



# **LAPORAN AKTUALISASI**

## **PELATIHAN DASAR CALON PEGAWAI NEGERI SIPIL**

### **ANGKATAN 1 TAHUN 2018**

#### **Evaluasi Layanan PPID Setjen dan BK DPR RI yang Belum Terukur**

Oleh :

**DWI DESILVANI, S.I.KOM**

**NIP. 199412032018012002**

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

**2018**

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Rancangan Aktualisasi Peserta Latsar CPNS Golongan III  
Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian DPR RI

Nama : Dwi Desilvani, S.I.Kom

NIP : 19941203 201801 2 002

Unit Kerja : Bagian Hubungan Masyarakat Biro Pemberitaan Parlemen

Jakarta, 2 Oktober 2018

Mengetahui



Coach,

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

Menyetujui



Mentor,

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

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat yang telah diberikan sehingga penyusunan laporan aktualisasi dapat diselesaikan dengan baik tepat pada waktunya. Laporan aktualisasi ini memuat hasil habituasi yang saya lakukan yaitu menyebarluaskan kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat Layanan PPID yang diterapkan di Bagian Hubungan Masyarakat Biro Pemberitaan Parlemen.

Terlaksananya seluruh kegiatan rancangan aktualisasi ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, arahan, masukan dan kerjasama berbagai pihak. Sebagai bentuk penghargaan, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dr. Rahaju Setya Wardani, S.H, M.M selaku Kepala Pusat Pendidikan dan Pelatihan.
2. Bapak Yohannes O.I Tahapari, S.H., M.Si selaku Kepala Biro Pemberitaan Parlemen.
3. Ibu Minarni, S.H selaku Kepala Bagian Hubungan Masyarakat.
4. Ibu Dr. Shanty Irma Idrus, ST., MM selaku *coach* aktualisasi.
5. Ibu Dra. Tri Hastuti selaku mentor aktualisasi.
6. Seluruh Pranata Humas yang telah memberi dukungan data maupun dukungan moril dalam pelaksanaan rancangan ini.
7. Seluruh petugas PPID yang telah membantu menyebarluaskan kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat layanan PPID dengan penuh semangat.
8. Seluruh anggota kelompok aktualisasi yang telah saling bekerja sama dalam pelaksanaan dan penyusunan rancangan ini.
9. Semua yang terlibat dalam penyusunan rancangan aktualisasi, yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penyusun menyadari bahwa Laporan ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu lah kritik dan saran yang membangun sangat kami harapkan.

Jakarta, September 2018

*Dwi Desilyani*

## **DAFTAR ISI**

<b>BAB I</b> .....	<b>4</b>
A. Latar Belakang .....	4
B. Deskripsi Organisasi .....	4
<b>BAB II</b> .....	<b>8</b>
A. Rancangan Aktualisasi .....	8
1. Mengidentifikasi Isu .....	8
2. Rancangan Aktualisasi .....	12
3. Tujuan .....	20
4. Jadwal Kegiatan .....	20
5. Aktualisasi .....	22
<b>BAB III</b> .....	<b>50</b>
A. Simpulan .....	50
B. Saran .....	50
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>52</b>



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Berdasarkan UU Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, yang mengatur tentang manajemen ASN, yang mana dalam hal ini tentang masa percobaan CPNS dimana diatur dalam pasal 64 ayat 1, bahwa masa percobaan calon PNS dilaksanakan selama 1 (satu) tahun, untuk memenuhi salah satu persyaratan menjadi PNS.

Pelatihan dasar calon PNS berdasarkan UU ASN dimaksud agar, menciptakan PNS yang memiliki integritas, professional, netral, dan bebas dari Interfensi politik, bersih dari praktik korupsi, kolusi dan nepotisme, serta mampu menyelenggarakan pelayanan publik bagi masyarakat dan mampu menjalankan peran sebagai unsur perekat persatuan dan kesatuan bangsa berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Harapan baru yang diinginkan dalam perubahan PNS menjadi ASN adalah tidak hanya perubahan nama saja namun sebagai seorang ASN dituntut untuk mengembangkan kompetensi mulai dari segi kemampuan, pengetahuan hingga sikap dan perilaku yang sesuai dengan tuntutan tugas dan jabatan yang diemban.

Untuk mengalami perubahan yang dimaksud bagi seorang ASN perlu adanya dukungan dari semua pihak terlebih kepada pihak yang diwajibkan memberikan pendidikan dan pelatihan terhadap Calon PNS, agar mampu mengerti dan memahami nilai-nilai dasar dalam aktualisasi setiap kegiatan, oleh sebab itu, perlu adanya pendidikan dan pelatihan dasar bagi Calon PNS.

Perlunya aktualisasi ini, maka Lembaga Administrasi Negara memiliki kebijakan baru yang didasari UU Nomor 5 Tahun 2014 yaitu Perka LAN Nomor 21 Tahun 2016 tentang pedoman penyelenggaraan pelatihan dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Golongan III, telah menyelenggaraan kegiatan pendidikan dan pelatihan dimaksud Calon PNS ini akan mampu mengaktualisasikan Nilai-Nilai ANEKA pada setiap kegiatan dalam tugas Jabatannya.

#### **B. Deskripsi Organisasi**

Sekretariat Jenderal DPR RI merupakan unsur penunjang DPR, yang berkedudukan sebagai kesekretariatan lembaga negara yang dipimpin oleh Sekretaris Jenderal dan dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Pimpinan DPR.

Sekretaris Jenderal dibantu oleh seorang Wakil Sekretaris Jenderal dan beberapa Deputi Sekretaris Jenderal yang diangkat dan diberhentikan oleh Presiden atau usul Pimpinan DPR.

Adapun visi dan misi Sekretariat Jenderal DPR RI :

Visi : Terwujudnya Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian DPR RI yang professional, andal, transparan, dan akuntabel dalam mendukung fungsi DPR RI.

Misi :

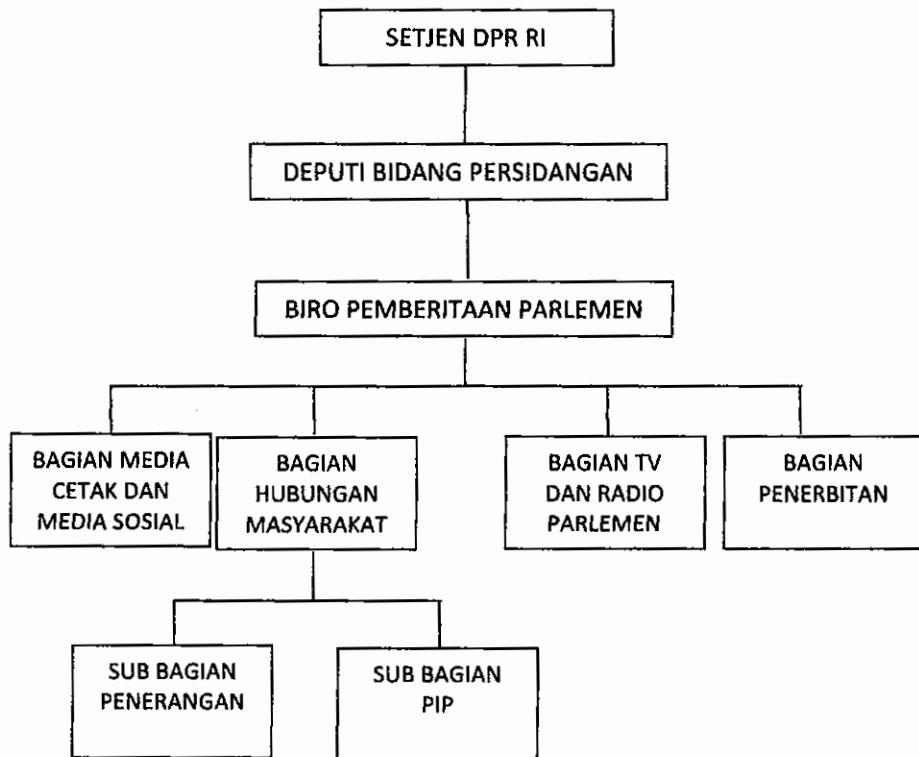
1. Meningkatkan tata kelola administrasi dan persidangan yang profesional, andal, transparan, dan akuntabel;
2. Memperkuat peran keahlian yang profesional, andal, transparan, dan akuntabel.

Profesional, Akuntabilitas dan Integritas untuk mewujudkan visi dan misi Setjen DPR RI dalam bertugas untuk mendukung kegiatan DPR RI, Bagian Humas, Biro Pemberitaan Parlemen Setjen dan BK DPR RI membantu mengedukasi masyarakat menganai pentingnya keberadaan parlemen di sebuah negara serta tugas, fungsi, dan mekanisme kerja DPR RI kepada masyarakat terutama para siswa dan siswa tingkat Taman Kanak-Kanak hingga Mahasiswa. Selain itu Bagian Humas juga menjadi pengelola program Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi. Dimana Bagian Humas akan melayani masyarakat untuk permintaan data seperti Risalah Undang-Undang, Naskah Akademik, Laporan Keuangan dan lainnya sesuai dengan Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Tugas Bagian Hubungan Masyarakat menurut Peraturan Sekretaris Jenderal DPR RI Nomor 6 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian DPR RI, yaitu melaksanakan penerangan dan pelayanan informasi publik. Dalam melaksanakan tugas tersebut, Bagian Hubungan Masyarakat menyelenggarakan fungsi :

- a. Penyusunan rencana kegiatan dan anggaran Bagian Hubungan Masyarakat;
- b. Penyusunan bahan kegiatan di bidang hubungan masyarakat;
- c. Pelaksanaan kegiatan di bidang hubungan masyarakat;
- d. Penyiapan bahan materi dan pelaksanaan penerangan tentang keparlemenan;
- e. Pelayanan informasi publik;
- f. Pelaksanaan kehumasan;

- g. Pelaksanaan tata usaha Bagian Hubungan Masyarakat;
- h. Pelaksanaan kegiatan lain yang ditugaskan oleh Kepala Biro Pemberitaan Parlemen; dan
- i. Pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi kepada Kepala Biro Pemberitaan Parlemen



Bagian Hubungan Masyarakat berada di bawah Biro Pemberitaan Parlemen, Deputi Bidang Persidangan serta Sekretari Jenderal DPR RI. Bagian Humas Setjen DPR RI memiliki dua sub bagian yaitu sub bagian Penerangan dan sub bagian Pelayanan Informasi Publik. Dalam hal ini, Humas Setjen DPR RI mempunyai tugas dalam memberikan penerangan terhadap masyarakat mengenai tugas, fungsi, dan mekanisme kerja DPR RI kepada masyarakat terutama kepada siswa/i.

Dalam fungsi penerangan ini, Humas Biro Pemberitaan Parlemen Setjen DPR RI memiliki beberapa program yaitu diantaranya program rutin yang dilakukan hampir setiap harinya adalah menerima kunjungan edukasi dari siswa/i tingkat Taman Kanak-Kanak hingga tingkat Mahasiswa. Bagian Humas Biro Pemberitaan Parlemen Setjen DPR RI bertugas untuk

memberikan pemahaman mengenai kinerja DPR RI, tugas, fungsi dan mekanisme kerja DPR RI. Selain itu, dalam tugas penerangan edukasi ini, Bagian Humas Biro Pemberitaan Parlemen Setjen DPR RI juga mempunyai program yaitu Parlemen Remaja dan Parlemen Kampus sebagai bentuk edukasi pendidikan politik sejak dini kepada masyarakat tingkat SMA dan Mahasiswa. Dalam program ini, Bagian Humas Biro Pemberitaan Parlemen Setjen DPR RI memberikan pendidikan politik melalui simulasi-simulasi sidang dan perancangan undang-undang yang biasa dilakukan oleh anggota DPR RI.

Kemudian terdapat fungsi pelayanan informasi publik, Bagian Humas Biro Pemberitaan Parlemen Setjen DPR RI diberikan wewenang untuk mengelola pelayanan informasi publik dalam Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). PPID adalah sebuah amanat dari Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang harus dilakukan seluruh instansi pemerintahan. Bagian Humas, mengelola PPID dengan menerima seluruh permohonan yang dilakukan oleh masyarakat melalui sistem *online*. Seluruh permohonan data diarahkan melalui website [ppid.dpr.go.id](http://ppid.dpr.go.id) dan data yang dimohonkan akan diberikan melalui *online* pula dengan bentuk softcopy melalui website [ppid.dpr.go.id](http://ppid.dpr.go.id).

Dalam melakukan seluruh fungsinya, Bagian Humas Biro Pemberitaan Parlemen Setjen DPR RI adalah salah satu bagian yang langsung bertatap muka dengan masyarakat luas, oleh karena itu sebagai staff humas, seluruhnya dituntut untuk profesional, transparan, dan bekerja total dan tuntas untuk mendapatkan kepuasan masyarakat yang maksimal atas pelayanan Setjen DPR RI. Bagian Humas Setjen DPR RI ini adalah sebagai wajah dari lembaga DPR RI untuk dapat memberikan citra yang positif dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat.



**SETJEN DAN BK DPR RI**

## **BAB II**

### **PELAKSANAAN AKTUALISASI**

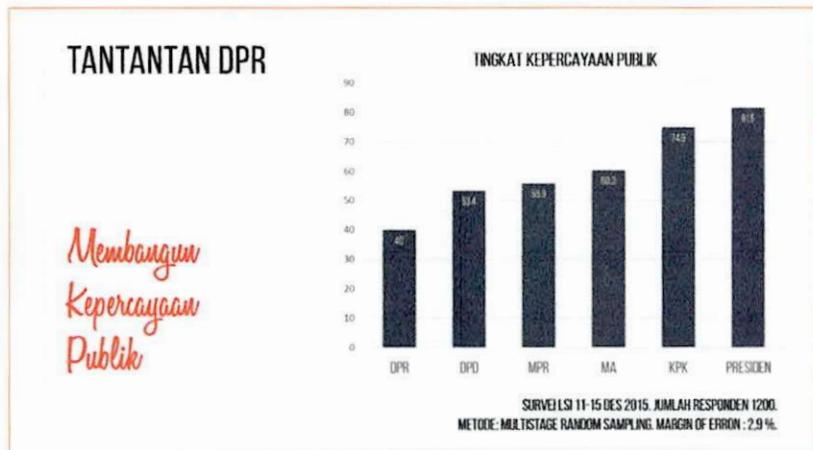
#### **A. Rancangan Aktualisasi**

##### **1. Mengidentifikasi Isu**

Pelayanan yang diberikan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi dari Bagian Hubungan Masyarakat (Humas) Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian DPR RI adalah menyediakan data-data informasi dan dokumentasi yang dibutuhkan oleh masyarakat sesuai dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Pelayanan ini sudah dilaksanakan dari 1 April 2010 hingga saat ini dengan berbagai metode. Di awal penerapan keterbukaan informasi publik, layanan PPID diberikan dalam bentuk pelayanan secara langsung, seperti melalui surat, faksimile, email maupun telfon. Berbagai akses ini dijamin oleh Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Pada tahun 2017 PPID DPR RI sudah mengalami perkembangan dengan melibatkan Teknologi Informasi di dalamnya. Semua akses pelayanan publik yang diberikan diintegrasikan ke dalam website dengan tujuan memudahkan sistem pendataan pemohon dan permohonan informasi publik. Masyarakat kini tidak lagi harus datang langsung ke kompleks parlemen DPR RI dan dapat diakses dimana saja menggunakan internet. Layanan PPID DPR RI hingga saat ini masih terus dikembangkan dengan metode-metode yang lebih memudahkan masyarakat untuk mengakses website PPID hingga mudah dalam membuat permohonan dan menerima permohonan. Dikarenakan, layanan PPID berbasis digital ini masih terhitung baru dan masih dikembangkan, layanan PPID belum menerapkan evaluasi kinerja PPID dengan terukur. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa pelayanan pengelolaan informasi publik menjadi bagian pelayanan publik kepada masyarakat Indonesia yang dilindungi oleh payung hukum yaitu undang-undang. Dalam undang-undang ini juga mengatur segala kualitas pelayanan dan proses birokrasi yang dilakukan oleh pelayan publik.

