



LAPORAN AKTUALISASI

Optimalisasi Layanan Publik Humas Setjen DPR RI Melalui Inovasi Survei Kepuasan Masyarakat Berbasis QR Code

Disusun oleh:

Nama : Yuniar Ema Pradita
NIP : 199606192025062001
Unit Kerja : Subbagian Informasi Publik dan Kunjungan
Masyarakat – Bagian Hubungan Masyarakat
dan Pengelolaan Museum
Jabatan : Pengelola Keprotokolan

**PELATIHAN DASAR CPNS GOLONGAN II ANGKATAN XIV
SEKRETARIAT JENDERAL DPR RI
TAHUN 2025**

**LEMBAR PENGESAHAN
EVALUASI AKTUALISASI**

**Optimalisasi Layanan Publik Humas Setjen DPR RI Melalui Inovasi
Survei Kepuasan Masyarakat Berbasis QR Code**

Nama : Yuniar Ema Pradita
NIP : 199606192025062001
Unit Kerja : Subbagian Informasi Publik dan Kunjungan
Masyarakat – Bagian Hubungan Masyarakat dan
Pengelolaan Museum
Jabatan : Pengelola Keprotokolan

Telah diseminarkan Evaluasi Aktualisasi pada
Tanggal 17 /bulan Oktober /2025

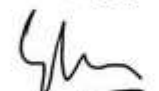
Mengetahui,
Coach


Risa Tiarazani, S.Pd.,M.Pd
NIP. 199003162018022001

Menyetujui,
Mentor


Sugeng Irianto, S.Sos.,M.A
NIP.198105032005021002

Mengetahui,
Penguji


Dr. Shanty Irma Idrus ST,MM
NIP. 197803282010012012

Kata Pengantar

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan aktualisasi dengan judul " Optimalisasi Layanan Publik Humas Setjen DPR RI Melalui Inovasi Survei Kepuasan Masyarakat Berbasis QR Code " tepat pada waktunya.

Laporan aktualisasi ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil (Latsar CPNS) di lingkungan Sekretariat Jenderal DPR RI. Penyusunan rancangan ini dilatarbelakangi oleh kondisi di unit kerja Bagian Hubungan Masyarakat yang menunjukkan bahwa belum tersedia mekanisme dan media digital yang memudahkan masyarakat memberikan penilaian terhadap layanan Humas DPR RI, sehingga diperlukan inovasi dan panduan yang dapat mendukung media digital yang memudahkan Masyarakat untuk system survei kepuasan masyarakat.

Penulis menyadari bahwa penyusunan laporan ini tidak terlepas dari bimbingan, dukungan, dan masukan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada para pembimbing, fasilitator, rekan sejawat, dan seluruh pihak yang telah membantu proses penyusunan rancangan ini.

Akhir kata, semoga rancangan aktualisasi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi nyata dalam peningkatan kualitas layanan humas di Sekretariat Jenderal DPR RI.

Daftar Isi

Kata Pengantar	iii
Daftar Isi	iv
Daftar Gambar	vi
Daftar Tabel	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum	2
C. Tujuan	3
D. Manfaat	3
BAB II PROFIL ORGANISASI DAN JABATAN	4
A. Visi dan Misi Organisasi	4
B. Struktur Organisasi	6
C. Tugas dan Fungsi Jabatan Peserta	7
BAB III PENETAPAN ISU PRIORITAS	9
A. Identifikasi Isu	9
1. Tabel Rumusan Isu	9
2. Deskripsi Isu	10
B. Penetapan Isu Prioritas	16
1. Teknik Tapisan Isu	16
1. Pemilihan Isu Prioritas	16
C. Analisis Isu	19
D. Gagasan Pemecah Isu	19
BAB IV RANCANGAN AKTUALISASI	21
A. Matriks Rancangan Aktualisasi	21
B. Jadwal Kegiatan	24
BAB V PELAKSANAAN AKTUALISASI	26
A. Jadwal Pelaksanaan Aktualisasi	26
B. Penjelasan Tahapan Kegiatan	27
C. Kontribusi terhadap Visi/Misi/Tusi/Tujuan Organisasi	52
D. Stakeholder	53
E. Kendala dan Strategi	53
F. Analisis Dampak	54
BAB VI PENUTUP	57
A. Simpulan	57

B. Saran	58
----------------	----

Daftar Gambar

Gambar 1. Struktur Organisasi Sekretariat Jenderal DPR RI	6
Gambar 2. Struktur Organisasi Deputi Bidang Persidangan.....	6
Gambar 3. Struktur Organisasi Biro Protokol dan Humas.....	7
Gambar 4. Data Pendukung Survei Kepuasan Masyarakat Manual	12
Gambar 5. Diagram fishbone	19
Gambar 6. Gambar pembuatan Google Form	36
Gambar 7. Gambar tautan Google Form ke QR code	38
Gambar 8. Gambar uji coba kepada beberapa pegawai humas.....	40
Gambar 9. Gambar penempatan SKM di ruang tamu humas	42
Gambar 10. Gambar sosialisasi kepada tamu.....	44
Gambar 11. Gambar rekapitulasi hasil SKM	46
Gambar 12. Gambar analisis data	48
Gambar 13. Gambar kegiatan evaluasi	51

Daftar Tabel

<i>Tabel 1. Tabel Rumusan Isu</i>	<i>10</i>
<i>Tabel 2. Teknik Tapisan Isu USG</i>	<i>16</i>
<i>Tabel 3. Keterangan Urgency, Seriousness, Growth.....</i>	<i>17</i>
<i>Tabel 4. Gagasan Pemecah Isu</i>	<i>20</i>
<i>Tabel 5. Matriks Rancangan Aktualisasi.....</i>	<i>23</i>
<i>Tabel 6. Jadwal Rencana Kegiatan.....</i>	<i>25</i>
<i>Tabel 7. Jadwal Pelaksanaan Aktualisasi</i>	<i>27</i>
<i>Tabel 8. Tabel pertanyaan SKM.....</i>	<i>29</i>
<i>Tabel 9. Analisis perhitungan SKM</i>	<i>48</i>
<i>Tabel 10. Tabel kendala dan solusi</i>	<i>54</i>

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hubungan Masyarakat (Humas) Sekretariat Jenderal DPR RI memiliki peran strategis dalam menjembatani komunikasi antara lembaga DPR RI dengan masyarakat. Melalui layanan informasi, publikasi, serta pengelolaan opini publik, Humas berfungsi sebagai garda terdepan dalam menciptakan citra positif DPR RI di mata masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan Humas sangat menentukan tingkat kepercayaan publik terhadap lembaga DPR RI secara keseluruhan.

Salah satu instrumen penting dalam mengukur kualitas pelayanan publik adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). SKM tidak hanya menjadi amanat regulasi, tetapi juga wujud nyata implementasi prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik dalam birokrasi modern. Melalui SKM, masyarakat dapat memberikan penilaian obyektif terhadap layanan yang diterimanya, sedangkan instansi pemerintah dapat menjadikannya sebagai dasar evaluasi dan perbaikan kualitas layanan.

Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa mekanisme survei kepuasan masyarakat yang ada saat ini di lingkungan Humas Setjen DPR RI belum sepenuhnya optimal. Survei masih dilakukan secara manual atau terbatas dalam bentuk kuesioner yang memerlukan waktu, tenaga, dan biaya lebih besar. Kondisi ini mengakibatkan rendahnya partisipasi masyarakat, keterlambatan dalam pengolahan data, serta kurangnya pemanfaatan hasil survei sebagai acuan pengambilan kebijakan perbaikan layanan.

Di sisi lain, perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam perilaku masyarakat. Hampir setiap orang kini memiliki smartphone dan terbiasa menggunakan QR Code untuk mengakses informasi secara cepat. Teknologi ini sangat potensial dimanfaatkan dalam rangka meningkatkan partisipasi masyarakat terhadap SKM. Dengan mengintegrasikan survei kepuasan masyarakat ke dalam sistem berbasis QR Code, masyarakat cukup memindai barcode yang tersedia untuk langsung mengisi survei secara online.

Penerapan sistem ini memiliki berbagai keunggulan: masyarakat lebih mudah memberikan penilaian, data dapat dikumpulkan secara real-time, pengolahan hasil lebih cepat, dan tingkat akurasi meningkat. Selain itu, inovasi ini juga sejalan dengan tuntutan

transformasi digital birokrasi, khususnya dalam mewujudkan Smart Governance dan pelayanan publik yang prima.

Dengan adanya inovasi survei berbasis QR Code, Humas Setjen DPR RI dapat menunjukkan komitmen sebagai organisasi yang responsif, adaptif terhadap perkembangan teknologi, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Lebih jauh, penerapan inovasi ini juga mendukung implementasi nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK, terutama nilai Akuntabel (dapat dipertanggungjawabkan), Kompeten (mahir dalam penggunaan teknologi digital), serta Loyal (memberikan kontribusi positif bagi instansi).

Berdasarkan latar belakang tersebut, diperlukan suatu langkah konkret berupa inovasi “Optimalisasi Layanan Publik Humas Setjen DPR RI Melalui Inovasi Survei Kepuasan Masyarakat Berbasis QR Code” sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang cepat, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat di era digital.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
2. Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 tentang Keprotokolan;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2002 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 11 Tahun 2017 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil (PNS);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2018 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2010 Tentang Keprotokolan;
6. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2020 tentang Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia;
7. Peraturan Sekretariat Jenderal Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia;
8. Peraturan Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2018 Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 41 Tahun 2018 tentang Nomenklatur Jabatan Pelaksana Bagi Pegawai Sipil di Lingkungan Instansi Pemerintah.

10. Persekjen DPR RI Nomor 6 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal DPR RI

C. Tujuan

Tujuan dibuatnya laporan aktualisasi ini adalah untuk membuat inovasi survei kepuasan masyarakat berbasis QR Code, mempermudah masyarakat dalam memberikan penilaian terhadap layanan Humas Setjen DPR RI, mendukung transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas pelayanan publik di lingkungan Setjen DPR RI. Serta menguatkan implementasi nilai ASN BerAKHLAK, khususnya Akuntabel, Kompeten, dan Loyal.

D. Manfaat

Terdapat beberapa manfaat dalam pembuatan laporan aktualisasi ini menjadi panduan Pengelola Keprotokolan dalam menjalankan tugasnya, yaitu:

1. Bagi masyarakat: Mudah, cepat, dan transparan dalam memberikan penilaian terhadap layanan Humas DPR RI.
2. Bagi organisasi: Data survei lebih cepat diolah, dapat menjadi dasar pengambilan keputusan untuk perbaikan layanan.
3. Bagi ASN: Melatih inovasi pelayanan publik, meningkatkan kompetensi digital, dan menginternalisasi nilai BerAKHLAK.

BAB II

PROFIL ORGANISASI DAN JABATAN

A. Visi dan Misi Organisasi

1. Sekretariat Jenderal DPR RI

Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (Setjen DPR RI) adalah sebuah lembaga non-struktural yang berkedudukan sebagai Kesekretariatan Lembaga dan memiliki peran sangat penting dalam mendukung kinerja DPR RI. Dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2020 tentang Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dinyatakan bahwa Sekretariat Jenderal DPR RI adalah aparatur pemerintah yang dalam menjalankan tugas dan fungsinya berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Pimpinan DPR RI.

a. Visi Sekretariat Jenderal DPR RI

Terwujudnya DPR RI sebagai Pilar Demokrasi Substansial yang Modern, Aspiratif, Responsif, dan Akuntabel menuju Indonesia Emas 2045.

b. Misi Sekretariat Jenderal DPR RI

- Mewujudkan kedaulatan rakyat melalui pelaksanaan fungsi dan peran DPR RI yang efektif untuk mempercepat terwujudnya tujuan bernegara.
- Mewujudkan tata kelola kelembagaan DPR RI yang dinamis (dynamic parliament governance) untuk menguatkan fungsi dan peran DPR RI dalam rangka kerangka reformasi birokrasi.

2. Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat

Biro Persidangan I merupakan salah satu Biro yang berada dibawah Deputi Bidang Persidangan Sekretariat Jenderal DPR RI.

a. Visi Biro Protokol dan Humas

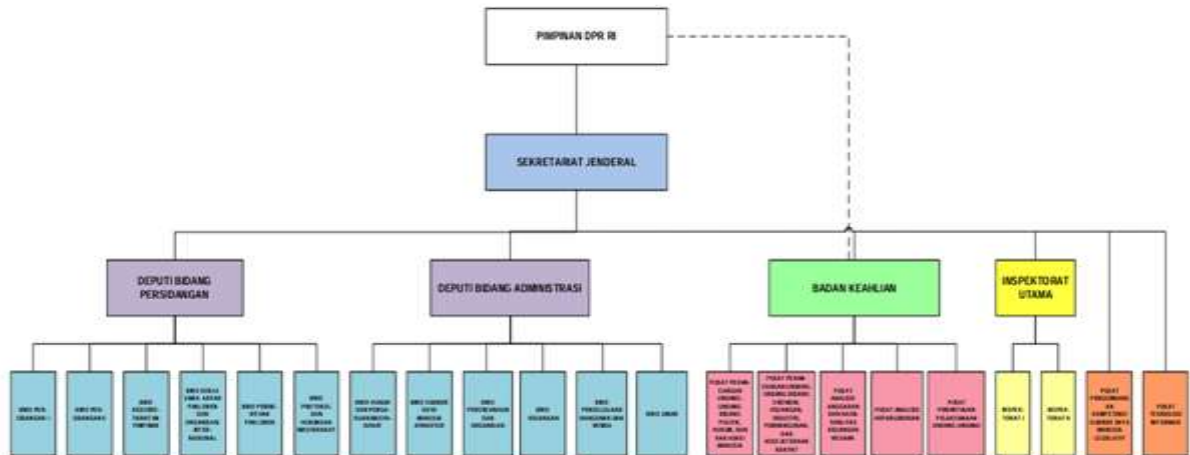
Terwujudnya Keprotokolan, KeHubungan Masyarakat dan Layanan Informasi yang Profesional, Ramah, Integritas, Mudah dan Amanah (PRIMA).

b. Misi Biro Persidangan I

- Meningkatkan kepuasan Anggota DPR RI terhadap layanan keprotokolan dan layanan perpustakaan.
- Meningkatkan kualitas layanan informasi publik dan kearsipan.
- Meningkatkan layanan keHubungan Masyarakat dan kunjungan masyarakat ke museum dan perpustakaan.

