 15 dari masing-masing kelompok dan untuk penelitian survei jumlah sampel minimum adalah 100.

## LOKASI DAN WAKTU PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data dapat dilakukan di unit pelayanan Kunjungan Masyarakat untuk Edukasi Parlemen dari Bagian Humas pada periode waktu Juli – Agustus 2018.

## METODE PENGOLAHAN DATA

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dihitung menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur. Dalam perhitungan setiap unsur memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{30} = 0,033$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

**SEKRETARIAT JENDERAL DAN BADAN KEAHLIAN  
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA**

*Draft Pertama*  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

**BIDANG** : BAGIAN HUBUNGAN MASYARAKAT  
**UNIT PELAYANAN** : KUNJUNGAN MASYARAKAT EDUKASI PARLEMEN

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Dalam rangka mengukut pelayanan yang diberikan secara rutin, Bagian Humas berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT melalui survei kepuasan yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan Bagian Humas kepada masyarakat. Survei dilakukan dengan menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan kunjungan masyarakat edukasi parlemen.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survey.

Atas perhatian dan partisipasinya, kami sampaikan terima kasih.

**PERHATIAN**

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi instansi maupun masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan **pajak ataupun politik**.

Nomor Responden :  
Umur :  
Jenis Kelamin :  
Pendidikan Terakhir :

telentis (masaf gedy, ...)  
adim (surat ...)

1. Apakah persyaratan Kunjungan Edukasi Parlemen sesuai dengan jenis pelayanannya?  
a. Tidak sesuai    b. Kurang sesuai    c. Sesuai    d. Sangat Sesuai
2. Bagaimanakah prosedur pelayanan Kunjungan Edukasi Parlemen?  
a. Tidak mudah    b. Kurang mudah    c. Mudah    d. Sangat mudah
3. Bagaimanakah kecepatan respon pelayanan Kunjungan Edukasi Parlemen?  
a. Tidak cepat    b. Kurang cepat    c. Cepat    d. Sangat cepat
4. Bagaimanakah ketepatan pelaksanaan waktu pelayanan Kunjungan Edukasi Parlemen?  
a. Selalu tidak tepat    b. Kadang-kadang tepat    c. Banyaknya tepat    d. Selalu tepat
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya dalam pelayanan Kunjungan Edukasi Parlemen? (Layanan Kunjungan Edukasi Parlemen tanpa dipungut biaya)  
a. Tidak wajar    b. Kurang wajar    c. Wajar    d. Sangat wajar
6. Bagaimanakah kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?  
a. Tidak mampu    b. Kurang mampu    c. Mampu    d. Sangat mampu
7. Bagaimanakah sikap petugas dalam memberikan pelayanan?  
a. Tidak sopan dan ramah    c. Sopan dan ramah  
b. Kurang sopan dan ramah    d. Sangat sopan dan ramah
8. Bagaimana pendapat saudara tentang kenyamanan di lingkungan pelayanan?  
a. Tidak nyaman    b. Kurang nyaman    c. Nyaman    d. Sangat nyaman
9. Bagaimanakah pelaksanaan penanganan pengaduan, saran dan masukan pada pelayanan Kunjungan Edukasi Parlemen?  
a. Tidak jelas    b. Kurang jelas    c. Jelas    d. Sangat Jelas
10. Mohon berikan saran dan masukan untuk dapat meningkatkan pelayanan Kunjungan Edukasi Parlemen

Kuesioner sangat terlalu normatif pertanyaannya, agar jawabannya tdk rancu

**SEKRETARIAT JENDERAL DAN BADAN KEAHLIAN  
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA**

*Revisi 01*  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

**BIDANG** : BAGIAN HUBUNGAN MASYARAKAT  
**UNIT PELAYANAN** : KUNJUNGAN MASYARAKAT EDUKASI PARLEMEN

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Dalam rangka mengukur pelayan~~an~~an yang diberikan secara rutin, Bagian Humas berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT melalui survei kepuasan yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan Bagian Humas kepada masyarakat. Survei dilakukan dengan menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan kunjungan masyarakat edukasi parlemen.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survey.

Atas perhatian dan partisipasinya, kami sampaikan terima kasih.

**PERHATIAN**

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi instansi maupun masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan **pajak ataupun politik**.

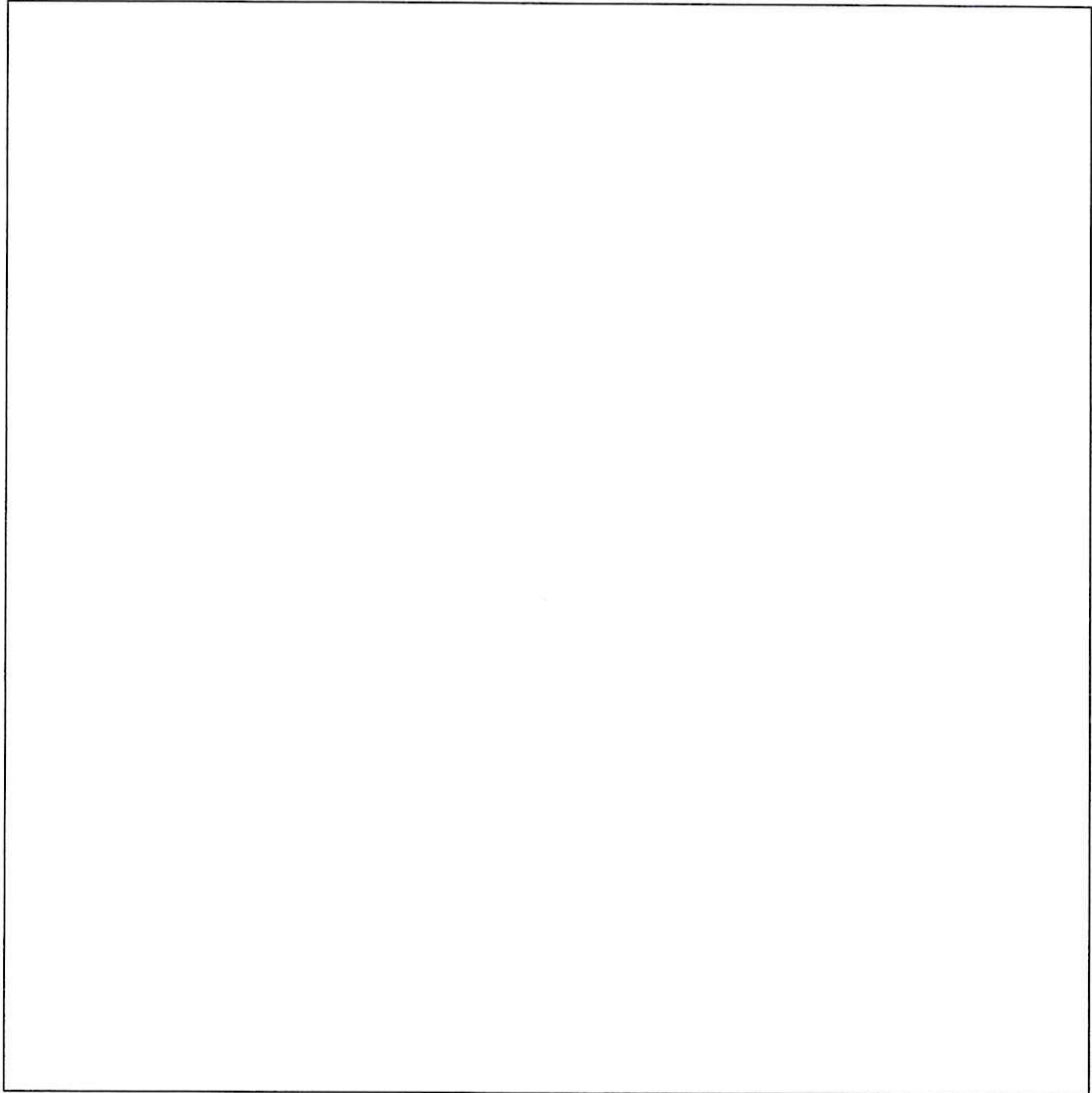
Nomor Responden :  
Umur :  
Jenis Kelamin :  
Pendidikan Terakhir :

- ✓ 1. Apakah persyaratan teknis (masuk gedung, maksimal peserta) dan administrasi (surat menyurat) dari layanan Kunjungan Edukasi Parlemen sesuai dengan jenis pelayanannya?  
a. Tidak sesuai    b. Kurang sesuai    c. Sesuai    d. Sangat Sesuai
- ✓ 2. Bagaimanakah prosedur pelayanan (dari surat menyurat, penentuan jadwal hingga penerimaan) dari Kunjungan Edukasi Parlemen?  
a. Tidak mudah    b. Kurang mudah    c. Mudah    d. Sangat mudah
- ✓ 3. Bagaimanakah kecepatan respon (permintaan mendadak, perubahan jadwal tiba-tiba) dari pelayanan Kunjungan Edukasi Parlemen?  
a. Tidak cepat    b. Kurang cepat    c. Cepat    d. Sangat cepat
4. Bagaimanakah pelaksanaan waktu pelayanan (pemberian materi dan *tour building* di Gedung DPR RI) dari Kunjungan Edukasi Parlemen?  
a. Tidak cukup    b. Kurang cukup    c. Cukup    d. Sangat cukup
- ✓ 5. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya dalam pelayanan Kunjungan Edukasi Parlemen? (Layanan Kunjungan Edukasi Parlemen tanpa dipungut biaya)  
a. Tidak wajar    b. Kurang wajar    c. Wajar    d. Sangat wajar
- ✓ 6. Bagaimanakah kemampuan petugas (petugas administrasi, narasumber pemberi materi, pemandu *tour building*) dalam memberikan pelayanan Kunjungan Edukasi Parlemen?  
a. Tidak mampu    b. Kurang mampu    c. Mampu    d. Sangat mampu
- ✓ 7. Bagaimanakah sikap petugas (petugas administrasi, narasumber pemberi materi, pemandu *tour building*) dalam memberikan pelayanan Kunjungan Edukasi Parlemen?  
a. Tidak sopan dan ramah    c. Sopan dan ramah  
b. Kurang sopan dan ramah    d. Sangat sopan dan ramah
- ✓ 8. Bagaimana pendapat saudara tentang kenyamanan di lingkungan (kebersihan gedung, pengamanan dalam) pelayanan Kunjungan Edukasi Parlemen?  
a. Tidak nyaman    b. Kurang nyaman    c. Nyaman    d. Sangat nyaman

✓ 9. Bagaimanakah pelaksanaan penanganan pengaduan, saran dan masukan pada pelayanan Kunjungan Edukasi Parlemen?

- a. Tidak jelas      b. Kurang jelas      c. Jelas      d. Sangat Jelas

10. Mohon berikan saran dan masukan untuk dapat meningkatkan pelayanan Kunjungan Edukasi Parlemen



Revisi 02  
Kuesioner I-a

**LEMBAR PENGALIAN DATA**

**Apa Yang Dirasakan Delegasi Kunjungan Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Bag Humas**

**I. Aspek Tampilan Fisik (Tangibles)**

**A. Kondisi Prasarana dan Sarana Ruang Penerimaan Tamu Delegasi Kunjungan Masyarakat:**

Item Penilaian	Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
	SM	M	KM	TM
1. Kualitas kenyamanan ruang penerimaan tamu delegasi kunjungan masyarakat				
2. Keandalan teknologi peralatan audio dan visual di ruang penerimaan tamu delegasi				
3. Kualitas kebersihan ruang penerimaan tamu delegasi				
4. Kualitas pengamanan ruang penerimaan tamu delegasi				

Keterangan: SM = Sangat Memadai    CM = Kurang Memadai  
M = Memadai                      TM = Tidak Memadai

**B. Fasilitas Penunjang:**

Item Penilaian	Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
	SM	M	KM	TM
5. Dukungan bahan penunjang kegiatan administrasi? (surat menyurat, email, sms, chat)				
6. Dukungan komunikasi (petugas mudah dihubungi)				
7. Dukungan prasarana fisik lainnya? (Toilet, Parkir, Tempat Ibadah)				

Keterangan: SM = Sangat Memadai    KM = Kurang Memadai  
M = Memadai                      TM = Tidak Memadai

**C. Performa Petugas Pelayanan:**

Item Penilaian	Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
	SM	M	KM	TM
8. Penampilan petugas Bagian Humas				
9. Penampilan Narasumber saat menyampaikan paparan				

Keterangan: SM = Sangat Memadai    KM = Kurang Memadai  
M = Memadai                      TM = Tidak Memadai