Layanan PPID yang belum terukur ini mempunyai dampak yang signifikan terhadap kemajuan layanan PPID karena petugas PPID tidak mengetahui langsung hal apa yang dipikirkan oleh masyarakat dan tanggapan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Jika evaluasi yang dilakukan terus tidak terukur, petugas PPID akan terus melakukan perkembangan tanpa dasar data yang jelas atau bahkan tidak melakukan evaluasi sama sekali

mengenai pelayanan yang sudah diberikan. Sedangkan, menurut survey yang dilakukan oleh Indonesia Parliamentary Center menunjukkan bahwa DPR RI mempunyai kepercayaan publik terendah dibandingkan dengan lembaga lainnya.



*Gambar 1. Survey yang dilakukan oleh Indonesia Parliamentary Center 2018*

Oleh karena itu, jika terus tidak terdapat evaluasi terukur hal tersebut akan membuat kepercayaan publik terhadap DPR RI terus berada di tingkat yang sama. Selain itu, pada survey lainnya yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggaraan Jasa Internet Indonesia (APJII) tahun 2017, pemanfaatan internet di bidang pelayanan publik terdapat 16,17% masyarakat Indonesia mengakses layanan publik mengenai informasi Undang-Undang/peraturan dalam PPID, angka tersebut lebih besar dari pelayanan publik lainnya. Hal ini yang seharusnya dapat dimanfaatkan oleh Bagian Humas untuk terus meningkatkan layanan PPID karena masyarakat Indonesia terhitung tidak sedikit yang mengakses layanan PPID.

## PEMANFAATAN INTERNET BIDANG LAYANAN PUBLIK



*Gambar 2. Laporan Survey APJII 2017*

Dalam mengembangkan website PPID pula peran masyarakat yang sudah mengakses website PPID diperlukan untuk mengetahui bagaimana sudut pandang *user* (masyarakat) yang menggunakan website tersebut. Selama ini, petugas PPID hanya meraba-raba hal apa yang sekiranya masih perlu dikembangkan atau pun tidak, tidak terdapat data yang jelas mengenai bagian mana yang dapat dikembangkan ataupun diperbaiki dari sistem PPID. Hasil evaluasi yang telah dihasilkan pula tidak dipublikasikan kepada masyarakat, serta laporan PPID mengenai jumlah pemohon yang meminta data dan data apa saja yang tersedia dan tidak tersedia dipublikasikan dalam website tetapi tidak *ter-update* dengan baik.

Evaluasi layanan PPID yang belum terukur ini belum menerapkan pelayanan publik dan meningkatkan komitmen mutu yang baik karena tidak terdapat Indeks Kepuasan Masyarakat yang diterapkan. Indeks Kepuasan Masyarakat ini akan menimbulkan inovasi yang terus akan bermunculan untuk dapat memperbaiki layanan PPID yang lebih ramah pengguna serta menimbulkan kepuasan masyarakat atas pelayanan PPID baik dari sistem yang dihadirkan hingga petugas PPID yang harus senantiasa membantu dan menerapkan keramahan serta 5S (Salam Senyum Sapa Sopan Santun).

**Matriks Pemilihan Isu Prioritas dengan Analisis USG**

No	Isu	Kriteria			Jumlah Nilai
		U	S	G	
1	Evaluasi Layanan PPID yang Belum Terukur	5	5	5	15
2	Website PPID yang Belum <i>User Friendly</i>	5	4	4	13
3	Kurang Optimalnya Akun @edukasiparlemen	4	3	5	12

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

- 1) **Isu ke- pertama dengan rumusan isu: Evaluasi Layanan PPID yang Belum Terukur**

## 2. Rancangan Aktualisasi

Unit Kerja	: Hubungan Masyarakat
Identifikasi Isu	: 1. Evaluasi Layanan PPID yang Belum Terukur 2. Website PPID yang Belum <i>User Friendly</i> 3. Kurang Optimalnya Akun @edukasiparlemen
Isu yang Diangkat	: <b>Evaluasi Layanan PPID yang Belum Terukur</b>
Gagasan Pemecahan Isu	: Kinerja Layanan PPID yang Terukur

**Matrik Rancangan Aktualisasi Pelatihan Dasar CPNS**

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Kontribusi Terhadap Visi dan Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
1.	Penyusunan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Research indikator pelayanan public</li> <li>- Penyusunan kuisioner offline</li> <li>- Konsultasi dengan Pranata Humas</li> <li>- Konsultasi dengan Kepala Subbagian dan Kepala Bagian</li> <li>- Melakukan uji coba survey</li> </ul>	<p>Kuisioner Indeks Kepuasan Masyarakat PPID dengan adanya kuisioner Indeks Kepuasan Masyarakat Maka evaluasi yang dilakukan petugas PPID akan terukur</p>	<p>Pada saat melakukan <i>research</i> pelayanan publik saya akan mencari data sebanyak-banyaknya mengenai indikator pelayanan publik dengan berintegritas (berlandaskan dengan undang-undang atau peraturan pemerintah) serta bertanggung jawab atas hasil <i>research</i> yang saya temukan (<b>Akuntabilitas</b>) tidak lupa saya juga akan melakukan <i>research</i> dengan teliti dan disiplin sesuai dengan timeline yang sudah ditetapkan (<b>Etika Publik</b>) selanjutnya saya akan menyusun kuisioner survey kepuasan masyarakat secara offline sesuai dengan indicator-indikator hasil <i>research</i> yang saya lakukan.</p>	<p>Penyusunan survey kepuasan masyarakat ini akan memunculkan indikator-indikator yang dapat menilai layanan dan kinerja suatu pelayanan publik. Penyusunan yang dilakukan dengan baik akan menghasilkan survey yang baik, netral dan adil, hal ini akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap DPR RI serta meningkatkan citra DPR RI untuk dapat mendukung kinerja anggota dewan dengan</p>	<p>Dalam kegiatan penyusunan survey kepuasan masyarakat ini akan memperkuat nilai orgasasi profesional, akuntabel, dan integritas yang seluruhnya didasari dengan religius. Dengan membuat penyusunan survey ini CPNS menerapkan keprofesionalitasan, integritas, dan akunabel karena memakai indikator-indikator sesuai dengan aturan perundang-undangan dan pemerintah serta</p>

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Kontribusi Terhadap Visi dan Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
				<p>Dalam membuat kusioner offline ini saya akan membuatnya dengan teliti, cermat, dan menggunakan kata-kata yang mudah dipahami oleh masyarakat (<b>Komitmen Mutu</b>). Kemudian saya akan berkonsultasi kepada atasan saya dan pranata humas dengan menghargai masukan/saran, kerjasama yang diberikan serta berkomunikasi dengan baik (<b>Etika Publik</b>) serta memaparkan seluruh indikator yang telah saya temukan dan susun tanpa ada yang ditutupi (<b>Akuntabilitas</b>) setelah berkonsultasi, saya akan melakukan uji coba indikator yang sudah tersusun untuk memastikan pertanyaan tepat sasaran dan pertanyaan yang dapat memahami masyarakat (<b>Komitmen Mutu</b>)</p>	<p>professional dan akuntabel</p>	<p>dikonsultasikan dengan rekan kerja serta atasan.</p>
2.	Penyebaran Survey Indeks Kepuasan Masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pembuatan Kusioner IKM dalam Google Form</li> <li>- Pemberitahuan teknis penyebaran kepada petugas PPID</li> </ul>	<p>Data Kusioner Kepuasan Masyarakat Layanan PPID dengan adanya data kusioner ini maka petugas PPID akan</p>	<p>Pada kegiatan ini saya akan memulai dengan pembuatan kusioner IKM dalam Google Form dengan teliti, cermat, dan disiplin agar tidak ada pertanyaan yang salah atau <i>typo</i> untuk disebarluaskan (<b>Etika Publik</b>) dalam pembuatan</p>	<p>Penyebaran Indeks Kepuasan masyarakat melalui metode online ini akan meningkatkan efektifitas dan efisiensi pengguna untuk dapat menilai</p>	<p>Kegiatan penyebaran indeks kepuasan masyarakat memperlihatkan bahwa kegiatan ini memperkuat nilai akuntabilitas,</p>

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Kontribusi Terhadap Visi dan Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
		- Penyebaran IKM Kepada Pemohon	mengetahui data angka pelayanan PPID selama ini	<p>kuisioner IKM juga saya akan menerapkan kata-kata yang baik tanpa menyenggung salah satu pihak (<b>Etika Publik</b>) juga memastikan pertanyaan yang saya ajukan dalam google form dipahami dengan baik oleh masyarakat dan data pengisi kuisioner dijaga dengan baik (<b>Komitmen Mutu</b>) setelah selesai pembuatan IKM dengan Google Form, saya akan terlebih dahulu memberitahukan teknis penyebaran kuisioner dengan petugas PPID dengan sejelas-jelasnya agar pertanyaan dapat tepat sasaran (<b>Akuntabilitas</b>) setelah petugas PPID merasa jelas, mulailah melakukan penyebaran IKM melalui Google Form serta terus berkoordinasi dan bekerjasama secara teknis dengan petugas PPID dalam melaksanakan penyebaran IKM (<i>Whole of Government</i>)</p> <p>Penyebaran IKM melalui Google Form juga tidak memilih milih pemohon untuk mengisi IKM dengan hal itu semua masyarakat dapat menilai pelayanan dan</p>	<p>layanan publik yang DPR RI berikan. Dengan adanya penyebaran IKM berbasis digital ini diterapkan oleh DPR dengan mengikuti perkembangan zaman, publik akan lebih percaya dan merasa dilibatkan dalam perkembangan layanan yang dilakukan oleh pemerintah. Hal ini pula akan meningkatkan citra DPR RI untuk ke depannya. Dengan citra yang positif akan terdapat dukungan dari masyarakat dan dapat mendukung kinerja anggota DPR RI secara professional dan anadal.</p>	intergritas, dan profesional dan religius dibuktikan dengan CPNS melibatkan masyarakat dalam meningkatkan pelayanan DPR RI

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Kontribusi Terhadap Visi dan Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
				memberikan masukan <b>(Nasionalisme)</b> serta saya juga tidak akan meminta atau menerima pungutan biaya atau hadiah apapun dalam rangka penyebaran IKM ini <b>(Anti Korupsi)</b>		
3.	Analisis Data Survey Kepuasan Masyarakat Layanan PPID	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analisis data IKM</li> <li>- Konsultasi dengan Pranata Humas</li> <li>- Konsultasi dengan Kepala SubBagian dan Kepala Bagian</li> </ul>	<p>Data Hasil Kinerja Pelayanan PPID. Dengan adanya data hasil kinerja pelayanan PPID maka petugas PPID mengetahui kinerjanya sudah baik atau belum dan apa yang harus ditingkatkan</p>	<p>Dalam kegiatan analisis data kepuasan masyarakat ini saya akan menganalisis dengan teliti, cermat, dan disiplin sesuai timeline yang telah saya sendiri tentukan <b>(Akuntabilitas)</b> saya juga akan objektif dan netral dalam melakukan analisis untuk mendapatkan hasil analisis yang akurat dan tepat <b>(Etika Publik)</b> dalam melakukan analisis data IKM ini saya juga akan melakukann koordinasi dengan petugas PPID serta Pranata Humas yang terlibat untuk memastikan semua data dari google form terkumpul semua tanpa terlewat <b>(Whole of Governement)</b> setelah melakukan analisis dan mendapatkan hasil data pelayanan PPID saya akan mengkonsultasikan kepada Pranata Humas dan atasan dengan menghargai</p>	<p>Analisis data kepuasan masyarakat ini berkontribusi untuk mengetahui bagaimana layanan yang telah diberikan DPR RI melalui PPID dengan memberikan data yang jelas dan pasti untuk mengukur sebuah layanan publik. Hal ini dapat memberikan kontribusi positif untuk bahan evaluasi internal petugas dalam terus meningkatkan layanan publik yang terus lebih baik lagi. Jika pelayanan PPID terus membaik dan memudahkan masyarakat, maka kepercayaan publik terhadap layanan</p>	<p>Kegiatan analisis kepuasan masyarakat layanan PPID ini dapat menguatkan nilai organisasi dengan menerapkan nilai akuntabel, intergritas, professional dan dilandasi dengan religious, hal ini dibuktikan dengan analisis data kepuasan masyarakat dilakukan dengan cermat, nertral dan tidak dikriminatif. Nilai nilai itu lah yang dapat menguatkan nilai organisasi yaitu RAPI</p>

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Kontribusi Terhadap Visi dan Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
				masukan/saran yang diberikan serta terus menjalin komunikasi dengan baik untuk mendapatkan analisis yang berkualitas ( <b>Etika Publik</b> ) pada saat berkonsultasi saya juga akan melakukan musyawarah atas hasil analisis yang didapat dengan atasan dan pranata humas untuk mendapatkan hasil yang mufakat dan tidak menyenggung salah satu pihak ( <b>Nasionalisme</b> )	DPR RI akan meningkat serta citra DPR RI akan terus cenderung positif. Dengan meningkatnya kepercayaan publik dan citra yang positif akan meningkatkan kinerja anggota dewan dengan profesional, andal, dan akuntabel.	
4.	Evaluasi Kinerja Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan PPID	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perencanaan Rapat Evaluasi Pelayanan PPID</li> <li>- Publikasi Rapat Evaluasi kepada petugas PPID</li> <li>- Rapat Evaluasi Layanan PPID</li> <li>- Pembuatan Laporan Singkat hasil rapat evaluasi kinerja</li> </ul>	Laporan Singkat Evaluasi Kinerja Pelayanan PPID, dengan adanya laporan ini maka internal organisasi akan mengetahui bagaimana kinerja layanan PPID secara terukur serta inovasi-inovasi yang disampaikan saat evaluasi kinerja pelayanan PPID	Kegiatan ini berbentuk rapat evaluasi dan rapat koordinasi menanggapi hasil Indeks Kepuasan Masyarakat mengenai layanan PPID, sebelum melakukan kegiatan ini saya akan menginisiasi perencanaannya dengan berkoordinasi bersama admin untuk mengurus alur birokrasinya serta petugas PPID, Pranata Humas, serta atasan untuk dapat hadir dalam evaluasi ( <b>Whole of Government</b> ) berkoordinasi dengan komunikasi yang baik, sopan dan santun kepada sesama rekan kerja, senior serta atasan untuk mengpublikasikan rapat evaluasi pelayanan PPID	Evaluasi kinerja layanan PPID ini akan berkontribusi untuk seluruh elemen bagian humas mengetahui tentang layanan PPID dan kinerja pegawainnya dengan data yang jelas. Hal tersebut akan membuat bagian humas mempunyai dasar untuk terus meningkatkan pelayanan terutama pada bidang PPID. Evaluasi ini juga akan menimbulkan inovasi-inovasi yang berdasarkan data	Kegiatan evaluasi kinerja pelayanan PPID dapat meningkatkan nilai dasar organisasi dengan menerapkan nilai intergritas, professional, dan akutabel yang seluruhnya dilandasi oleh nilai religius, hal tersebut dibuktikan dengan kegiatan evaluasi ini akan diajalankan dengan koordinasi yang baik, transparan, dan memancing inovasi-inovasi yang dapat menambah kualitas