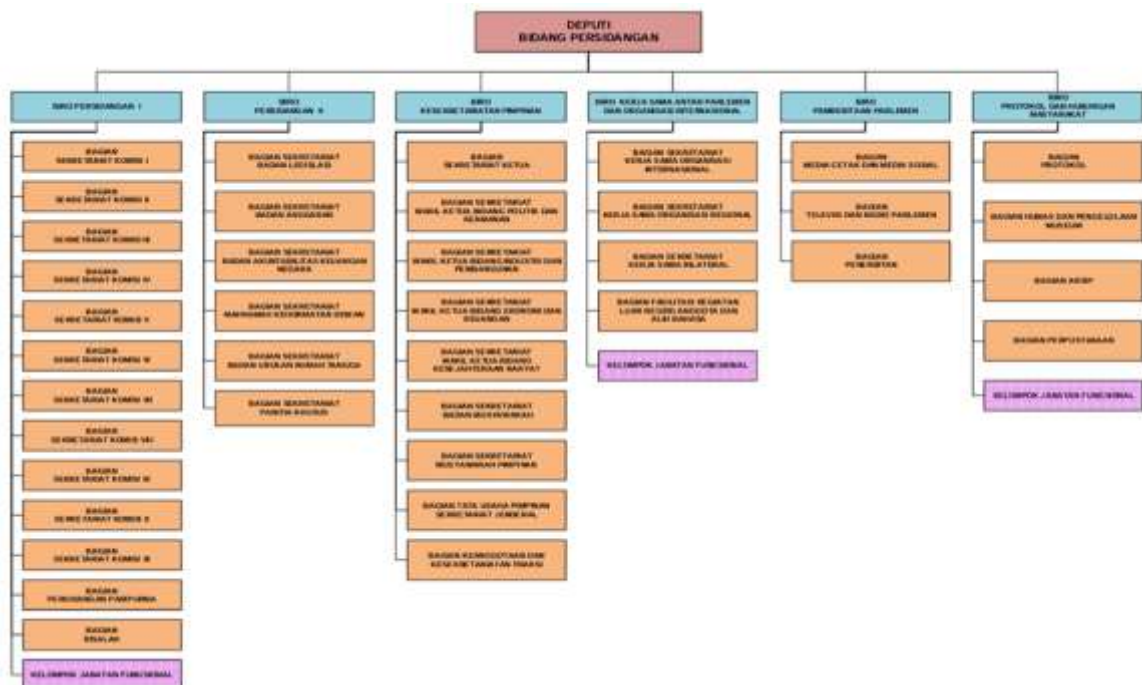
B. Struktur Organisasi

1. Sekretariat Jenderal DPR RI



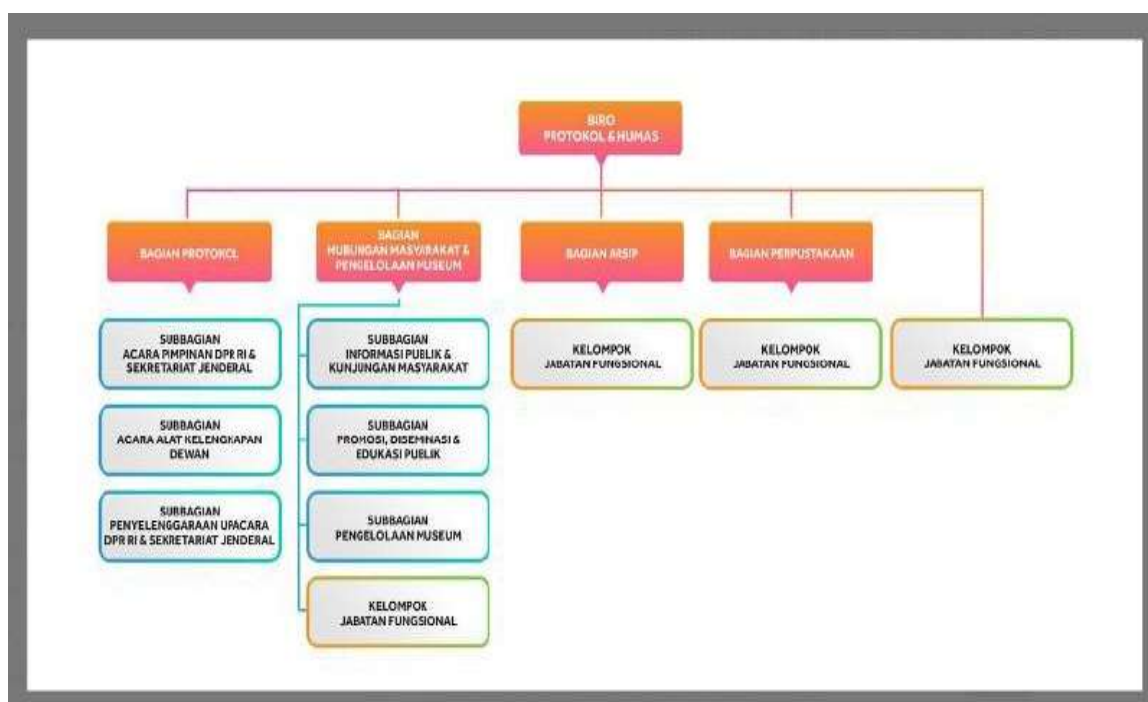
Gambar 1. Struktur Organisasi Sekretariat Jenderal DPR RI

2. Deputi Bidang Persidangan



Gambar 2. Struktur Organisasi Deputi Bidang Persidangan

3. Biro Protokol dan Humas – Bagian Hubungan Masyarakat & Pengelolaan Museum



Gambar 3. Struktur Organisasi Biro Protokol dan Humas

C. Tugas dan Fungsi Jabatan Peserta

Bagian Hubungan Masyarakat dan Pengelolaan Museum mempunyai tugas melaksanakan pelayanan informasi publik dan kunjungan masyarakat ke kompleks DPR RI, penyaluran delegasi masyarakat, promosi, diseminasi dan edukasi publik, serta pengelolaan Museum DPR RI. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Bagian Hubungan Masyarakat dan Pengelolaan Museum menyelenggarakan fungsi:

1. Penyusunan rencana kegiatan dan anggaran Bagian Hubungan Masyarakat dan Pengelolaan Museum;
2. Penyusunan bahan kegiatan di bidang keHubungan Masyarakatan dan pengelolaan museum;
3. **Pelaksanaan pelayanan informasi publik dan kunjungan masyarakat;**
4. Pelaksanaan promosi, diseminasi dan edukasi publik;
5. Pembinaan dan pengelolaan keHubungan Masyarakatan;
6. Pengelolaan Museum DPR RI;
7. Pelaksanaan tata usaha Bagian Hubungan Masyarakat dan Pengelolaan Museum DPR RI; dan

8. Pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi kepada Kepala Biro Protokol dan Hubungan Masyarakat

BAB III PENETAPAN ISU PRIORITAS

A. Identifikasi Isu

1. Tabel Rumusan Isu

No	Rumusan Isu	Kondisi saat ini (data dan fakta)	Dampak apabila isu tidak diselesaikan	Kondisi yang diharapkan	Keterkaitan dengan Kedudukan dan Peran ASN mendukung SMART Governance
1	Belum tersedia mekanisme dan media digital yang memudahkan masyarakat memberikan penilaian terhadap layanan Humas DPR RI	Hingga saat ini belum pernah dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara formal di lingkungan Humas Setjen DPR RI.	Tidak adanya data terukur mengenai kepuasan masyarakat terhadap layanan Humas, sehingga sulit mengetahui kelemahan maupun kekuatan pelayanan.	Masyarakat dapat dengan mudah memberikan penilaian, kritik, dan saran secara cepat, real-time, dan terdokumentasi.	ASN memiliki kedudukan sebagai pelaksana kebijakan publik, pelayan publik, dan perekat serta pemersatu bangsa. Dalam konteks ini, ASN di Humas Setjen DPR RI dituntut mampu menghadirkan pelayanan publik yang adaptif terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat.
2	Belum tersedia media edukasi interaktif di Museum DPR RI untuk meningkatkan pengalaman pengunjung	Fungsi museum sebagai media pembelajaran publik mengenai lembaga DPR RI kurang optimal	Menurunnya minat kunjungan masyarakat, khususnya pelajar dan mahasiswa yang mengharapkan pengalaman edukasi yang modern dan interaktif	Tersedia media edukasi interaktif di Museum DPR RI, seperti layar sentuh berisi informasi digital, video pembelajaran, QR Code penjelasan koleksi, atau aplikasi panduan museum.	ASN memiliki peran penting dalam mendukung transformasi layanan publik berbasis teknologi digital. Kehadiran media interaktif di museum sejalan dengan prinsip SMART Governance, khususnya aspek Adaptif (ASN mampu mengikuti perkembangan teknologi), Responsif (menjawab kebutuhan pengunjung), dan Akuntabel (penyediaan informasi publik yang transparan dan dapat dipertanggungjawabkan).
3	Informasi terkait layanan publik Humas DPR RI belum sepenuhnya terintegrasi dalam satu	Efektivitas layanan publik menurun karena informasi yang tidak terpusat	Masyarakat kesulitan menemukan informasi resmi mengenai layanan	Tersedianya satu kanal komunikasi resmi (misalnya laman khusus pada website DPR RI atau	Sebagai penyelenggara pelayanan publik, ASN dituntut untuk menghadirkan layanan yang Sederhana, Transparan, Akuntabel, dan Responsif. Integrasi

	kanal komunikasi resmi	menyulitkan koordinasi internal	Humas DPR RI	aplikasi layanan publik) yang berfungsi sebagai pusat informasi terintegrasi mengenai layanan Humas DPR RI.	kanal komunikasi resmi Humas DPR RI mendukung prinsip SMART Governance, karena memungkinkan ASN untuk memberikan informasi publik yang lebih cepat, tepat, dan terbuka
--	------------------------	---------------------------------	--------------	---	--

Tabel 1. Tabel Rumusan Isu

2. Deskripsi Isu

Sebagai Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS) pada Sekretariat Jenderal DPR RI dengan jabatan Pengelola Keprotokolan di Biro Protokol dan Humas, saya memiliki tanggung jawab untuk mendukung kelancaran penyelenggaraan kegiatan resmi, baik yang bersifat internal maupun eksternal. Dalam melaksanakan tugas tersebut, diperlukan analisis terhadap isu-isu aktual di lingkungan kerja guna menemukan solusi kreatif yang sejalan dengan nilai-nilai SmartASN dan mendukung pencapaian tujuan organisasi.

Berdasarkan pengamatan langsung di unit kerja, saya mengidentifikasi sedikitnya tiga isu aktual yang memengaruhi efektivitas pelaksanaan tugas di humas, yaitu belum tersedia mekanisme dan media digital yang memudahkan masyarakat memberikan penilaian terhadap layanan Humas DPR RI, belum tersedia media edukasi interaktif di Museum DPR RI, dan belum terintegrasi informasi terkait layanan publik Humas DPR RI. Analisis berikut dilengkapi dengan bukti pendukung, keterkaitan dengan Agenda 3 Latsar CPNS, serta gagasan kreatif beserta rencana kegiatannya.

Pada tahapan pertama, saya mengambil 3 isu instansi yang sering terjadi di unit kerja Subbagian Informasi Publik dan Kunjungan Masyarakat – Bagian Hubungan Masyarakat dan Pengelolaan Museum Sekretariat Jenderal DPR RI. Selanjutnya saya akan mengerucutkan menjadi 1 isu yang paling penting untuk dibahas dan diberikan rekomendasi berdasarkan teknik analisis yang sudah dipelajari dalam materi modul sebelumnya. Dengan kondisi yang telah ada maka isu yang akan diidentifikasi adalah sebagai berikut:

a. Isu Ke-1 : Belum tersedia mekanisme dan media digital yang memudahkan masyarakat memberikan penilaian terhadap layanan Humas DPR RI

Hubungan Masyarakat (Humas) Setjen DPR RI merupakan unit yang berperan penting dalam memberikan layanan informasi, publikasi, dan komunikasi kepada masyarakat. Sebagai garda terdepan dalam membangun citra DPR RI, kualitas layanan Humas sangat menentukan tingkat kepuasan dan kepercayaan publik.

Namun, hingga saat ini belum tersedia mekanisme maupun media digital yang memungkinkan masyarakat memberikan penilaian secara langsung terhadap layanan yang diberikan Humas Setjen DPR RI. Kondisi ini mengakibatkan tingkat kepuasan masyarakat belum dapat terukur secara objektif dan terstruktur, sehingga Humas kesulitan memperoleh data yang akurat untuk dijadikan dasar evaluasi dan perbaikan layanan.

Di era digital, masyarakat semakin terbiasa menggunakan teknologi berbasis smartphone. Salah satu teknologi yang mudah, murah, dan praktis untuk dimanfaatkan adalah QR Code. Dengan memanfaatkan QR Code yang terhubung ke tautan survei kepuasan masyarakat (misalnya Google Form atau aplikasi internal), masyarakat dapat dengan cepat memberikan penilaian terhadap layanan Humas.

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (KSM)
PADA UNIT LAYANAN PENYALIHAN DELEGASI MASYARAKAT
BADAN HUMAS DAN PENGELOLAAN MUSEUM**

Tanggal Survei : 14 Juni 2024 Jam Survei : 08.00 - 12.00
09.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia : 25 tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ ST ☐ D3 ☐ D4
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ WAKIL ☐ WIRAUSAHA
☐ LAINNYA : ☐ Mahasiswa
Jenis Layanan yang diterima : Pelayanan Delegasi Masyarakat

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Silahkan beri tanda centang jawaban sesuai dengan kenyataan)

No	Pernyataan	P1	P2
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang komunikasi pelayanan pelayanan dengan para pengunjung?	☐ a. Tidak sesuai ☐ b. Kurang sesuai ☐ c. Sesuai ☒ d. Sangat sesuai	☐ a. Sangat tidak ☐ b. Cukup tidak ☐ c. Cukup ☒ d. Sangat
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang komunikasi prosedur pelayanan di unit ini?	☐ a. Tidak mudah ☐ b. Kurang mudah ☐ c. Mudah ☒ d. Sangat mudah	☐ a. Tidak sesuai ☐ b. Kurang sesuai ☐ c. Sesuai ☒ d. Sangat sesuai
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan tenaga dalam memberikan layanan?	☐ a. Tidak cukup ☐ b. Kurang cukup ☐ c. Cukup ☒ d. Sangat cukup	☐ a. Tidak kompeten ☐ b. Kurang kompeten ☐ c. Kompeten ☒ d. Sangat kompeten

Gambar 4. Data Pendukung Survei Kepuasan Masyarakat Manual

Dampak:

- Tidak adanya data terukur mengenai kepuasan masyarakat terhadap layanan Humas, sehingga sulit mengetahui kelemahan maupun kekuatan pelayanan.
- Partisipasi masyarakat dalam perbaikan layanan rendah, karena tidak ada media yang mudah untuk menyampaikan evaluasi.
- Kualitas layanan publik berpotensi stagnan, karena tidak ada instrumen objektif sebagai dasar pengambilan keputusan dan perbaikan.
- Citra dan kepercayaan publik terhadap DPR RI dapat menurun, apabila layanan Humas tidak menunjukkan upaya peningkatan yang transparan dan akuntabel.
- Bertolak belakang dengan semangat transformasi digital dan Smart Governance, karena pelayanan publik masih bersifat manual dan tradisional.

Kondisi yang diharapkan :

- Tersedia mekanisme Survei Kepuasan Masyarakat berbasis digital yang mudah diakses oleh masyarakat, misalnya melalui QR Code yang terhubung ke formulir daring.
- Masyarakat dapat dengan mudah memberikan penilaian, kritik, dan saran secara cepat, real-time, dan terdokumentasi.
- Hasil survei dapat diolah secara lebih cepat, akurat, dan transparan, sehingga menjadi dasar peningkatan kualitas layanan Humas.
- Terwujudnya layanan publik Humas yang lebih efisien, partisipatif, dan akuntabel, sejalan dengan tuntutan digitalisasi birokrasi.
- Terbangunnya citra DPR RI yang modern, terbuka, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Keterkaitan dengan Kedudukan dan Peran ASN mendukung SMART Governance

- ASN memiliki kedudukan sebagai pelaksana kebijakan publik, pelayan publik, dan perekat serta pemersatu bangsa. Dalam konteks ini, ASN di Humas Setjen DPR RI dituntut mampu menghadirkan pelayanan publik yang adaptif terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat.

Melalui penerapan survei kepuasan berbasis QR Code, ASN berperan dalam:

- Mewujudkan Smart Governance dengan menghadirkan sistem pelayanan yang digital, transparan, dan berbasis data.
- Menginternalisasi nilai-nilai ASN BerAKHLAK, khususnya:
 - *Akuntabel* : hasil survei dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka.
 - *Kompeten*: ASN mampu memanfaatkan teknologi digital dalam pelayanan.
 - *Harmonis*: melibatkan masyarakat sebagai mitra evaluasi.
 - *Adaptif*: menyesuaikan pelayanan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan publik.

b. Isu Ke-2 : Belum tersedia media edukasi interaktif di Museum DPR RI untuk meningkatkan pengalaman pengunjung

Museum DPR RI memiliki fungsi strategis sebagai sarana edukasi publik mengenai sejarah, peran, dan fungsi lembaga legislatif. Namun, penyajian informasi di museum masih dominan dalam bentuk konvensional seperti panel teks, foto, dan benda koleksi statis. Belum tersedia media interaktif berbasis teknologi digital seperti layar sentuh, audio-visual, atau aplikasi panduan kunjungan. Akibatnya, pengalaman pengunjung, khususnya generasi muda yang terbiasa dengan teknologi, kurang maksimal dalam menyerap informasi.

Dampak:

- Menurunnya minat kunjungan masyarakat, khususnya pelajar dan mahasiswa yang mengharapkan pengalaman edukasi yang modern dan interaktif.
- Fungsi museum sebagai media pembelajaran publik mengenai lembaga DPR RI kurang optimal.
- Citra DPR RI sebagai lembaga modern dan adaptif terhadap perkembangan teknologi dapat berkurang.

Kondisi yang Diharapkan:

Tersedia media edukasi interaktif di Museum DPR RI, seperti layar sentuh berisi informasi digital, video pembelajaran, QR Code penjelasan koleksi, atau aplikasi panduan museum. Dengan adanya media interaktif, pengunjung dapat memperoleh pengalaman belajar yang lebih menarik, partisipatif, dan sesuai dengan perkembangan teknologi.

Keterkaitan dengan Kedudukan dan Peran ASN mendukung SMART Governance:

ASN memiliki peran penting dalam mendukung transformasi layanan publik berbasis teknologi digital. Kehadiran media interaktif di museum sejalan dengan prinsip SMART Governance, khususnya aspek Adaptif (ASN mampu mengikuti perkembangan teknologi), Responsif (menjawab kebutuhan pengunjung), dan Akuntabel (penyediaan informasi publik yang transparan dan dapat dipertanggungjawabkan). Dengan demikian, ASN turut berperan dalam memperkuat fungsi museum sebagai sarana edukasi publik modern yang mendukung transparansi kinerja lembaga legislatif.

c. Isu Ke-3 : Informasi terkait layanan publik Humas DPR RI belum sepenuhnya terintegrasi dalam satu kanal komunikasi resmi

Sebagai unit yang berfungsi memberikan informasi publik dan pelayanan masyarakat, Humas DPR RI telah menggunakan berbagai kanal komunikasi, seperti website DPR RI, media sosial, brosur, maupun layanan langsung. Namun, informasi mengenai layanan publik masih tersebar dan tidak terintegrasi dalam satu kanal resmi yang mudah diakses oleh masyarakat. Hal ini menimbulkan kesulitan bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi yang akurat, cepat, dan lengkap tentang layanan publik yang disediakan.