## II. Aspek Keterandalan (*Reliability*)

### A. Kecepatan dalam Pelayanan:

Item Penilaian	Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
	SC	C	KC	L
10. Koordinasi petugas administrasi dengan delegasi				
11. Koordinasi di lingkungan <i>intern</i> Bagian Humas				
12. Koordinasi Bagian Humas dengan organisasi/ instansi teknis lain yang berkepentingan? (AE, Armus, Gedung, Pamdal, Listrik, Eskalator)				
13. Proses penanganan kelengkapan administrasi				

Keterangan: SC = Sangat Cepat      KC = Kurang Cepat  
C = Cepat                              L = Lambat

### B. Ketepatan dalam Pelayanan:

Item Penilaian	Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
	SS	HSS	KSS	TSS
14. Kewajaran persyaratan administrasi (surat menyurat)				
15. Kewajaran persyaratan teknis (syarat masuk gedung, jumlah peserta)				
16. Ketepatan prosedur pelayanan (dari surat menyurat, penentuan jadwal hingga penerimaan delegasi)				
<del>17.</del> Kewajaran biaya dalam pelayanan (Layanan Kunjungan Edukasi Parlemen tanpa dipungut biaya)				

Keterangan: SS = Sesuai Standar      KSS= Kurang Sesuai Standar  
HSS = Hampir Sesuai Standar      TSS = Tdk Sesuai Standar

### C. Kemampuan dan Kesigapan dalam Pelayanan:

Item Penilaian	Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
	SS	HSS	KSS	TSS
18. Kesigapan yang ditunjukkan para petugas pelayanan				
19. Sikap profesional yg ditunjukkan petugas pelayanan				

Keterangan: SS = Sesuai Standar      KSS= Kurang Sesuai Standar  
HSS = Hampir Sesuai Standar      TSS = Tdk Sesuai Standar

### III. Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*)

#### A. Ketanggapan Petugas Pelayanan:

Item Penilaian	Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
	ST	T	KT	TT
20. Ketanggapan peugas pelayanan dalam melayani dan menyambut tamu kunjungan delegasi masyarakat				
21. Ketanggapan petugas pelayanan dalam melayani keluhan-keluhan tamu kunjungan delegasi masyarakat				

Keterangan: ST = Sangat Tanggap      KT = Kurang Tanggap  
T = Tanggap                      TT = Tidak Tanggap

#### B. Kemampuan dalam Memberikan Informasi:

Item Penilaian	Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
	SM	M	KM	TM
22. Ketersediaan situs informasi				
23. Ketepatan informasi yang diberikan petugas				
24. Keandalan Narasumber dalam menyampaikan penjelasan sesuai Segmentasi tamu delegasi kunjungan masyarakat				

Keterangan: SM = Sangat Memadai      KM = Kurang Memadai  
M = Memadai                      TM = Tidak Memadai

### IV. Aspek Kemampuan dalam Memberikan Jaminan (*Assurance*)

#### A. Kesopanan dalam Pelayanan:

Item Penilaian	Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
	SM	M	KM	TM
25. Keramahan dan kesopanan sikap petugas administrasi dalam melayani?				
26. Keramahan dan kesopanan sikap petugas penerima delegasi masyarakat dalam melayani?				
27. Keramahan dan kesopanan sikap petugas <i>tour building</i> dalam melayani?				

Keterangan: SM = Sangat Memadai      CM = Cukup Memadai      TM = Tidak Memadai  
M = Memadai                      KM = Kurang Memadai

B. Pemahaman dan Pengetahuan Petugas Pelayanan:

Item Penilaian	Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
	SM	M	KM	TM
28. Keandalan narasumber dalam menyampaikan penjelasan Mekanisme Kerja DPR RI				
29. Keandalan petugas/pendamping <i>tour building</i> dalam menyampaikan keterangan di Museum DPR RI				
30. Keandalan petugas/pendamping <i>tour building</i> dalam menyampaikan keterangan di Ruang Rapat Paripurna I Gedung Nusantara				

Keterangan: SM = Sangat Memadai    KM = Kurang Memadai  
M = Memadai    TM = Tidak Memadai

V. Aspek Kemampuan Memberikan Perhatian Personal (*Empathy*)

A. Perhatian Petugas Pelayanan dalam Melayani:

Item Penilaian	Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
	SM	M	KM	TM
31. Pemahaman para petugas terhadap keinginan tamu delegasi kunjungan masyarakat?				
32. Sikap "adil" yang ditunjukkan para petugas pelayanan dalam melayani tamu delegasi kunjungan masyarakat				
<del>33.</del> Pelayanan kesehatan bagi tamu delegasi kunjungan masyarakat yang mengalami kondisi tertentu				

Keterangan: SM = Sangat Memadai    CM = Cukup Memadai    TM = Tidak Memadai  
M = Memadai    KM = Kurang Memadai

B. Akses terhadap Petugas Pelayanan:

Item Penilaian	Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
	SM	M	KM	TM
34. Kemudahan dalam menghubungi para petugas Bagian Humas selama proses permohonan kunjungan				
35. Ketersediaan para petugas Bagian Humas selama proses pelayanan kunjungan				

Keterangan: SM = Sangat Memadai    CM = Cukup Memadai    TM = Tidak Memadai  
M = Memadai    KM = Kurang Memadai

## Kuesioner I-b

### LEMBAR PENGALIAN DATA

#### Apa Yang Diharapkan Tamu Delegasi Kunjungan Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Bag Humas

---

#### I. Aspek Tampilan Fisik (*Tangibles*)

##### A. Kondisi Prasarana dan Sarana Ruang Penerimaan Tamu Delegasi Kunjungan Masyarakat:

Item Penilaian	Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
	SM	M	KM	TM
1. Kualitas kenyamanan ruang penerimaan tamu delegasi kunjungan masyarakat				
2. Keandalan teknologi peralatan audio dan visual di ruang penerimaan tamu delegasi				
3. Kualitas kebersihan ruang penerimaan tamu delegasi				
4. Kualitas pengamanan ruang penerimaan tamu delegasi				

Keterangan: SM = Sangat Memadai    CM = Kurang Memadai  
M = Memadai    TM = Tidak Memadai

##### B. Fasilitas Penunjang:

Item Penilaian	Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
	SM	M	KM	TM
5. Dukungan bahan penunjang kegiatan administrasi? (surat menyurat, email, sms, chat)				
6. Dukungan komunikasi (petugas mudah dihubungi)				
7. Dukungan prasarana fisik lainnya? (Toilet, Parkir, Tempat Ibadah)				

Keterangan: SM = Sangat Memadai    KM = Kurang Memadai  
M = Memadai    TM = Tidak Memadai

##### C. Performa Petugas Pelayanan:

Item Penilaian	Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
	SM	M	KM	TM
8. Penampilan petugas Bagian Humas				
9. Penampilan Narasumber saat menyampaikan paparan				

Keterangan: SM = Sangat Memadai    KM = Kurang Memadai  
M = Memadai    TM = Tidak Memadai

## II. Aspek Keterandalan (*Reliability*)

### A. Kecepatan dalam Pelayanan:

Item Penilaian		Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
		SC	C	KC	L
10.	Koordinasi petugas administrasi dengan delegasi				
11.	Koordinasi di lingkungan <i>intern</i> Bagian Humas				
12.	Koordinasi Bagian Humas dengan organisasi/ instansi teknis lain yang berkepentingan? (AE, Armus, Gedung, Pamdal, Listrik, Eskalator)				
13.	Proses penanganan kelengkapan administrasi				

Keterangan: SC = Sangat Cepat      KC = Kurang Cepat  
C = Cepat                              L = Lambat

### B. Ketepatan dalam Pelayanan:

Item Penilaian		Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
		SS	HSS	KSS	TSS
14.	Kewajaran persyaratan administrasi (surat menyurat)				
15.	Kewajaran persyaratan teknis (syarat masuk gedung, jumlah peserta)				
16.	Ketepatan prosedur pelayanan (dari surat menyurat, penentuan jadwal hingga penerimaan delegasi)				
17.	Kewajaran biaya dalam pelayanan (Layanan Kunjungan Edukasi Parlemen tanpa dipungut biaya)				

Keterangan: SS = Sesuai Standar      KSS= Kurang Sesuai Standar  
HSS = Hampir Sesuai Standar      TSS= Tdk Sesuai Standar

### C. Kemampuan dan Kesigapan dalam Pelayanan:

Item Penilaian		Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
		SS	HSS	KSS	TSS
18.	Kesigapan yang ditunjukkan para petugas pelayanan				
19.	Sikap profesional yg ditunjukkan petugas pelayanan				

Keterangan: SS = Sesuai Standar      KSS= Kurang Sesuai Standar  
HSS = Hampir Sesuai Standar      TSS= Tdk Sesuai Standar

### III. Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*)

#### A. Ketanggapan Petugas Pelayanan:

Item Penilaian	Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
	ST	T	KT	TT
20. Ketanggapan peugas pelayanan dalam melayani dan menyambut tamu kunjungan delegasi masyarakat				
21. Ketanggapan petugas pelayanan dalam melayani keluhan-keluhan tamu kunjungan delegasi masyarakat				

Keterangan: ST = Sangat Tanggap      KT = Kurang Tanggap  
T = Tanggap                      TT = Tidak Tanggap

#### B. Kemampuan dalam Memberikan Informasi:

Item Penilaian	Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
	SM	M	KM	TM
22. Ketersediaan situs informasi				
23. Ketepatan informasi yang diberikan petugas				
24. Keandalan Narasumber dalam menyampaikan penjelasan sesuai Segmentasi tamu delegasi kunjungan masyarakat				

Keterangan: SM = Sangat Memadai      KM = Kurang Memadai  
M = Memadai                      TM = Tidak Memadai

### IV. Aspek Kemampuan dalam Memberikan Jaminan (*Assurance*)

#### A. Kesopanan dalam Pelayanan:

Item Penilaian	Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
	SM	M	KM	TM
25. Keramahan dan kesopanan sikap petugas administrasi dalam melayani?				
26. Keramahan dan kesopanan sikap petugas penerima delegasi masyarakat dalam melayani?				
27. Keramahan dan kesopanan sikap petugas <i>tour building</i> dalam melayani?				

Keterangan: SM = Sangat Memadai      CM = Cukup Memadai      TM = Tidak Memadai  
M = Memadai                      KM = Kurang Memadai

B. Pemahaman dan Pengetahuan Petugas Pelayanan:

Item Penilaian		Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
		SM	M	KM	TM
28.	Keandalan narasumber dalam menyampaikan penjelasan Mekanisme Kerja DPR RI				
29.	Keandalan petugas/pendamping <i>tour building</i> dalam menyampaikan keterangan di Museum DPR RI				
30.	Keandalan petugas/pendamping <i>tour building</i> dalam menyampaikan keterangan di Ruang Rapat Paripurna I Gedung Nusantara				

Keterangan: SM = Sangat Memadai    KM = Kurang Memadai  
M = Memadai    TM = Tidak Memadai

V. Aspek Kemampuan Memberikan Perhatian Personal (*Empathy*)

A. Perhatian Petugas Pelayanan dalam Melayani:

Item Penilaian		Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
		SM	M	KM	TM
31.	Pemahaman para petugas terhadap keinginan tamu delegasi kunjungan masyarakat?				
32.	Sikap "adil" yang ditunjukkan para petugas pelayanan dalam melayani tamu delegasi kunjungan masyarakat				
33.	Pelayanan kesehatan bagi tamu delegasi kunjungan masyarakat yang mengalami kondisi tertentu				

Keterangan: SM = Sangat Memadai    CM = Cukup Memadai    TM = Tidak Memadai  
M = Memadai    KM = Kurang Memadai

B. Akses terhadap Petugas Pelayanan:

Item Penilaian		Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
		SM	M	KM	TM
34.	Kemudahan dalam menghubungi para petugas Bagian Humas selama proses permohonan kunjungan				
35.	Ketersediaan para petugas Bagian Humas selama proses pelayanan kunjungan				

Keterangan: SM = Sangat Memadai    CM = Cukup Memadai    TM = Tidak Memadai  
M = Memadai    KM = Kurang Memadai

**SEKRETARIAT JENDERAL DAN BADAN KEAHLIAN  
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA**

*Revisi 02*

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

*ini  
2a  
kebalik ?*

**BIDANG : BAGIAN HUBUNGAN MASYARAKAT**  
**UNIT PELAYANAN : KUNJUNGAN MASYARAKAT EDUKASI PARLEMEN**

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Dalam rangka mengukut pelayanan yang diberikan secara rutin, Bagian Humas berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT melalui survei kepuasan yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan Bagian Humas kepada masyarakat. Survei dilakukan dengan menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan kunjungan masyarakat edukasi parlemen.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survey.