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Kontribusi Terhadap Visi dan Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
				<p><b>(Etika Publik)</b> saat melaksanakan evaluasi saya akan membuka hasil IKM pelayanan PPID dengan transparan tanpa ditutup tutupi untuk seluruh elemen yang bersangkutan dengan pelayanan PPID mengetahui bagaimana layanan PPID di mata masyarakat sebenarnya <b>(Akuntabilitas)</b> pada rapat ini apapun hasil analisisnya, saya akan menyampaikan kepada seluruh petugas PPID dan yang bersangkutan untuk berorientasi pada mutu pelayanan, membangun budaya mutu yang baik, dan membangun komitmen petugas PPID dan seluruh elemen yang bersangkutan untuk mengedepankan mutu pelayanan. <b>(Komitmen Mutu)</b> Tidak lupa pula saat evaluasi berlangsung saya akan membuka kesempatan untuk memberikan masukan untuk berinovasi sesuai hasil analisis dan berdiskusi mengenai inovasi-inovasi yang telah diajukan forum hingga menemukan kata sepakat <b>(Nasionalisme)</b> setelah melakukan rapat evaluasi layanan PPID dan</p>	<p>yang dihasilkan oleh IKM untuk perkembangan layanan PPID DPR RI dalam pengembangan website maupun komitmen petugas PPID yang akan berhadapan langsung dengan masyarakat. Inovasi yang akan terus muncul dan direalisasikan akan dapat menunjang perkembangan layanan PPID yang terus lebih baik dan mudah diakses oleh masyarakat. Hal tersebut kembali akan menimbulkan kepercayaan publik terhadap kinerja DPR RI dan menimbulkan citra yang positif. Hal tersebut dapat menunjang kinerja DPR RI secara akuntabel dan professional.</p>	nilai organisasi yaitu nilai RAPI.

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Kontribusi Terhadap Visi dan Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
				mendapatkan beberapa inovasi untuk mengembangkan layanan PPID saya akan menyusun laporan singkat sebagai bentuk tanggung jawab saya yang telah melaksanakan rapat evaluasi dan diketahui oleh atasan saya <b>(Akuntabilitas)</b>		
5.	Publikasi Laporan Pelayanan PPID	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penyusunan Laporan Pelayanan PPID</li> <li>- Konsultasi dengan Pranata Humas</li> <li>- Konsultasi dengan Kepala SubBagian dan Kepala Bagian</li> <li>- <i>Upload</i> laporan ke website <a href="http://ppid.dpr.go.id">ppid.dpr.go.id</a></li> </ul>	<p>Laporan tercantum di website, dengan adanya laporan ini masyarakat dapat mengetahui apa yang sudah dilakukan oleh petugas pelayanan PPID secara terukur untuk meningkatkan pelayanan PPID lebih baik lagi</p>	<p>Pada kegiatan ini saya menyusun laporan pelayanan PPID secara keseluruhan termasuk jumlah permohonan dan pemohon yang sudah masuk serta bagaimana layanan PPID di mata masyarakat. Laporan yang saya susun akan dikerjakan secara cermat, teliti, dan disiplin sesuai <i>timeline</i> yang sudah saya tetapkan (<b>Etika Publik</b>). Laporan yang akan saya buat akan ditampilkan secara lengkap, mudah dipahami, serta tepat waktu <b>(Akuntabilitas)</b>. Setelah laporan saya susun, saya akan mengkonsultasikan laporan kepada Pranata Humas dan atas untuk mendapatkan masukan, mengedepankan komunikasi yang baik, dan kerjasama</p>	<p>Kegiatan publikasi laporan pelayanan PPID ini berkontribusi untuk membantu kinerja anggota dewan dengan akuntabel, transparan dan profesional karena dengan adanya publikasi laporan pelayanan PPID, masyarakat akan mengetahui kinerja seluruh elemen DPR RI dan hal tersebut dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dan citra yang positif terhadap instansi DPR RI yang beriringan dengan mendukung kinerja</p>	<p>Publikasi laporan pelayanan PPID dapat menguatkan nilai organisasi yaitu nilai akunatabel, profesional, integritas yang semua nilai itu dilandasi oleh nilai religius. Hal tersebut dibuktikan dengan pempublikasian laporan pelayanan PPID ditampilkan dengan transparan serta melibatkan koordinasi bersama sektor terkait dengan professional.</p>

No	Kegiatan	Tahapan Kegiatan	Output / Hasil	Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	Kontribusi Terhadap Visi dan Misi Organisasi	Penguatan Nilai Organisasi
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
				<p>yang baik (<b>Etika Publik</b>) jika terdapat hal yang bermasalah dalam penyusunan laporan, saya akan berdiskusi dan bermusyawarah untuk mendapatkan kata sepakat untuk mempublikasikan laporan tersebut (<b>Nasionalisme</b>) setelah laporan selesai dikonsultasikan dan siap untuk dipublikasikan saya akan berkoordinasi dengan BDTI untuk dapat mengunggah laporan layanan PPID ke website PPID (<b>Whole of Government</b>). Dalam laporan yang saya buat akan dapat diakses siapapun dengan mudah dan transparan serta tidak pungut biaya (<b>Akuntabilitas, Komitmen Mutu, Anti Korupsi dan Pelayanan Publik</b>)</p>	<p>anggota dewan secara akuntabel, transparan dan professional.</p>	

### 3. Tujuan

Dengan adanya Survey Kepuasan Masyarakat ini maka pelayanan PPID oleh petugas akan diukur dengan material material yang lebih konkret dan terukur. Dengan adanya survey ini juga dapat menjadi wadah bagi masyarakat untuk menyampaikan kritik dan sarannya atas pelayanan yang diberikan. Dari hasil survey ini, petugas PPID akan mempunyai dasar evaluasi dan akan melakukan inovasi dan perbaikan sesuai dengan hal-hal yang dibutuhkan oleh masyarakat.

### 4. Jadwal Kegiatan

**JADWAL KEGIATAN AKTUALISASI**  
**Matrik Jadwal Rencana Kegiatan Aktualisasi (Jika Isu nya hanya 1)**

No	Kegiatan/ Tahapan Kegiatan	MEI				JUNI				JULI				AGUSTUS				SEPTEMBER			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
1.	Penyusunan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat																				
	a) Research Indikator Survey																				
	b) Konsultasi dengan Pranata Humas																				
	c) Konsultasi dengan Atasan																				
	d) Melakukan Uji Coba Indikator Survey																				
2.	Penyebaran Survey Indeks Kepuasan Masyarakat																				
	a) Pembuatan Kuisioner IKM dalam Google Form																				
	b) Pemberitahuan teknis penyebaran kepada petugas PPID																				
	c) Penyebaran IKM Kepada Pemohon																				

No	Kegiatan/ Tahapan Kegiatan	MEI				JUNI				JULI				AGUSTUS				SEPTEMBER			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
3.	Analisis Data Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan PPID																				
	a) Analisis data IKM																				
	b) Konsultasi dengan Pranata Humas																				
	c) Konsultasi dengan atasan																				
4.	Evaluasi Kinerja Pelayanan PPID																				
	a) Perencanaan Rapat Evaluasi Pelayanan PPID																				
	b) Publikasi Rapat Evaluasi kepada petugas PPID																				
	c) Rapat Evaluasi Layanan PPID																				
	d) Pembuatan Laporan Singkat hasil rapat evaluasi kinerja																				
5.	Publikasi Laporan Pelayanan PPID																				
	a) Penyusunan Laporan Pelayanan PPID																				
	b) Konsultasi dengan Pranata Humas																				
	c) Konsultasi dengan atasan																				
	d) Upload laporan ke website ppid.dpr.go.id																				
6.	Pembuatan Laporan Akhir																				

## 5. Aktualisasi

### a. Dasar Kegiatan

Laporan Kegiatan Aktualisasi berdasarkan rancangan aktualisasi yang telah dibuat pada bulan Mei dilakukan untuk memenuhi capai nilai yang ditentukan berdasarkan perka LAN No 21 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelatihan Dasar Calon Pegawai Negeri Sipil Golongan III, dengan tujuan menciptakan PNS profesional yang berkarakter sebagai pelayanan masyarakat.

Untuk memenuhi tujuan tersebut salah satu persyaratannya adalah mengikuti rangkaian Diklat CPNS yang saat ini masih berlangsung dengan kegiatan *off campus* untuk menyelesaikan aktualisasi dari nilai-nilai yang saya pelajari selama off campus. Dalam menyelesaikan isu yang sudah saya angkat, saya harus berpijak pada Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik sebagai dasar dari pentingnya program PPID dalam sebuah instansi negara. Selain itu untuk mengukur evaluasi pelayanan publik PPID ini saya menggunakan dasar Permenpan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat.

Pada setiap pelayanan publik yang langsung dirasakan masyarakat, pemerintah menganjurkan untuk dapat mengadakan evaluasi yang terukur sebagai bentuk Reformasi Birokrasi. Setiap instansi harus memberikan pelayanan birokrasi yang mudah, efektif dan efisien bagi masyarakat yang menggunakannya. Oleh karena itu, PPID yang tergolong dalam pelayanan publik dan langsung dirasakan oleh salah satu publik DPR RI, yaitu masyarakat, haruslah memberikan pelayanan yang terbaik setiap harinya. Dengan adanya evaluasi yang terukur dan jelas melalui survey ini, PPID akan terus dapat berinovasi dan berkembang sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang terbiasa menggunakan pelayanan ini.

Dalam menerapkan layanan informasi publik yang dapat dipertanggungjawabkan serta optimal, pelaksanaan tugas PPID berkoordinasi dengan seluruh unit kerja sebagai pengelola informasi dan mengacu pada standar operasional prosedur yang telah ditetapkan, antara lain:

1. SOP VERIFIKASI DATA PEMOHON
2. SOP PIP DATA TERBUKA TERSEDIA DI PIP
3. SOP PIP DATA TERBUKA TIDAK TERSEDIA DI PIP
4. SOP PIP DATA TERTURUP-RAHASIA

5. SOP PENCARIAN DATA DI UNIT TERKAIT
6. SOP PENYAMPAIAN DATA KE PEMOHON
7. SOP PENGAJUAN DAN PENYELESAIAN SENGKETA
8. SOP PENGAJUAN DAN PENYELESAIAN SENGKETA

Layanan informasi dilakukan setiap hari kerja dari hari Senin sampai Jumat mulai pukul 09.00 hingga pukul 15.00 WIB (dengan satu jam ISHOMA). Pelayanan informasi publik sepanjang tahun 2017 terinci sebagai berikut :

1. Pemohon informasi publik berjumlah 1025 orang dengan jumlah permintaan informasi publik sebanyak 1894.
2. Jumlah permintaan informasi publik yang dipenuhi baik sebagian atau seluruhnya adalah 822 informasi.
3. Jumlah permintaan informasi publik yang ditolak sebanyak 203 informasi dengan alasan informasi dikecualikan dan tidak berada pada penguasaan PPID.

**TABEL REKAPITULASI PERMOHONAN INFORMASI**

NO.	BULAN	PELAYANAN PERMOHONAN INFORMASI			
		DIBERIKAN		DITOLAK	
		SELURUHNYA	SEBAGIAN	DIKECUALIKAN	TIDAK DIKUASAI
1	JANUARI	61	5	0	9
2	PEBRUARI	67	5	0	13
3	MARET	60	7	1	15
4	APRIL	61	5	0	9
5	MEI	53	9	0	19
6	JUNI	48	15	0	13
7	JULI	48	3	0	14
8	AGUSTUS	40	5	0	25
9	SEPTEMBER	35	9	0	9
10	OKTOBER	57	4	0	19
11	NOPEMBER	136	22	0	33
12	DESEMBER	63	4	0	24
<b>JUMLAH</b>		<b>729</b>	<b>93</b>	<b>1</b>	<b>202</b>

*Tabel 1. Tabel Rekapitulasi Permohonan Informasi Publik Tahun 2017*

NO.	BULAN	JENIS LAPORAN YANG DIMINTA			
		RISALAH	NASKAH AKADEMIK	LAPORAN KEUANGAN	LAIN - LAIN
1	JANUARI	80	56	0	9
2	PEBRUARI	103	55	0	11
3	MARET	105	60	0	17
4	APRIL	48	28	0	8
5	MEI	90	61	0	14
6	JUNI	77	54	0	16
7	JULI	67	37	0	16
8	AGUSTUS	100	30	1	9
9	SEPTEMBER	82	49	0	7
10	OKTOBER	109	34	0	11
11	NOPEMBER	178	124	0	81
12	DESEMBER	32	21	0	3
<b>JUMLAH</b>		<b>1082</b>	<b>609</b>	<b>1</b>	<b>202</b>

Tabel 2. Tabel Rekapitulasi Permohonan Informasi Publik Tahun 2017 berdasarkan Jenis Laporan yang Diminta

Dalam rekapitulasi permohonan informasi publik tahun 2017 terlihat terdapat 1.025 pemohon yang masuk melalui PPID Setjen DPR RI dengan rincian permintaan data; 1.082 Risalah Undang-Undang, 609 Naskah Akademik, 1 Laporan Keuangan, dan 202 tergolong data lainnya. Hal ini menandakan bahwa PPID Setjen DPR RI mengalami *traffic* permohonan yang cukup ramai. Dengan *traffic* yang cukup tinggi dalam permohonan PPID Setjen DPR RI, Setjen DPR RI haruslah terus mengevaluasi diri untuk terus memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat. Akan tetapi, selama ini PPID Setjen DPR RI yang dikelola oleh Humas, Biro Pemberitaan Parlemen DPR RI masih mengevaluasi pelayanan PPID melalui perkiraan dan pernyataan masyarakat yang tidak tercatat dengan jelas. Hal ini menyebabkan perkembangan atau evaluasi yang akan dijalankan kurang tepat sasaran. Oleh karena itu saya menginisiasi untuk mengadakan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat berbasis digital. Dikarenakan layanan PPID Setjen DPR RI sudah berbasis digital, survey yang dilakukan kepada masyarakat pun harus berbasis digital pula. Saya menggunakan Google Form sebagai media Survey Kepuasan Masyarakat layanan PPID Setjen DPR RI. Pemohon dapat mengisi surveynya dengan membuka link di kolom permohonan data yang akan diberikan oleh admin.