Dampak:

- Masyarakat kesulitan menemukan informasi resmi mengenai layanan Humas DPR RI.
- Potensi munculnya informasi yang tidak valid atau simpang siur akibat sumber informasi yang beragam.
- Efektivitas layanan publik menurun karena informasi yang tidak terpusat menyulitkan koordinasi internal.

Kondisi yang Diharapkan:

Tersedianya satu kanal komunikasi resmi (misalnya laman khusus pada website DPR RI atau aplikasi layanan publik) yang berfungsi sebagai pusat informasi terintegrasi mengenai layanan Humas DPR RI. Kanal ini dapat memuat informasi prosedur layanan, formulir digital, jadwal layanan kunjungan, hingga publikasi kegiatan sehingga masyarakat memperoleh akses informasi yang mudah, cepat, dan terpercaya.

Keterkaitan dengan Kedudukan dan Peran ASN mendukung SMART Governance:

Sebagai penyelenggara pelayanan publik, ASN dituntut untuk menghadirkan layanan yang Sederhana, Transparan, Akuntabel, dan Responsif. Integrasi kanal komunikasi resmi Humas DPR RI mendukung prinsip SMART Governance, karena memungkinkan ASN untuk memberikan informasi publik yang lebih cepat, tepat, dan

terbuka. Hal ini sekaligus mencerminkan nilai ASN Berorientasi Pelayanan dan Akuntabel, serta menunjukkan peran ASN sebagai agen transformasi digital dalam birokrasi modern.

B. Penetapan Isu Prioritas

1. Teknik Tapisan Isu

Metode USG (Urgency, Seriousness, dan Growth) merupakan salah satu cara menetapkan prioritas masalah dengan mempertimbangkan seberapa mendesak isu tersebut harus dibahas. Kemudian seberapa serius isu tersebut harus dibahas sehingga tidak menimbulkan masalah yang lain. Dan juga, seberapa mungkin isu tersebut berkembang ke arah yang buruk.

Dalam menentukan prioritas masalah dilakukan dengan menggunakan metode USG (Urgency, Seriousness, dan Growth). Metode USG merupakan salah satu cara menetapkan urutan prioritas masalah dengan metode teknik scoring 1-5 dan dengan mempertimbangkan tiga komponen dalam metode USG.

1. Pemilihan Isu Prioritas

NO	ISU	NILAI			JUMLAH	PRIORITAS
		U	S	G		
1.	Belum tersedia mekanisme dan media digital yang memudahkan masyarakat memberikan penilaian terhadap layanan Humas DPR RI	4	5	5	14	I
2.	Belum tersedia media edukasi interaktif di Museum DPR RI untuk meningkatkan pengalaman pengunjung.	3	3	4	10	III
3.	Informasi terkait layanan publik Humas DPR RI belum sepenuhnya terintegrasi dalam satu kanal komunikasi resmi.	3	4	4	11	II

Tabel 2. Teknik Tapisan Isu USG

Keterangan:

	SKOR	KATEGORI	INDIKATOR
URGENCY	5	Sangat Mendesak	Masalah ini adalah prioritas tertinggi yang membutuhkan penanganan secepatnya.
	4	Mendesak	Memerlukan tindakan segera dalam waktu dekat. Penundaan dalam penindaklanjutan dapat mempengaruhi kenyamanan unit kerja
	3	Cukup Mendesak	Membutuhkan perhatian segera karena dapat berdampak pada efektivitas kegiatan
	2	Kurang Mendesak	Masalah ini memiliki tenggat waktu yang fleksibel dan dampaknya minim.
	1	Tidak Mendesak	Masalah ini tidak memiliki dampak yang signifikan dalam waktu dekat.
SERIOUSNESS	5	Sangat Mendesak	Dampak isu akan berpengaruh luas dan serius pada seluruh bagian humas serta mungkin juga mempengaruhi unit kerja lain di Setjen DPR RI serta masyarakat luas
	4	Mendesak	Masalah ini memiliki dampak signifikan yang dapat merusak citra institusi
	3	Cukup Mendesak	Dapat menimbulkan dampak yang lebih luas, memengaruhi beberapa aspek acara atau menyebabkan ketidakpuasan Masyarakat dan unit kerja
	2	Kurang Mendesak	Masalah ini menimbulkan ketidaknyamanan ringan dan dapat diselesaikan dengan mudah tanpa menyebabkan gangguan besar
	1	Tidak Mendesak	Dampak isu tidak signifikan terhadap operasional di Bagian Humas
GROWTH	5	Sangat Mendesak	Memiliki potensi berkembang atau memburuk dengan waktu yang sangat singkat dan dampaknya menjadi tidak terkendali.
	4	Mendesak	Memiliki potensi berkembang atau memburuk yang besar.
	3	Cukup Mendesak	Memiliki potensi berkembang atau memburuk yang sedang dan tidak terlalu lama
	2	Kurang Mendesak	Memiliki potensi berkembang atau memburuk yang lambat.
	1	Tidak Mendesak	Tidak memiliki potensi untuk berkembang atau memburuk seiring waktu

Tabel 3. Keterangan Urgency, Seriousness, Growth

Berdasarkan hasil analisis di atas, isu yang menjadi prioritas adalah “Belum tersedia mekanisme dan media digital yang memudahkan masyarakat memberikan penilaian

terhadap layanan Humas DPR RI” setelah melalui analisis menggunakan teknik USG. Indikatornya adalah isu ini paling mendesak dan berdampak dalam proses kehumasan sehingga menjadi prioritas untuk ditindaklanjuti. Adapun pembahasan terkait pendekatan USG dengan isu yang pilih adalah sebagai berikut:

a. Urgency

Urgency adalah seberapa mendesak isu tersebut harus dibahas bila dikaitkan dengan waktu yang tersedia serta seberapa keras tekanan waktu tersebut untuk memecahkan masalah yang menyebabkan isu tersebut. Karena Hingga saat ini belum pernah dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara formal di lingkungan Humas Setjen DPR RI, maka isu ini menjadi isu yang mendesak untuk dibahas. Karena bersentuhan langsung dengan keprotokolan di lingkungan DPR dimana DPR RI merupakan salah satu Lembaga tertinggi negara yang memegang wewenang legislatif. Oleh karena itu, pengoptimalan dalam hal survey kepuasan masyarakat diupayakan secepat mungkin demi terciptanya pelayanan yang prima.

b. Seriousness

Seriousness adalah seberapa isu tersebut perlu dibahas bila dikaitkan dengan akibat yang timbul dengan penundaan pemecahan masalah yang menimbulkan isu tersebut atau akibat yang menimbulkan masalah-masalah lain kalau masalah penyebab isu tidak diperhatikan. Kaitannya dengan survei di lingkungan DPR RI, karena tidak adanya data terukur mengenai kepuasan masyarakat terhadap layanan Humas, sehingga sulit mengetahui kelemahan maupun kekuatan pelayanan. Oleh karena itu, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi isu yang serius. Dengan pelayanan yang baik, wajah dari birokrasi khususnya Sekretariat Jenderal DPR RI menjadi semakin baik pula.

c. Growth

Growth adalah seberapa kemungkinan-kemungkinannya isu tersebut menjadi berkembang bila dikaitkan dengan kemungkinan masalah penyebab isu akan semakin memburuk bila dibiarkan. Dalam hal Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diharapkan hal tersebut dapat membuat citra positif bagi pihak-pihak yang berkaitan dengan DPR RI yang datang langsung ke DPR RI. Apabila hal pelayanan tidak diperbarui dan tidak berkembang, maka permasalahan tersebut dapat menjalar keranah citra DPR RI yang tidak kompeten.

C. Analisis Isu



Gambar 5. Diagram fishbone

D. Gagasan Pemecah Isu

Isu	Gagasan Pemecahan	Langkah Implementasi
Belum tersedia mekanisme dan media digital yang memudahkan masyarakat memberikan penilaian terhadap layanan Humas DPR RI	Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berbasis QR Code.	Identifikasi Kebutuhan dan Desain Survei - Menentukan indikator kepuasan sesuai dengan standar SKM (PermenPAN-RB). - Menyusun pertanyaan singkat, jelas, dan relevan (misalnya terkait kecepatan, keramahan, transparansi, kemudahan layanan). Pembuatan Formulir Digital - Membuat formulir SKM berbasis Google Form/Microsoft Form. - Menambahkan fitur rekap otomatis agar data langsung bisa dianalisis. Pembuatan QR Code - Menghubungkan link formulir SKM dengan QR Code. - Mendesain tampilan QR Code agar menarik, disertai kalimat ajakan seperti "Ayo isi survei kepuasan layanan Humas DPR RI." Sosialisasi dan Pemasangan QR Code - Menempelkan QR Code di ruang pelayanan Humas, meja resepsionis, banner, dan media sosial DPR RI.

		• Memberikan panduan singkat kepada pengunjung cara mengakses dan mengisi survei. 5. Pelaksanaan Uji Coba (Pilot Project) • Melakukan uji coba penggunaan QR Code kepada tamu atau masyarakat yang datang ke Humas. • Memantau kendala teknis, misalnya kesulitan akses internet atau keterbatasan perangkat. 6. Pengumpulan dan Analisis Data • Mengolah hasil survei secara berkala (misalnya bulanan). • Menyajikan laporan tingkat kepuasan masyarakat kepada pimpinan sebagai dasar evaluasi layanan. 7. Evaluasi dan Penyempurnaan • Mengidentifikasi kelemahan dari sistem SKM berbasis QR Code. • Menyempurnakan instrumen survei atau metode sosialisasi agar partisipasi masyarakat meningkat.
--	--	---

Tabel 4. Gagasan Pemecah Isu

Berdasarkan analisis USG, isu belum tersedia mekanisme dan media digital yang memudahkan masyarakat memberikan penilaian terhadap layanan Humas DPR RI menjadi prioritas utama karena urgensi, tingkat keseriusan, dan potensi pertumbuhannya tinggi. Gagasan kreatif yang diajukan berupa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berbasis QR Code.

Inovasi ini akan menghubungkan QR Code dengan formulir survei digital (Google Form/Microsoft Form) sehingga masyarakat yang menerima layanan dapat memberikan penilaian secara cepat, mudah, dan real-time hanya dengan memindai kode melalui smartphone. Jika diterapkan secara konsisten, rencana ini akan meningkatkan kualitas layanan keprotokolan DPR RI secara signifikan, sejalan dengan prinsip SmartASN yang profesional, adaptif, dan inovatif.

BAB IV

RANCANGAN AKTUALISASI

A. Matriks Rancangan Aktualisasi

Unit Kerja	: Subbagian Informasi Publik dan Kunjungan Masyarakat – Bagian Hubungan Masyarakat dan Pengelolaan Museum
Identifikasi Isu	: a. Belum tersedia mekanisme dan media digital yang memudahkan masyarakat memberikan penilaian terhadap layanan Humas DPR RI b. Belum tersedia media edukasi interaktif di Museum DPR RI untuk meningkatkan pengalaman pengunjung c. Informasi terkait layanan publik Humas DPR RI belum sepenuhnya terintegrasi dalam satu kanal komunikasi resmi
Isu yang Diangkat	: Belum tersedia mekanisme dan media digital yang memudahkan masyarakat memberikan penilaian terhadap layanan Humas DPR RI
Gagasan Pemecahan Isu	: Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berbasis QR Code

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output/Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda II Nilai-nilai Dasar ASN BerAkhlaq	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan Agenda III Manajemen ASN dan SMART ASN	Kontribusi Terhadap Visi/Misi/Tusi/Tujuan Organisasi
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
1.	Penyusunan instrumen survei kepuasan masyarakat (SKM)	- Identifikasi indikator kepuasan sesuai PermenPAN-RB - Menyusun pertanyaan survei yang singkat dan relevan	Draft instrumen SKM berbasis digital	Akuntabel: menyusun instrumen yang dapat dipertanggungjawabkan Kompeten: mampu merancang instrumen yang sesuai standar	Mencerminkan prinsip efektivitas dan efisiensi dalam manajemen ASN	Mendukung tugas Humas DPR RI dalam menyediakan layanan informasi yang transparan dan akuntabel
2.	Pembuatan media digital SKM berbasis QR Code	- Membuat Google Form/tautan survei - Menghubungkan dengan QR Code	Media SKM berbasis digital (tautan & QR Code)	Adaptif: berinovasi dengan teknologi digital Loyal: kontribusi nyata terhadap instansi	Mendukung penguatan digitalisasi birokrasi dan Smart ASN	Mendukung misi DPR RI menjadi lembaga legislatif modern berbasis teknologi
3.	Sosialisasi dan implementasi QR Code SKM	- Menempelkan QR Code di area layanan - Mensosialisasikan kepada masyarakat dan tamu yang datang	QR Code tersedia di area layanan, masyarakat dapat mengisi SKM	Harmonis: membangun interaksi positif dengan masyarakat Kolaboratif: mengajak masyarakat berpartisipasi	Mendukung prinsip partisipasi publik dan transparansi layanan	Memberikan akses yang mudah kepada masyarakat untuk menilai kualitas layanan Humas
4.	Pengumpulan dan analisis data SKM	- Mengumpulkan hasil survei secara berkala - Menganalisis	Laporan hasil SKM periodik	Akuntabel: hasil survei disajikan secara transparan	Mendukung prinsip evidence-based policy	Menjadi dasar perbaikan dan peningkatan kualitas

		data untuk evaluasi layanan		Kompeten: mengolah dan menganalisis data secara benar	dalam manajemen ASN	layanan Humas DPR RI
5.	Evaluasi dan rekomendasi perbaikan layanan	- Mengevaluasi hasil survei - Memberikan rekomendasi tindak lanjut	Rekomendasi perbaikan kualitas layanan	Adaptif: menyesuaikan layanan berdasarkan hasil evaluasi Berorientasi Pelayanan: menjadikan kepuasan masyarakat sebagai prioritas	Mendukung prinsip continuous improvement dan akuntabilitas ASN	Mendukung tujuan organisasi dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan publik terhadap DPR RI

Tabel 5. Matriks Rancangan Aktualisasi

Dalam menyusun rangkaian kegiatan aktualisasi ini, penulis berupaya mengidentifikasi permasalahan yang muncul di lingkungan kerja Subbagian Informasi Publik dan Kunjungan Masyarakat – Bagian Hubungan Masyarakat dan Pengelolaan Museum DPR RI. Berdasarkan hasil observasi, wawancara, serta keterlibatan langsung dalam pelaksanaan tugas, ditemukan bahwa belum tersedia mekanisme dan media digital yang memudahkan masyarakat memberikan penilaian terhadap layanan Humas DPR RI.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa proses evaluasi layanan publik masih dilakukan secara manual dan belum terdokumentasi secara sistematis, sehingga hasilnya belum dapat dijadikan dasar yang kuat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan. Oleh karena itu, melalui kegiatan aktualisasi ini, penulis menggagas penerapan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berbasis QR Code sebagai solusi inovatif untuk menjawab kebutuhan tersebut.

B. Jadwal Kegiatan

No	Kegiatan/Tahapan Kegiatan	AGUSTUS				SEPTEMBER				OKTOBER			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
1.	Penyusunan Instrumen SKM												
	a) Identifikasi indikator & penyusunan pertanyaan												
	b) Review dan validasi instrumen												
	c) Finalisasi instrumen SKM												
2.	Pembuatan Media Digital SKM (QR Code)												
	a) Pembuatan Google Form												
	b) Konversi tautan ke QR Code												
	c) Uji coba QR Code												
3.	Sosialisasi & Implementasi QR Code SKM												
	a) Penempatan QR Code di area layanan												
	b) Sosialisasi kepada masyarakat/tamu												
4.	Pengumpulan & Analisis Data SKM												
	a) Rekapitulasi hasil SKM												
	b) Analisis data kepuasan masyarakat												

	c) Evaluasi & Rekomendasi Perbaikan Layanan												
--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Tabel 6. Jadwal Rencana Kegiatan

BAB V PELAKSANAAN AKTUALISASI

A. Jadwal Pelaksanaan Aktualisasi

Pelaksanaan kegiatan aktualisasi yang berjudul “Optimalisasi Layanan Publik Humas Setjen DPR RI Melalui Inovasi Survei Kepuasan Masyarakat Berbasis QR Code” dilaksanakan selama masa habituasi kurang lebih satu bulan, sesuai dengan rencana kegiatan yang telah disusun pada rancangan aktualisasi. Semula kegiatan direncanakan untuk dilaksanakan pada minggu keempat bulan Agustus, namun terjadi penyesuaian jadwal karena pada periode tersebut para Kepala Subbagian di Bagian Humas sedang melaksanakan tugas kedinasan ke luar kota. Oleh karena itu, pelaksanaan aktualisasi diundur dan dimulai pada minggu pertama bulan September. Kolom yang ditandai dengan warna oranye pada tabel jadwal menunjukkan penyesuaian atau revisi waktu pelaksanaan kegiatan yang dilakukan sebagai akibat dari perubahan tersebut.