Atas perhatian dan partisipasinya, kami sampaikan terima kasih.

**PERHATIAN**

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi instansi maupun masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan **pajak ataupun politik**.

Revisi 02

Kuesioner I-a

**LEMBAR PENGALIAN DATA**

**Apa Yang Dirasakan Delegasi Kunjungan Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Bag Humas**

**I. Aspek Tampilan Fisik (Tangibles)**

**A. Kondisi Prasarana dan Sarana Ruang Penerimaan Tamu Delegasi Kunjungan Masyarakat:**

ini perlu apa?

Item Penilaian	Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
	SM	M	KM	TM
1. Kualitas kenyamanan ruang penerimaan tamu delegasi kunjungan masyarakat				
2. Keandalan teknologi peralatan audio dan visual di ruang penerimaan tamu delegasi				
3. Kualitas kebersihan ruang penerimaan tamu delegasi				
4. Kualitas pengamanan ruang penerimaan tamu delegasi				

Keterangan: SM = Sangat Memadai CM = Kurang Memadai  
M = Memadai TM = Tidak Memadai

**B. Fasilitas Penunjang:**

Item Penilaian	Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
	SM	M	KM	TM
5. Dukungan bahan penunjang kegiatan administrasi? (surat menyurat, email, sms, chat)				
6. Dukungan komunikasi (petugas mudah dihubungi)				
7. Dukungan prasarana fisik lainnya? (Toilet, Parkir, Tempat Ibadah)				

Keterangan: SM = Sangat Memadai KM = Kurang Memadai  
M = Memadai TM = Tidak Memadai

**C. Performa Petugas Pelayanan:**

Item Penilaian	Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
	SM	M	KM	TM
8. Penampilan petugas Bagian Humas				
9. Penampilan Narasumber saat menyampaikan paparan				

Keterangan: SM = Sangat Memadai KM = Kurang Memadai  
M = Memadai TM = Tidak Memadai

## II. Aspek Keterandalan (Reliability)

### A. Kecepatan dalam Pelayanan:

Item Penilaian	Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
	SC	C	KC	L
10. Koordinasi petugas administrasi dengan delegasi				
11. Koordinasi di lingkungan <i>intern</i> Bagian Humas				
12. Koordinasi Bagian Humas dengan organisasi/ instansi teknis lain yang berkepentingan? (AE, Armus, Gedung, Pamdal, Listrik, Eskalator)				
13. Proses penanganan kelengkapan administrasi				

*ini omg pengunjung paham?*  
*malesudnya cepat ya?*

Keterangan: SC = Sangat Cepat      KC = Kurang Cepat  
C = Cepat                                      L = Lambat

### B. Ketepatan dalam Pelayanan:

Item Penilaian	Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
	SS	HSS	KSS	TSS
14. Kewajaran persyaratan administrasi (surat menyurat)				
15. Kewajaran persyaratan teknis (syarat masuk gedung, jumlah peserta)				
16. Ketepatan prosedur pelayanan (dari surat menyurat, penentuan jadwal hingga penerimaan delegasi)				
17. Kewajaran biaya dalam pelayanan (Layanan Kunjungan Edukasi Parlemen tanpa dipungut biaya)				

Keterangan: SS = Sesuai Standar      KSS= Kurang Sesuai Standar  
HSS = Hampir Sesuai Standar      TSS= Tdk Sesuai Standar

### C. Kemampuan dan Kesigapan dalam Pelayanan:

Item Penilaian	Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
	SS	HSS	KSS	TSS
18. Kesigapan yang ditunjukkan para petugas pelayanan				
19. Sikap profesional yg ditunjukkan petugas pelayanan				

Keterangan: SS = Sesuai Standar      KSS= Kurang Sesuai Standar  
HSS = Hampir Sesuai Standar      TSS= Tdk Sesuai Standar

### III. Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*)

#### A. Ketanggapan Petugas Pelayanan:

Item Penilaian	Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
	ST	T	KT	TT
20. Ketanggapan peugas pelayanan dalam melayani dan menyambut tamu kunjungan delegasi masyarakat				
21. Ketanggapan petugas pelayanan dalam melayani keluhan-keluhan tamu kunjungan delegasi masyarakat				

Keterangan: ST = Sangat Tanggap    KT = Kurang Tanggap  
 T = Tanggap                            TT = Tidak Tanggap

*Misal ketika ada pengunjung yg sakit + contoh keluhan apa ya?*

#### B. Kemampuan dalam Memberikan Informasi:

Item Penilaian	Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
	SM	M	KM	TM
22. Ketersediaan situs informasi <i>Contoh apa?</i>				
23. Ketepatan informasi yang diberikan petugas <i>Keterangan</i>				
24. Keandalan Narasumber dalam menyampaikan penjelasan sesuai Segmentasi tamu delegasi kunjungan masyarakat				

Keterangan: SM = Sangat Memadai    KM = Kurang Memadai  
 M = Memadai                            TM = Tidak Memadai

### IV. Aspek Kemampuan dalam Memberikan Jaminan (*Assurance*)

#### A. Kesopanan dalam Pelayanan:

Item Penilaian	Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
	SM	M	KM	TM
25. Keramahan dan kesopanan sikap petugas administrasi dalam melayani? <i>ga pake tanya tanya</i>				
26. Keramahan dan kesopanan sikap petugas penerima delegasi masyarakat dalam melayani?				
27. Keramahan dan kesopanan sikap petugas <i>tour building</i> dalam melayani?				

Keterangan: SM = Sangat Memadai    CM = Cukup Memadai    TM = Tidak Memadai  
 M = Memadai                            KM = Kurang Memadai

B. Pemahaman dan Pengetahuan Petugas Pelayanan:

Item Penilaian		Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
		SM	M	KM	TM
28.	Keandalan narasumber dalam menyampaikan penjelasan Mekanisme Kerja DPR RI				
29.	Keandalan petugas/pendamping <i>tour building</i> dalam menyampaikan keterangan di Museum DPR RI				
30.	Keandalan petugas/pendamping <i>tour building</i> dalam menyampaikan keterangan di Ruang Rapat Paripurna I Gedung Nusantara				

Keterangan: SM = Sangat Memadai    KM = Kurang Memadai  
M = Memadai                            TM = Tidak Memadai

V. Aspek Kemampuan Memberikan Perhatian Personal (*Empathy*)

A. Perhatian Petugas Pelayanan dalam Melayani:

Item Penilaian		Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
		SM	M	KM	TM
31.	Pemahaman para petugas terhadap keinginan tamu delegasi kunjungan masyarakat?				
32.	Sikap "adil" yang ditunjukkan para petugas pelayanan dalam melayani tamu delegasi kunjungan masyarakat				
33.	Pelayanan kesehatan bagi tamu delegasi kunjungan masyarakat yang mengalami kondisi tertentu				

Keterangan: SM = Sangat Memadai    CM = Cukup Memadai    TM = Tidak Memadai  
M = Memadai                            KM = Kurang Memadai

B. Akses terhadap Petugas Pelayanan:

Item Penilaian		Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
		SM	M	KM	TM
34.	Kemudahan dalam menghubungi para petugas Bagian Humas selama proses permohonan kunjungan				
35.	Ketersediaan para petugas Bagian Humas selama proses pelayanan kunjungan				

Keterangan: SM = Sangat Memadai    CM = Cukup Memadai    TM = Tidak Memadai  
M = Memadai                            KM = Kurang Memadai

Kayaknya kebanyakan  
klo ini disertakan juga  
dlc

### Kuesioner I-b

## LEMBAR PENGALIAN DATA

### Apa Yang Diharapkan Tamu Delegasi Kunjungan Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Bag Humas

#### I. Aspek Tampilan Fisik (Tangibles)

##### A. Kondisi Prasarana dan Sarana Ruang Penerimaan Tamu Delegasi Kunjungan Masyarakat:

Item Penilaian	Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
	SM	M	KM	TM
1. Kualitas kenyamanan ruang penerimaan tamu delegasi kunjungan masyarakat				
2. Keandalan teknologi peralatan audio dan visual di ruang penerimaan tamu delegasi				
3. Kualitas kebersihan ruang penerimaan tamu delegasi				
4. Kualitas pengamanan ruang penerimaan tamu delegasi				

Keterangan: SM = Sangat Memadai    CM = Kurang Memadai  
M = Memadai    TM = Tidak Memadai

##### B. Fasilitas Penunjang:

Item Penilaian	Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
	SM	M	KM	TM
5. Dukungan bahan penunjang kegiatan administrasi? (surat menyurat, email, sms, chat)				
6. Dukungan komunikasi (petugas mudah dihubungi)				
7. Dukungan prasarana fisik lainnya? (Toilet, Parkir, Tempat Ibadah)				

Keterangan: SM = Sangat Memadai    KM = Kurang Memadai  
M = Memadai    TM = Tidak Memadai

##### C. Performa Petugas Pelayanan:

Item Penilaian	Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
	SM	M	KM	TM
8. Penampilan petugas Bagian Humas				
9. Penampilan Narasumber saat menyampaikan paparan				

Keterangan: SM = Sangat Memadai    KM = Kurang Memadai  
M = Memadai    TM = Tidak Memadai

## II. Aspek Keterandalan (*Reliability*)

### A. Kecepatan dalam Pelayanan:

Item Penilaian		Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
		SC	C	KC	L
10.	Koordinasi petugas administrasi dengan delegasi				
11.	Koordinasi di lingkungan <i>intern</i> Bagian Humas				
12.	Koordinasi Bagian Humas dengan organisasi/ instansi teknis lain yang berkepentingan? (AE, Armus, Gedung, Pamdal, Listrik, Eskalator)				
13.	Proses penanganan kelengkapan administrasi				

Keterangan: SC = Sangat Cepat      KC = Kurang Cepat  
C = Cepat                              L = Lambat

### B. Ketepatan dalam Pelayanan:

Item Penilaian		Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
		SS	HSS	KSS	TSS
14.	Kewajaran persyaratan administrasi (surat menyurat)				
15.	Kewajaran persyaratan teknis (syarat masuk gedung, jumlah peserta)				
16.	Ketepatan prosedur pelayanan (dari surat menyurat, penentuan jadwal hingga penerimaan delegasi)				
17.	Kewajaran biaya dalam pelayanan (Layanan Kunjungan Edukasi Parlemen tanpa dipungut biaya)				

Keterangan: SS = Sesuai Standar      KSS= Kurang Sesuai Standar  
HSS = Hampir Sesuai Standar      TSS= Tdk Sesuai Standar

### C. Kemampuan dan Kesigapan dalam Pelayanan:

Item Penilaian		Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
		SS	HSS	KSS	TSS
18.	Kesigapan yang ditunjukkan para petugas pelayanan				
19.	Sikap profesional yg ditunjukkan petugas pelayanan				

Keterangan: SS = Sesuai Standar      KSS= Kurang Sesuai Standar  
HSS = Hampir Sesuai Standar      TSS= Tdk Sesuai Standar

### III. Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*)

#### A. Ketanggapan Petugas Pelayanan:

Item Penilaian	Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
	ST	T	KT	TT
20. Ketanggapan peugas pelayanan dalam melayani dan menyambut tamu kunjungan delegasi masyarakat				
21. Ketanggapan petugas pelayanan dalam melayani keluhan-keluhan tamu kunjungan delegasi masyarakat				

Keterangan: ST = Sangat Tanggap      KT = Kurang Tanggap  
T = Tanggap                      TT = Tidak Tanggap

#### B. Kemampuan dalam Memberikan Informasi:

Item Penilaian	Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
	SM	M	KM	TM
22. Ketersediaan situs informasi				
23. Ketepatan informasi yang diberikan petugas				
24. Keandalan Narasumber dalam menyampaikan penjelasan sesuai Segmentasi tamu delegasi kunjungan masyarakat				

Keterangan: SM = Sangat Memadai      KM = Kurang Memadai  
M = Memadai                      TM = Tidak Memadai

### IV. Aspek Kemampuan dalam Memberikan Jaminan (*Assurance*)

#### A. Kesopanan dalam Pelayanan:

Item Penilaian	Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
	SM	M	KM	TM
25. Keramahan dan kesopanan sikap petugas administrasi dalam melayani?				
26. Keramahan dan kesopanan sikap petugas penerima delegasi masyarakat dalam melayani?				
27. Keramahan dan kesopanan sikap petugas <i>tour building</i> dalam melayani?				