Survey serta laporan yang saya tampilkan adalah sesuai pemeringkatan Komisi Informasi Pusat mengenai pemeringkatan PPID. Dalam survey yang saya buat, saya masih belum dapat

melakukan survey yang langsung men-*direct* pemohon untuk mengisi survey dikarenakan website PPID yang masih dalam perkembangan oleh tim BDTI Setjen DPR RI. Oleh karena itu, saya melakukan survey PPID menggunakan Google Form dengan optional apakah pemohon ingin mengisi survey atau tidak. Dalam satu bulan penyebaran kuesioner yang saya lakukan, saya mendapatkan 124 responden yang mengisi kuesioner tersebut. Hasil kuesioner akan ditampilkan di akhir laporan.

**b. Aktualisasi Kegiatan**

**Gagasan Isu : Evaluasi PPID yang Belum Terukur**

No	Kegiatan	Tahapan
1.	Penyusunan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Research</i> indikator pelayanan publik</li> <li>- Penyusunan kuisioner offline</li> <li>- Konsultasi dengan Pranata Humas</li> <li>- Konsultasi dengan Kepala Subbagian dan Kepala Bagian</li> </ul> <p>Melakukan uji coba survey</p>
2.	Penyebaran Survey Indeks Kepuasan Masyarakat	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pembuatan Kuisioner IKM dalam Google Form</li> <li>- Pemberitahuan teknis penyebaran kepada petugas PPID</li> <li>- Penyebaran IKM Kepada Pemohon</li> </ul>
3.	Analisis Data Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan PPID	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pembuatan Kuisioner IKM dalam Google Form</li> <li>- Pemberitahuan teknis penyebaran kepada petugas PPID</li> </ul> <p>Penyebaran IKM Kepada Pemohon</p>
4.	Evaluasi Kinerja Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan PPID	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perencanaan Rapat Evaluasi Pelayanan PPID</li> <li>- Publikasi Rapat Evaluasi kepada petugas PPID</li> <li>- Rapat Evaluasi Layanan PPID</li> </ul> <p>Pembuatan Laporan Singkat hasil rapat evaluasi kinerja</p>
5.	Publikasi Laporan Pelayanan PPID	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penyusunan Laporan Pelayanan PPID</li> <li>- Konsultasi dengan Pranata Humas</li> <li>- Konsultasi dengan Kepala SubBagian dan Kepala Bagian</li> </ul> <p>Upload laporan ke website <a href="http://ppid.dpr.go.id">ppid.dpr.go.id</a></p>

*Tabel 3. Tabel Kegiatan Aktualisasi*

• **Kegiatan 1 : Penyusunan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat**

Penyusunan survey indeks kepuasan masyarakat ini dilakukan untuk menyusun material-material yang akan dianalisis dalam survey yang akan disebarluaskan kepada masyarakat. Dalam penyusunan survey ini, saya tetap sesuai dengan pedoman yang telah baku yaitu dari PermepanRB Nomor 16 Tahun 2014. Penyusunan survey indeks kepuasan masyarakat ini melibatkan tahapan *research* untuk material-material pertanyaan apa saja yang harus masuk dalam kuesioner, kemudian penyusunan kuesioner offline sebagai draft rancangan, kemudian

dikonsultasikan kepada pranata humas dan atasan untuk memperoleh masuk-masukan mengenai pertanyaan yang baik dilontarkan kepada masyarakat.

**Tahapan :**

1. *Research* indikator pelayanan publik

*Research* yang saya lakukan untuk mendapat indikator survey kepuasan masyarakat adalah dengan mencari dasar-dasar peraturan yang melibatkan pelayanan publik serta pedoman/tata cara pembuatan survey kepuasan masyarakat terhadap suatu pelayanan publik. Saya melakukan *research* ini dengan mencari data-data melalui internet maupun konsultasi dengan pranata humas dan atasan yang pernah melakukan audit humas. Dalam melaksanakan *research* ini saya harus dapat mempertanggung jawabkan seluruh indikator-indikator yang sudah saya cari datanya sesuai dengan undang-undang dan peraturan pemerintah (**Akuntabilitas**). Saya juga melaksanakan tahapan ini sesuai dengan timeline yang sudah ditetapkan dengan disiplin dan tepat waktu.



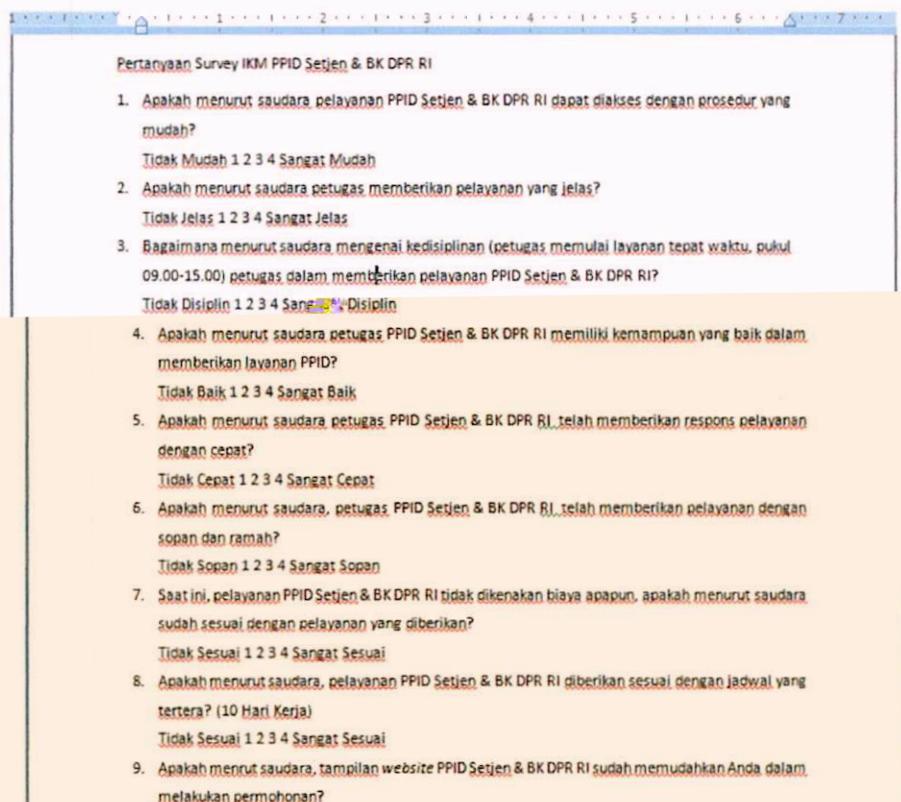
**Gambar 3. Melakukan Research Indikator Survey Kepuasan Masyarakat**

*Tanggal 25 Mei 2018*

2. Penyusunan Kuesioner Offline

Setelah melakukan *research* mengenai indikator survey kepuasan masyarakat, saya telah mendapatkan material-material yang akan ditampilkan pada pertanyaan

kuesioner sesuai dengan PermenpanRB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat. Hasil *research* tersebut saya tuangkan dalam pertanyaan-pertanyaan yang nantinya akan menjadi indikator dalam Survey Kepuasan Masyarakat Layanan PPID Setjen dan BK DPR RI. Saya tuangkan pertanyaan-pertanyaan tersebut dalam bentuk *offline* dengan format word sebelumnya saya tuangkan secara *online*. Dalam menyusun kuesioner *offline* ini saya menyusunnya dengan teliti tanpa harus terlewat satu indikator pun sesuai dengan PermepanRB Nomor 16 Tahun 2014(**Komitmen Mutu**)



Pertanyaan Survey IKM PPID Setjen & BK DPR RI

1. Apakah menurut saudara pelayanan PPID Setjen & BK DPR RI dapat diakses dengan prosedur yang mudah?  
Tidak Mudah 1 2 3 4 Sangat Mudah
2. Apakah menurut saudara petugas memberikan pelayanan yang jelas?  
Tidak Jelas 1 2 3 4 Sangat Jelas
3. Bagaimana menurut saudara mengenai kedisiplinan (petugas memulai layanan tepat waktu, pukul 09.00-15.00) petugas dalam memberikan pelayanan PPID Setjen & BK DPR RI?  
Tidak Disiplin 1 2 3 4 Sangat Disiplin
4. Apakah menurut saudara petugas PPID Setjen & BK DPR RI memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan layanan PPID?  
Tidak Baik 1 2 3 4 Sangat Baik
5. Apakah menurut saudara, petugas PPID Setjen & BK DPR RI telah memberikan respons pelayanan dengan cepat?  
Tidak Cepat 1 2 3 4 Sangat Cepat
6. Apakah menurut saudara, petugas PPID Setjen & BK DPR RI telah memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah?  
Tidak Sopan 1 2 3 4 Sangat Sopan
7. Saat ini, pelayanan PPID Setjen & BK DPR RI tidak dikenakan biaya apapun, apakah menurut saudara sudah sesuai dengan pelayanan yang diberikan?  
Tidak Sesuai 1 2 3 4 Sangat Sesuai
8. Apakah menurut saudara, pelayanan PPID Setjen & BK DPR RI diberikan sesuai dengan jadwal yang tertera? (10 Hari Kerja)  
Tidak Sesuai 1 2 3 4 Sangat Sesuai
9. Apakah menurut saudara, tampilan website PPID Setjen & BK DPR RI sudah memudahkan Anda dalam melakukan permohonan?

**Gambar 4. Screen Capture Pembuatan Pertanyaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat secara offline**

Tanggal 28 Mei 2018

### 3. Konsultasi dengan Pranata Humas

Setelah menyusun kuesioner offline saya melakukan konsultasi dengan pranata humas untuk mengetahui masukan-masukan yang diberikan oleh pranata humas. Pranata Humas sebagai subjek yang sangat tepat untuk saya melakukan konsultasi karena para pranata humas sudah sering sekali melakukan audit humas untuk beberapa program yang telah dilaksanakan oleh bagian humas. Saya melakukan konsultasi dengan salah satu Pranata Humas yaitu Indah

Kurniasari. Saya melakukan konsultasi dengan meperhatikan sopan santun dan tata krama yang baik untuk mendapatkan *feedback* yang baik pula dari seorang senior (**Etika Publik**). Dalam melakukan konsultasi ini juga saya tidak terdapat hal yang ditutup-tutupi jika terdapat kendala atau hambatan (**Akuntabilitas**). Kemudian saya juga terus berkoordinasi dengan seluruh pranata humas yang lain jika terdapat revisi pertanyaan-pertanyaan survey yang harus diperbaiki (**Whole of Government**).

Wishi Kurniasari, S.Sos, M.Kom  
Pranata Humas

Pertanyaan Survey ILM PPID Station 3 (a. 512-513)

- Apakah menurut saudara pelayanan PPID dapat diakses dengan prosedur yang mudah?  
Tidak Mudah 1 2 3 4 Sangat Mudah
- Apakah menurut saudara petugas memberikan pelayanan yang jelas?  
Tidak Jelas 1 2 3 4 Sangat Jelas
- Bagaimana menurut saudara mengenai ketepatan (memberikan pelayanan dengan tepat waktu) petugas dalam memberikan pelayanan PPID?  
Tidak Sesuai 1 2 3 4 Sangat Sesuai
- Apakah menurut saudara petugas PPID memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan layanan PPID?  
Tidak Baik 1 2 3 4 Sangat Baik
- Apakah menurut saudara petugas PPID telah memberikan pelayanan dengan cepat? (rapi/persis)  
Tidak Cepat 1 2 3 4 Sangat Cepat
- Apakah menurut saudara, petugas PPID telah memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah?  
Tidak Sopan 1 2 3 4 Sangat Sopan
- Apakah menurut saudara, baya layanan PPID telah terjangkau? (p. aman)  
Tidak Terjangkau 1 2 3 4 Sangat Terjangkau
- Apakah menurut saudara, pelayanan PPID diberikan sesuai dengan jadwal yang tertera? (p. aman)  
Tidak Sesuai 1 2 3 4 Sangat Sesuai
- Apakah menurut saudara, tampilan website PPID sudah memudahkan Anda dalam melakukan permohonan?  
Tidak Mudah 1 2 3 4 Sangat Mudah
- Apakah menurut Anda, website PPID sudah aman untuk melakukan permohonan data informasi?  
Tidak Aman 1 2 3 4 Sangat Aman
- Tuliskan: ...

**Gambar 5. Hasil Konsultasi dengan Pranata Humas**

Tanggal 29 Mei 2018

**Hasil/Output: Revisi kuesioner offline**

#### 4. Konsultasi dengan Atasan

Setelah melakukan konsultasi dengan Pranata Humas, saya melakukan konsultasi dengan atasan langsung yang membendangi Pelayanan Informasi Publik yaitu ibu Dra. Tri Hastuti. Dengan melakukan konsultasi dengan atasan ini, maka saya akan lebih mengetahui pertanyaan-pertanyaan apa saja yang harus dilontarkan dan mana yang tidak harus dilontarkan, karena atasan

Pelayanan Informasi Publik sangat mengetahui kondisi lapangan pada pelayanan PPID Setjen dan BK DPR RI. Saya melakukan konsultasi dengan memperhatikan sopan santun dan tata krama dalam berkomunikasi dan bertutur kata agar menimbulkan *feedback* yang baik pula (**Etika Publik**). Saya juga terus melakukan koordinasi kepada atasan saya yang membidangi Pelayanan Informasi Publik perihal kuesioner *offline* yang saya buat demi kelancaran saat melakukan penyebaran kuesioner. (**Whole of Government**)

pertanyaan survey yang harus diperbaiki (**Whole of Government**).