No	Kegiatan/Tahapan Kegiatan	AGUSTUS				SEPTEMBER				OKTOBER			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
1.	Penyusunan Instrumen SKM												
	a) Identifikasi indikator & penyusunan pertanyaan												
	b) Review dan validasi instrumen												
	c) Finalisasi instrumen SKM												
2.	Pembuatan Media Digital SKM (QR Code)												
	a) Pembuatan Google Form												
	b) Konversi tautan ke QR Code												
	c) Uji coba QR Code												
3.	Sosialisasi & Implementasi QR Code SKM												

	a) Penempatan QR Code di area layanan												
	b) Sosialisasi kepada masyarakat/tamu												
4.	Pengumpulan & Analisis Data SKM												
	a) Rekapitulasi hasil SKM												
	b) Analisis data kepuasan masyarakat												
	c) Evaluasi & Rekomendasi Perbaikan Layanan												

Tabel 7. Jadwal Pelaksanaan Aktualisasi

B. Penjelasan Tahapan Kegiatan

Kegiatan 1: Penyusunan Instrumen SKM

1.1 Identifikasi indikator & penyusunan pertanyaan

a. Deskripsi hasil aktualisasi

Pada tahap ini dilakukan proses identifikasi terhadap indikator pelayanan publik yang relevan berdasarkan Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Hasil identifikasi tersebut kemudian digunakan sebagai acuan dalam merumuskan butir-butir pertanyaan yang akan dimuat dalam instrumen SKM.

No	Pertanyaan	Jawaban
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	Tidak sesuai Kurang sesuai Sesuai Sangat sesuai

2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Tidak mudah Kurang mudah Mudah Sangat mudah
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan layanan?	Tidak cepat Kurang cepat Cepat Sangat cepat
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Sangat mahal Cukup mahal Murah Gratis
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Tidak sesuai Kurang sesuai Sesuai Sangat sesuai
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Tidak kompeten Kurang kompeten Kompeten

		Sangat kompeten
7.	Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Tidak sopan & ramah Kurang sopan & ramah Sopan & ramah Sangat sopan & ramah
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Buruk Cukup Baik Sangat baik
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Tidak ada Ada tetapi tidak berfungsi Berfungsi kurang maksimal Dikelola dengan baik

Tabel 8. Tabel pertanyaan SKM

Berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan identifikasi indikator dan penyusunan pertanyaan, diperoleh bahwa proses ini berjalan dengan baik dan sesuai dengan pedoman Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dari hasil identifikasi, ditetapkan sejumlah indikator utama yang menggambarkan aspek-aspek penting pelayanan publik, seperti persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, penanganan pengaduan, serta maklumat pelayanan. Indikator tersebut kemudian dijabarkan menjadi butir-butir pertanyaan yang relevan dan

mudah dipahami oleh responden. Sebagai contoh, salah satu pertanyaan yang disusun yaitu “Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?” dengan empat pilihan jawaban berskala Likert, yakni tidak sesuai, kurang sesuai, sesuai, dan sangat sesuai.

Secara umum, kegiatan ini menghasilkan instrumen SKM yang terstruktur dan sesuai standar, sehingga dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Bagian Humas DPR RI secara lebih objektif dan terukur.

b. Keterkaitan dengan Nilai Dasar ASN BerAKHLAK

Wujud penerapan nilai BerAKHLAK pada kegiatan di atas antara lain sebagai berikut:

- **Berorientasi Pelayanan**

Nilai ini tercermin melalui upaya menyusun instrumen SKM yang berfokus pada kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan menyusun indikator dan pertanyaan yang tepat dan relevan, kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui kebutuhan serta harapan masyarakat terhadap layanan Humas DPR RI, sehingga hasilnya dapat digunakan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

- **Akuntabel**

Proses penyusunan instrumen dilakukan berdasarkan pedoman resmi Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017, sehingga setiap langkah memiliki dasar hukum yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan. Kegiatan ini menunjukkan komitmen ASN dalam bekerja secara transparan, terukur, dan berintegritas dalam menghasilkan instrumen survei yang valid dan objektif.

- **Harmonis**

Nilai harmonis tampak dalam koordinasi dan komunikasi yang baik antara peserta aktualisasi, mentor, dan rekan kerja di lingkungan Bagian Humas DPR RI. Kerjasama ini menciptakan suasana kerja yang kolaboratif untuk menghasilkan instrumen survei yang komprehensif dan disepakati bersama.

- **Adaptif**

Dalam penyusunan instrumen SKM, peserta menunjukkan sikap adaptif dengan mengintegrasikan pendekatan digital dan modernisasi survei agar sesuai dengan perkembangan teknologi serta kebutuhan masyarakat yang semakin dinamis.

c. Keterkaitan dengan Manajemen ASN dan Smart ASN

- **Manajemen ASN**

Melalui kegiatan penyusunan instrumen SKM, dilakukan upaya sistematis untuk mengukur dan mengevaluasi kinerja pelayanan publik. Hasil survei menjadi dasar dalam menilai efektivitas pelaksanaan tugas serta memberikan umpan balik bagi peningkatan kinerja organisasi. Proses identifikasi indikator dan penyusunan pertanyaan SKM menuntut kemampuan analisis, berpikir kritis, serta pemahaman terhadap standar pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa ASN terus berupaya meningkatkan kompetensi profesional dalam merancang instrumen evaluasi yang relevan dan ilmiah. Kegiatan ini dilaksanakan dengan berpedoman pada regulasi resmi, memastikan bahwa setiap langkah dapat dipertanggungjawabkan secara administratif dan substantif, sejalan dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (good governance).

- **Smart ASN**

Penyusunan instrumen SKM dirancang untuk mendukung pelaksanaan survei berbasis digital melalui Google Form dan QR Code, menunjukkan kemampuan ASN dalam memanfaatkan teknologi untuk mempercepat dan mempermudah proses pelayanan publik. Kegiatan ini dilakukan dengan berkoordinasi dan berkolaborasi bersama mentor dan tim kerja, mencerminkan semangat kerja sama lintas fungsi yang menjadi karakter Smart ASN.

d. Kendala Pelaksanaan dan Solusi

Pada awalnya kegiatan direncanakan dilaksanakan pada minggu keempat bulan Agustus, namun mengalami pergeseran jadwal karena sebagian pejabat dan staf di Bagian Humas melaksanakan tugas kedinasan ke luar kota, sehingga proses penyusunan instrumen sedikit tertunda. Solusinya yaitu penyesuaian jadwal dilakukan dengan koordinasi ulang bersama mentor dan pihak terkait. Kegiatan kemudian dimulai pada minggu pertama bulan September tanpa mengurangi substansi dan kualitas tahapan pelaksanaan aktualisasi.

1.2 Review dan validasi instrumen

a. Deskripsi Hasil Aktualisasi

Pada tahap ini dilakukan proses review dan validasi terhadap instrumen Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah disusun sebelumnya. Tujuan utama kegiatan ini adalah memastikan bahwa setiap butir pertanyaan dalam instrumen telah memenuhi kriteria relevansi, kejelasan redaksi, dan kesesuaian dengan indikator pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017.

Proses validasi dilakukan bersama mentor dan rekan kerja di Bagian Humas DPR RI, dengan cara melakukan penelaahan mendalam terhadap setiap indikator pelayanan, antara lain:

- Persyaratan pelayanan
- Prosedur pelayanan
- Waktu pelayanan
- Biaya/tarif
- Kompetensi pelaksana
- Perilaku pelaksana
- Sarana dan prasarana
- Penanganan pengaduan
- Maklumat pelayanan

Selama proses review, beberapa pertanyaan mengalami penyempurnaan redaksi agar lebih mudah dipahami oleh responden dan tidak menimbulkan makna ganda. Selain itu, dilakukan pula pengecekan terhadap urutan pertanyaan, format skala penilaian, serta kesesuaian terminologi dengan konteks pelayanan di Humas DPR RI.

Tahapan ini menghasilkan instrumen SKM yang telah tervalidasi dan siap digunakan untuk uji coba serta pengumpulan data secara digital menggunakan Google Form dan QR Code.

b. Keterkaitan dengan Nilai Dasar ASN BerAKHLAK

- **Berorientasi Pelayanan**

Terwujud dalam upaya memastikan setiap pertanyaan dalam instrumen benar-benar berfokus pada pengalaman dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

- **Akuntabel**

Setiap proses validasi dilakukan berdasarkan data, pedoman, dan hasil diskusi yang dapat dipertanggungjawabkan, menunjukkan sikap transparan dan profesional.

- **Kolaboratif**

Nilai ini tampak melalui koordinasi lintas pihak dalam proses review dan validasi, yang menghasilkan keputusan bersama dan hasil kerja yang lebih baik.

c. Keterkaitan dengan Manajemen ASN dan Smart ASN

- **Manajemen ASN**

Kegiatan review dan validasi instrumen SKM merupakan bagian dari penerapan Manajemen Kinerja ASN, karena mendukung proses pengukuran kinerja pelayanan publik secara objektif dan berbasis data, mengembangkan kompetensi ASN dalam analisis dan evaluasi kualitas layanan dan meningkatkan akuntabilitas kerja, di mana setiap instrumen yang digunakan memiliki dasar dan bukti validasi yang sah.

- **Smart ASN**

- Digital Skills: Proses validasi dilakukan untuk mendukung survei digital melalui Google Form dan QR Code.

- Innovation: ASN dituntut berpikir kritis dan inovatif dalam menyempurnakan instrumen agar lebih relevan dan interaktif.

- Collaboration: Melibatkan kolaborasi aktif antarpegawai dan mentor untuk menghasilkan instrumen yang valid dan efisien.

d. Kendala Pelaksanaan dan Solusi

Beberapa indikator dalam pedoman SKM bersifat umum dan perlu disesuaikan dengan karakteristik layanan kehumasan. Solusinya yaitu dilakukan analisis kontekstual dan diskusi dengan pejabat fungsional Humas untuk menentukan relevansi indikator dan memastikan kesesuaian dengan fungsi unit kerja.

1.3 Finalisasi instrumen SKM

a. Deskripsi hasil aktualisasi

Tahap finalisasi instrumen Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan kelanjutan dari proses penyusunan, review, dan validasi yang telah dilakukan sebelumnya. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk menyempurnakan instrumen SKM agar benar-benar siap digunakan dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di lingkungan Bagian Humas DPR RI. Pada tahap ini dilakukan penyempurnaan akhir terhadap format pertanyaan, bahasa, urutan, dan skala penilaian agar lebih komunikatif, mudah dipahami, dan sesuai dengan karakteristik responden. Selain itu, dilakukan pula pengujian internal (uji coba terbatas) kepada beberapa pegawai untuk memastikan instrumen dapat diisi dengan mudah tanpa menimbulkan ambiguitas makna.

Proses finalisasi juga mencakup pembuatan dokumen resmi instrumen SKM dalam bentuk digital, yang nantinya akan diintegrasikan ke dalam Google Form dan dihubungkan melalui QR Code sebagai sarana pelaksanaan survei secara elektronik. Dengan demikian, hasil survei dapat dikumpulkan secara efisien, transparan, dan mudah diolah secara otomatis. Kegiatan ini dilaksanakan dengan tetap berkoordinasi bersama mentor dan rekan kerja, sehingga hasil finalisasi mencerminkan kesepakatan bersama dan telah memenuhi standar penyusunan survei pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017.

b. Keterkaitan dengan Nilai Dasar ASN BerAKHLAK

- **Berorientasi Pelayanan**

Kegiatan finalisasi dilakukan dengan tujuan utama meningkatkan kemudahan dan kenyamanan responden dalam memberikan penilaian terhadap layanan publik, sehingga hasil survei benar-benar mencerminkan kebutuhan masyarakat.

- **Akuntabel**

Setiap perubahan dan penyempurnaan pada instrumen dilakukan dengan mencatat dasar dan alasan perubahan, serta dikonsultasikan kepada mentor untuk menjaga akuntabilitas hasil kerja.

- **Kompeten**

Peserta menerapkan kemampuan analisis dan pemahaman terhadap teknik survei serta prinsip pengukuran kinerja publik, menunjukkan penguasaan kompetensi profesional ASN.

c. Keterkaitan dengan Manajemen ASN dan Smart ASN

- **Manajemen ASN**

Melalui finalisasi instrumen yang akurat dan terukur, organisasi dapat melakukan penilaian kinerja pelayanan publik secara objektif dan berbasis data. Proses ini meningkatkan kompetensi ASN dalam penggunaan teknologi informasi dan analisis survei, yang merupakan bagian penting dari pengembangan profesionalisme. Dengan menyusun instrumen yang terstandar dan terdokumentasi, kegiatan ini mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik

- **Smart ASN**

ASN memanfaatkan teknologi digital untuk mengelola survei berbasis QR Code dan Google Form, meningkatkan efisiensi serta transparansi data. Penggunaan media digital dalam survei merupakan inovasi untuk menjangkau responden lebih luas dan mempercepat pengolahan hasil.

d. Kendala Pelaksanaan dan Solusi

Perbedaan pendapat mengenai urutan dan jumlah pertanyaan dalam instrumen. Dalam proses finalisasi, muncul perbedaan pandangan mengenai struktur dan urutan pertanyaan yang dianggap paling efektif. Solusinya yaitu dilakukan diskusi bersama dan uji coba simulatif, kemudian dipilih urutan yang paling logis dan mudah dipahami oleh responden.

Kegiatan 2: Pembuatan Media Digital SKM (QR Code)

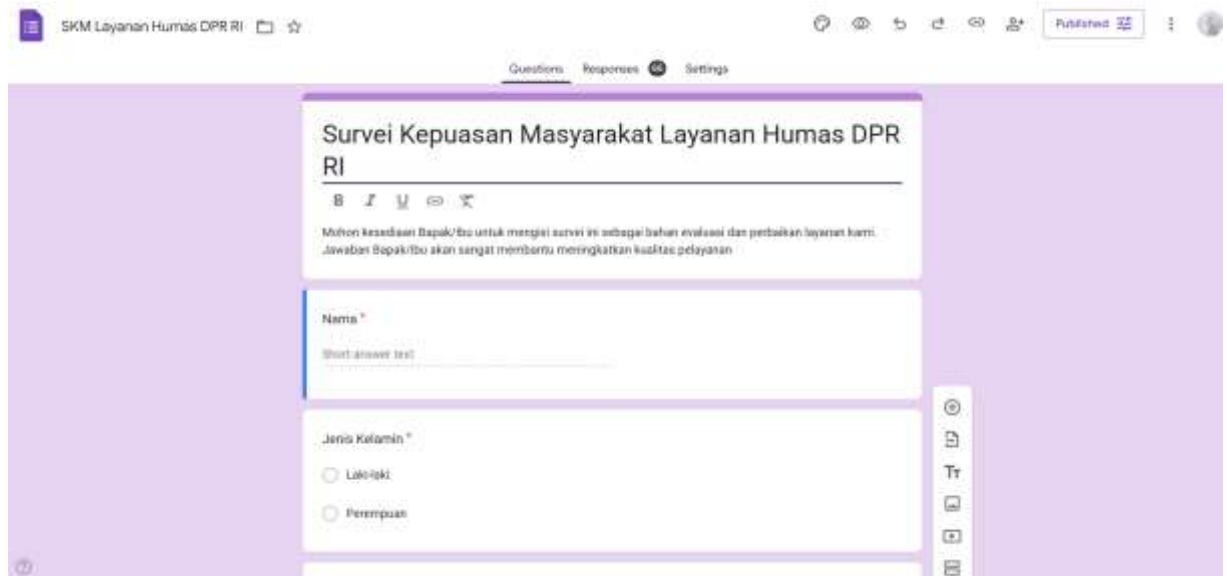
2.1 Pembuatan Google Form

a. Deskripsi hasil aktualisasi

Tahap pembuatan Google Form merupakan bagian awal dari pelaksanaan pembuatan media digital Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk

mengubah instrumen SKM yang telah difinalisasi ke dalam format digital agar dapat digunakan sebagai alat survei berbasis daring (online).

Proses pembuatan dilakukan menggunakan platform Google Form, karena memiliki keunggulan berupa kemudahan akses, kemudahan pengolahan data, serta kompatibilitas tinggi dengan berbagai perangkat digital.

The image shows a Google Form titled "Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Humas DPR RI". The form is in the "Published" state. It has a title bar with "SKM Layanan Humas DPR RI" and a star icon. Below the title, there is a description: "Mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi survei ini sebagai bahan evaluasi dan perbaikan layanan kami. Jawaban Bapak/Ibu akan sangat membantu meningkatkan kualitas pelayanan". The form contains two questions: "Nama *" with a "Short-answer text" input field, and "Jenis Kelamin *" with two radio button options: "Laki-laki" and "Perempuan". The form is displayed on a purple background.

Gambar 6. Gambar pembuatan Google Form

b. Keterkaitan dengan Nilai Dasar ASN BerAKHLAK

- **Berorientasi Pelayanan**

Pembuatan Google Form dilakukan untuk mempermudah masyarakat dalam memberikan penilaian terhadap pelayanan publik secara cepat dan praktis, sehingga meningkatkan kualitas layanan.

- **Loyal**

ASN menunjukkan dedikasi dalam mendukung inovasi pelayanan publik sebagai bagian dari tanggung jawab terhadap lembaga dan masyarakat.