Keterangan: SM = Sangat Memadai      CM = Cukup Memadai      TM = Tidak Memadai  
M = Memadai                      KM = Kurang Memadai

B. Pemahaman dan Pengetahuan Petugas Pelayanan:

Item Penilaian		Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
		SM	M	KM	TM
28.	Keandalan narasumber dalam menyampaikan penjelasan Mekanisme Kerja DPR RI				
29.	Keandalan petugas/pendamping <i>tour building</i> dalam menyampaikan keterangan di Museum DPR RI				
30.	Keandalan petugas/pendamping <i>tour building</i> dalam menyampaikan keterangan di Ruang Rapat Paripurna I Gedung Nusantara				

Keterangan: SM = Sangat Memadai KM = Kurang Memadai  
M = Memadai TM = Tidak Memadai

V. Aspek Kemampuan Memberikan Perhatian Personal (*Empathy*)

A. Perhatian Petugas Pelayanan dalam Melayani:

Item Penilaian		Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
		SM	M	KM	TM
31.	Pemahaman para petugas terhadap keinginan tamu delegasi kunjungan masyarakat?				
32.	Sikap "adil" yang ditunjukkan para petugas pelayanan dalam melayani tamu delegasi kunjungan masyarakat				
33.	Pelayanan kesehatan bagi tamu delegasi kunjungan masyarakat yang mengalami kondisi tertentu				

Keterangan: SM = Sangat Memadai CM = Cukup Memadai TM = Tidak Memadai  
M = Memadai KM = Kurang Memadai

B. Akses terhadap Petugas Pelayanan:

Item Penilaian		Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
		SM	M	KM	TM
34.	Kemudahan dalam menghubungi para petugas Bagian Humas selama proses permohonan kunjungan				
35.	Ketersediaan para petugas Bagian Humas selama proses pelayanan kunjungan				

Keterangan: SM = Sangat Memadai CM = Cukup Memadai TM = Tidak Memadai  
M = Memadai KM = Kurang Memadai

**SEKRETARIAT JENDERAL DAN BADAN KEAHLIAN  
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA**

*Revisi 03*

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

**BIDANG** : BAGIAN HUBUNGAN MASYARAKAT  
**UNIT PELAYANAN** : KUNJUNGAN MASYARAKAT EDUKASI PARLEMEN

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Dalam rangka mengukut pelayanan yang diberikan secara rutin, Bagian Humas berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT melalui survei kepuasan yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan Bagian Humas kepada masyarakat. Survei dilakukan dengan menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan kunjungan masyarakat edukasi parlemen.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survey.

Atas perhatian dan partisipasinya, kami sampaikan terima kasih.

**PERHATIAN**

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi instansi maupun masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan **pajak ataupun politik**.

## Kuesioner I-a

### LEMBAR PENGALIAN DATA

#### Apa Yang Dirasakan Delegasi Kunjungan Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Bag Humas

#### I. Aspek Tampilan Fisik (*Tangibles*)

##### A. Kondisi Prasarana dan Sarana Ruang Penerimaan Tamu Delegasi Kunjungan Masyarakat:

Item Penilaian	Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
	SM	M	KM	TM
1. Kualitas kenyamanan ruang penerimaan tamu delegasi kunjungan masyarakat				
2. Keandalan teknologi peralatan audio dan visual di ruang penerimaan tamu delegasi				
3. Kualitas kebersihan ruang penerimaan tamu delegasi				
4. Kualitas pengamanan ruang penerimaan tamu delegasi				

Keterangan: SM = Sangat Memadai    CM = Kurang Memadai  
M = Memadai    TM = Tidak Memadai

##### B. Fasilitas Penunjang:

Item Penilaian	Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
	SM	M	KM	TM
5. Dukungan bahan penunjang kegiatan administrasi? (surat menyurat, email, sms, chat)				
6. Dukungan komunikasi (petugas mudah dihubungi)				
7. Dukungan prasarana fisik lainnya? (Toilet, Parkir, Tempat Ibadah)				

Keterangan: SM = Sangat Memadai    KM = Kurang Memadai  
M = Memadai    TM = Tidak Memadai

##### C. Performa Petugas Pelayanan:

Item Penilaian	Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
	SM	M	KM	TM
8. Penampilan petugas Bagian Humas				
9. Penampilan Narasumber saat menyampaikan paparan				

Keterangan: SM = Sangat Memadai    KM = Kurang Memadai  
M = Memadai    TM = Tidak Memadai

## II. Aspek Keterandalan (*Reliability*)

### A. Kecepatan dalam Pelayanan:

Item Penilaian		Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
		SC	C	KC	L
10.	Koordinasi petugas administrasi dengan delegasi				
11.	Koordinasi di lingkungan <i>intern</i> Bagian Humas				
12.	Koordinasi Bagian Humas dengan organisasi/ instansi teknis lain yang berkepentingan? (AE, Armus, Gedung, Pandal, Listrik, Eskalator)				
13.	Proses penanganan kelengkapan administrasi				

Keterangan: SC = Sangat Cepat      KC = Kurang Cepat  
C = Cepat                              L = Lambat

### B. Ketepatan dalam Pelayanan:

Item Penilaian		Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
		SS	HSS	KSS	TSS
14.	Kewajaran persyaratan administrasi (surat menyurat)				
15.	Kewajaran persyaratan teknis (syarat masuk gedung, jumlah peserta)				
16.	Ketepatan prosedur pelayanan (dari surat menyurat, penentuan jadwal hingga penerimaan delegasi)				
17.	Kewajaran biaya dalam pelayanan (Layanan Kunjungan Edukasi Parlemen tanpa dipungut biaya)				

Keterangan: SS = Sesuai Standar      KSS= Kurang Sesuai Standar  
HSS = Hampir Sesuai Standar      TSS= Tdk Sesuai Standar

### C. Kemampuan dan Kesigapan dalam Pelayanan:

Item Penilaian		Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
		SS	HSS	KSS	TSS
18.	Kesigapan yang ditunjukkan para petugas pelayanan				
19.	Sikap profesional yg ditunjukkan petugas pelayanan				

Keterangan: SS = Sesuai Standar      KSS= Kurang Sesuai Standar  
HSS = Hampir Sesuai Standar      TSS= Tdk Sesuai Standar

### III. Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*)

#### A. Ketanggapan Petugas Pelayanan:

Item Penilaian		Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
		ST	T	KT	TT
20.	Ketanggapan peugas pelayanan dalam melayani dan menyambut tamu kunjungan delegasi masyarakat				
21.	Ketanggapan petugas pelayanan dalam melayani keluhan-keluhan tamu kunjungan delegasi masyarakat				

Keterangan: ST = Sangat Tanggap      KT = Kurang Tanggap  
T = Tanggap                              TT = Tidak Tanggap

#### B. Kemampuan dalam Memberikan Informasi:

Item Penilaian		Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
		SM	M	KM	TM
22.	Ketersediaan situs informasi				
23.	Ketepatan informasi yang diberikan petugas				
24.	Keandalan Narasumber dalam menyampaikan penjelasan sesuai Segmentasi tamu delegasi kunjungan masyarakat				

Keterangan: SM = Sangat Memadai      KM = Kurang Memadai  
M = Memadai                              TM = Tidak Memadai

### IV. Aspek Kemampuan dalam Memberikan Jaminan (*Assurance*)

#### A. Kesopanan dalam Pelayanan:

Item Penilaian		Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
		SM	M	KM	TM
25.	Keramahan dan kesopanan sikap petugas administrasi dalam melayani?				
26.	Keramahan dan kesopanan sikap petugas penerima delegasi masyarakat dalam melayani?				
27.	Keramahan dan kesopanan sikap petugas <i>tour building</i> dalam melayani?				

Keterangan: SM = Sangat Memadai      CM = Cukup Memadai      TM = Tidak Memadai  
M = Memadai                              KM = Kurang Memadai

B. Pemahaman dan Pengetahuan Petugas Pelayanan:

Item Penilaian	Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
	SM	M	KM	TM
28. Keandalan narasumber dalam menyampaikan penjelasan Mekanisme Kerja DPR RI				
29. Keandalan petugas/pendamping <i>tour building</i> dalam menyampaikan keterangan di Museum DPR RI				
30. Keandalan petugas/pendamping <i>tour building</i> dalam menyampaikan keterangan di Ruang Rapat Paripurna I Gedung Nusantara				

Keterangan: SM = Sangat Memadai    KM = Kurang Memadai  
M = Memadai    TM = Tidak Memadai

V. Aspek Kemampuan Memberikan Perhatian Personal (*Empathy*)

A. Perhatian Petugas Pelayanan dalam Melayani:

Item Penilaian	Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
	SM	M	KM	TM
31. Pemahaman para petugas terhadap keinginan tamu delegasi kunjungan masyarakat?				
32. Sikap "adil" yang ditunjukkan para petugas pelayanan dalam melayani tamu delegasi kunjungan masyarakat				
33. Pelayanan kesehatan bagi tamu delegasi kunjungan masyarakat yang mengalami kondisi tertentu				

Keterangan: SM = Sangat Memadai    CM = Cukup Memadai    TM = Tidak Memadai  
M = Memadai    KM = Kurang Memadai

B. Akses terhadap Petugas Pelayanan:

Item Penilaian	Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
	SM	M	KM	TM
34. Kemudahan dalam menghubungi para petugas Bagian Humas selama proses permohonan kunjungan				
35. Ketersediaan para petugas Bagian Humas selama proses pelayanan kunjungan				

Keterangan: SM = Sangat Memadai    CM = Cukup Memadai    TM = Tidak Memadai  
M = Memadai    KM = Kurang Memadai

## Kuesioner I-b

### LEMBAR PENGALIAN DATA

***Apa Yang Diharapkan*** Tamu Delegasi Kunjungan Masyarakat terhadap  
**Kinerja Pelayanan Bag Humas**

---

#### I. Aspek Tampilan Fisik (*Tangibles*)

##### A. Kondisi Prasarana dan Sarana Ruang Penerimaan Tamu Delegasi Kunjungan Masyarakat:

Item Penilaian	Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
	SM	M	KM	TM
1. Kualitas kenyamanan ruang penerimaan tamu delegasi kunjungan masyarakat				
2. Keandalan teknologi peralatan audio dan visual di ruang penerimaan tamu delegasi				
3. Kualitas kebersihan ruang penerimaan tamu delegasi				
4. Kualitas pengamanan ruang penerimaan tamu delegasi				

Keterangan: SM = Sangat Memadai    CM = Kurang Memadai  
M = Memadai    TM = Tidak Memadai

##### B. Fasilitas Penunjang:

Item Penilaian	Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
	SM	M	KM	TM
5. Dukungan bahan penunjang kegiatan administrasi? (surat menyurat, <i>email, sms, chat</i> )				
6. Dukungan komunikasi (petugas mudah dihubungi)				
7. Dukungan prasarana fisik lainnya? (Toilet, Parkir, Tempat Ibadah)				

Keterangan: SM = Sangat Memadai    KM = Kurang Memadai  
M = Memadai    TM = Tidak Memadai

##### C. Performa Petugas Pelayanan:

Item Penilaian	Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
	SM	M	KM	TM
8. Penampilan petugas Bagian Humas				
9. Penampilan Narasumber saat menyampaikan paparan				

Keterangan: SM = Sangat Memadai    KM = Kurang Memadai  
M = Memadai    TM = Tidak Memadai

## II. Aspek Keterandalan (*Reliability*)

### A. Kecepatan dalam Pelayanan:

Item Penilaian		Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
		SC	C	KC	L
10.	Koordinasi petugas administrasi dengan delegasi				
11.	Koordinasi di lingkungan <i>intern</i> Bagian Humas				
12.	Koordinasi Bagian Humas dengan organisasi/ instansi teknis lain yang berkepentingan? (AE, Armus, Gedung, Pamdal, Listrik, Eskalator)				
13.	Proses penanganan kelengkapan administrasi				

Keterangan: SC = Sangat Cepat      KC = Kurang Cepat  
C = Cepat                              L = Lambat

### B. Ketepatan dalam Pelayanan:

Item Penilaian		Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
		SS	HSS	KSS	TSS
14.	Kewajaran persyaratan administrasi (surat menyurat)				
15.	Kewajaran persyaratan teknis (syarat masuk gedung, jumlah peserta)				
16.	Ketepatan prosedur pelayanan (dari surat menyurat, penentuan jadwal hingga penerimaan delegasi)				
17.	Kewajaran biaya dalam pelayanan (Layanan Kunjungan Edukasi Parlemen tanpa dipungut biaya)				

Keterangan: SS = Sesuai Standar      KSS= Kurang Sesuai Standar  
HSS = Hampir Sesuai Standar      TSS= Tdk Sesuai Standar

### C. Kemampuan dan Kesigapan dalam Pelayanan:

Item Penilaian		Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
		SS	HSS	KSS	TSS
18.	Kesigapan yang ditunjukkan para petugas pelayanan				
19.	Sikap profesional yg ditunjukkan petugas pelayanan				

Keterangan: SS = Sesuai Standar      KSS= Kurang Sesuai Standar  
HSS = Hampir Sesuai Standar      TSS= Tdk Sesuai Standar

### III. Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*)

#### A. Ketanggapan Petugas Pelayanan:

Item Penilaian		Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
		ST	T	KT	TT
20.	Ketanggapan peugas pelayanan dalam melayani dan menyambut tamu kunjungan delegasi masyarakat				
21.	Ketanggapan petugas pelayanan dalam melayani keluhan-keluhan tamu kunjungan delegasi masyarakat				

Keterangan: ST = Sangat Tanggap      KT = Kurang Tanggap  
T = Tanggap                              TT = Tidak Tanggap

#### B. Kemampuan dalam Memberikan Informasi:

Item Penilaian		Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
		SM	M	KM	TM
22.	Ketersediaan situs informasi				
23.	Ketepatan informasi yang diberikan petugas				
24.	Keandalan Narasumber dalam menyampaikan penjelasan sesuai Segmentasi tamu delegasi kunjungan masyarakat				

Keterangan: SM = Sangat Memadai      KM = Kurang Memadai  
M = Memadai                              TM = Tidak Memadai

### IV. Aspek Kemampuan dalam Memberikan Jaminan (*Assurance*)

#### A. Kesopanan dalam Pelayanan:

Item Penilaian		Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
		SM	M	KM	TM
25.	Keramahan dan kesopanan sikap petugas administrasi dalam melayani?				
26.	Keramahan dan kesopanan sikap petugas penerima delegasi masyarakat dalam melayani?				
27.	Keramahan dan kesopanan sikap petugas <i>tour building</i> dalam melayani?				