Dra. Tri Hafifah  
Kasubag Pelayanan Informasi  
RRIK

Pertanyaan Survey (KM PPID Setjen & BK DPR RI)

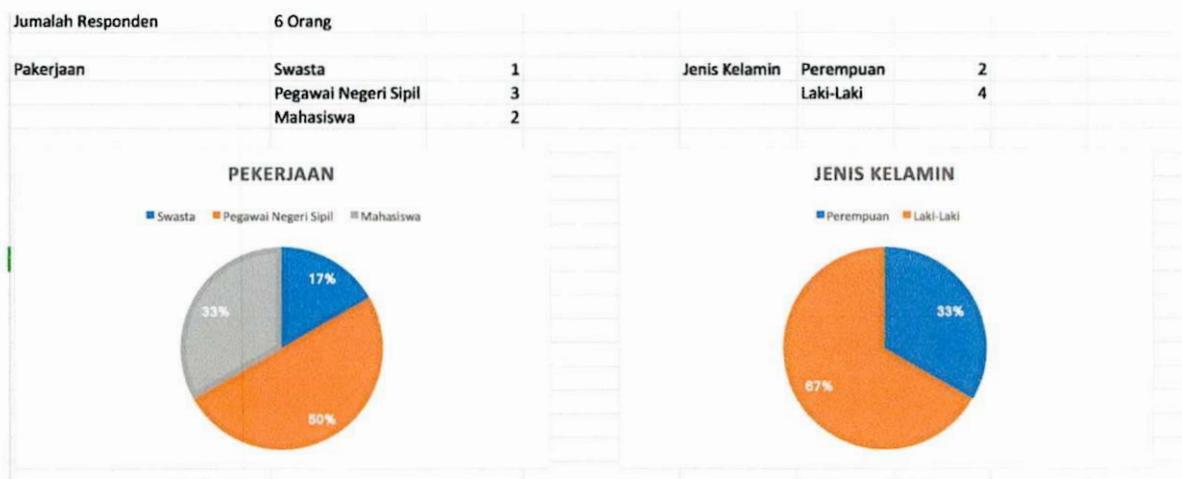
1. Apakah menurut saudara pelayanan PPID Setjen & BK DPR RI dapat diakses dengan prosedur yang mudah?  
Tidak Mudah 1 2 3 4 Sangat Mudah
2. Apakah menurut saudara petugas memberikan pelayanan yang jelas?  
Tidak Jelas 1 2 3 4 Sangat Jelas
3. Bagaimana menurut saudara mengenai kedisiplinan (petugas memulai layanan tepat waktu, pukul 09.00-15.00) petugas dalam memberikan pelayanan PPID Setjen & BK DPR RI?  
Tidak Disiplin 1 2 3 4 Sangat Disiplin
4. Apakah menurut saudara petugas PPID Setjen & BK DPR RI memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan layanan PPID?  
Tidak Baik 1 2 3 4 Sangat Baik
5. Apakah menurut saudara petugas PPID Setjen & BK DPR RI telah memberikan respons pelayanan dengan cepat?  
Tidak Cepat 1 2 3 4 Sangat Cepat
6. Apakah menurut saudara, petugas PPID Setjen & BK DPR RI telah memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah?  
Tidak Sopan 1 2 3 4 Sangat Sopan
7. Saat ini, pelayanan PPID Setjen & BK DPR RI tidak dikenakan biaya apapun, apakah menurut saudara sudah sesuai dengan pelayanan yang diberikan?  
Tidak Sesuai 1 2 3 4 Sangat Sesuai
8. Apakah menurut saudara, pelayanan PPID Setjen & BK DPR RI diberikan sesuai dengan jadwal yang tertera? (10 Hari Kerja)  
Tidak Sesuai 1 2 3 4 Sangat Sesuai
9. Apakah menurut saudara, tampilan website PPID Setjen & BK DPR RI sudah memudahkan Anda dalam melakukan permohonan?  
Tidak Mudah 1 2 3 4 Sangat Mudah
10. Apakah menurut saudara, website PPID Setjen & BK DPR RI sudah aman dalam melindungi data pribadi saudara dalam melakukan permohonan?  
Tidak Aman 1 2 3 4 Sangat Aman

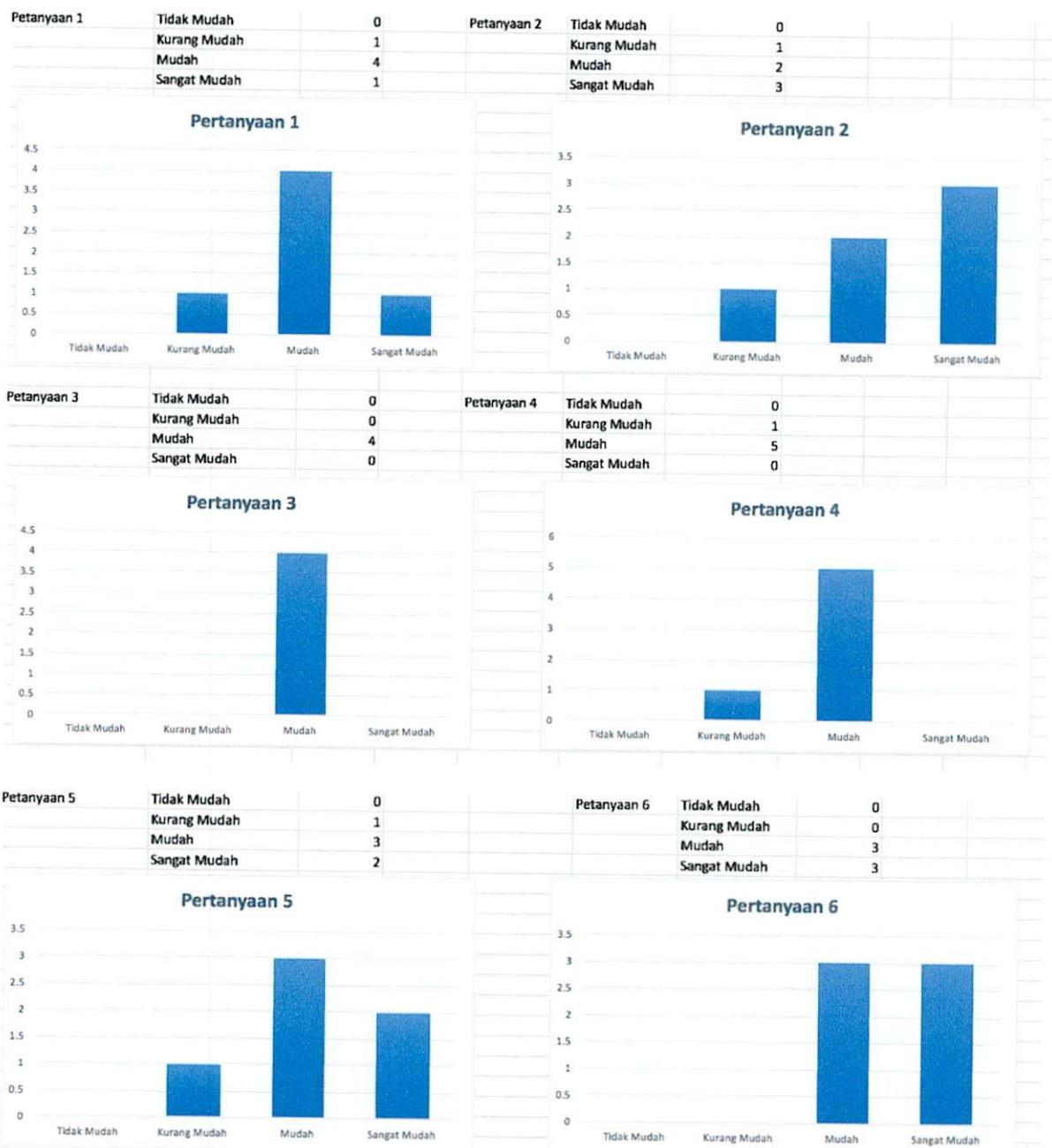
**Gambar 6. Hasil Konsultasi dengan Atasan**

*Tanggal 30 Mei 2018*

## 5. Melakukan Uji Coba Indikator Survey

Setelah kuesioner offline selesai disusun dan dikonsultasikan kepada pranata humas dan atasan, saya merevisi ulang seluruh masukkan yang masuk dari berbagai pihak untuk mendukung survey kepuasan masyarakat yang akan disebarluaskan. Setelah pertanyaan-pertanyaan kuesioner sudah dirasa cukup, saya melakukan uji coba indikator survey untuk mengetahui apakah teknis penyebaran kuesioner ini cukup efektif dan mudah diakses dengan masyarakat. Saya melakukan uji coba indikator survey ini langsung dengan menggunakan Google Form. Saya membuat pertanyaan sesuai dengan kuesioner offline yang sudah disusun dan dikonsultasikan, kemudian memulai menyebarkannya kepada responden yang memohon data melalui website PPID. Saya melakukan uji coba survey kepuasan masyarakat dengan memperhatikan kebutuhan dan kemudahan masyarakat selaku responden yang akan mengisi survey, karena kemudahan masyarakat untuk mengisi survey akan mendorong masyarakat untuk dapat mengisi survey dengan objektif dan akurat (**Komitmen Mutu**)





**Gambar 7. Screen Shot Hasil Uji Coba Survey Kepuasan Masyarakat**

*Tanggal 4 Juni 2018*

### **.Hasil/Output Kegiatan: Pertanyaan Survey Kepuasan Masyarakat Secara Offline**

- Hasil dari kegiatan penyusunan survey kepuasan masyarakat ini amemunculkan indikator-indikator yang dapat menilai layanan dan kinerja suatu pelayanan publik. Penyusunan yang dilakukan dengan baik menghasilkan survey yang baik, netral dan adil, hal ini akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap DPR RI serta meningkatkan citra DPR RI untuk dapat mendukung kinerja anggota dewan dengan professional dan akuntabel
- Dalam kegiatan penyusunan survey kepuasan masyarakat ini juga memperkuat nilai orgasasi profesional, akuntabel, dan integritas yang seluruhnya didasari dengan religius. Dengan membuat penyusunan survey ini CPNS menerapkan keprofesionalitasan, integritas, dan akunabel karena memakai indikator-indikator sesuai dengan aturan perundang-undangan dan pemerintah serta dikonsultasikan dengan rekan kerja serta atasan.

- **Kegiatan 2 : Penyebaran Survey Indeks Kepuasan Masyarakat**

Penyebaran Survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan metode *online* yaitu melalui Google Form. Penyebaran yang dilakukan ini memiliki beberapa tahap yaitu melalui penyusunan kuesioner dengan metode online, kemudian saya harus menyosialisasikan penyebaran ini kepada petugas PPID yang biasa menangani permohonan data dari masyarakat, setelah seluruh petugas PPID paham maka mulai lah menyebarkan survey tersebut. Survey ini harus dilakukan dengan objektif dan independent untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat dan mengetahui apa saja yang harus dibenahi dari pelayanan PPID.

**Tahapan :**

1. Pembuatan Kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Google Form

Kegiatan penyebaran survey IKM ini menjadi hal yang penting untuk diperhatikan, karena dari sini lah kinerja petugas PPID akan terlihat serta evaluasi yang diberikan oleh masyarakat. Dalam pembuatan kuesioner ini saya melakukannya melalui online karena permohonan data PPID sudah melalui digitalisasi. Saya membuat keusioner ini menggunakan Google Form yang masih dapat digunakan oleh siapapun. Pembuatan kuesioner saya lakukan dengan disiplin sesuai dengan timeline yang sudah saya sepakati, kemudian saya menyusunnya dengan teliti dan memastikan tidak ada pertanyaan atau pilihan yang *typo* sedikitpun agar memudahkan

masyarakat untuk mengisi kuesionernya (**Etika Publik**). Selain itu saya membuat pertanyaan kuesioner ini dengan memastikan responden dalam hal ini pemohon/masyarakat dapat memahami pertanyaan dengan baik dan benar (**Komitmen Mutu**).



*Gambar 8. Membuat Kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat  
Tanggal 27 Juni 2018*

## 2. Pemberitahuan Teknis Penyebaran Kuesioner Kepada Petugas PPID

PPID Setjen dan BK DPR RI memiliki beberapa petugas tenaga kontrak yang *in charge* menangani permohonan yang masuk melalui website PPID. Oleh karena itu, saya diperlukan untuk melakukan pemberitahuan teknis mengenai penyebaran kuesioner kepada petugas PPID, karena petugas PPID lah yang nanti akan selalu *in charge* untuk menyebarkan kuesioner saat pemohon meminta data. Saya melakukan sosialisasi pemberitahuan teknis penyebaran kuesioner ini dalam bentuk rapat kecil antara pranata humas dengan petugas tenaga kontrak PPID. Pemberitahuan teknis ini saya laksanakan dengan menggunakan tutur kata yang baik dan mengedepankan sopan santun untuk meminta bantuan petugas PPID untuk turun menyebarkan kuesioner survey indeks kepuasan masyarakat ini (**Etika Publik**). Selain itu, saya juga berkoordinasi penuh dengan petugas PPID untuk teknis penyebaran kuesioner ini sehingga tidak ada pemohon yang terlewat dan tidak diberikan *link* kuesioner ini. (**Whole of Government**).



**Gambar 9. Sosialisasi Teknis Penyebaran Kuesioner**

*Tanggal 6 Juli 2018*

### 3. Penyebaran IKM kepada Pemohon

Setelah seluruh petugas PPID paham mengenai teknis penyebaran kuesioner survey Indeks Kepuasan Masyarakat, saya sudah mulailah memasuki penyebaran kuesioner kepada pemohon. Dalam melakukan penyebaran ini saya menargetkan dalam kurun waktu 1 bulan. Saya melakukan penyebaran ini bersama dengan petugas PPID dan selalu saling berkoordinasi satu sama lain untuk memaksimalkan penyebaran kuesioner (**Whole of Government**). Kemudian saya juga menyebarkan kuesioner ini dengan independent dan objektif tanpa memandang siapa atau pemohon mana yang akan saya mintai responnya dalam Survey Kepuasan Masyarakat ini (**Anti Korupsi**). Dalam meminta pemohon untuk mengisi survey yang saya berikan linknya, saya menggunakan tutur kata yang baik dan sopan sehingga pemohon dengan senang hati mengisi survey yang kami lakukan (**Etika Publik**).



**Gambar 10. Penyebaran Kuesioner IKM Kepada Pemohon**  
**Tanggal 9 Juli 2018**

QUESTIONS      RESPONSES      139

Section 1 of 2

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN  
PPID SETJEN & BK DPR RI**

Kami ingin mengetahui bagaimana tingkat kepuasan Anda terhadap layanan PPID Setjen & BK DPR RI  
Kami menggunakan standar Indeks Kepuasan Masyarakat sesuai dengan Permenpan RB Nomor 16 Tahun 2014

Image title

**Gambar 11. Screen Shot Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat Layanan PPID Online**  
**Tanggal 27 September 2018**

## **Hasil/Output Kegiatan: Data Kuesioner Survey Indeks Kepuasan Masyarakat**

- Hasil dari kegiatan penyebaran Indeks Kepuasan masyarakat melalui metode online ini meningkatkan efektifitas dan efisiensi pengguna untuk dapat menilai layanan publik yang DPR RI berikan. Dengan adanya penyebaran IKM berbasis digital ini diterapkan oleh DPR dengan mengikuti perkembangan zaman, publik akan lebih percaya dan merasa dilibatkan dalam perkembangan layanan yang dilakukan oleh pemerintah. Hal ini pula akan meningkatkan citra DPR RI untuk ke depannya. Dengan citra yang positif akan terdapat dukungan dari masyarakat dan dapat mendukung kinerja anggota DPR RI secara profesional dan anadal.
- Kegiatan penyebaran indeks kepuasan masyarakat memperlihatkan bahwa kegiatan ini memperkuat nilai akuntabilitas, intergritas, dan profesional dan religius dibuktikan dengan CPNS melibatkan masyarakat dalam meningkatkan pelayanan DPR RI.
- **Kegiatan 3 : Analisis Data Survey Indeks Kepuasan Masyarakat**

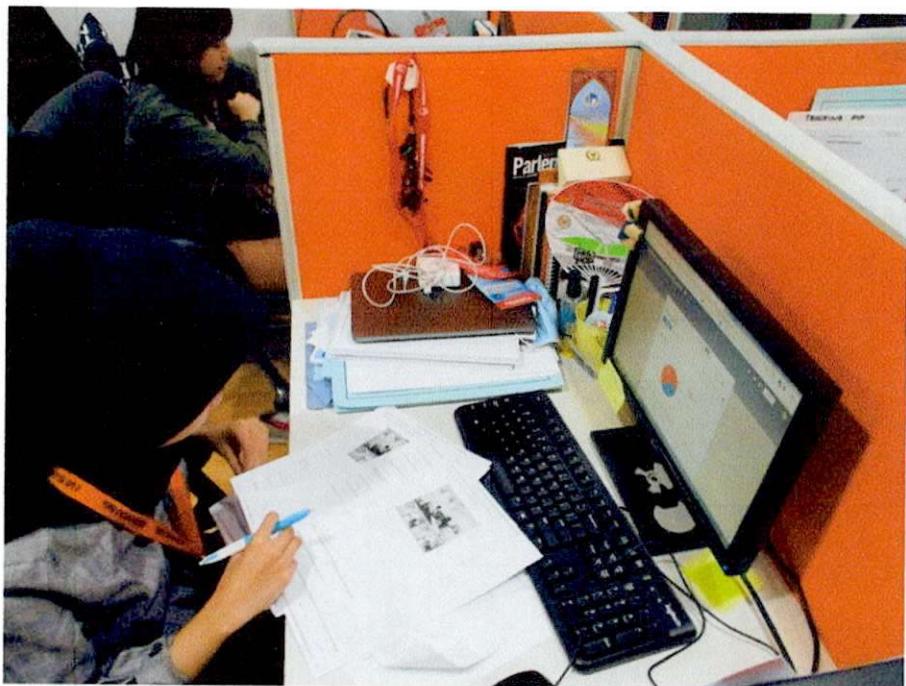
Setelah kurang lebih 1 bulan menyebarkan kuesioner Survey Indeks Kepuasan Masyarakat, kemudian sayaharus mengolah data serta menganalisis data dari responden yang masuk. Seluruhnya, responden yang masuk melalui Google Form adalah sejumlah 124 responden. Responden yang masuk memiliki latar belakang yang berbeda-beda, dari mahasiswa, dosen, tenaga ahli anggota dewan, PNS, hingga karyawan swasta. Dalam data yang terkumpul maka saya akan menganalisis hasil dari Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan PPID Setjen dan BK DPR RI.