- **Adaptif**

Penggunaan media digital menunjukkan kemampuan ASN untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi informasi dalam pelaksanaan tugas pelayanan publik.

c. Keterkaitan dengan Manajemen ASN dan Smart ASN

- **Manajemen ASN**

Kegiatan pembuatan Google Form sejalan dengan prinsip Manajemen ASN, karena mendukung efisiensi kinerja ASN melalui pemanfaatan teknologi dalam proses survei pelayanan publik, meningkatkan kompetensi ASN di bidang digitalisasi pelayanan publik, mengimplementasikan prinsip akuntabilitas dan transparansi, di mana hasil survei dapat langsung diakses dan diolah secara real time.

- **Smart ASN**

Kegiatan ini mencerminkan nilai-nilai Smart ASN, di antaranya:

- Digital Skills: ASN memanfaatkan teknologi digital dalam pelaksanaan survei.
- Innovation: Pembuatan Google Form merupakan langkah inovatif untuk mempercepat dan mempermudah proses pengumpulan data.
- Collaboration: Terjalin kerja sama lintas bagian untuk memastikan keakuratan dan keefektifan media survei.
- Integrity: Data dikumpulkan secara jujur, transparan, dan tanpa manipulasi.
- Nationalism: Upaya ini mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai bentuk pengabdian kepada bangsa dan masyarakat.

d. Kendala Pelaksanaan dan Solusi

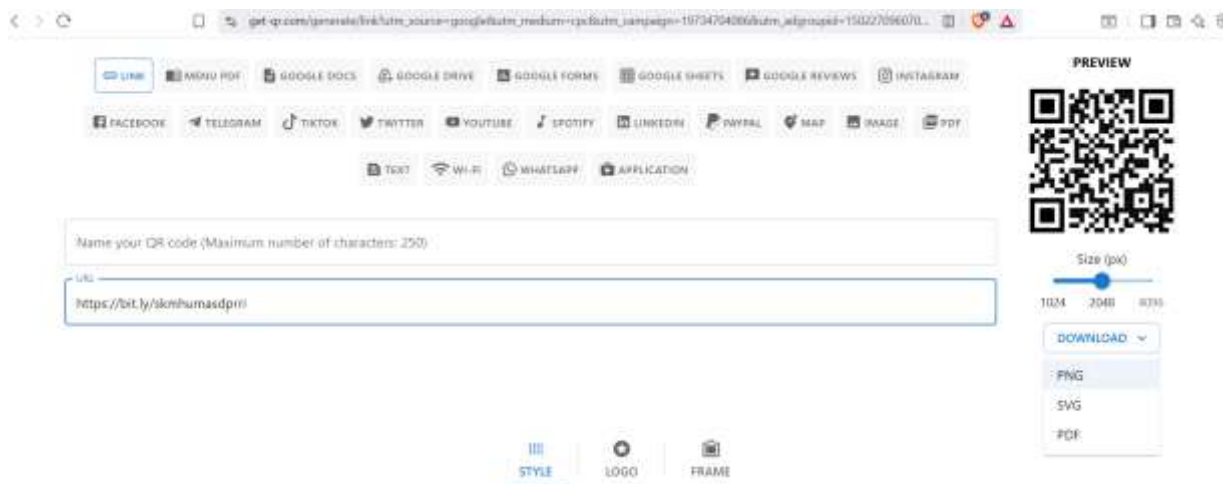
Kendalanya yaitu penyesuaian tampilan dan format pertanyaan di platform Google Form. Beberapa pengaturan, seperti skala penilaian dan format paragraf, memerlukan waktu untuk disesuaikan agar tampil rapi. Solusinya peserta melakukan penyesuaian manual dan uji coba tampilan di berbagai perangkat (ponsel, tablet, laptop) untuk memastikan form dapat diakses dengan baik.

2.2 Konversi tautan Google Form ke QR Code

a. Deskripsi hasil aktualisasi

Tahapan konversi tautan Google Form ke QR Code merupakan lanjutan dari kegiatan pembuatan media digital Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Tujuan kegiatan ini adalah untuk mempermudah akses masyarakat terhadap survei dengan cara mengubah tautan (link) Google Form menjadi kode QR (Quick Response Code) yang dapat dipindai

menggunakan telepon seluler. Pelaksanaan kegiatan dimulai dengan menyalin tautan resmi Google Form SKM yang telah difinalisasi, kemudian dikonversi menggunakan generator QR Code online.



Gambar 7. Gambar tautan Google Form ke QR code

b. Keterkaitan dengan Nilai Dasar ASN BerAKHLAK

- **Berorientasi Pelayanan**

Pembuatan QR Code bertujuan mempermudah masyarakat dalam memberikan umpan balik terhadap pelayanan, mencerminkan orientasi ASN terhadap peningkatan kualitas layanan publik.

- **Akuntabel**

QR Code yang terhubung langsung dengan Google Form resmi menjamin proses pengumpulan data berjalan transparan, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan.

- **Kompeten**

ASN menunjukkan kemampuan dalam memanfaatkan teknologi digital untuk menciptakan sarana pelayanan publik yang inovatif dan efektif.

c. Keterkaitan dengan Manajemen ASN dan Smart ASN

- **Manajemen ASN**

Tahapan ini sejalan dengan prinsip Manajemen ASN berbasis kinerja dan inovasi, karena mendorong efisiensi kerja melalui digitalisasi proses pelayanan publik, mengimplementasikan akuntabilitas dan transparansi kinerja ASN melalui

sistem survei digital yang mudah diaudit, meningkatkan kompetensi ASN di bidang teknologi informasi dan komunikasi (TIK), mendukung pengembangan profesionalisme aparatur negara.

- **Smart ASN**

Kegiatan ini juga mencerminkan karakteristik Smart ASN yaitu ASN menguasai kemampuan teknis dalam pembuatan dan pengelolaan QR Code berbasis digital, penerapan QR Code merupakan bentuk inovasi pelayanan publik yang modern, efisien, dan ramah pengguna, proses pembuatan dilakukan dengan menjamin keaslian tautan resmi survei dan keamanan data responden.

d. Kendala Pelaksanaan dan Solusi

Kualitas gambar QR Code menurun saat diperbesar untuk media cetak. File QR Code yang diunduh dalam resolusi rendah menjadi buram ketika dicetak dalam ukuran besar. Solusi: Mengunduh ulang QR Code dengan resolusi tinggi (minimal 300 dpi) agar tetap tajam saat diperbesar.

2.3 Uji coba QR Code

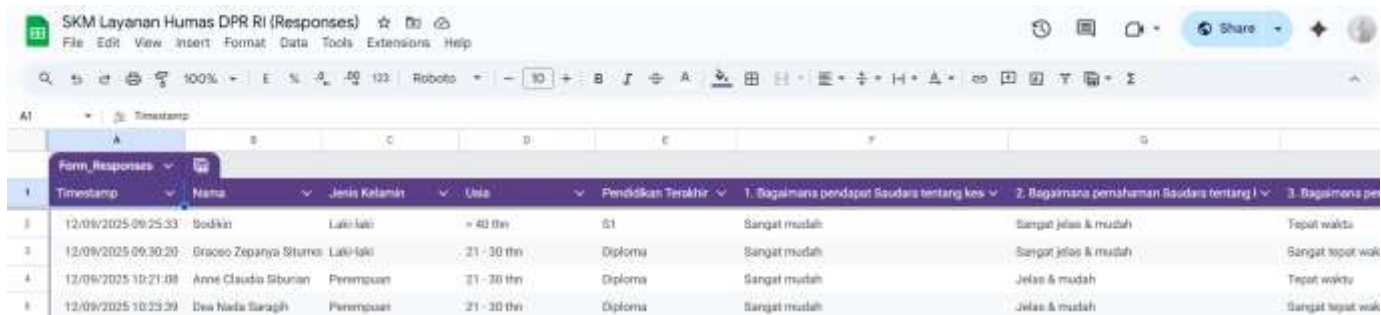
a. Deskripsi Hasil Aktualisasi

Tahapan uji coba QR Code dilakukan setelah proses konversi tautan Google Form SKM ke dalam bentuk QR Code selesai. Tujuan kegiatan ini adalah untuk memastikan fungsi dan keterpakaian QR Code berjalan dengan baik, sehingga dapat digunakan secara efektif oleh masyarakat sebagai sarana pengisian Survei Kepuasan Masyarakat.

Kegiatan uji coba dilakukan setelah desain tautan dan QR Code SKM selesai dibuat menggunakan platform Google Form. QR Code tersebut dicetak dan ditempel di area pelayanan yang strategis, yaitu di Ruang tamu Humas, agar mudah dipindai oleh pengguna layanan.

Pelaksanaan uji coba dilakukan secara internal di lingkungan Bagian Humas DPR RI, dengan melibatkan mentor dan beberapa pegawai sebagai responden percobaan. Responden diminta untuk mencoba memindai QR Code menggunakan ponsel mereka.

Responden kemudian diarahkan ke tautan survei, mengisi form SKM, dan memberikan masukan mengenai kemudahan penggunaan serta tampilan formulir.



	Timestamp	Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan Terakhir	1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kes...	2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang l...	3. Bagaimana pe...
1	12/06/2025 06:25:33	Bodikin	Laki-laki	= 40 thn	SD	Sangat mudah	Sangat jelas & mudah	Tepat waktu
2	12/06/2025 09:30:20	Draeco Zepanya Situma	Laki-laki	21 - 30 thn	Diploma	Sangat mudah	Sangat jelas & mudah	Sangat tepat wak
4	12/06/2025 10:21:08	Anne Claudia Siburan	Perempuan	21 - 30 thn	Diploma	Sangat mudah	Jelas & mudah	Tepat waktu
5	12/06/2025 10:23:39	Iwa Nida Saragih	Perempuan	21 - 30 thn	Diploma	Sangat mudah	Jelas & mudah	Sangat tepat wak

Gambar 8. Gambar uji coba kepada beberapa pegawai humas

b. Keterkaitan dengan Nilai Dasar ASN BerAKHLAK

- **Berorientasi Pelayanan**

Uji coba dilakukan untuk memastikan kemudahan dan kenyamanan masyarakat dalam mengakses survei, menunjukkan komitmen ASN dalam memberikan pelayanan terbaik.

- **Kompeten**

ASN menunjukkan kemampuan teknis dalam melakukan uji fungsi, analisis data, dan perbaikan terhadap sistem survei digital.

- **Harmonis**

Pelaksanaan uji coba melibatkan kerja sama antara mentor, rekan kerja, dan peserta, menciptakan suasana kolaboratif dan saling menghargai.

c. Keterkaitan dengan Manajemen ASN dan Smart ASN

- **Manajemen ASN**

Kegiatan ini mendukung implementasi prinsip Manajemen ASN berbasis kinerja dan inovasi melalui peningkatan efisiensi kerja ASN dengan memanfaatkan teknologi digital dalam pengumpulan data pelayanan publik, penerapan prinsip akuntabilitas, di mana setiap tahapan uji coba terdokumentasi dan dapat diaudit untuk menjamin keabsahan data dan pengembangan kompetensi ASN, khususnya dalam bidang pengelolaan sistem informasi survei dan evaluasi pelayanan publik.

- Smart ASN

Kegiatan ini juga menggambarkan karakteristik Smart ASN yaitu ASN menguasai penggunaan perangkat digital dan platform daring dalam pelaksanaan survei, Pengujian QR Code merupakan bagian dari inovasi pelayanan publik berbasis teknologi, Melibatkan kerja sama antarpegawai dan mentor dalam penyempurnaan hasil uji coba.

d. Kendala Pelaksanaan dan Solusi

Tautan form tidak langsung terbuka di browser tertentu. Beberapa perangkat tidak langsung mengarahkan ke halaman form setelah pemindaian. Solusinya yaitu menambahkan instruksi singkat di bawah QR Code, seperti memasukkan tautan link google form tersebut.

Kegiatan 3: Sosialisasi & Implementasi QR Code SKM

3.1 Penempatan QR Code di Area Layanan

Tahapan penempatan QR Code di area layanan merupakan tahap implementasi langsung dari hasil digitalisasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah disiapkan sebelumnya. Tujuan kegiatan ini adalah untuk memastikan QR Code SKM dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat atau pemangku kepentingan yang menerima layanan di lingkungan Bagian Humas DPR RI. Untuk penempatannya sendiri yaitu berada di Ruang Tamu Humas.

Kegiatan ini dilaksanakan bersama pegawai internal Bagian Humas DPR RI, untuk memastikan QR Code berfungsi dengan baik, tautan survei dapat diakses tanpa kendala, serta tampilan formulir mudah dipahami. Setelah dilakukan uji coba internal dan dinyatakan berjalan lancar, QR Code kemudian ditempatkan secara tetap di area layanan tersebut agar dapat digunakan oleh tamu dan masyarakat yang datang.



Gambar 9. Gambar penempatan SKM di ruang tamu humas

Kegiatan penempatan QR Code di area layanan telah berhasil dilaksanakan dengan hasil yang optimal. QR Code SKM kini tersedia secara terbuka di area pelayanan publik, memudahkan masyarakat untuk memberikan penilaian atas layanan yang diterima secara cepat dan mandiri.

b. Keterkaitan dengan Nilai Dasar ASN BERAKHLAK

- **Berorientasi Pelayanan**

Penempatan QR Code di area layanan menunjukkan komitmen ASN untuk mempermudah masyarakat dalam memberikan umpan balik, sehingga proses evaluasi layanan menjadi lebih partisipatif dan responsif.

- **Akuntabel**

Setiap penempatan dilakukan secara terukur dan terdokumentasi untuk memastikan QR Code berfungsi dan digunakan sesuai peruntukannya.

- **Kolaboratif**

Penempatan QR Code dilakukan secara kolaboratif antara peserta, rekan kerja, dan staf teknis untuk memastikan hasil yang maksimal dan berkelanjutan

c. Keterkaitan dengan Manajemen ASN dan Smart ASN

- **Manajemen ASN**

Tahapan ini berkontribusi terhadap penerapan Manajemen ASN melalui Peningkatan kinerja organisasi, dengan menghadirkan sistem survei pelayanan publik yang modern dan mudah diakses, Penguatan akuntabilitas dan transparansi, di mana hasil survei dapat diperoleh langsung dari pengguna layanan tanpa intervensi, Pengembangan kompetensi ASN, terutama dalam mengelola implementasi teknologi digital dalam konteks pelayanan publik.

- **Smart ASN**

Kegiatan ini mencerminkan karakteristik Smart ASN yaitu, ASN memanfaatkan perangkat digital dalam penyediaan media survei interaktif di area layanan, Penempatan QR Code di area strategis merupakan bentuk inovasi dalam mengumpulkan data kepuasan masyarakat secara real-time, Melibatkan berbagai pihak dalam penentuan lokasi dan penyebaran media QR Code.

d. Kendala Pelaksanaan dan Solusi

Kendala yaitu posisi penempatan QR Code kurang terlihat oleh pengguna layanan. Beberapa titik penempatan awal kurang strategis karena tertutup oleh peralatan kerja atau dekorasi ruangan. Solusi: Dilakukan penyesuaian ulang posisi QR Code agar lebih mudah terlihat dan diakses oleh masyarakat, misalnya di dekat meja resepsionis atau area keluar.

3.2 Sosialisasi kepada masyarakat/tamu

Tahapan sosialisasi kepada masyarakat atau tamu pengguna layanan merupakan tindak lanjut dari penempatan QR Code Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di area pelayanan Bagian Humas DPR RI. Tujuan kegiatan ini adalah untuk memberikan pemahaman kepada masyarakat, tamu, atau delegasi yang berkunjung mengenai pentingnya pengisian survei kepuasan masyarakat dan cara mengaksesnya melalui QR Code. Pelaksanaan sosialisasi dilakukan secara langsung oleh pegawai di lingkungan Bagian

Humas DPR RI kepada tamu atau masyarakat yang datang untuk keperluan pelayanan publik, seperti koordinasi kegiatan, penyaluran aspirasi, atau kunjungan kerja.



Gambar 10. Gambar sosialisasi kepada tamu

Kegiatan sosialisasi kepada masyarakat/tamu telah berjalan dengan baik dan mendapat tanggapan positif. Sebagian besar tamu menunjukkan antusiasme dalam berpartisipasi mengisi survei setelah mendapatkan penjelasan dari petugas. Dengan demikian, kegiatan ini berkontribusi dalam meningkatkan partisipasi publik, transparansi, serta kepercayaan masyarakat terhadap upaya peningkatan kualitas pelayanan Bagian Humas DPR RI.

b. Keterkaitan dengan Nilai Dasar ASN BerAKHLAK

- **Berorientasi Pelayanan**

Sosialisasi dilakukan untuk memastikan masyarakat memahami cara memberikan penilaian dan berpartisipasi aktif dalam peningkatan mutu layanan publik.

- **Akuntabel**

ASN memberikan informasi yang jelas dan benar kepada masyarakat, serta menjelaskan bahwa hasil survei akan digunakan sebagai bahan evaluasi instansi.