Keterangan: SM = Sangat Memadai      CM = Cukup Memadai      TM = Tidak Memadai  
M = Memadai                              KM = Kurang Memadai

B. Pemahaman dan Pengetahuan Petugas Pelayanan:

Item Penilaian		Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
		SM	M	KM	TM
28.	Keandalan narasumber dalam menyampaikan penjelasan Mekanisme Kerja DPR RI				
29.	Keandalan petugas/pendamping <i>tour building</i> dalam menyampaikan keterangan di Museum DPR RI				
30.	Keandalan petugas/pendamping <i>tour building</i> dalam menyampaikan keterangan di Ruang Rapat Paripurna I Gedung Nusantara				

Keterangan: SM = Sangat Memadai    KM = Kurang Memadai  
M = Memadai    TM = Tidak Memadai

V. Aspek Kemampuan Memberikan Perhatian Personal (*Empathy*)

A. Perhatian Petugas Pelayanan dalam Melayani:

Item Penilaian		Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
		SM	M	KM	TM
31.	Pemahaman para petugas terhadap keinginan tamu delegasi kunjungan masyarakat?				
32.	Sikap "adil" yang ditunjukkan para petugas pelayanan dalam melayani tamu delegasi kunjungan masyarakat				
33.	Pelayanan kesehatan bagi tamu delegasi kunjungan masyarakat yang mengalami kondisi tertentu				

Keterangan: SM = Sangat Memadai    CM = Cukup Memadai    TM = Tidak Memadai  
M = Memadai    KM = Kurang Memadai

B. Akses terhadap Petugas Pelayanan:

Item Penilaian		Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
		SM	M	KM	TM
34.	Kemudahan dalam menghubungi para petugas Bagian Humas selama proses permohonan kunjungan				
35.	Ketersediaan para petugas Bagian Humas selama proses pelayanan kunjungan				

Keterangan: SM = Sangat Memadai    CM = Cukup Memadai    TM = Tidak Memadai  
M = Memadai    KM = Kurang Memadai

SEKRETARIAT JENDERAL DAN BADAN KEAHLIAN  
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA

*Output Fixed*  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

UNIT KERJA : BAGIAN HUBUNGAN MASYARAKAT  
BIDANG PELAYANAN : KUNJUNGAN MASYARAKAT EDUKASI PARLEMEN

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Dalam rangka mengukur pelayanan yang diberikan secara rutin, Bagian Humas berupaya menyajikan INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT melalui survei kepuasan yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan Bagian Humas kepada masyarakat. Survei dilakukan dengan menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan kunjungan masyarakat edukasi parlemen.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, kami sampaikan terima kasih.

**PERHATIAN**

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi instansi maupun masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan **pajak ataupun politik**.

## LEMBAR PENGALIAN DATA

### Apa Yang Dirasakan Delegasi Kunjungan Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Bagian Humas

#### I. Aspek Tampilan Fisik (*Tangibles*)

##### A. Kondisi Prasarana dan Sarana Ruang Penerimaan Tamu Delegasi Kunjungan Masyarakat:

Item Penilaian	Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
	SM	M	KM	TM
1. Kenyamanan ruang penerimaan tamu delegasi kunjungan masyarakat				
2. Keandalan teknologi peralatan audio dan visual di ruang penerimaan tamu delegasi				
3. Kebersihan ruang penerimaan tamu delegasi				
4. Keamanan ruang penerimaan tamu delegasi				

Keterangan: SM = Sangat Memadai    KM = Kurang Memadai  
M = Memadai    TM = Tidak Memadai

##### B. Fasilitas Penunjang:

Item Penilaian	Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
	SM	M	KM	TM
5. Dukungan bahan penunjang kegiatan administrasi? (surat menyurat, email, sms, chat)				
6. Dukungan komunikasi (petugas mudah dihubungi)				
7. Dukungan prasarana fisik lainnya? (Toilet, Parkir, Tempat Ibadah)				

Keterangan: SM = Sangat Memadai    KM = Kurang Memadai  
M = Memadai    TM = Tidak Memadai

##### C. Performa Petugas Pelayanan:

Item Penilaian	Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
	SM	M	KM	TM
8. Penampilan petugas Bagian Humas				
9. Penampilan Narasumber saat menyampaikan paparan				

Keterangan: SM = Sangat Memadai    KM = Kurang Memadai  
M = Memadai    TM = Tidak Memadai

## II. Aspek Keterandalan (*Reliability*)

### A. Kecepatan dalam Pelayanan:

Item Penilaian	Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
	SC	C	KC	L
10. Koordinasi petugas administrasi dengan delegasi				

Keterangan: SC = Sangat Cepat      KC = Kurang Cepat  
C = Cepat                              L = Lambat

### B. Ketepatan dalam Pelayanan:

Item Penilaian	Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
	SS	HSS	KSS	TSS
11. Kewajaran persyaratan administrasi (surat menyurat)				
12. Kewajaran persyaratan teknis (syarat masuk gedung, jumlah peserta)				
13. Ketepatan prosedur pelayanan (dari surat menyurat, penentuan jadwal hingga penerimaan delegasi)				

Keterangan: SS = Sesuai Standar      KSS= Kurang Sesuai Standar  
HSS = Hampir Sesuai Standar      TSS= Tdk Sesuai Standar

### C. Kemampuan dan Kesigapan dalam Pelayanan:

Item Penilaian	Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
	SS	HSS	KSS	TSS
14. Kesigapan yang ditunjukkan para petugas pelayanan				
15. Sikap profesional yg ditunjukkan petugas pelayanan				

Keterangan: SS = Sesuai Standar      KSS= Kurang Sesuai Standar  
HSS = Hampir Sesuai Standar      TSS= Tdk Sesuai Standar

## III. Aspek Daya Tanggap (*Responsiveness*)

### A. Ketanggapan Petugas Pelayanan:

Item Penilaian	Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
	ST	T	KT	TT
16. Ketanggapan peugas pelayanan dalam melayani dan menyambut tamu kunjungan delegasi masyarakat				
17. Ketanggapan petugas pelayanan dalam menyelesaikan permasalahan selama kunjungan berlangsung				

Keterangan: ST = Sangat Tanggap      KT = Kurang Tanggap  
T = Tanggap                              TT = Tidak Tanggap

B. Kemampuan dalam Memberikan Informasi:

Item Penilaian	Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
	SM	M	KM	TM
18. Ketersediaan situs informasi ( <i>website/media sosial</i> )				
19. Keakuratan informasi yang diberikan petugas				
20. Keandalan Narasumber dalam menyampaikan penjelasan sesuai Segmentasi tamu delegasi kunjungan masyarakat				

Keterangan: SM = Sangat Memadai    KM = Kurang Memadai  
M = Memadai    TM = Tidak Memadai

**IV. Aspek Kemampuan dalam Memberikan Jaminan (*Assurance*)**

A. Kesopanan dalam Pelayanan:

Item Penilaian	Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
	SM	M	KM	TM
21. Keramahan dan kesopanan sikap petugas administrasi dalam melayani?				
22. Keramahan dan kesopanan sikap petugas penerima delegasi masyarakat dalam melayani?				
23. Keramahan dan kesopanan sikap petugas <i>tour building</i> dalam melayani?				

Keterangan: SM = Sangat Memadai    KM = Kurang Memadai  
M = Memadai    TM = Tidak Memadai

B. Pemahaman dan Pengetahuan Petugas Pelayanan:

Item Penilaian	Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
	SM	M	KM	TM
24. Keandalan narasumber dalam menyampaikan penjelasan Mekanisme Kerja DPR RI				
25. Keandalan petugas/pendamping <i>tour building</i> dalam menyampaikan keterangan di Museum DPR RI				
26. Keandalan petugas/pendamping <i>tour building</i> dalam menyampaikan keterangan di Ruang Rapat Paripurna I Gedung Nusantara				

Keterangan: SM = Sangat Memadai    KM = Kurang Memadai  
M = Memadai    TM = Tidak Memadai

**V. Aspek Kemampuan Memberikan Perhatian Personal (Empathy)**

**A. Perhatian Petugas Pelayanan dalam Melayani:**

Item Penilaian	Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
	SM	M	KM	TM
27. Pemahaman para petugas terhadap keinginan tamu delegasi kunjungan masyarakat?				
28. Sikap "adil" yang ditunjukkan para petugas pelayanan dalam melayani tamu delegasi kunjungan masyarakat				

Keterangan: SM = Sangat Memadai    KM = Kurang Memadai  
M = Memadai                      TM = Tidak Memadai

**B. Akses terhadap Petugas Pelayanan:**

Item Penilaian	Yang Dirasakan Tamu delegasi kunjungan masyarakat			
	SM	M	KM	TM
29. Kemudahan dalam menghubungi para petugas Bagian Humas selama proses permohonan kunjungan				
30. Ketersediaan para petugas Bagian Humas selama proses pelayanan kunjungan				

Keterangan: SM = Sangat Memadai    KM = Kurang Memadai  
M = Memadai                      TM = Tidak Memadai

Mohon berikan saran dan masukan untuk dapat meningkatkan pelayanan Kunjungan Edukasi Parlemen

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for the respondent to provide their suggestions and feedback regarding the improvement of the Parliament Education Visit service.