### **Tahapan :**

#### **1. Analisis Data Indeks Kepuasan Masyarakat**

Setelah 124 data responden telah terkumpul, maka saya mulai menganalisis data yang telah masuk dari 124 responden. Saya menganalisis data kuesioner ini tetap mengacu pada dasar hukum PermenpanRB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat. Saya melakukan analisis dengan teliti dan hati-hati untuk meminimalisir kesalahan yang akan terjadi demi akurasi hasil survey tersebut (**Komitmen Mutu**). Dalam menganalisis data indeks kepuasan masyarakat ini saya juga harus independent dan tidak merekayasa apapun data dan hasil yang didapat dari responden, karena apapun hasil yang

akan didapat adalah sebuah evaluasi yang dapat digunakan untuk PPID yang lebih baik lagi (**Anti Korupsi**).



*Gambar 12. Melakukan Analisis Data Indeks Kepuasan Masyarakat  
Tanggal 7 Agustus 2018*

## 2. Konsultasi dengan Pranata Humas

Setelah hasil survey kepuasan masyarakat mulai terlihat maka saya harus mengonsultasikannya dengan pranata humas selaku pejabat fungsional yang terdapat di Bagian Humas Biro Pemberitaan Parlemen Setjen dan BK DPR RI. Saya melakukan konsultasi dengan mengedepankan sopan santun dan tutur kata yang baik kepada Pranata Humas (**Etika Publik**). Terdapat beberapa revisi yang harus saya perbaiki dan saya terus berkoordinasi dengan Pranata Humas perihal penghitungan hasil survey kepuasan masyarakat layanan PPID (**Whole of Government**). Saya dan Pranata Humas juga melakukan musyawarah terkait dengan hasil survey kepuasan masyarakat jika terdapat perbedaan pendapat mengenai metode perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (**Nasionalisme**).PPID yang lebih baik lagi (**Anti Korupsi**).



**Gambar 13. Melakukan Konsultasi dengan Pranata Humas**  
**Tanggal 14 Agustus 2018**

### 3. Konsultasi dengan Atasan

Setelah melakukan konsultasi dengan Pranata Humas dan dirasa cukup memuaskan, saya melakukan konsultasi dengan atasan yang membidangin Pelayanan Informasi Publik. Saya melakukan konsultasi dengan atasan saya juga tidak melupakan tata krama dan sopan santun dalam bertutur kata agar atasan saya dengan senan tiasa memberikan masukan-masukan terkait hasil survey yang didapatkan (**Etika Publik**). Pada saat konsultasi dengan atasan pun, hasil survey yang saya dapatkan direkomendasikan untuk dilaporkan Komisi Informasi Pusat sebagai bentuk pelayanan PPID Setjen da BK DPR yang lebih baik. (**Komitmen Mutu**) Pada akhirnya saya memasukan hasil laporan saya sesuai dengan rekomendasi atasan untuk dilibatkan dalam ajang pemeringkatan PPID seluruh Kementerian dan Lembaga di Indonesia melalui Komisi Informasi Pusat.



*Gambar 14. Melakukan Konsultasi dengan Atasan*

*Tanggal 14 Agustus 2018*

**Hasil/Output Kegiatan: Data Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Layanan PPID**

- Analisis data kepuasan masyarakat ini berkonstribusi untuk mengetahui bagaimana layanan yang telah diberikan DPR RI melalui PPID dengan memberikan data yang jelas dan pasti untuk mengukur sebuah layanan publik. Hal ini memberikan konstribusi positif untuk bahan evaluasi internal petugas dalam terus meningkatkan layanan publik yang terus lebih baik lagi. Jika pelayanan PPID terus membaik dan memudahkan masyarakat, maka kepercayaan publik terhadap layanan DPR RI akan meningkat serta citra DPR RI akan terus cenderung positif. Dengan meningkatnya kepercayaan publik dan citra yang positif akan meningkatkan kinerja anggota dewan dengan profesional, andal, dan akuntabel.
- Kegiatan analisis kepuasan masyarakat layanan PPID ini dapat menguatkan nilai organisasi dengan menerapkan nilai akuntabel, intergritas, professional dan dilandasi dengan religious, hal ini dibuktikan dengan analisis data kepuasan masyarakat dilakukan dengan cermat, nertral dan tidak dikriminatif. Nilai nilai itu lah yang dapat menguatkan nilai organisasi yaitu RAPI

- **Kegiatan 4 : Evaluasi Kinerja Pelayanan PPID**

Pada kegiatan ini, saya sudah mengolah hasil dari survey kepuasan masyarakat yang sudah disebarluaskan kepada 124 responden yang memohon data melalui layanan PPID Setjen dan BK DPR RI. Kegiatan ini diperlukan sebagai merealisasikan evaluasi yang terukur dan akurat melalui survey yang sudah disebarluaskan. Dalam evaluasi ini akan dilaksanakan dengan rapat internal humas membahas hasil evaluasi kinerja pelayanan PPID menurut hasil Survey Kepuasan Masyarakat yang sudah disebarluaskan sebelumnya.

**Tahapan :**

1. Perencanaan Rapat Evaluasi Kinerja Pelayanan PPID

Perencanaan rapat evaluasi ini dilakukan untuk memastikan seluruh pranata humas, petugas PPID, dan atasan dapat hadir dan mengetahui hasil Survey Kepuasan Masyarakat yang sudah disebarluaskan. Saya melakukan perencanaan ini dengan berkoordinasi dengan petugas administrasi Bagian Humas untuk dapat mengetahui ketersediaan ruangan dan ketersediaan jadwal yang tidak bentrok dengan rapat lainnya (**Whole of Government**). Saya juga berkoordinasi dengan sesama teman kerja yang lain dan meminta kesediannya untuk menghadiri rapat evaluasi kinerja ini dengan tutur kata yang baik sehingga menimbulkan ketertarikan untuk datang pada rapat evaluasi ini (**Etika Publik**).



**Gambar 14.** Melakukan Persiapan Rapat Evaluasi dengan Berkoordinasi Bersama Petugas Administrasi Umum

## 2. Publikasi Rapat Evaluasi Kinerja PPID

Setelah memastikan tempat dan waktu sudah fix maka saya melakukan publikasi rapat kepada seluruh petugas PPID, Pranata Humas, dan atasan di lingkungan Bagian Humas Biro Pemberitaan Parlemen Setjen dan BK DPR RI. Publikasi yang dilakukan melalui verbal dan diumumkan secara langsung. Saya melaksanakan kegiatan publikasi ini dengan menjalin komunikasi dan tutur kata yang baik dengan para petugas PPID, Pranata Humas, dan atasan saya (**Etika Publik**). Dalam melaksanakan kegiatan ini saya juga terus berkoordinasi dengan pihak-pihak terkait seperti petugas administrasi serta staff humas lainnya untuk mendukung rapat evaluasi ini (**Whole of Government**).

## 3. Rapat Evaluasi Kinerja PPID

Kegiatan ini dilakukan sebagai bentuk realisasi dari evaluasi PPID yang terukur. Dalam kegiatan ini, saya memaparkan hasil survei yang saya lakukan bersama petugas PPID yang lain. Dalam rapat ini terlihat bagaimana kinerja petugas PPID yang tergolong baik, akan tetapi masih perlu banyak yang dibenahi. Rapat ini laksanakan dengan disiplin secara tepat waktu sesuai dengan waktu yang dijanjikan (**Akuntabilitas**). Saat melaksanakan evaluasi saya membuka hasil IKM pelayanan PPID dengan transparan tanpa ditutup tutupi untuk seluruh elemen yang bersangkutan dengan pelayanan PPID mengetahui bagaimana layanan PPID di mata masyarakat sebenarnya (**Akuntabilitas**).

Tidak lupa pula saat evaluasi berlangsung saya membuka kesempatan untuk memberikan masukan untuk berinovasi sesuai hasil 

**LAPORAN SINGKAT**  
**RAPAT INTERNAL PEMERIKSAANAN PPID DAN EVALUASI HASIL SURVEY**

Tgl / Tanggal	: Senin, 30 Agustus 2018
Waktu	: Pukul 13.00 WIB s.d Selesai
Tempat	: Ruang Rapat Bagian Humas
Pimpinan Rapat	: Ora, Tri Herlita (Kasubag Layanan Informasi Publik)
Jenis Rapat	: Rapat Internal
Arahan	: Rapat Internal Pemeriksaan PPID dan Evaluasi Hasil Survey
Ketua	: Kasubag ppb
	Pranata Humas
	Staff Humas

**I. PENDAHULUAN**

Bahwa dalam rangka memenuhi standar pelayanan informasi website PPID sesuai dengan Undang Undang Republik Indonesia No 18 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik serta adanya undangan untuk mengikuti Monev yang dilaksanakan oleh Komisi Informasi Pusat, maka dipersiapan adanya rapat internal mengenai pemeriksaan PPID serta membahas hasil Survey Kepuasan Masyarakat Layanan PPID guna mengetahui kinerja PPID selama 2 bulan terakhir.

**II. CATAKAT**

Rapat koordinasi tersebut diawali dengan sambutan Kasubag PP. Beliau menyampaikan perihal website PPID yang sedang dikembangkan phas 3-4 serta pemeriksaan PPID dari Komisi Informasi Pusat. Oleh karena itu Tim humas berkoordinasi mengenai:

- Desain web yang terbaru masih belum dapat digunakan untuk memenuhi syarat pemeriksaan PPID dari Komisi Informasi Pusat, karena masih dikembangkan lebih lanjut.
- Terdapat beberapa items syarat yang harus dipenuhi oleh Tim Humas untuk dapat mengikuti pemeriksaan PPID dan harus berkoordinasi dengan unit-unit terkait.
- Syarat yang belum dipenuhi sesuai dengan pembagian tugas di rapat sebelumnya, diantaranya:
  - Pedoman administrasi
  - Pedoman pengelolaan keuangan
  - Data statistik kepegawaian
  - Data statistik keuangan
- Profil dan struktur organisasi PPID sedang on progress oleh Andan dan segera dapat dipublikasikan.
- Kemudian salah satu syarat Monev KIP ini adalah melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat PPID yang sudah dilakukan oleh Vani.

6. Persiapan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Layanan PPID adalah menghadirkan 124 responden yang mengisi survei via Google Form.

7. Dengan urutan responden :

Usia :  
 16-25 Tahun sebanyak 47%  
 26-35 Tahun sebanyak 23%  
 36-50 Tahun sebanyak 30%  
 >50 Tahun sebanyak 10%

Jenis Kelamin :  
 Laki-Laki sebanyak 64%  
 Perempuan sebanyak 36%

Pendidikan :  
 Pelajar sebanyak 41%  
 Pegawai Negeri Sipil sebanyak 11%  
 Karyawan Swasta sebanyak 30%  
 Lain-lain sebanyak 20% (termasuk Tendor, ANP, Anggota, Dosen, Penulis, Jurnalis, dkk)

8. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Layanan PPID sebagai berikut :

NO	PERTANYAAN (DINOSOR MIAJAYAN)	TINJAUAN
1.	Pertanyaan 1 (Persepsi Pelajaran)	3,29
2.	Pertanyaan 2 (Persepsi Pelajaran)	3,44
3.	Pertanyaan 3 (Waktu Pelajaran)	3,46
4.	Pertanyaan 4 (Kompetensi Pelajaran)	3,42
5.	Pertanyaan 5 (Waktu Pelajaran Kepada Pengajar)	3,37
6.	Pertanyaan 6 (Perilaku Pelajaran)	3,66
7.	Pertanyaan 7 (Risiko Terik)	3,81

1.	Pertanyaan 8 (Kesiapan dan Layanan)	3,47
2.	Pertanyaan 9 (Sikap dan Persepsi Waktu)	3,32
3.	Pertanyaan 10 (Sikap dan Persepsi Waktu)	3,47

10. Dari hasil rapat data Survey Kepuasan Masyarakat Layanan PPID tersebut dapat dilihat bahwa pengajuan PPID Selain dan BKKBN dilaksanakan oleh A (Sangat Memuaskan).

11. Dari hasil survei ini terdapat beberapa unsur yang harus ditingkatkan oleh layanan PPID Selain dan BKKBN diantaranya :

- Persepsi Pelajaran
- Sikap dan Persepsi Tampilan Website PPID
- Waktu Pelajaran Kepada Pengajar

**REKOMENDASI**

Untuk mengikuti pemeriksaan Tim Humas masih harus mengumpulkan beberapa data dari unit tertentu untuk dapat mengelengkap persyaratan Monev KIP. Hasil survei yang diperlukan walaupun cukup baik akan tetapi tetap harus ada yang ditingkatkan dan survei ini harus dilaksanakan secara berulang.