- **Harmonis**

Kegiatan dilaksanakan dengan sopan, menghargai setiap tamu atau masyarakat, dan menjaga suasana pelayanan yang ramah serta terbuka.

c. Keterkaitan dengan Manajemen ASN dan Smart ASN

- **Manajemen ASN**

Kegiatan ini mendukung penerapan prinsip Manajemen ASN yang efektif, dengan cara menguatkan peran ASN sebagai pelaksana pelayanan publik yang profesional dan komunikatif, Meningkatkan kompetensi komunikasi publik ASN, sebagai bagian dari pengembangan kapasitas aparatur sipil negara dalam memberikan pelayanan prima.

- **Smart ASN**

Kegiatan sosialisasi ini mencerminkan nilai-nilai Smart ASN yaitu ASN memahami dan mengajarkan cara menggunakan media digital (QR Code & Google Form) kepada masyarakat, sosialisasi ini merupakan bagian dari inovasi pelayanan publik berbasis partisipasi langsung pengguna layanan, terjalin kerja sama antarpegawai dalam melaksanakan sosialisasi dan pendampingan masyarakat.

d. Kendala Pelaksanaan dan Solusi

Kendala keterbatasan waktu tamu dalam mengisi survei. Beberapa tamu memiliki jadwal padat dan tidak sempat mengisi form di tempat. Solusinya yaitu petugas menyarankan tamu menyimpan tautan survei dari hasil pemindaian QR Code untuk diisi setelah kegiatan selesai.

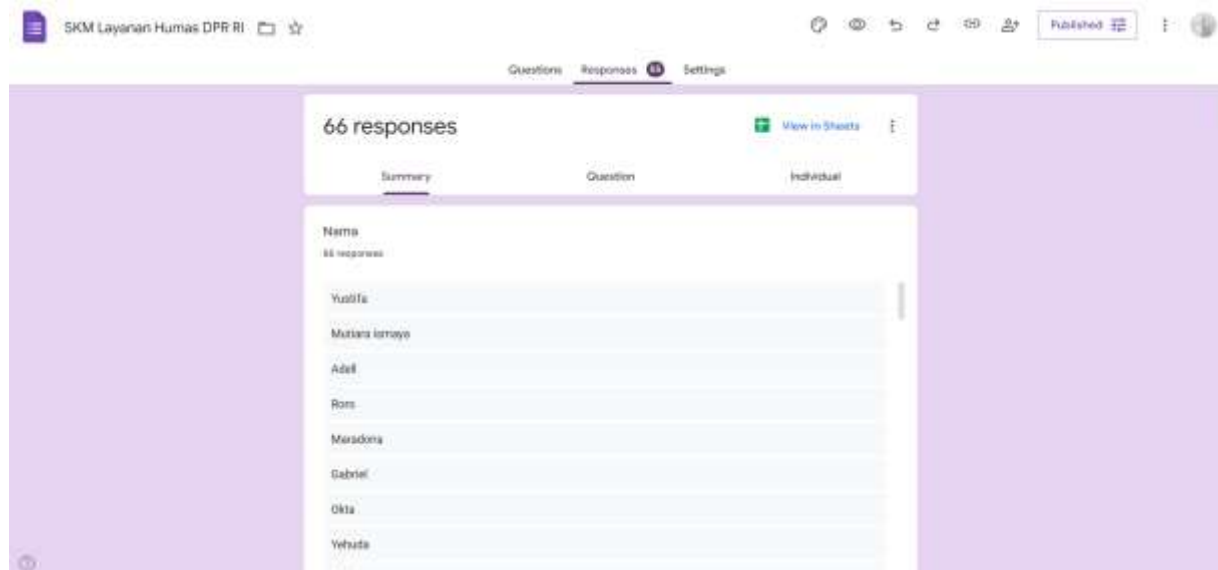
Kegiatan 4: Pengumpulan & Analisis Data SKM

4.1 Rekapitulasi hasil SKM

a. Deskripsi Hasil Aktualisasi

Tahapan rekapitulasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan langkah lanjutan setelah pelaksanaan pengumpulan data melalui QR Code yang telah disosialisasikan kepada masyarakat dan pengguna layanan. Tujuan dari kegiatan ini adalah

untuk mengolah dan menganalisis data hasil survei agar diperoleh gambaran objektif mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan publik di Bagian Humas DPR RI, khususnya dalam aspek penyaluran aspirasi dan informasi publik.



Gambar 11. Gambar rekapitulasi hasil SKM

Kegiatan rekapitulasi hasil SKM berjalan dengan lancar dan memberikan hasil yang bermanfaat bagi evaluasi peningkatan pelayanan publik di Bagian Humas DPR RI. Data yang diperoleh menunjukkan bahwa secara umum, masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, namun masih terdapat ruang perbaikan dalam hal optimalisasi fasilitas dan penyebaran informasi digital. Rekapitulasi ini menjadi dasar penting bagi penyusunan rekomendasi tindak lanjut serta pengambilan keputusan untuk peningkatan kualitas layanan ke depan.

b. Keterkaitan dengan Nilai Dasar ASN BerAKHLAK

- **Berorientasi Pelayanan**

ASN berupaya mengidentifikasi tingkat kepuasan masyarakat untuk memperbaiki layanan publik secara berkelanjutan.

- **Akuntabel**

Setiap hasil survei dicatat, diolah, dan dilaporkan secara transparan dan dapat dipertanggungjawabkan.

- **Adaptif**

Pemanfaatan teknologi digital dalam pengolahan data SKM menunjukkan kemampuan ASN beradaptasi dengan perkembangan sistem pelayanan modern.

c. Keterkaitan dengan Manajemen ASN dan Smart ASN

- **Manajemen ASN**

Tahapan ini mendukung prinsip-prinsip Manajemen ASN yaitu, rekapitulasi hasil SKM digunakan sebagai alat ukur efektivitas pelayanan publik dan kinerja organisasi, ASN mengasah kemampuan dalam analisis data, pengolahan informasi, dan penyusunan laporan berbasis bukti, hasil SKM menjadi dasar pertanggungjawaban kinerja instansi kepada masyarakat.

- **Smart ASN**

Kegiatan ini juga mencerminkan karakteristik Smart ASN yaitu, ASN menggunakan platform digital (Google Form dan Excel/Spreadsheet) untuk mengelola data survei, dan pemanfaatan sistem digital mempercepat proses analisis dan penyusunan laporan SKM.

d. Kendala Pelaksanaan dan Solusi

Kendala yaitu keterbatasan waktu dalam pengolahan data karena padatnya kegiatan. Solusinya pengolahan data dilakukan secara bertahap dan terjadwal, dengan bantuan rekan kerja untuk mempercepat proses rekapitulasi.

4.2 Analisis Data Kepuasan Masyarakat

a. Deskripsi Hasil Aktualisasi

Tahapan analisis data kepuasan masyarakat merupakan kelanjutan dari proses rekapitulasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilakukan sebelumnya. Tujuan kegiatan ini adalah untuk menginterpretasikan hasil survei secara mendalam, sehingga dapat diketahui unsur-unsur pelayanan yang sudah baik dan aspek yang perlu ditingkatkan pada Bagian Humas DPR RI.



Gambar 12. Gambar analisis data

Periode: September–Oktober 2025

Jumlah Responden: 67 orang

Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata (1–4)	Nilai Konversi (×25)	Kategori
Kesesuaian persyaratan pelayanan	3.83	95.75	Sangat Baik
Kemudahan prosedur pelayanan	3.8	95	Sangat Baik
Kecepatan waktu pelayanan	3.75	93.75	Baik
Kewajaran biaya/tarif pelayanan	3.9	97.5	Sangat Baik
Kesesuaian produk dengan standar pelayanan	3.82	95.5	Sangat Baik
Kompetensi/kemampuan petugas	3.9	97.5	Sangat Baik
Perilaku petugas (sopan & ramah)	3.95	98.75	Sangat Baik
Kualitas sarana dan prasarana	3.75	93.75	Baik
Penanganan pengaduan pengguna layanan	3.7	92.5	Baik

Tabel 9. Analisis perhitungan SKM

Rumus perhitungan berdasarkan PermenPANRB No. 14 Tahun 2017:

$$IKM = \frac{\sum \text{Nilai Unsur}}{\text{Jumlah Unsur}} \times 25$$

$$IKM = \frac{3.82 + 3.80 + 3.75 + 3.90 + 3.82 + 3.90 + 3.95 + 3.75 + 3.70}{9} \times 25 = 94.1$$

Nilai IKM: 94.1 (Kategori A – Sangat Baik)

Kegiatan analisis data kepuasan masyarakat memberikan gambaran yang jelas dan objektif tentang kualitas layanan publik di Bagian Humas DPR RI. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Bagian Humas Setjen DPR RI tahun 2025 menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi, dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 94,1.

Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan publik, khususnya pelayanan informasi dan kunjungan masyarakat, telah memenuhi prinsip cepat, ramah, transparan, dan profesional, sejalan dengan semangat reformasi birokrasi.

b. Keterkaitan dengan Nilai Dasar ASN BerAKHLAK

- **Akuntabel**

Analisis dilakukan secara transparan dan berbasis data faktual sehingga hasilnya dapat dipertanggungjawabkan.

- **Kompeten**

ASN menggunakan kemampuan analisis, logika berpikir, serta literasi data untuk menafsirkan hasil survei secara tepat.

- **Adaptif**

ASN memanfaatkan teknologi dan perangkat digital dalam melakukan analisis data serta visualisasi hasil survei.

c. Keterkaitan dengan Manajemen ASN dan Smart ASN

- **Manajemen ASN**

Tahapan ini mendukung penerapan Manajemen ASN melalui analisis hasil SKM digunakan untuk mengukur efektivitas kinerja pelayanan publik dan sebagai dasar perbaikan kinerja pegawai, ASN meningkatkan kemampuan dalam analisis data kuantitatif dan penyusunan laporan berbasis bukti, analisis data menjadi alat untuk menunjukkan tanggung jawab lembaga terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat.

- **Smart ASN**

Kegiatan ini juga mencerminkan karakteristik Smart ASN, yaitu ASN mampu memanfaatkan aplikasi digital (Google Form, Spreadsheet, dan alat analisis data) untuk mengolah hasil survei, ASN menunjukkan kemampuan berpikir kritis dan

sistematis dalam menginterpretasikan data kepuasan masyarakat, hasil analisis digunakan sebagai dasar inovasi pelayanan publik di masa mendatang.

d. Kendala Pelaksanaan dan Solusi

Kurang bisa berkonsultasi dengan mentor dikarenakan mentor dan beberapa pegawai sedang melakukan perjalanan dinas ke luar kota, Untuk mengatasi kendala tersebut, peserta melakukan upaya penyesuaian jadwal konsultasi agar dapat mengakomodasi kesibukan mereka dan melakukan konsultasi melalui aplikasi WhatsApp untuk tetap dapat masukan dalam menyusun mekanisme kerja

4.3 Evaluasi & Rekomendasi Perbaikan Layanan

a. Deskripsi Hasil Aktualisasi

Tahapan evaluasi dan rekomendasi perbaikan layanan merupakan tahap akhir dalam rangkaian kegiatan penyusunan dan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Bagian Humas DPR RI.

Tahap ini bertujuan untuk mengevaluasi hasil analisis SKM, mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan layanan publik yang telah berjalan, serta menyusun rekomendasi perbaikan yang realistis dan aplikatif sebagai dasar tindak lanjut peningkatan kualitas pelayanan.



Gambar 13. Gambar kegiatan evaluasi

Hasil evaluasi menunjukkan bahwa secara umum pelayanan publik di Bagian Humas DPR RI telah berjalan dengan baik dan mendapat apresiasi positif dari masyarakat, namun masih diperlukan langkah perbaikan untuk meningkatkan kenyamanan, efisiensi, dan kemudahan akses layanan.

Rekomendasi yang dihasilkan menjadi dasar penting bagi perencanaan tindak lanjut peningkatan kualitas layanan publik ke depan, sejalan dengan komitmen ASN untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

b. Keterkaitan dengan Nilai Dasar ASN BerAKHLAK

- **Akuntabel**

Evaluasi dilakukan secara transparan, dan rekomendasi disusun berdasarkan hasil survei yang dapat dipertanggungjawabkan.

- **Kompeten**

ASN mampu menganalisis data survei, mengidentifikasi permasalahan, serta merumuskan solusi yang tepat.

- **Harmonis**

Kegiatan dilakukan dengan melibatkan berbagai pihak melalui diskusi yang terbuka dan konstruktif.

c. Keterkaitan dengan Manajemen ASN dan Smart ASN

- **Manajemen ASN**

Tahapan ini mendukung implementasi Manajemen ASN berbasis kinerja melalui menilai efektivitas pelayanan berdasarkan data kepuasan masyarakat, rekomendasi perbaikan mencakup peningkatan kompetensi pegawai dan perbaikan prosedur kerja.

- **Smart ASN**

Kegiatan ini juga mencerminkan karakteristik Smart ASN yaitu, ASN mampu menilai hasil survei dan menarik kesimpulan berbasis data, rekomendasi yang dihasilkan diarahkan pada inovasi layanan publik berbasis teknologi dan kenyamanan pengguna, evaluasi dilakukan melalui kerja sama lintas bidang untuk menghasilkan rekomendasi yang komprehensif.

d. Kendala Pelaksanaan dan Solusi

Kendala yaitu keterbatasan waktu dalam pelaksanaan diskusi evaluasi. Agenda kerja yang padat menyebabkan jadwal diskusi dengan mentor dan pejabat terkait harus menyesuaikan waktu yang tersedia. Solusinya yaitu menjadwalkan rapat evaluasi secara bertahap, serta menggunakan komunikasi daring untuk membahas hasil dan rekomendasi tambahan.

C. Kontribusi terhadap Visi/Misi/Tusi/Tujuan Organisasi

Melalui kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat, ASN berperan aktif dalam mewujudkan misi tersebut dengan:

- Menyediakan mekanisme umpan balik masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Bagian Informasi Publik dan Kunjungan Masyarakat.
- Mendorong perbaikan berkelanjutan (continuous improvement) dalam prosedur layanan publik.

- Menghasilkan data empiris yang dapat digunakan sebagai bahan pengambilan keputusan pimpinan untuk penyempurnaan sistem pelayanan dan pengelolaan informasi.

Dengan demikian, pelaksanaan SKM bukan hanya bentuk akuntabilitas publik, tetapi juga sarana memperkuat misi organisasi dalam memberikan layanan prima kepada masyarakat dan mendukung kinerja DPR RI secara keseluruhan.

D. Stakeholder

Dalam pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Bagian Informasi Publik dan Kunjungan Masyarakat Sekretariat Jenderal DPR RI, terdapat sejumlah pihak yang berperan penting dalam mendukung kelancaran dan keberhasilan kegiatan, baik dari unsur internal maupun eksternal organisasi.

Dari sisi stakeholder internal, pihak yang berperan utama adalah mentor atau atasan langsung, yaitu Kasubbag Informasi Publik dan Kunjungan Masyarakat Bapak Sugeng Irianto, S.Sos., M.A., yang memberikan arahan, bimbingan, dan persetujuan terhadap setiap tahapan pelaksanaan kegiatan, mulai dari penyusunan instrumen, pengumpulan data, hingga evaluasi hasil survei.

Selanjutnya, rekan kerja di Bagian Informasi Publik dan Kunjungan Masyarakat turut berkontribusi dalam penyusunan pertanyaan survei, pembuatan Google Form dan QR Code, serta membantu proses sosialisasi kepada masyarakat atau tamu yang berkunjung ke bagian Humas Setjen DPR RI.

Sementara itu, dari sisi stakeholder eksternal, pihak yang paling berperan adalah masyarakat dan tamu DPR RI yang menjadi responden dalam survei kepuasan masyarakat. Mereka memberikan penilaian, tanggapan, dan saran terhadap kualitas layanan yang diterima, sehingga menjadi sumber utama dalam proses evaluasi dan rekomendasi perbaikan layanan.

E. Kendala dan Strategi

Dalam pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Bagian Informasi Publik dan Kunjungan Masyarakat, terdapat beberapa kendala yang muncul baik

pada aspek teknis, koordinasi, maupun waktu pelaksanaan. Kendala tersebut merupakan bagian dari dinamika proses aktualisasi yang memberikan pembelajaran penting dalam penerapan nilai-nilai ASN BERAKHLAK, khususnya adaptif, kolaboratif, dan berorientasi pelayanan.