Draft

Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan Subbagian Penerangan periode Juli – Agustus 2018

NO	PERTANYAAN (UNSUR PELAYANAN)	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Pertanyaan 1 (Kenyamanan Ruangan)	3,55 /u
2.	Pertanyaan 2 (Teknologi Peralatan)	3,43 /u
3.	Pertanyaan 3 (Kebersihan Ruangan)	3,65 /u
4.	Pertanyaan 4 (Keamanan Ruangan)	3,48
5.	Pertanyaan 5 (Dukungan Administrasi)	3,28
6.	Pertanyaan 6 (Dukungan Komunikasi)	3,28
7.	Pertanyaan 7 (Dukungan Prasarana Fisik)	3,49
8.	Pertanyaan 8 (Penampilan Petugas)	3,45
9.	Pertanyaan 9 (Penampilan Narasumber)	3,41
10.	Pertanyaan 10 (Koordinasi Petugas)	3,12
11.	Pertanyaan 11 (Persyaratan Administrasi)	3,47
12.	Pertanyaan 12 (Persyaratan Teknis)	3,51
13.	Pertanyaan 13 (Ketepatan Prosedur)	3,5
14.	Pertanyaan 14 (Kesiapan Petugas)	3,58
15.	Pertanyaan 15 (Sikap Profesional)	3,58
16.	Pertanyaan 16 (Ketanggapan Menyambut)	3,39
17.	Pertanyaan 17 (Ketanggapan <i>Problem Solving</i> )	3,34
18.	Pertanyaan 18 (Ketersediaan Informasi)	3,5
19.	Pertanyaan 19 (Keakuratan Informasi)	3,33
20.	Pertanyaan 20 (Keandalan Narasumber)	3,34
21.	Pertanyaan 21 (Keramahan Petugas Administrasi)	3,37
22.	Pertanyaan 22 (Keramahan Petugas Penerima)	3,51
23.	Pertanyaan 23 (Keramahan Petugas <i>Tour Building</i> )	3,41
24.	Pertanyaan 24 (Pengetahuan Mekanisme Kerja)	3,33
25.	Pertanyaan 25 (Pengetahuan Museum)	3,23
26.	Pertanyaan 26 (Pengetahuan Ruang Paripurna)	3,19
27.	Pertanyaan 27 (Pemahaman Keinginan Tamu)	3,15
28.	Pertanyaan 28 (Sikap Adil Petugas)	3,21
29.	Pertanyaan 29 (Kemudahan Kontak Petugas)	3,16
30.	Pertanyaan 30 (Ketersediaan Petugas Pelayanan)	3,16

Maka untuk mengetahui nilai survey unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,55 \times 0,33) + (3,43 \times 0,33) + (3,65 \times 0,33) + (3,48 \times 0,33) + (3,28 \times 0,33) + (3,28 \times 0,33) + (3,49 \times 0,33) + (3,45 \times 0,33) + (3,41 \times 0,33) + (3,12 \times 0,33) + (3,47 \times 0,33) + (3,51 \times 0,33) + (3,5 \times 0,33) + (3,58 \times 0,33) + (3,58 \times 0,33) + (3,39 \times 0,33) + (3,34 \times 0,33) + (3,5 \times 0,33) + (3,33 \times 0,33) + (3,34 \times 0,33) + (3,47 \times 0,33) + (3,51 \times 0,33) + (3,41 \times 0,33) + (3,33 \times 0,33) + (3,23 \times 0,33) + (3,19 \times 0,33) + (3,15 \times 0,33) + (3,21 \times 0,33) + (3,16 \times 0,33) + (3,16 \times 0,33) = \text{Nilai Survei adalah } \mathbf{3,38}$$

Dengan demikian, nilai konversi Indek Kepuasan Masyarakat unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Survey x Nilai Dasar  
=  $3,38 \times 25 = \mathbf{84,58}$
- b. Mutu Pelayanan **A**
- c. Kinerja unit pelayanan adalah **Sangat Baik**

Sebagaimana diketahui bahwa ketegori mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut :

NILAI PERSEPSI	NILAI IKM	NILAI KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak Baik
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang Baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26-100,00	A	Sangat Baik

## Evaluasi Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

Terkait dengan pelaksanaan Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2018 mengenai pelayanan Subbagian Penerangan Setjen dan BK DPR RI, terdapat beberapa saran dan masukan, diantaranya :

1. Peningkatan fasilitas fisik seperti kursi di lobi dan toilet. (~~K.007, K.010, K.011~~)
2. Peningkatan kapasitas ruangan dan kuota tamu kunjungan. (~~K.053, K.086, K.088, K.093~~)
3. Peningkatan materi dan narasumber (~~K.015, K.019, K.073, K.094~~)
4. Pengaturan waktu agar lebih diperhatikan (K.056, K.094, K.095, K.102, K.109)
5. Peningkatan kemasn pelayanan seperti lebih banyak acara diskusi, games, arahan petugas, dan lain sebagainya (K.016, K.019, K.021, K.040, K.103, K.109)
6. Kerapihan petugas lebih diperhatikan (K.049)
7. Tim edukasi parlemen melakukan kunjungan ke daerah (K.062)
8. Peningkatan publikasi layanan kunjungan dan akses ke petugas (K.095, K.101, K.104)

**LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
(IKM)**



**PELAYANAN SUBBAGIAN PENERANGAN  
PERIODE JULI – AGUSTUS 2018**

**SEKRETARIAT JENDERAL DAN BADAN KEAHLIAN  
DPR RI  
2018**

Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari data hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan. Indeks Kepuasan Masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan survei, unit pelayanan memerlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik di lingkungan instansi masing-masing.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Mengacu pada hal tersebut, Tim Survei Bagian Humas Setjen dan BK DPR RI telah melakukan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Subbagian Penerangan.

Survei dilakukan menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada masyarakat setelah pelayanan diberikan. Bagi penerima layanan Kunjungan Masyarakat dari kalangan siswa – siswi sekolah (TK – SD – SMP – SMA dan yang sederajat), responden yang mengisi kuesioner adalah seluruh guru atau pendamping yang membawa rombongan siswa/siswi tersebut tanpa membeda-bedakan. Sedangkan untuk kalangan universitas, responden yang mengisi kuesioner adalah beberapa perwakilan mahasiswa yang dipilih secara acak. Setiap mahasiswa memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih menjadi responden. Dari 150 kuesioner yang disebarakan, terdapat 109 kuesioner yang diisi dan dikembalikan ke Bagian Humas Setjen dan BK DPR RI.

Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan Subbagian Penerangan periode Juli – Agustus 2018

<b>NO</b>	<b>PERTANYAAN (UNSUR PELAYANAN)</b>	<b>NILAI UNSUR PELAYANAN</b>
1.	Pertanyaan 1 (Kenyamanan Ruangan)	3,55
2.	Pertanyaan 2 (Teknologi Peralatan)	3,43
3.	Pertanyaan 3 (Kebersihan Ruangan)	3,65
4.	Pertanyaan 4 (Keamanan Ruangan)	3,48
5.	Pertanyaan 5 (Dukungan Administrasi)	3,28
6.	Pertanyaan 6 (Dukungan Komunikasi)	3,28
7.	Pertanyaan 7 (Dukungan Prasarana Fisik)	3,49
8.	Pertanyaan 8 (Penampilan Petugas)	3,45
9.	Pertanyaan 9 (Penampilan Narasumber)	3,41
10.	Pertanyaan 10 (Koordinasi Petugas)	3,12
11.	Pertanyaan 11 (Persyaratan Administrasi)	3,47
12.	Pertanyaan 12 (Persyaratan Teknis)	3,51
13.	Pertanyaan 13 (Ketepatan Prosedur)	3,5
14.	Pertanyaan 14 (Kesiapan Petugas)	3,58
15.	Pertanyaan 15 (Sikap Profesional)	3,58
16.	Pertanyaan 16 (Ketanggapan Menyambut)	3,39
17.	Pertanyaan 17 (Ketanggapan <i>Problem Solving</i> )	3,34
18.	Pertanyaan 18 (Ketersediaan Informasi)	3,5
19.	Pertanyaan 19 (Keakuratan Informasi)	3,33
20.	Pertanyaan 20 (Keandalan Narasumber)	3,34
21.	Pertanyaan 21 (Keramahan Petugas Administrasi)	3,37
22.	Pertanyaan 22 (Keramahan Petugas Penerima)	3,51
23.	Pertanyaan 23 (Keramahan Petugas <i>Tour Building</i> )	3,41
24.	Pertanyaan 24 (Pengetahuan Mekanisme Kerja)	3,33
25.	Pertanyaan 25 (Pengetahuan Museum)	3,23
26.	Pertanyaan 26 (Pengetahuan Ruang Paripurna)	3,19
27.	Pertanyaan 27 (Pemahaman Keinginan Tamu)	3,15
28.	Pertanyaan 28 (Sikap Adil Petugas)	3,21
29.	Pertanyaan 29 (Kemudahan Kontak Petugas)	3,16
30.	Pertanyaan 30 (Ketersediaan Petugas Pelayanan)	3,16

Berdasarkan hasil kuesioner, masyarakat menilai kondisi sarana dan prasarana ruang penerimaan tamu delegasi kunjungan masyarakat sudah sangat memadai. Ruangan dinilai sudah nyaman dengan teknologi peralatan audio visual yang andal. Kebersihan dan keamanan ruang penerimaan tamu delegasi pun selalu terjaga. Fasilitas penunjang dan performa petugas pelayanan pun dinilai sudah sangat memadai. Dukungan kegiatan administrasi, komunikasi dan prasarana fisik sudah dirasakan betul oleh masyarakat. Penampilan petugas dan narasumber saat menyampaikan paparan juga dinilai mayoritas responden sudah sangat baik.

Kecepatan dalam pelayanan dinilai sudah cukup cepat. Koordinasi petugas administrasi dengan delegasi masih bisa ditingkatkan lagi. Ketepatan, kemampuan dan kesigapan dalam pelayanan Subbagian Penerangan sudah sesuai standar. Persyaratan administrasi dan teknis dirasa wajar bagi masyarakat, dengan prosedur pelayanan yang sudah tepat. Para petugas dinilai telah menunjukkan kesigapan dan sikap profesional.

Petugas dinilai sudah sangat tanggap dan responsif dalam memberikan pelayanan. Ketanggapan petugas dalam melayani dan menyambut tamu delegasi, serta menyelesaikan permasalahan selama kunjungan berlangsung betul – betul dirasakan oleh masyarakat. Kemampuan Subbagian Penerangan dalam memberikan informasi dirasa sangat memadai. Situs informasi telah tersedia baik dalam bentuk *website*, media sosial maupun aplikasi. Informasi yang diberikan dinilai akurat dengan narasumber yang andal dalam menyampaikan penjelasan sesuai segmentasi tamu delegasi.

Aspek kesopanan dalam pelayanan sudah sangat dirasakan masyarakat. Mayoritas responden menilai seluruh petugas baik petugas administrasi, petugas penerima delegasi masyarakat dan petugas *tour building* sangat menunjukkan keramahan dan kesopanan. Pemahaman dan pengetahuan petugas sudah cukup memadai. Meskipun dalam menjelaskan Mekanisme Kerja DPR RI narasumber dinilai sudah andal, namun petugas/pendamping *tour building* masih dapat meningkatkan penyampaian keterangan di museum dan Ruang Rapat Paripurna I Gedung Nusantara.

Rata – rata responden menilai perhatian petugas dan akses petugas dalam melayani sudah cukup memadai. Masyarakat menginginkan kebutuhan mereka lebih dipahami lagi oleh petugas. Meskipun ketersediaan petugas selama proses pelayanan kunjungan sudah memadai, masyarakat berharap agar kemudahan dalam menghubungi petugas selama proses permohonan kunjungan lebih ditingkatkan lagi.

Maka untuk mengetahui nilai survey unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,55 \times 0,33) + (3,43 \times 0,33) + (3,65 \times 0,33) + (3,48 \times 0,33) + (3,28 \times 0,33) + (3,28 \times 0,33) + (3,49 \times 0,33) + (3,45 \times 0,33) + (3,41 \times 0,33) + (3,12 \times 0,33) + (3,47 \times 0,33) + (3,51 \times 0,33) + (3,5 \times 0,33) + (3,58 \times 0,33) + (3,58 \times 0,33) + (3,39 \times 0,33) + (3,34 \times 0,33) + (3,5 \times 0,33) + (3,33 \times 0,33) + (3,34 \times 0,33) + (3,47 \times 0,33) + (3,51 \times 0,33) + (3,41 \times 0,33) + (3,33 \times 0,33) + (3,23 \times 0,33) + (3,19 \times 0,33) + (3,15 \times 0,33) + (3,21 \times 0,33) + (3,16 \times 0,33) + (3,16 \times 0,33) = \text{Nilai Survei adalah } \mathbf{3,38}$$

Dengan demikian, nilai konversi Indek Kepuasan Masyarakat unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Survey x Nilai Dasar  
=  $3,38 \times 25 = \mathbf{84,58}$
- b. Mutu Pelayanan **A**
- c. Kinerja unit pelayanan adalah **Sangat Baik**

Sebagaimana diketahui bahwa ketegori mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut :

NILAI PERSEPSI	NILAI IKM	NILAI KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak Baik
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang Baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26-100,00	A	Sangat Baik

## **Evaluasi Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat**

Terkait dengan pelaksanaan Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2018 mengenai pelayanan Subbagian Penerangan Setjen dan BK DPR RI, terdapat beberapa saran dan masukan, diantaranya :

1. Peningkatan fasilitas fisik seperti kursi di lobi
2. Penambahan jumlah toilet
3. Peningkatan kapasitas ruangan dan kuota tamu kunjungan
4. Peningkatan materi (sesuaikan target audiens, pemanfaatan sarana audio visual)
5. Penambahan jumlah narasumber
6. Pengaturan waktu agar lebih diperhatikan
7. Peningkatan kemasan pelayanan seperti lebih banyak acara diskusi, games, simulasi dan lain sebagainya
8. Kerapihan petugas lebih diperhatikan
9. Tim edukasi parlemen melakukan kunjungan ke daerah
10. Peningkatan publikasi layanan kunjungan
11. Peningkatan akses ke petugas (mudah dihubungi)

**LAPORAN SINGKAT**  
**RAPAT EVALUASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

---

**Hari / Tanggal** : Kamis, 6 September 2018  
**Waktu** : Pukul 13.00 WIB s.d 15.00 WIB  
**Tempat** : Ruang Rapat Bagian Humas  
**Pimpinan Rapat** : Kasubag Pelayanan Informasi Publik (Dra. Tri Hastuti)  
**Jenis Kegiatan** : Rapat Evaluasi  
**Acara** : Rapat Evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat  
**Hadir** : Pranata Humas, Staff Bagian Humas

**I. PENDAHULUAN**

Bahwa dalam rangka kegiatan “Survei Kepuasan Masyarakat” yang telah dilaksanakan selama bulan Juli – Agustus 2018, maka diperlukan evaluasi di Bagian Humas untuk melihat hasil dan saling memberikan masukan mengenai penyelenggaraan kegiatan tersebut.