**PENUTUP**  
Dengan Rapat Internal Pemeriksaan PPID dan Hasil Survey KM. Rapat ditutup pukul 16.00 WIB.

Pimpinan Rapat,  
Kepala Sub Bagian PP  
Tri Herlita  
NIP. 1961100519801201  
001

**Gambar 16. Laporan Singkat Mengenai Evaluasi Kinerja PPID**

**Tanggal 30 Agustus 2018**

### **Hasil/Output Kegiatan: Laporan Singkat Evaluasi Kinerja Pelayanan PPID**

- Evaluasi kinerja layanan PPID ini berkonstribusi untuk seluruh elemen bagian humas mengetahui tentang layanan PPID dan kinerja pegawainya dengan data yang jelas. Hal tersebut membuat bagian humas mempunyai dasar untuk terus meningkatkan pelayanan terutama pada bidang PPID. Evaluasi ini juga menimbulkan inovasi-inovasi yang berdasarkan data yang dihasilkan oleh IKM untuk perkembangan layanan PPID DPR RI dalam pengembangan website maupun komitmen petugas PPID yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Inovasi yang akan terus muncul dan direalisasikan akan dapat menunjang perkembangan layanan PPID yang terus lebih baik dan mudah diakses oleh masyarakat. Hal tersebut kembali menimbulkan kepercayaan publik terhadap kinerja DPR RI dan menimbulkan citra yang positif. Hal tersebut dapat menunjang kinerja DPR RI secara akuntabel dan professional.
- Kegiatan evaluasi kinerja pelayanan PPID dapat meningkatkan nilai dasar organisasi dengan menerapkan nilai intergritas, professional, dan akutabel yang seluruhnya dilandasi oleh nilai religius, hal tersebut dibuktikan dengan kegiatan evaluasi ini akan diajalankan dengan koordinasi yang baik, transparan, dan memancing inovasi-inovasi yang dapat menambah kualitas nilai organisasi yaitu nilai RAPI.
- **Kegiatan 5 : Publikasi Laporan Pelayanan PPID**

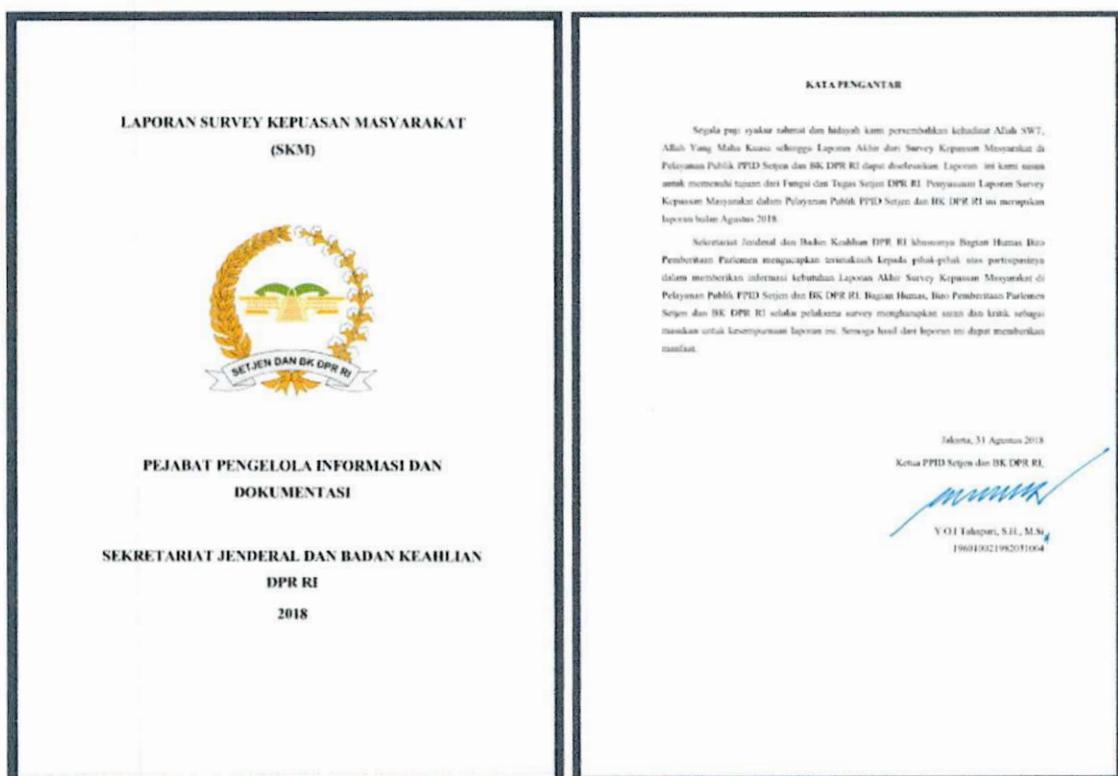
Publikasi ini dilakukan sebagai bentuk pertanggung jawaban yang terbuka bagi masyarakat. Saya akan mempublikasikan seluruh laporan PPID yang terdiri dari Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Layanan PPID, Laporan Tahunan PPID 2017, Rekapitulasi Permohonan PPID. Publikasi ini juga dilakukan dalam rangka penilaian yang dilakukan oleh Komisi Informasi Pusat yang akan memperngaruhi penilaian kinerja PPID Setjen dan BK DPR RI.

#### **Tahapan :**

##### **1. Penyusunan Laporan Pelayanan PPID**

Setelah menganalisis dan mendapatkan hasil dari survey kepuasan masyarakat atas layanan PPID Setjen dan BK DPR RI, saya melakukan pembuatan laporan pelayanan PPID sebagai bentuk pertanggung jawaban sebuah kegiatan (**Akuntabilitas**). Laporan

pelayanan PPID terdiri dari Laporan Survey Kepuasan Masyarakat, Laporan Tahunan PPID 2017, dan Rekapitulasi Permohonan PPID Tahun 2017. Pada kegiatan ini saya menyusun laporan pelayanan PPID secara keseluruhan termasuk jumlah permohonan dan pemohon yang sudah masuk serta bagaimana layanan PPID di mata masyarakat. Laporan yang saya susun akan dikerjakan secara cermat, teliti, dan disiplin sesuai *timeline* yang sudah saya tetapkan (**Etika Publik**).



**Gambar 17. Laporan Survey Kepuasan Telah Ditanda Tangani Ketua PPID**  
**Tanggal 31 Agustus 2018**

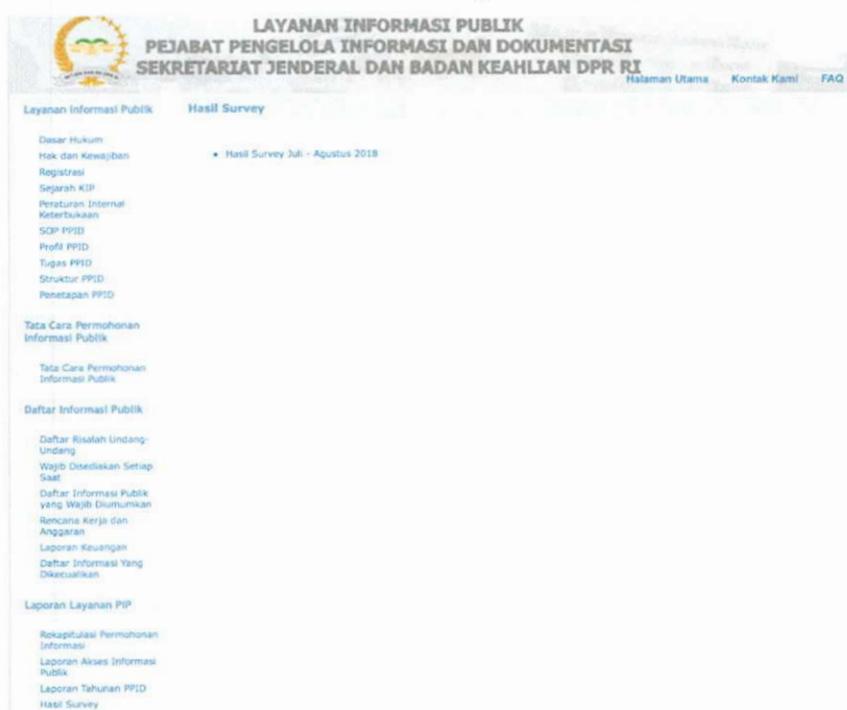
## 2. Konsultasi dengan Pranata Humas dan Atasan

Laporan PPID dan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat ini saya konsultasikan secara bersamaan antara Pranata Humas dan atasan yaitu Kepala Sub Bagian Pelayanan Informasi Publik. Pada kegiatan konsultasi ini saya mengkonsultasikan perihal sistematika penulisan laporan dan hasil survey yang akan ditampilkan. Saya berkonsultasi dengan atasan serta Pranata Humas dengan mengedepankan sopan santun dan tata krama yang baik dalam berkomunikasi (**Etika Publik**). Saya mengkonsultasikan laporan kepada

Pranata Humas dan atas untuk mendapatkan masukan, mengedepankan komunikasi yang baik, dan kerjasama yang baik (**Etika Publik**) jika terdapat hal yang bermasalah dalam penyusunan laporan, saya akan berdiskusi dan bermusyawarah untuk mendapatkan kata sepakat untuk mempublikasikan laporan tersebut (**Nasionalisme**).

### 3. *Upload Laporan ke Website ppid.dpr.go.id*

Setelah seluruh laporan telah diselesaikan sebagai bentuk pertanggung jawaban kepada masyarakat saya mengunggah laporan tersebut ke website ppid.dpr.go.id agar masyarakat dapat mengetahui bagaimana kinerja pelayanan PPID Setjen dan BK DPR RI (**Akuntabilitas**). Saya juga berkoordinasi dengan BDTI untuk dapat mengunggah laporan layanan PPID ke website PPID (**Whole of Governement**). Dalam laporan yang saya buat akan dapat diakses siapapun dengan mudah dan transparan serta tidak pungut biaya (**Akuntabilitas, Komitmen Mutu, Anti Korupsi dan Pelayanan Publik**)



**Gambar 18. Laporan Survey Kepuasan Telah Diungguh di Website**

*Tanggal 31 Agustus 2018*

## **Hasil/Output Kegiatan: Laporan yang Tercantum di Website ppid.dpr.go.id**

- Kegiatan publikasi laporan pelayanan PPID ini berkontribusi untuk membantu kinerja anggota dewan dengan akuntabel, transparan dan profesional karena dengan adanya publikasi laporan pelayanan PPID, masyarakat dapat mengetahui kinerja seluruh elemen DPR RI dan hal tersebut dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dan citra yang positif terhadap instansi DPR RI yang beriringan dengan mendukung kinerja anggota dewan secara akuntabel, transparan dan professional
- Kegiatan evaluasi kinerja pelayanan PPID dapat meningkatkan nilai dasar organisasi dengan menerapkan nilai intergritas, professional, dan akutabel yang seluruhnya dilandasi oleh nilai religius, hal tersebut dibuktikan dengan kegiatan evaluasi ini akan diajalankan dengan koordinasi yang baik, transparan, dan memancing inovasi-inovasi yang dapat menambah kualitas nilai organisasi yaitu nilai RAPI.

### **4. Manfaat Evaluasi Pelayanan PPID yang Terukur**

#### **1. Membangun diri sendiri dalam hal kepemimpinan, koordinasi, dan bekerja sama dengan baik**

Dengan mengaktualisasikan nilai-nilai ANEKA ke dalam pelaksanaan kegiatan sangat membantu saya untuk berkoordinasi dengan satu sama lain, mandiri dan berani mengambil keputusan-keputusan yang tepat di tempat kerja.

#### **2. Mendukung dalam Perkembangan Layanan PPID Setjen dan BK DPR RI**

Mendukung perkembangan layanan PPID agar terus berinovasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat saat ini. Dengan melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat, petugas PPID mengetahui apa yang harus dikembangkan dan apa yang harus dipertahankan untuk PPID yang lebih baik.

#### **3. Berpartisipasi dalam Pemeringkatan PPID Seluruh Instansi Pemerintah oleh Komisi Informasi Pusat**

Survey Kepuasan Masyarakat adalah salah satu unsur penilaian layanan PPID seluruh Kementerian/Lembaga yang diadakan oleh Komisi Informasi Pusat. Unsur survey ini baru diadakan pada tahun ini dimana tahun sebelumnya belum menjadi unsur penilaian layanan PPID seluruh Kementerian/Lembaga oleh Komisi Informasi Pusat. Dengan saya

melaksanakan survey ini maka dapat membantu memberikan penilaian khusus yang dapat diberikan kepada Komisi Informasi Pusat.

#### 4. Evaluasi yang Dilakukan Akan Terukur dan Berdasar

Dengan adanya survey ini, petugas PPID akan melakukan evaluasi rutin dengan lebih terukur dan berdasar, tidak lagi melakukan evaluasi hanya sesuai perkiraan semata. Dalam survey ini sudah terdapat unsur-unsur yang dibutuhkan pemohon sebagai publik PPID Setjen dan BK DPR RI. Oleh karena itu, dengan adanya survey ini dapat memudahkan petugas dalam melakukan evaluasi dan membuat inovasi untuk pelayanan PPID.

#### 5. Hasil Dari Keseluruhan Aktualisasi

Kondisi Awal	Kondisi Akhir
Tidak mencantumkan Survey Kepuasan Masyarakat pada layanan PPID	Mencantumkan Survey Kepuasan Masyarakat pada setiap pemohon PPID
Evaluasi yang dilakukan melalui perkiraan	Evaluasi sudah dilakukan berdasarkan data
Tidak ada Laporan Survey Kepuasan Masyarakat di website PPID	Sudah adanya Laporan Survey Kepuasan Masyarakat di website PPID



**Gambar 19. Grafik Hasil Survey Kepuasan Masyarakat**

*Tanggal 27 September 2018*



## **BAB III**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Aktualisasi terkait kegiatan Penyebaran Survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan selama 80 hari (4 bulan) selama *off campus* atau berada di lingkungan kerja dapat terealisasi dengan baik setiap kegiatan yang dirancang. Rancangan kegiatan saya sebanyak 5 (lima) kegiatan dengan pemecah isu di kegiatan.

Hasil dari kegiatan ini adalah Laporan Survey Kepuasan Masyarakat yang dipublikasikan dalam website [ppid.dpr.go.id](http://ppid.dpr.go.id). Dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat, layanan PPID mendapatkan nilai survey sebesar 3,44 dan nilai SKM setelah dikonversi dengan nilai dasar menjadi 86,03. Hal tersebut membuktikan pelayanan PPID Setjen dan BK DPR RI mendapat nilai mutu pelayanan A (Sangat Memuaskan). Nilai tersebut dapat dijabarkan bahwa unsur-unsur yang mendapatkan nilai tertinggi dan harus dipertahankan adalah biaya/tarif, perilaku petugas, dan kompetensi pelayanan. Sedangkan untuk unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan antara lain, persyaratan pelayanan, sarana dan prasarana tampilan website PPID, dan wkatu pelayanan (respon petugas).

#### **B. Saran**

1. Pentingnya Survey Kepuasan Masyarakat ini untuk memenuhi standar pelayanan publik di sebuah instansi pemerintahan. Survey ini harus dilakukan secara berkala dan setiap tahunnya untuk mengetahui hasil yang lebih akurat sebagai evaluasi tahunan petugas PPID Setjen dan BK DPR RI.
2. Survey Kepuasan Masyarakat ini dapat dimodifikasi yang lebih menarik dengan memaksa responden untuk mengisi sebelum mendapatkan data yang diminta. Kuesioner dapat muncul secara otomatis jika sistem membaca permohonan masyarakat sudah selesai atau sudah diberikan. Oleh karena itu, seluruh pemohon wajib menjadi responden layanan PPID Setjen dan BK DPR RI.