No.	Kendala yang Dihadapi	Strategi / Solusi yang Dilakukan
1	Pergeseran jadwal pelaksanaan kegiatan akibat padatnya agenda kerja dan perjalanan dinas pejabat di Bagian Humas.	Melakukan penjadwalan ulang kegiatan dengan berkoordinasi bersama mentor dan rekan kerja, serta menyesuaikan timeline tanpa mengurangi substansi kegiatan aktualisasi.
2	Keterbatasan waktu koordinasi dengan mentor dan pejabat terkait karena agenda kedinasan yang padat.	Mengoptimalkan komunikasi daring (online) melalui pesan singkat dan pertemuan virtual, serta melakukan konsultasi secara bertahap di sela waktu kerja.
3	Perbedaan persepsi dalam penyusunan indikator dan redaksi pertanyaan SKM.	Melakukan diskusi kelompok kecil (FGD) bersama rekan kerja untuk menyamakan persepsi dan menguji kejelasan redaksi pertanyaan sebelum disebarkan ke responden.
4	Respon masyarakat terhadap survei masih terbatas karena keterbatasan waktu kunjungan dan sosialisasi.	Meningkatkan sosialisasi secara langsung kepada tamu dan masyarakat yang berkunjung, serta memperluas akses dengan penempatan QR Code di area strategis.
5	Terbatasnya wewenang dalam menindaklanjuti beberapa rekomendasi perbaikan layanan.	Menyusun laporan hasil SKM dan rekomendasi resmi kepada pimpinan sebagai bahan masukan dalam perencanaan program peningkatan kualitas pelayanan publik berikutnya.

Tabel 10. Tabel kendala dan Solusi

F. Analisis Dampak

Dampak terhadap Individu

Kegiatan ini memberikan pembelajaran nyata bagi ASN dalam mengimplementasikan nilai-nilai dasar ASN BERAKHLAK dan prinsip Smart ASN. Melalui proses identifikasi masalah, penyusunan instrumen, analisis data, hingga penyusunan rekomendasi perbaikan, ASN memperoleh peningkatan kompetensi dalam berbagai aspek, antara lain:

- Kemampuan analisis dan problem solving, khususnya dalam memahami data kepuasan masyarakat dan menarik kesimpulan berbasis bukti.
- Kemampuan komunikasi dan kolaborasi, melalui interaksi dengan mentor, rekan kerja, dan masyarakat sebagai responden.

- Peningkatan sikap tanggung jawab dan akuntabilitas, karena setiap hasil kegiatan harus dapat dipertanggungjawabkan secara metodologis dan etis.
- Peningkatan literasi digital, dengan penerapan inovasi survei berbasis Google Form dan QR Code yang efisien dan mudah diakses masyarakat.

Dengan demikian, kegiatan ini berkontribusi langsung terhadap penguatan kompetensi teknis, manajerial, dan sosial kultural ASN, sebagaimana yang ditekankan dalam pengembangan manajemen ASN modern.

Dampak terhadap Lingkungan Kerja

Dari sisi lingkungan kerja, kegiatan SKM mendorong terciptanya budaya evaluatif dan kolaboratif di Bagian Informasi Publik dan Kunjungan Masyarakat. Melalui kegiatan ini, rekan-rekan kerja mulai lebih terbuka terhadap umpan balik dari masyarakat dan menyadari pentingnya mengukur kinerja layanan secara objektif. Beberapa dampak nyata di lingkungan kerja antara lain:

- Tumbuhnya kesadaran kolektif akan pentingnya kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur keberhasilan layanan.
- Adanya peningkatan koordinasi antarpegawai dalam proses pengumpulan dan analisis data SKM.
- Terbangunnya kebiasaan kerja berbasis data dan evaluasi, bukan hanya berdasarkan persepsi internal.
- Munculnya inisiatif untuk memperbaiki sistem layanan publik, seperti penataan ruang kunjungan, penyediaan media informasi yang lebih jelas, dan peningkatan keramahan dalam pelayanan.

Dampak ini menunjukkan bahwa kegiatan aktualisasi berhasil menciptakan efek berkelanjutan berupa penguatan etos kerja dan kolaborasi lintas unit, sejalan dengan nilai Kolaboratif dan Berorientasi Pelayanan dalam ASN BerAKHLAK.

Dampak terhadap Stakeholder Eksternal (Masyarakat dan Mitra)

Bagi masyarakat dan mitra lembaga yang berinteraksi langsung dengan DPR RI, kegiatan SKM memberikan kesempatan untuk menyampaikan penilaian dan saran secara terbuka, sehingga tercipta hubungan yang lebih transparan dan partisipatif antara instansi dan publik. Dampak yang dirasakan antara lain:

- Meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap DPR RI karena adanya mekanisme partisipatif dalam menilai kualitas layanan.
- Kemudahan akses umpan balik, berkat penerapan survei berbasis digital (QR Code dan tautan Google Form).
- Perasaan dilibatkan dalam proses perbaikan layanan publik, yang mencerminkan nilai demokrasi dan keterbukaan lembaga legislatif.

BAB VI

PENUTUP

A. Simpulan

Pelaksanaan aktualisasi dengan isu “Belum tersedia mekanisme dan media digital yang memudahkan masyarakat memberikan penilaian terhadap layanan Humas DPR RI” telah memberikan pengalaman berharga dalam mengimplementasikan nilai-nilai dasar ASN yang dipelajari pada mata pelatihan Latsar. Melalui inovasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berbasis QR Code, Humas DPR RI dapat menghadirkan sebuah mekanisme layanan publik yang lebih efektif, efisien, serta adaptif terhadap perkembangan teknologi digital.

Kegiatan ini membuktikan bahwa nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK dapat diterapkan dalam kerja nyata. Nilai Berorientasi Pelayanan tercermin dalam upaya memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk menyampaikan penilaian terhadap kualitas layanan; nilai Akuntabel tampak pada penyusunan instrumen survei yang obyektif, transparan, serta dapat dipertanggungjawabkan; nilai Adaptif ditunjukkan dengan pemanfaatan teknologi digital berupa QR Code dan formulir daring; sedangkan nilai Kompeten terlihat dari kemampuan ASN untuk mengembangkan ide, menyusun mekanisme, dan mengimplementasikan inovasi secara terukur.

Selain itu, dari sisi Agenda III (Manajemen ASN dan SMART ASN), pelaksanaan aktualisasi ini sejalan dengan tuntutan birokrasi modern yang berbasis teknologi informasi. Implementasi SKM digital merupakan salah satu bentuk dukungan terhadap prinsip SMART Governance, yaitu birokrasi yang sederhana, transparan, akuntabel, responsif, dan terpercaya. Dengan adanya SKM digital, organisasi memperoleh data kuantitatif dan kualitatif mengenai tingkat kepuasan masyarakat yang dapat digunakan sebagai dasar evaluasi, pengambilan keputusan, dan penyusunan kebijakan perbaikan layanan secara berkelanjutan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa aktualisasi ini bukan hanya sebatas inovasi teknis dalam menyediakan media digital bagi masyarakat, tetapi juga merupakan wujud nyata transformasi peran ASN sebagai pelayan publik yang profesional, berintegritas, serta adaptif terhadap tantangan zaman.

B. Saran

Agar implementasi inovasi Survei Kepuasan Masyarakat berbasis QR Code dapat memberikan manfaat yang optimal dan berkelanjutan bagi organisasi, terdapat beberapa saran yang perlu dipertimbangkan oleh instansi/unit kerja:

1. Penguatan Kebijakan dan Regulasi

Instansi perlu menyusun kebijakan internal atau Standard Operating Procedure (SOP) yang mewajibkan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat secara digital pada setiap periode tertentu. Kebijakan ini penting agar mekanisme survei tidak hanya bersifat sementara, tetapi menjadi bagian dari sistem manajemen kinerja pelayanan publik di Humas DPR RI.

2. Integrasi dengan Sistem Resmi DPR RI

Untuk memperluas jangkauan dan meningkatkan kredibilitas hasil survei, disarankan agar aplikasi atau formulir SKM digital diintegrasikan dengan website resmi DPR RI atau aplikasi layanan publik yang sudah ada. Dengan begitu, data yang diperoleh dapat lebih mudah diakses, dipantau, serta dianalisis oleh pimpinan maupun masyarakat luas.

3. Peningkatan Partisipasi Publik

Partisipasi masyarakat menjadi kunci keberhasilan pelaksanaan SKM digital. Oleh karena itu, unit kerja dapat melakukan berbagai strategi kreatif, seperti menempatkan QR Code di area yang sangat mudah dijangkau, menambahkan ajakan yang persuasif melalui media visual (banner, poster, video singkat), serta memberikan arahan langsung dari petugas layanan agar masyarakat termotivasi untuk berpartisipasi dalam survei.

4. Evaluasi dan Monitoring Berkala

Agar hasil survei dapat benar-benar bermanfaat, perlu dilakukan monitoring dan evaluasi secara berkala, misalnya setiap triwulan. Evaluasi tidak hanya menilai tingkat kepuasan masyarakat, tetapi juga menganalisis faktor-faktor penyebab kepuasan maupun ketidakpuasan, sehingga rekomendasi perbaikan layanan dapat disusun dengan lebih tepat sasaran.

5. Pengembangan Kompetensi ASN Humas

Untuk mendukung keberlanjutan inovasi, ASN di lingkungan Humas DPR RI perlu diberikan pelatihan terkait literasi digital, analisis data, komunikasi publik, serta manajemen

pelayanan berbasis teknologi. Hal ini penting agar ASN mampu menjaga kualitas implementasi SKM digital, sekaligus meningkatkan kapasitas diri dalam rangka mendukung birokrasi modern yang cerdas dan adaptif.

Dengan adanya tindak lanjut tersebut, diharapkan inovasi SKM berbasis QR Code dapat terus berkembang, memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kualitas layanan Humas DPR RI, serta mendukung terwujudnya visi besar birokrasi yang lebih responsif, partisipatif, dan terpercaya.

Demikian laporan aktualisasi dengan judul “Optimalisasi Layanan Publik Humas Setjen DPR RI Melalui Inovasi Survei Kepuasan Masyarakat Berbasis QR Code” ini disusun sebagai salah satu syarat dalam Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil (Latsar CPNS). Laporan ini berisi gambaran mengenai identifikasi isu, perumusan solusi, serta langkah-langkah implementasi yang diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya di lingkungan Humas Setjen DPR RI.

Melalui proses aktualisasi ini, penulis mendapatkan pembelajaran penting tentang bagaimana nilai-nilai dasar ASN BerAKHLAK dan prinsip SMART ASN dapat diterapkan dalam tugas sehari-hari, tidak hanya sebagai konsep, tetapi benar-benar sebagai pedoman kerja yang membawa manfaat bagi masyarakat, organisasi, dan ASN itu sendiri.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di masa yang akan datang. Harapannya, hasil dari aktualisasi ini dapat menjadi langkah awal untuk mewujudkan birokrasi yang lebih profesional, adaptif, transparan, dan akuntabel, serta mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang lebih modern sesuai dengan tuntutan era digital.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan arahan dalam penyusunan serta pelaksanaan aktualisasi ini, khususnya mentor, coach, penguji, dan rekan-rekan sejawat di lingkungan Humas Setjen DPR RI. Semoga laporan ini bermanfaat dan dapat memberikan kontribusi positif bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di masa mendatang.

Daftar Pustaka

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2017). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*. Jakarta: KemenPANRB.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2021). *Core Values ASN BerAKHLAK dan Employee Value Proposition (EVP) ASN Bangga Melayani Bangsa*. Jakarta: KemenPANRB.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2020). *Panduan Smart ASN: ASN Unggul, Digital, dan Adaptif Menghadapi Era Revolusi Industri 4.0*. Jakarta: KemenPANRB.

Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. (2023). *Rencana Strategis Sekretariat Jenderal DPR RI Tahun 2020–2024*. Jakarta: Setjen DPR RI.

Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2022). *Transformasi Digital Layanan Publik di Era Pemerintahan Terbuka*. Jakarta: Kemenkominfo.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang *Aparatur Sipil Negara*.

Lembaga Administrasi Negara (LAN) Republik Indonesia. (2020). *Modul Aktualisasi Nilai-Nilai Dasar ASN BerAKHLAK*. Jakarta: LAN RI.

Bagian Humas dan Informasi Publik DPR RI. (2025). *Data Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2025*. Dokumen internal, Sekretariat Jenderal DPR RI.

Lampiran



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN PENYALURAN DELEGASI MASYARAKAT

**BAGIAN HUMAS DAN PENGELOLAAN MUSEUM
SEKRETARIAT JENDERAL DPR RI**



SCAN ME



<https://bit.ly/skmhumasdprri>



Survei Kepuasan Masyarakat Layanan Humas DPR RI

Mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi survei ini sebagai bahan evaluasi dan perbaikan layanan kami. Jawaban Bapak/Ibu akan sangat membantu meningkatkan kualitas pelayanan

yuniar.adita@gmail.com [Switch accounts](#)



Not shared

* Indicates required question

Nama *

Your answer

Jenis Kelamin *

- ☐ Laki-laki
- ☐ Perempuan

Usia *

- ☐ < 20 thn
- ☐ 21 - 30 thn
- ☐ 31 - 40 thn
- ☐ > 40 thn

Pendidikan Terakhir

Lampiran Laporan Mingguan

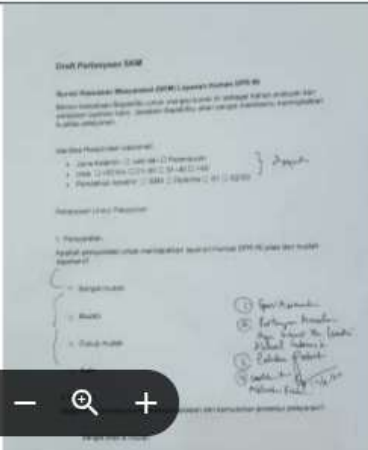
Laporan Minggu ke-1

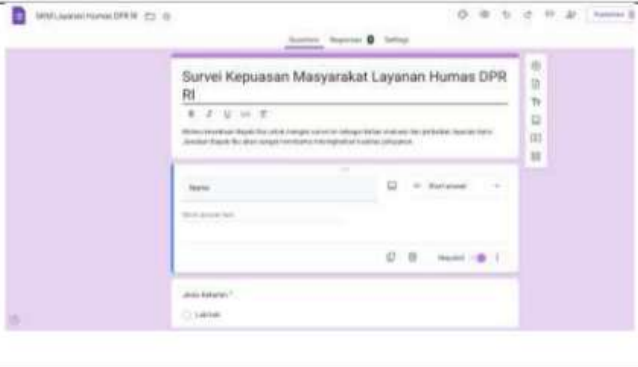


SEKRETARIAT JENDERAL
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA
 JLN. JENDERAL GATOT SUBROTO JAKARTA KODE POS 10270
 TELP. (021) 5715 349 FAX. (021) 5715 423 / 5715 925 LAMAN : www.dpr.go.id

Laporan Perkembangan Aktualisasi Minggu Ke- 1 *

Nama : Yuniar Ema Pradita
 NIP : 199606192025062001
 Unit Kerja : Subbagian Informasi Publik dan Kunjungan Masyarakat – Bagian Hubungan Masyarakat dan Pengelolaan Museum
 Isu : Belum tersedia mekanisme dan media digital yang memudahkan masyarakat memberikan penilaian terhadap layanan Humas DPR RI
 Gagasan : Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berbasis QR Code

No.	Kegiatan	Bukti Dukung**
1.	Penyusunan Instrumen SKM	
	a. Identifikasi indikator & penyusunan pertanyaan	https://shorturl.at/uVYul
	b. Review dan validasi instrumen	

	c. Finalisasi instrumen SKM	
2.	Pembuatan Media Digital SKM (QR Code)	
	a. Pembuatan Google Form	https://forms.gle/UPKo19P4krmVgX8dA
	b. Konversi tautan ke QR Code	

Coach



Risa Tiarazani, S.Pd., M.Pd

NIP. 199003162018022001

Jakarta, 9 September 2025

Mengetahui,

Mentor



Sugeng Irianto, S.Sos., M.A

NIP. 198105032005021002

LAPORAN MINGGU KE 2



SEKRETARIAT JENDERAL DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA

JLN. JENDERAL GATOT SUBROTO JAKARTA KODE POS 10270
TELP. (021) 5715 349 FAX. (021) 5715 423 / 5715 925 LAMAN : www.dpr.go.id

Laporan Perkembangan Aktualisasi Minggu Ke- 2 *

Nama : Yuniar Ema Pradita
NIP : 199606192025062001
Unit Kerja : Subbagian Informasi Publik dan Kunjungan Masyarakat – Bagian Hubungan Masyarakat dan Pengelolaan Museum
Isu : Belum tersedia mekanisme dan media digital yang memudahkan masyarakat memberikan penilaian terhadap layanan Humas DPR RI
Gagasan : Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berbasis QR Code

No.	Kegiatan	Bukti Dukung**
1.	Pembuatan Media Digital SKM (QR Code)	
	a. Uji coba QR Code	
2.	Sosialisasi & Implementasi QR Code SKM	



**SEKRETARIAT JENDERAL
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA**

JLN. JENDERAL GATOT SUBROTO JAKARTA KODE POS 10270
TELP. (021) 5715 349 FAX. (021) 5715 423 / 5715 925 LAMAN : www.dpr.go.id

	a. Penempatan QR Code di area layanan	
--	--	---



**SEKRETARIAT JENDERAL
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA**

JLN. JENDERAL GATOT SUBROTO JAKARTA KODE POS 10270
TELP. (021) 5715 349 FAX. (021) 5715 423 / 5715 925 LAMAN : www.dpr.go.id

b. Sosialisasi kepada masyarakat/tamu	
--	---



SEKRETARIAT JENDERAL
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA

JLN. JENDERAL GATOT SUBROTO JAKARTA KODE POS 10270
TELP. (021) 5715 349 FAX. (021) 5715 423 / 5715 925 LAMAN : www.dpr.go.id