**II. KESIMPULAN**

1. Petugas lapangan menyampaikan proses pengumpulan data dan kendala selama melaksanakan survei
2. Hasil olahan data ditampilkan dan disampaikan dalam rapat
3. Inventarisir saran dan masukan responden yang diperoleh melalui pertanyaan terbuka
4. Introsepsi dan refleksi untuk memperbaiki diri menjadi lebih baik lagi
5. Merencanakan langkah tindak lanjut ke depan

**III. PENUTUP**

Demikian Rapat Evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat. Rapat ditutup pukul 15.00 WIB.

Pimpinan Rapat,  
Kasubag Pelayanan Informasi Publik



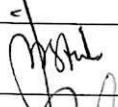
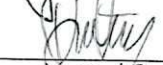

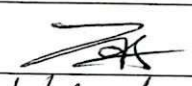



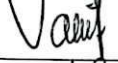

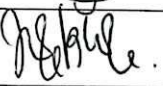
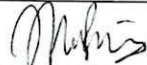

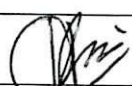

**Dra. Tri Hastuti**

---

NIP. 19611006 198901 2 001

**DAFTAR HADIR  
RAPAT INTERN BAGIAN HUMAS  
SEKRETARIAT JENDERAL DAN BADAN KEAHLIAN DPR RI**






Hari/Tanggal : Kamis, 6 September 2018  
Pukul : 13.00 WIB s.d Selesai  
Tempat : Ruang Rapat Bagian Humas, Gedung Nusantara III  
Acara : Rapat Evaluasi Hasil Suvei Kunjungan Masyarakat

NO.	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1.	Dra. Tri Hastuti	Kasubag. TU & PIP	
2.	Dewi Maheswari P., S.Ip., M.Sc	Pranata Humas Muda	
3.	Andam Perwitasari, S.Ip.	Pranata Humas Muda	
4.	Zoel Arief Iskandar, S.I.Kom.	Pranata Humas Pertama	
5.	Klarce Grice Pattipeme, S.I.Kom	Pranata Humas Pertama	
6.	Leidena Sekar Negari, S.Ikom.	Pranata Humas Pertama	
7.	Agraha Dwita Sulistyajati, S.I.Kom	Pranata Humas Pertama	
8.	Dwi Desilvani, S.I.Kom.	Pranata Humas Pertama	
9.	Yesi Aryani, SE.	PPNPN Humas	
10.	Ria Kurniati, S. Sos.	PPNPN Humas	
11.	Nurin Shabrina, BA., IR.	PPNPN Humas	
12.	Djaka Putra Dwijaya, S.IK.	PPNPN Humas	
13.	Catur ArioPamungkas, Amd.	PPNPN Humas	
14.	Ibnu Shihab, S.I.kom.	PPNPN Humas	

## Bukti Pengendalian Pembelajaran Aktualisasi oleh Coach

Nama Peserta	:	Agraha Dwita Sulistyajati, S.I.Kom
NIP	:	19910426 201801 1 003
Unit Kerja	:	Bagian Humas Biro Pemberitaan Parlemen
Jabatan	:	Calon Pranata Humas Pertama
Isu	:	Tidak adanya mekanisme pencatatan kepuasan dalam layanan Kunjungan Masyarakat


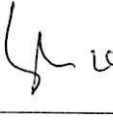
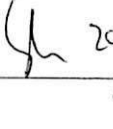
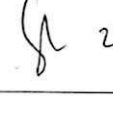

### 1) Kegiatan 1 : Penyusunan Perencanaan

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Coaching	Paraf Coach	
<b>Tanggal Coaching :</b>			
<b>Media Coaching :</b> Pertemuan Langsung			
Tahapan Kegiatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penentuan objek, prosedur pelaksanaan dan penentuan jadwal kegiatan</li> <li>2. Penentuan informasi yang diinginkan (mengkaji literasi)</li> <li>3. Menetapkan mekanisme dan prosedur pengolahan</li> <li>4. Konsultasi dengan Pranata Humas</li> <li>5. Konsultasi dengan kepala Subbagian Penerangan</li> </ol>	<p>Tahapan kegiatan telah berjalan sesuai perencanaan. Agar diperhatikan time schedule kes.</p>	
Output Kegiatan Terhadap Pemecahan Isu	Draft persiapan pelaksanaan	Draf persiapan agar di print u/ dilampirkan	
Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Akuntabilitas, Nasionalisme, Etika Publik, Komitmen Mutu, Anti Korupsi, WOG	keg. telah sesuai substansi mata pelatihan	
Kontribusi terhadap Tusi organisasi	Pelaksanaan kegiatan dengan perencanaan yang matang mendukung terwujudnya Setjen dan BK DPR RI yang profesional, andal, transparan dan akuntabel	Berkontribusi terhadap Tusi organisasi	
Penguatan Nilai Organisasi	Membiasakan diri memiliki perencanaan yang matang memperkuat nilai religious, akuntabilitas, professional, dan integritas	kegiatan telah mendukung penguatan organisasi.	

## Bukti Pengendalian Pembelajaran Aktualisasi oleh Coach

Nama Peserta	: Agraha Dwita Sulistyajati, S.I.Kom
NIP	: 19910426 201801 1 003
Unit Kerja	: Bagian Humas Biro Pemberitaan Parlemen
Jabatan	: Calon Pranata Humas Pertama
Isu	: Tidak adanya mekanisme pencatatan kepuasan dalam layanan Kunjungan Masyarakat

### 1) Kegiatan 2 : Penyusunan Kuesioner

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Coaching	Paraf Coach
<b>Tanggal Coaching :</b>		
<b>Media Coaching :</b> Pertemuan Langsung		
Tahapan Kegiatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pembuatan kuesioner</li> <li>2. Konsultasi dengan Pranata Humas</li> <li>3. Konsultasi dengan Kepala Subbagian Penerangan</li> <li>4. Uji coba kuesioner</li> </ol>	<p>Agar siap bila akan dilakukan dengan melibatkan Stakeholder lain</p>  <p style="text-align: right;">24/8-18</p>
Output Kegiatan Terhadap Pemecahan Isu	Kuesioner yang telah disetujui dan diuji coba	<p>Agar di rampungkan dahinya untuk diolah</p>  <p style="text-align: right;">24/8-18</p>
Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Akuntabilitas, Komitmen Mutu, WOG, Nasionalisme, Etika Publik	<p>Agar telah terkait substansi MP</p>  <p style="text-align: right;">24/8-18</p>
Kontribusi terhadap Tusi organisasi	Persiapan bahan pelaksanaan yang matang mendukung terwujudnya Setjen dan BK DPR RI yang profesional, andal, transparan dan akuntabel	<p>Telah berkontribusi ttd pelaksanaan TUS organisasi</p>  <p style="text-align: right;">24/8-18</p>
Penguatan Nilai Organisasi	Membiasakan diri memastikan perencanaan yang matang memperkuat nilai religious, akuntabilitas, professional, dan integritas	<p>Tahapan kegiatan mendukung perencanaan nilai organisasi</p>  <p style="text-align: right;">24/8-18</p>

## Bukti Pengendalian Pembelajaran Aktualisasi oleh Coach

Nama Peserta	: Agraha Dwita Sulistyajati, S.I.Kom
NIP	: 19910426 201801 1 003
Unit Kerja	: Bagian Humas Biro Pemberitaan Parlemen
Jabatan	: Calon Pranata Humas Pertama
Isu	: Tidak adanya mekanisme pencatatan kepuasan dalam layanan Kunjungan Masyarakat

### 1) Kegiatan 3 : Pengumpulan Data

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Coaching		Paraf Coach
<b>Tanggal Coaching :</b>			
<b>Media Coaching :</b> Pertemuan langsung			
Tahapan Kegiatan	1. Penyebaran kuesioner 2. Perekaman data 3. Pengolahan data	Tahapan kegiatan telah berjalan sesuai perencanaan.	SN 24/8-18
Output Kegiatan Terhadap Pemecahan Isu	Data hasil olahan	Data di laporkan di laporan	SN 24/8-18
Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Etika Publik, Pelayanan Publik, Nasionalisme, Akuntabilitas, Anti Korupsi, Komitmen Mutu	Keg terkait MP	SN 24/8-18
Kontribusi terhadap Tusi organisasi	Memiliki data yang kuat dan valid mendukung terwujudnya Setjen dan BK DPR RI yang profesional, andal, transparan dan akuntabel	Kegiatan ini telah berkontribusi Gus' terhadap Tusi organisasi	SN 24/8-18
Penguatan Nilai Organisasi	Membiasakan diri memiliki data yang kuat dan valid memperkuat nilai religious, akuntabilitas, professional, dan integritas	keg' berkontribusi terhadap penguatan nilai.	SN 24/8-18

## Bukti Pengendalian Pembelajaran Aktualisasi oleh Coach

Nama Peserta	:	Agraha Dwita Sulistyajati, S.I.Kom
NIP	:	19910426 201801 1 003
Unit Kerja	:	Bagian Humas Biro Pemberitaan Parlemen
Jabatan	:	Calon Pranata Humas Pertama
Isu	:	Tidak adanya mekanisme pencatatan kepuasan dalam layanan Kunjungan Masyarakat

### 1) Kegiatan 4 : Analisa

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Coaching	Paraf Coach
<b>Tanggal Coaching :</b>		
<b>Media Coaching :</b> Pertemuan langsung		
Tahapan Kegiatan	1. Analisa data hasil olahan 2. Menyusun laporan hasil analisa 3. Konsultasi dengan Pranata Humas 4. Konsultasi dengan Kepala Subbagian Penerangan	Keg analisa
Output Kegiatan Terhadap Pemecahan Isu	Deskripsi analisa hasil kegiatan	telah Gerakanti Gusi terhadap
Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Akuntabilitas, Anti Korupsi, <i>Whole of Government</i> , Nasionalisme, Etika Publik	Penerapan
Kontribusi terhadap Tusi organisasi	Memiliki kemampuan untuk melakukan daya analisa yang baik mendukung terwujudnya Setjen dan BK DPR RI yang profesional, andal, transparan dan akuntabel	Tusi dan nilai organis
Penguatan Nilai Organisasi	Dengan melatih diri memiliki daya analisa yang baik memperkuat nilai religious, akuntabilitas, professional, dan integritas	

## Bukti Pengendalian Pembelajaran Aktualisasi oleh Coach

Nama Peserta	:	Agraha Dwita Sulistyajati, S.I.Kom
NIP	:	19910426 201801 1 003
Unit Kerja	:	Bagian Humas Biro Pemberitaan Parlemen
Jabatan	:	Calon Pranata Humas Pertama
Isu	:	Tidak adanya mekanisme pencatatan kepuasan dalam layanan Kunjungan Masyarakat

### 1) Kegiatan 5 : Evaluasi


Penyelesaian Kegiatan	Catatan Coaching	Paraf Coach
<b>Tanggal Coaching :</b>		
<b>Media Coaching :</b> <i>Pertemuan langsung</i>		
Tahapan Kegiatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perencanaan rapat evaluasi</li> <li>2. Pembuatan laporan singkat hasil rapat evaluasi</li> <li>3. Perencanaan tindak lanjut hasil rapat evaluasi</li> </ol>	
Output Kegiatan Terhadap Pemecahan Isu	Laporan singkat evaluasi	<i>Kegiatan</i>
Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	<i>Whole of Government, Nasionalisme, Etika Publik, Akuntabilitas</i>	<i>telah terkait 'GSS hrs'</i>
Kontribusi terhadap Tusi organisasi	Selalu melakukan evaluasi untuk perbaikan mendukung terwujudnya Setjen dan BK DPR RI yang profesional, andal, transparan dan akuntabel	<i>Mah pelatita dan Gerkontri bos' terhadap</i>
Penguatan Nilai Organisasi	Dengan membiasakan diri melakukan evaluasi maka nilai religious, akuntabilitas, professional, dan integritas dapat diperkuat	<i>Pencapaian TUS organisay</i>

## Bukti Pengendalian Pembelajaran Aktualisasi oleh Coach

Nama Peserta	:	Agraha Dwita Sulistyajati, S.I.Kom
NIP	:	19910426 201801 1 003
Unit Kerja	:	Bagian Humas Biro Pemberitaan Parlemen
Jabatan	:	Calon Pranata Humas Pertama
Isu	:	Tidak adanya mekanisme pencatatan kepuasan dalam layanan Kunjungan Masyarakat

### 1) Kegiatan 6 : Publikasi Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat






Penyelesaian Kegiatan	Catatan Coaching	Paraf Coach
<b>Tanggal Coaching :</b>		
<b>Media Coaching :</b> <i>Pertemuan Langsung</i>		
Tahapan Kegiatan	5. Penyusunan laporan Indeks Kepuasan Masyarakat 6. Konsultasi dengan Pranata Humas 7. Konsultasi dengan Kepala Subbagian Penerangan 8. Publikasi laporan hasil IKM	<div style="font-size: 2em;">}</div> <i>kegiatan publikasi telah berjalan sesuai rencana dan terkait substansi mata pelatihan dan penguatan nilai organisasi.</i>
Output Kegiatan Terhadap Pemecahan Isu	Laporan hasil IKM sudah dipublikasikan	
Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Anti Korupsi, Akuntabilitas, <i>Whole of Government</i> , Nasionalisme, Etika Publik, Pelayanan Publik	
Kontribusi terhadap Tusi organisasi	Penerapan transparansi dalam aktivitas pelayanan mendukung terwujudnya Setjen dan BK DPR RI yang profesional, andal, transparan dan akuntabel	
Penguatan Nilai Organisasi	Dengan membiasakan diri menerapkan transparansi dapat memperkuat nilai religious, akuntabilitas, professional, dan integritas	

  
 28/1/19

## Bukti Pengendalian Pembelajaran Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta	: Agraha Dwita Sulistyajati, S.I.Kom
NIP	: 19910426 201801 1 003
Unit Kerja	: Bagian Humas Biro Pemberitaan Parlemen
Jabatan	: Calon Pranata Humas Pertama
Isu	: Tidak adanya mekanisme pencatatan kepuasan dalam layanan Kunjungan Masyarakat

### 1) Kegiatan 1 : Penyusunan Perencanaan

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor	
<b>Tanggal Konsultasi :</b>			
Tahapan Kegiatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penentuan objek, prosedur pelaksanaan dan penentuan jadwal kegiatan</li> <li>2. Penentuan informasi yang diinginkan (mengkaji literasi)</li> <li>3. Menetapkan mekanisme dan prosedur pengolahan</li> <li>4. Konsultasi dengan Pranata Humas</li> <li>5. Konsultasi dengan kepala Subbagian Penerangan</li> </ol>	TAHAPAN KEGIATAN DIKERJAKAN SESUAI RENCANA DAN TEPAT WAKTU	
Output Kegiatan Terhadap Pemecahan Isu	Draft persiapan pelaksanaan	OUTPUT KEGIATAN SANGAT TEPAT DILAKUKAN DI BAGIAN HUMAS	
Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Akuntabilitas, Nasionalisme, Etika Publik, Komitmen Mutu, Anti Korupsi, WOG	SUBSTANSI SUDAH MEMENUHI AKUNTABILITAS, NASIONALISME, ETIKA, KOMITMEN, DAN MUTU	
Kontribusi terhadap Tusi organisasi	Pelaksanaan kegiatan dengan perencanaan yang matang mendukung terwujudnya Setjen dan BK DPR RI yang profesional, andal, transparan dan akuntabel	TELAH SESUAI DENGAN TUSI BAGIAN YANG SELAMA INI BELUM SEMPAT DILAKUKAN	
Penguatan Nilai Organisasi	Membiasakan diri memiliki perencanaan yang matang memperkuat nilai religious, akuntabilitas, professional, dan integritas	TELAH MEMILIKI PERENCANAAN YANG MATANG DAN PROFESIONAL	

## Bukti Pengendalian Pembelajaran Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta	:	Agraha Dwita Sulistyajati, S.I.Kom
NIP	:	19910426 201801 1 003
Unit Kerja	:	Bagian Humas Biro Pemberitaan Parlemen
Jabatan	:	Calon Pranata Humas Pertama
Isu	:	Tidak adanya mekanisme pencatatan kepuasan dalam layanan Kunjungan Masyarakat





### 1) Kegiatan 2 : Penyusunan Kuesioner

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<b>Tanggal Konsultasi :</b>		
Tahapan Kegiatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pembuatan kuesioner</li> <li>2. Konsultasi dengan Pranata Humas</li> <li>3. Konsultasi dengan Kepala Subbagian Penerangan</li> <li>4. Uji coba kuesioner</li> </ol>	Tahapan kegiatan dikerjakan sesuai rencana.
Output Kegiatan Terhadap Pemecahan Isu	Kuesioner yang telah disetujui dan diuji coba	Output kegiatan sesuai kebutuhan
Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Akuntabilitas, Komitmen Mutu, WOG, Nasionalisme, Etika Publik	Substansi sudah memenuhi akuntabilitas, mutu, etika dan nasionalisme
Kontribusi terhadap Tusi organisasi	Persiapan bahan pelaksanaan yang matang mendukung terwujudnya Setjen dan BK DPR RI yang profesional, andal, transparan dan akuntabel	Telah sesuai dengan tusi bagian Humas
Penguatan Nilai Organisasi	Membiasakan diri memastikan perencanaan yang matang memperkuat nilai religious, akuntabilitas, professional, dan integritas	Telah memiliki persiapan yang matang dan profesional

## Bukti Pengendalian Pembelajaran Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta	:	Agraha Dwita Sulistyajati, S.I.Kom
NIP	:	19910426 201801 1 003
Unit Kerja	:	Bagian Humas Biro Pemberitaan Parlemen
Jabatan	:	Calon Pranata Humas Pertama
Isu	:	Tidak adanya mekanisme pencatatan kepuasan dalam layanan Kunjungan Masyarakat

### 1) Kegiatan 3 : Pengumpulan Data

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor		Paraf Mentor
<b>Tanggal Konsultasi :</b>			
Tahapan Kegiatan	1. Penyebaran kuesioner 2. Perekaman data 3. Pengolahan data	Tahapan kegiatan terlaksana tepat waktu	
Output Kegiatan Terhadap Pemecahan Isu	Data hasil olahan	Output kegiatan bermanfaat bagi bagian Humas	
Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Etika Publik, Pelayanan Publik, Nasionalisme, Akuntabilitas, Anti Korupsi, Komitmen Mutu	Substansi sudah memenuhi etika pelayanan publik dan komitmen mutu	
Kontribusi terhadap Tusi organisasi	Memiliki data yang kuat dan valid mendukung terwujudnya Setjen dan BK DPR RI yang profesional, andal, transparan dan akuntabel	Telah sesuai dengan tusi bagian	
Penguatan Nilai Organisasi	Membiasakan diri memiliki data yang kuat dan valid memperkuat nilai religious, akuntabilitas, professional, dan integritas	Telah dilakukan dengan integritas dan profesional	

## Bukti Pengendalian Pembelajaran Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta	: Agraha Dwita Sulistyajati, S.I.Kom
NIP	: 19910426 201801 1 003
Unit Kerja	: Bagian Humas Biro Pemberitaan Parlemen
Jabatan	: Calon Pranata Humas Pertama
Isu	: Tidak adanya mekanisme pencatatan kepuasan dalam layanan Kunjungan Masyarakat






### 1) Kegiatan 4 : Analisa

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<b>Tanggal Konsultasi :</b>		
Tahapan Kegiatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analisa data hasil olahan</li> <li>2. Menyusun laporan hasil analisa</li> <li>3. Konsultasi dengan Pranata Humas</li> <li>4. Konsultasi dengan Kepala Subbagian Penerangan</li> </ol>	Tahapan kegiatan telah berjalan sesuai perencanaan
Output Kegiatan Terhadap Pemecahan Isu	Deskripsi analisa hasil kegiatan	Output kegiatan agar dipersiapkan sebaik mungkin
Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Akuntabilitas, Anti Korupsi, <i>Whole of Government</i> , Nasionalisme, Etika Publik	Substansi sudah memenuhi akuntabilitas anti korupsi nasionalisme dan etika publik
Kontribusi terhadap Tusi organisasi	Memiliki kemampuan untuk melakukan daya analisa yang baik mendukung terwujudnya Setjen dan BK DPR RI yang profesional, andal, transparan dan akuntabel	Telah sesuai dengan tusi dan visi misi organisasi
Penguatan Nilai Organisasi	Dengan melatih diri memiliki daya analisa yang baik memperkuat nilai religious, akuntabilitas, professional, dan integritas	Telah memiliki analisa yang matang dan profesional

## Bukti Pengendalian Pembelajaran Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta	:	Agraha Dwita Sulistyajati, S.I.Kom
NIP	:	19910426 201801 1 003
Unit Kerja	:	Bagian Humas Biro Pemberitaan Parlemen
Jabatan	:	Calon Pranata Humas Pertama
Isu	:	Tidak adanya mekanisme pencatatan kepuasan dalam layanan Kunjungan Masyarakat

### 1) Kegiatan 5 : Evaluasi

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor		Paraf Mentor
<b>Tanggal Konsultasi :</b>			
Tahapan Kegiatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perencanaan rapat evaluasi</li> <li>2. Pembuatan laporan singkat hasil rapat evaluasi</li> <li>3. Perencanaan tindak lanjut hasil rapat evaluasi</li> </ol>	Tahapan kegiatan agar memperhatikan Jadwal yang sudah ditetapkan	
Output Kegiatan Terhadap Pemecahan Isu	Laporan singkat evaluasi	Output kegiatan mulai dipersiapkan untuk lampiran	
Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	<i>Whole of Government</i> , Nasionalisme, Etika Publik, Akuntabilitas	Substansi sudah memenuhi mata pelatihan yang diajarkan	
Kontribusi terhadap Tusi organisasi	Selalu melakukan evaluasi untuk perbaikan mendukung terwujudnya Setjen dan BK DPR RI yang profesional, andal, transparan dan akuntabel	telah sesuai dengan tuisi bagian dan organisasi	
Penguatan Nilai Organisasi	Dengan membiasakan diri melakukan evaluasi maka nilai religious, akuntabilitas, professional, dan integritas dapat diperkuat	Kegiatan telah dilakukan dengan profesional dan akuntabel	

## Bukti Pengendalian Pembelajaran Aktualisasi oleh Mentor

Nama Peserta	:	Agraha Dwita Sulistyajati, S.I.Kom
NIP	:	19910426 201801 1 003
Unit Kerja	:	Bagian Humas Biro Pemberitaan Parlemen
Jabatan	:	Calon Pranata Humas Pertama
Isu	:	Tidak adanya mekanisme pencatatan kepuasan dalam layanan Kunjungan Masyarakat

### 1) Kegiatan 6 : Publikasi Indeks Kepuasan Masyarakat

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
<b>Tanggal Konsultasi :</b>		
Tahapan Kegiatan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyusunan laporan Indeks Kepuasan Masyarakat</li> <li>2. Konsultasi dengan Pranata Humas</li> <li>3. Konsultasi dengan Kepala Subbagian Penerangan</li> <li>4. Publikasi laporan hasil IKM</li> </ol>	Tahapan kegiatan di selesaikan tepat waktu
Output Kegiatan Terhadap Pemecahan Isu	Laporan hasil IKM sudah dipublikasikan	Output berhasil dicapai
Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Anti Korupsi, Akuntabilitas, <i>Whole of Government</i> , Nasionalisme, Etika Publik, Pelayanan Publik	Substansi sudah memenuhi anti korupsi akuntabilitas dan pelayanan publik
Kontribusi terhadap Tusi organisasi	Penerapan transparansi dalam aktivitas pelayanan mendukung terwujudnya Setjen dan BK DPR RI yang profesional, andal, transparan dan akuntabel	Telah sesuai dengan tuisi bagian Humas yang seloma ini belum sempat dilakukan
Penguatan Nilai Organisasi	Dengan membiasakan diri menerapkan transparansi dapat memperkuat nilai religious, akuntabilitas, professional, dan integritas	Telah memiliki transparansi yang akuntabel