Jakarta, 16 September 2025

Mengetahui,

Mentor

Sugeng Irianto, S.Sos., M.A

NIP. 198105032005021002

Coach

Risa Tiarazani, S.Pd., M.Pd

NIP. 199003162018022001

Keterangan :

- * untuk minggu harus diubah sesuai urutannya
- **Bukti dukung dapat berupa foto /tautan/link

LAPORAN SINGKAT MINGGU KE 2

<https://drive.google.com/file/d/1CPddmD2ZxPLwNtoC6QtRdCihay1-aur9/view?usp=sharing>

LAPORAN MINGGU KE 3



SEKRETARIAT JENDERAL
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA
 JLN. JENDERAL GATOT SUBROTO JAKARTA KODE POS 10270
 TELP. (021) 5715 349 FAX. (021) 5715 423 / 5715 925 LAMAN : www.dpr.go.id

Laporan Perkembangan Aktualisasi Minggu Ke- 3 *

Nama : Yuniar Ema Pradita
 NIP : 199606192025062001
 Unit Kerja : Subbagian Informasi Publik dan Kunjungan Masyarakat – Bagian Hubungan Masyarakat dan Pengelolaan Museum
 Isu : Belum tersedia mekanisme dan media digital yang memudahkan masyarakat memberikan penilaian terhadap layanan Humas DPR RI
 Gagasan : Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berbasis QR Code

No.	Kegiatan	Bukti Dukung**
1.	Pengumpulan & Analisis Data SKM	
	a. Rekapitulasi hasil SKM	



**SEKRETARIAT JENDERAL
DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA**

JLN. JENDERAL GATOT SUBROTO JAKARTA KODE POS 10270
TELP. (021) 5715 349 FAX. (021) 5715 423 / 5715 925 LAMAN : www.dpr.go.id

		Menurut Anda, apa saran/masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Humas DPR RI? 55 responses Sudah cukup bagus lebih di mudahkan akses menuju pelayanan tetap semangat pantang menyerah sudah cukup oke Ruang tunggu Humas DPR RI nyaman, tapi fasilitas Wi-Fi publik sering lambat. Sebaiknya ditingkatkan untuk mendukung pelayanan digital Humas DPR RI dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan menyajikan informasi yang transparan, mudah dipahami, dan rutin diperbarui. Pemanfaatan media digital perlu dioptimalkan agar komunikasi dengan masyarakat lebih interaktif. Selain itu, Humas juga perlu responsif terhadap aspirasi publik, memperkuat kapasitas SDM dalam komunikasi, serta melakukan evaluasi berkala untuk memastikan pelayanan yang semakin efektif dan dekat dengan masyarakat. Pelayanan di sektor humas sangat informatif dan mudah dipahami
		Link hasil laporan https://tinyurl.com/yc8e68t8

Jakarta, 24 September 2025

Mengetahui,

Mentor

Coach

Risa Tiarazani, S.Pd., M.Pd
NIP. 199003162018022001

Sugeng Irianto, S.Sos., M.A
NIP. 198105032005021002

LAPORAN MINGGU KE 4

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA
Jl. Jendral Gatot Subroto (Jalan) No. 100
Telp. 021 5715 2000, 5715 2001, 5715 4000, 5715 4001 www.dpr.go.id

Laporan Perkembangan Aktualisasi Minggu Ke- 4 *

Nama : Nurul Fata Pradita
NRP : 19060010021002001
Unit Kerja : Subdivisi Informasi Publik dan Survei Masyarakat - Bagian Hubungan Masyarakat dan Pengembangan Museum
Jus : Return to media pelayanan dan media digital yang disediakan, memuat informasi publik terhadap layanan PARIWISATA
Gesam : Survei Kelembagaan Masyarakat (SKM) melalui QR Code

No.	Kegiatan	Salah Dukung**
1.	Pengumpulan & Analisis Data SKM	
	a. Analisis data kelembagaan komunitas	1. Bagaimana pendapat Bapak tentang hasil analisis data yang telah dipaparkan? Ya/Sebagian

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA
Jl. Jendral Gatot Subroto (Jalan) No. 100
Telp. 021 5715 2000, 5715 2001, 5715 4000, 5715 4001 www.dpr.go.id

2. Bagaimana pendapat Bapak tentang hasil analisis data yang telah dipaparkan?

Ya/Sebagian

3. Bagaimana pendapat Bapak tentang hasil analisis data yang telah dipaparkan?

Ya/Sebagian

b. Solusi & rekomendasi

analisis

kelembagaan

komunitas

Menurut data, apa saran/rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan PARIWISATA?

Ya/Sebagian

Menurut data, apa saran/rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan PARIWISATA?

Ya/Sebagian

LAPORAN SINGKAT MINGGU KE 4

<https://drive.google.com/file/d/1H4SG0dthp4Qm-r5DcUgMtlw06c0/view?usp=sharing>

Coach:

Wika Theresia S.Pd., M.Pd.
NRP. 19060010021002001

Member:

Nurul Fata Pradita, M.A
NRP. 19060010021002001

Jakarta, 6 Oktober 2025

Formulir Alat Bantu Mentoring Laporan Aktualisasi

Nama	: Yuniar Ema Pradita
NIP	: 199606192025062001
Unit Kerja	: Subbagian Informasi Publik dan Kunjungan Masyarakat
Jabatan	: Pengelola Keprotokolan
Isu Kegiatan	: Belum tersedia mekanisme dan media digital yang memudahkan masyarakat memberikan penilaian terhadap layanan Humas DPR RI

Kegiatan 1 : Penyusunan instrumen survei kepuasan masyarakat (SKM)

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
Tahapan Kegiatan; 1) Identifikasi indikator kepuasan sesuai PermenPAN-RB 2) Menyusun pertanyaan survei yang singkat dan relevan Output kegiatan terhadap pemecahan isu; 1) Draft instrumen SKM berbasis digital Keterkaitan Substansi mata Pelatihan; - Nilai dasar ASN : Akuntabel, Kompeten. - Manajemen ASN & Smart ASN : Mencerminkan prinsip efektivitas dan efisiensi dalam manajemen ASN Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi; Mendukung tugas Humas DPR RI dalam menyediakan layanan informasi yang transparan dan akuntabel Penguatan Nilai BerAKHLAK Akuntabel, Berorientasi pelayanan, Kompeten	1. Diskusi mengenai kesesuaian indikator SKM dengan ketentuan PermenPANRB No. 14 Tahun 2017. 2. Format penulisan disesuaikan	

Kegiatan 2 : Pembuatan media digital SKM berbasis QR Code

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
Tahapan Kegiatan; 1) Membuat Google Form/tautan survei 2) Menghubungkan dengan QR Code Output kegiatan terhadap pemecahan isu; 1) Media SKM berbasis digital (tautan & QR Code) Keterkaitan Substansi mata Pelatihan; 1) Nilai Dasar ASN : Adaptif, Loyal 2) Manajemen & Smart ASN : Mendukung penguatan digitalisasi birokrasi dan Smart ASN Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi; Mendukung misi DPR RI menjadi lembaga legislatif modern berbasis teknologi Penguatan Nilai BerAKHLAK; Adaptif, Loyal	Ada sedikit saran dari mentor untuk penulisan judul QR Code yang sebelumnya “SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN HUMAS DPR RI” menjadi “SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PENYALURAN DELEGASI MASYARAKAT BAGIAN HUMAS DAN PENGELOLAAN MUSEUM SEKRETARIAT JENDERAL DPR RI”	

Kegiatan 3 : Sosialisasi dan implementasi QR Code SKM

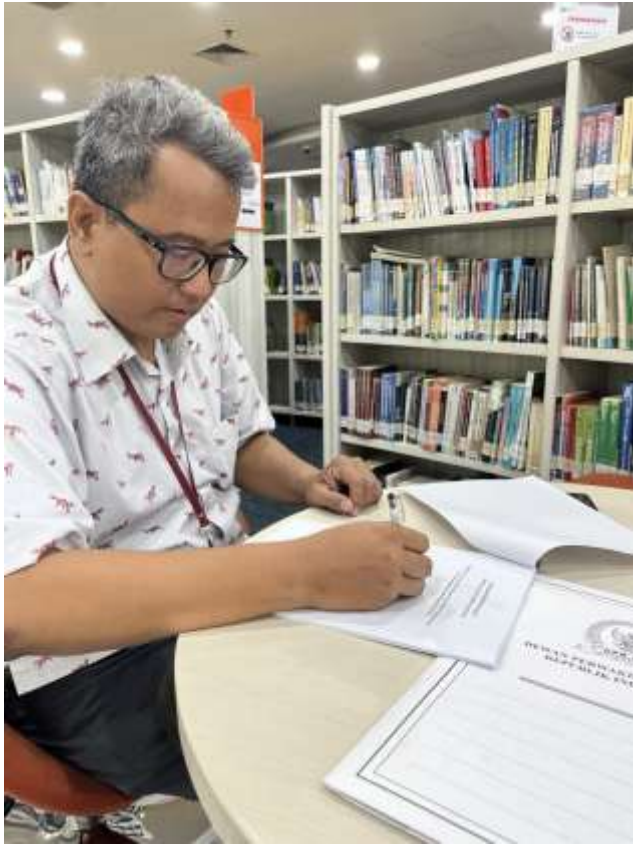
Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
Tahapan Kegiatan; 1) Menempelkan QR Code di area layanan 2) Mensosialisasikan kepada masyarakat dan tamu yang datang Output kegiatan terhadap pemecahan isu; 1) QR Code tersedia di area layanan, masyarakat dapat mengisi SKM Keterkaitan Substansi mata	Disarankan untuk melampirkan bukti dukung berupa tabel, grafik, dan dokumentasi kegiatan dalam laporan akhir aktualisasi	

Pelatihan; 1) Nilai Dasar ASN : Harmonis, Kolaboratif 2) Manajemen & Smart ASN : Mendukung prinsip partisipasi publik dan transparansi layanan Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi; Memberikan akses yang mudah kepada masyarakat untuk menilai kualitas layanan Humas Penguatan Nilai BerAKHLAK; Harmonis, Kolaboratif		
---	--	--

Kegiatan 4 : Pengumpulan dan analisis data SKM

Penyelesaian Kegiatan	Catatan Mentor	Paraf Mentor
Tahapan Kegiatan; 1) Mengumpulkan hasil survei secara berkala 2) Menganalisis data untuk evaluasi layanan 3) Mengevaluasi hasil survei Output kegiatan terhadap pemecahan isu; 1) Laporan hasil SKM periodik Keterkaitan Substansi mata Pelatihan; 1) Nilai Dasar ASN : Akuntabel, Kompeten 2) Manajemen & Smart ASN : Mendukung prinsip evidence-based policy dalam manajemen ASN Kontribusi Terhadap Visi-Misi Organisasi; Menjadi dasar perbaikan dan peningkatan kualitas layanan Humas DPR RI Penguatan Nilai BerAKHLAK; Akuntabel, Kompeten	Rekomendasi dan masukan dari para responden pada Survei Kepuasan Masyarakat perlu ditampung dan dianalisis secara komprehensif untuk dijadikan bahan evaluasi kinerja layanan Humas DPR RI, khususnya dalam aspek penyaluran delegasi masyarakat. Masukan tersebut menjadi dasar penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan, baik dari segi penyediaan fasilitas pendukung, optimalisasi pemanfaatan media digital, maupun peningkatan kapasitas komunikasi publik agar layanan yang diberikan semakin efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.	

LAMPIRAN DOKUMENTASI MENTORING



LAPORAN AKSI BELA NEGARA PESERTA PESERTA PELATIHAN DASAR CPNS TAHUN 2025

Angkatan	:	XIV
Nama	:	YUNIAR EMA PRADITA
Nomor Daftar Hadir	:	5
Instansi/Unit Kerja	:	BIRO PROTOKOL DAN HUMAS - BAGIAN HUBUNGAN MASYARAKAT DAN PENGELOLAAN MUSEUM
Nama Mentor	:	SUGENG IRIANTO, S.SOS., M.A
Jabatan Mentor	:	KEPALA SUBBAGIAN INFORMASI PUBLIK DAN KUNJUNGAN MASYARAKAT

No	Nilai Bela Negara	Indikator Sikap dan Perilaku	Aksi	Tempat	Waktu	Bukti	Paraf
1.	Cinta Tanah Air	a) Menggunakan produk dalam negeri	1) Membeli produk UMKM	Di toko UMKM	Setiap hari		

			2) Memakai produk lokal contohnya batik	Gedung Nusantara 3 DPR RI	Setiap hari Jumat		
	b) Menjaga lingkungan sebagai bentuk cinta negeri	1) Membuang sampah pada tempatnya	Di mana saja	Setiap hari			

			2) Mengurangi penggunaan plastik sekali pakai dengan membawa botol minuman sendiri	Di mana saja	Setiap hari		
2.	Sadar Berbangsa dan Bernegara	a) Menghargai perbedaan suku, ras, agama dan budaya	1) Membuat konten media sosial bertema toleransi dan persatuan	Di rumah	Jumat, 12 September 2025		

			2) Menyelenggarakan diskusi lintas budaya di lingkungan kantor	Gedung Nusantara III DPR RI	Setiap 1 atau 2 bulan sekali		
		b) Aktif dalam kegiatan sosial kemasyarakatan	1) Ikut dalam upacara Hari Ulang Tahun DPR RI	Depan Gedung Sekretariat Jenderal DPR RI	Jumat, 29 Agustus 2025		
			2) Menyumbang buku di masjid/mushola	Mushola	Kapanpun		

3.	Setia pada Pancasila sebagai Ideologi Negara	a) Mengimplementasikan nilai-nilai Pancasila	1) Menjalankan ibadah sholat	Mushola	Setiap waktu sholat		
			2) Membaca Al-Quran	Di rumah	Setiap malam		
		b) Bersikap adil dan jujur	1) Membagi tugas piket unit kerja secara merata	Gedung Nusantara 3 DPR RI	Sebulan sekali		

			2) Tertib dalam antrean menunjukkan rasa adil kepada yang datang terlebih dahulu	Di mana saja	Kapanpun		
4.	Rela Berkorban untuk Bangsa dan Negara	a) Berpartisipasi aktif dalam kegiatan sosial di lingkungan kerja/masyarakat	1) Berbagi makanan dengan teman	Di mana saja	Kapanpun		

			2) Membantu merapikan alat sholat di Musholla	Mushola	Setiap selesai sholat		
		b) Siap membantu rekan kerja/teman yang kesulitan tanpa pamrih	1) Membantu teman menyiapkan materi rapat	Di Kantor	Setiap ada rapat		

			2) Membantu teman yang sedang sakit	Pelayanan Kesehatan	Setiap ada teman yang sakit		
5.	Kemampuan Awal Bela Negara	a) Menjaga kesehatan jasmani dan rohani	1) Olahraga rutin setiap 3 hari sekali	Gelora Bung Karno Stadium	3 hari sekali		

			2) Mengikuti sesi konseling rohani/mental tiap bulan	Di rumah	Sebulan sekali		
--	--	--	--	----------	----------------	---	---

		b) Disiplin terhadap waktu	1) Datang ke kantor tepat waktu	Gedung Nusantara 3 DPR RI	Setiap hari		
			2) Menyelesaikan pekerjaan tepat waktu	Gedung Nusantara 3 DPR RI	Setiap hari		

		c) Senantiasa bersyukur dan berdoa atas kenikmatan yang telah diberikan Tuhan Yang Maha Esa	1) Menyisihkan sebagian penghasilan untuk infak/sedekah setiap Jumat	Di mana saja	Setiap hari Jumat		
--	--	---	--	--------------	-------------------	---	---

Nama : Yuniar Ema Pradita, A.Md.Li
NIP : 199606192025062001
Unit Kerja : Subbagian Informasi Publik dan
 Kunjungan Masyarakat
Jabatan : Pengelola Keprotokolan

FORMULIR ALAT BANTU COACHING

No.	Tanggal Pembimbingan	Isu atau Hal Yang Dibahas	Media Komunikasi	Rekomendasi Pembimbingan	Tanda Tangan Coach
1	09 September 2025	Revisi Rancangan Aktualisasi	Online	1. Menambahkan keterkaitan dengan agenda II 2. Revisi format rancangan	
2	12 September 2025	Laporan Mingguan ke 1	Online	1. Konsultasi Laporan Minggu ke 1 2. Judul agenda lapsing disesuaikan dengan kegiatan	
3	16 September 2025	Laporan Minggu ke 2	Online	Konsultasi Laporan minggu ke 2 pada tahapan uji coba QR code	
4	19 September 2025	Video Testimoni	Online	Video testimoni bisa melalui stakeholder external	
5	25 September 2025	Laporan Minggu ke 3	Online	Menambahkan link dan screenshot evidence laporan mingguan	
6	10 Oktober 2025	Laporan Minggu ke 4	Online	Konsultasi laporan minggu ke 4	