## REALISASI KEGIATAN

No	Kegiatan	Realisasi	Keterangan
1.	Penyusunan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat	25 Mei 2018 28-31 Mei 2018	Terealisasi
2.	Penyebaran Survey Indeks Kepuasan Masyarakat	27 Juni- 3 Agustus 2018	Terealisasi
3.	Analisis Data Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan PPID	6-10 Agustus 2018	Terealisasi
4.	Evaluasi Kinerja Pelayanan PPID	23 Agustus- 7 September 2018	Terealisasi
5.	Publikasi Laporan Pelayanan PPID	31 Agustus	Teralisasi



## **LAMPIRAN**

### TRACKING PERMOHONAN

Tgl Tindak	Bagian PPID	User Bagian	Keterangan
		+	<p>Data mengenai RISALAH SIDANG UU NO. 40 TAHUN 2007 TENTANG PERSEROAN TERBATAS telah tersedia. Silahkan terlebih dahulu mengisi survei kami pada link berikut :</p> <p><a href="https://goo.gl/forms/4Xb7TynBbcGZiBXH3">https://goo.gl/forms/4Xb7TynBbcGZiBXH3</a></p>

Data dapat diunduh pada link berikut:

<https://cloud.dpr.go.id/index.php/s/hbijkl0CBsECMhd>

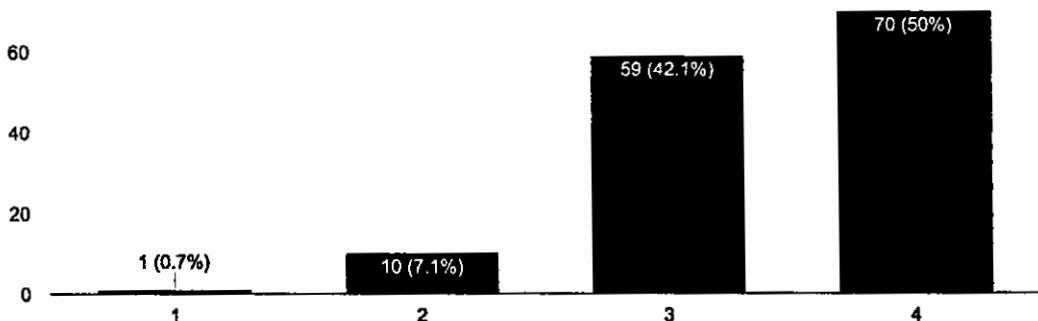
Terimakasih

*Gambar 20.. Screen Shot Saat Menyebarluaskan Survey*

*Tanggal 2 Agustus 2018*

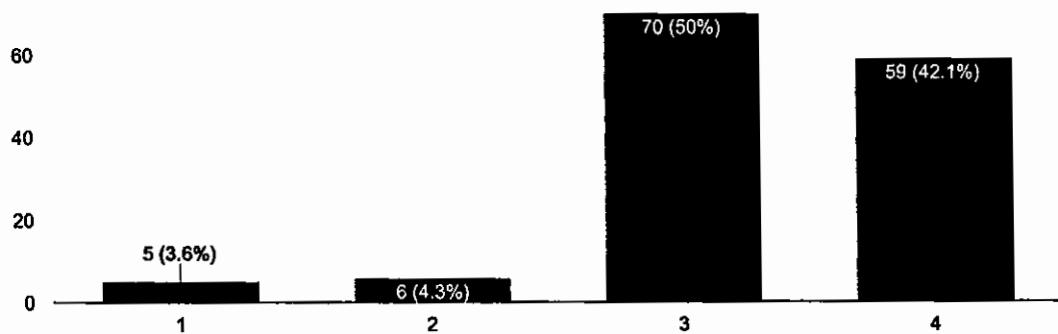
**Apakah menurut saudara, website PPID Setjen & BK DPR RI sudah aman dalam melindungi data pribadi saudara dalam melakukan permohonan?**

140 responses



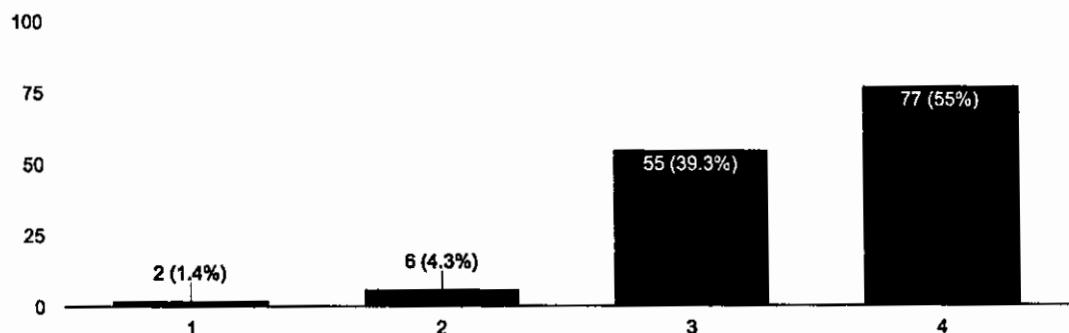
**Apakah menurut saudara, tampilan website PPID Setjen & BK DPR RI sudah memudahkan saudara dalam melakukan permohonan?**

140 responses



**Apakah menurut saudara, pemberian informasi dari PPID Setjen & BK DPR RI sudah sesuai dengan UU No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yaitu 10 hari kerja?**

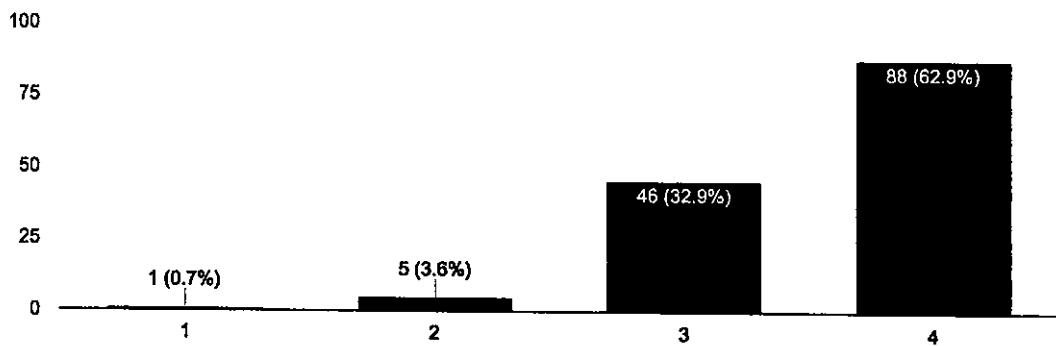
140 responses



**Apakah menurut saudara petugas PPID Setjen & BK DPR RI telah memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah?**

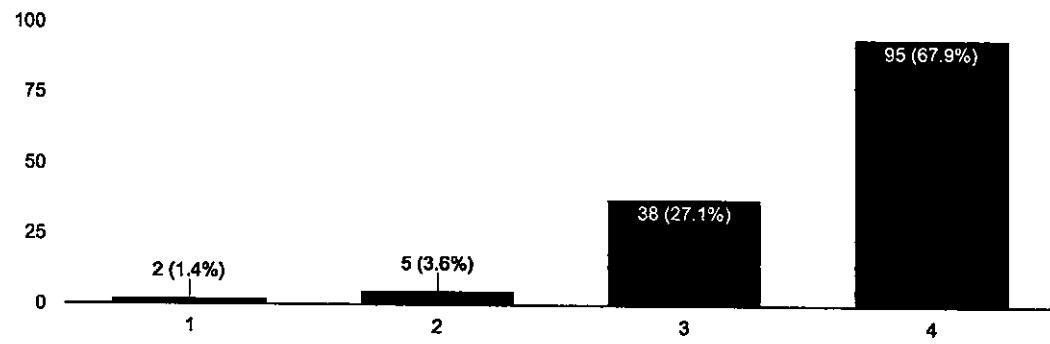


140 responses



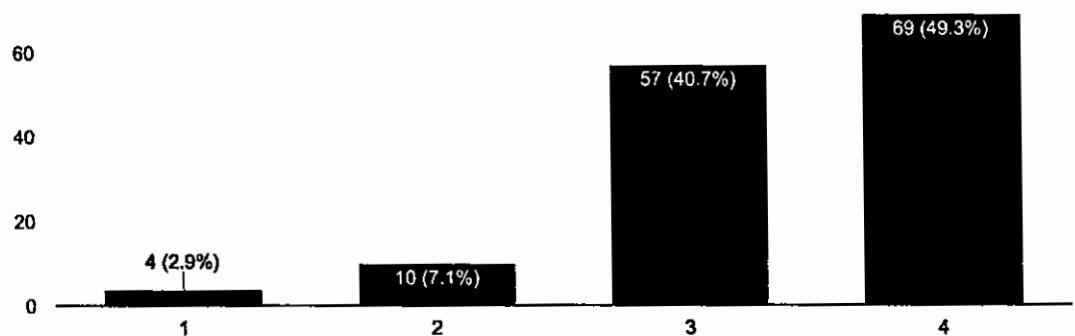
**Saat ini, pelayanan PPID Setjen & BK DPR RI tidak dikenakan biaya apapun, apakah menurut saudara hal tersebut sudah sesuai dengan pelayanan yang diberikan?**

140 responses



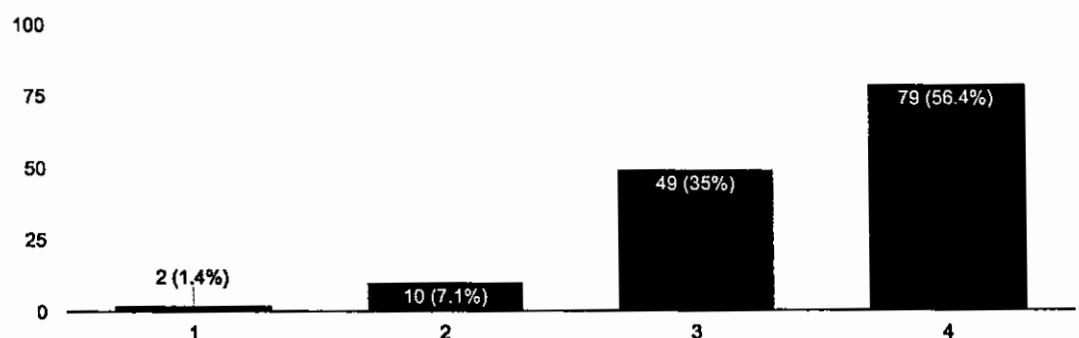
**Apakah menurut saudara petugas PPID Setjen & BK DPR RI telah memberikan respons pelayanan dengan cepat?**

140 responses



**Apakah menurut saudara petugas PPID Setjen & BK DPR RI memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan layanan PPID?**

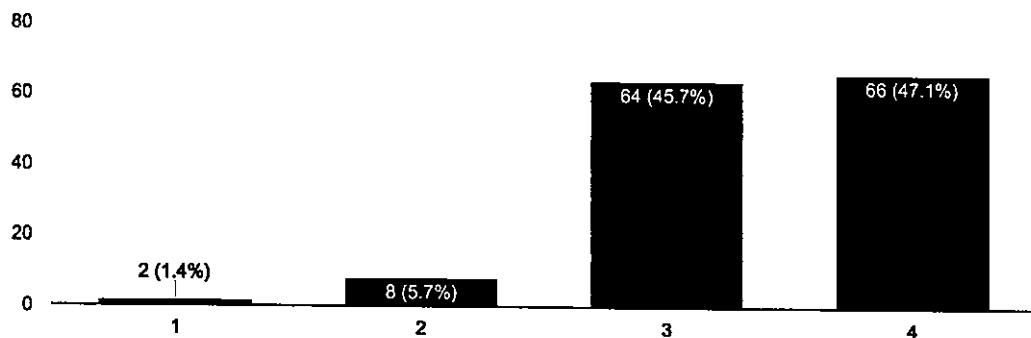
140 responses



56

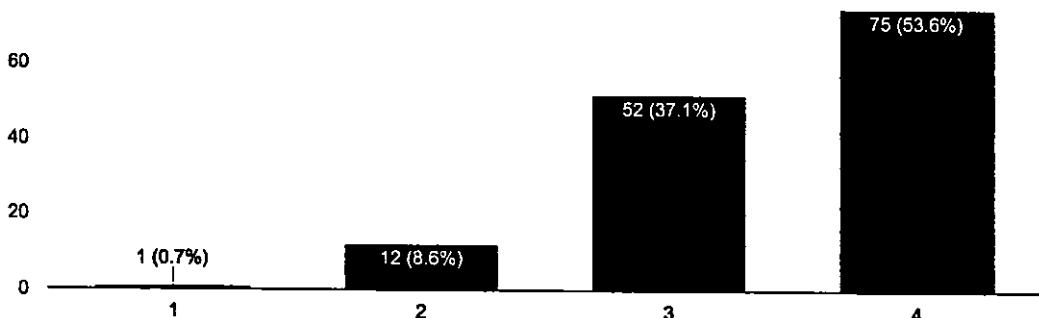
**Bagaimana menurut saudara mengenai kedisiplinan petugas (mulai layanan pada tepat pukul 09.00-15.00) dalam memberikan pelayanan PPID Setjen & BK DPR RI?**

140 responses



**Apakah menurut saudara petugas memberikan pelayanan dengan jelas?**

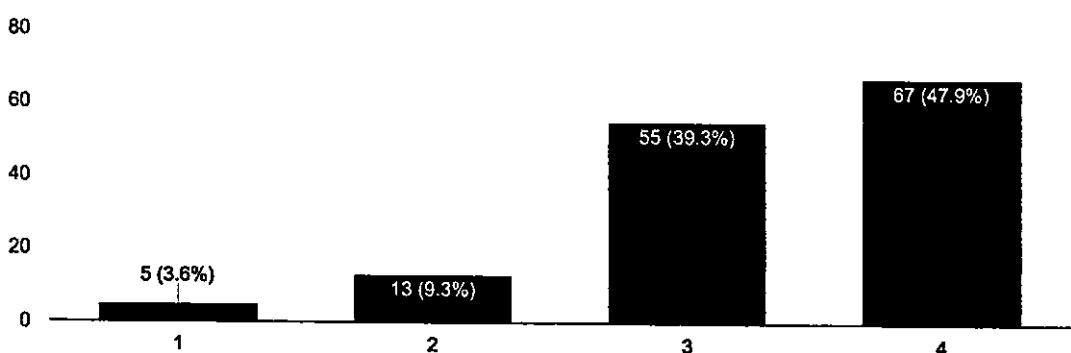
140 responses



## Apakah menurut saudara pelayanan PPID Setjen & BK DPR RI dapat diakses dengan prosedur yang mudah?

1

140 responses



## Silakan berikan Saran & Kritik Anda untuk PPID Setjen & BK DPR RI

72 responses

Tidak ada

Seharusnya layanan informasi PPID Setjen dan BK DPR RI dapat disosialisasikan/ditampilkan pada website DPR RI karena tidak semua masyarakat tahu tempat/cara mendapatkan informasi tentang perkembangan peraturan perundang-undangan saat ini. Terima kasih.

Websitenya mungkin bisa diperbaiki, apalagi bagi pengunjung yg kemampuan internetnya pas-pasan. Misalnya saya, disuruh upload scan identitas, sudah diupload, tp di notifikasinya masih ada warning trhadap hal tersebut. ini agak merepotkan. lalu, nama akun dan password, kkenapa tidak bisa diganti? walaupun ada tombol untuk ganti, tetap kembali ke password awal. Usul saya, bgaimana klo ppid DPR spt e-ppid lembaga lain, permohon informasi tidak harus memiliki akun di web nya dulù, terima kasih. Bravo PPID DPR, tetap semangat demi keterbukaan

mudah pokoknya

Lebih maju lagi layanannya untuk memberikan informasi publik dengan mudah dan sangat dipercaya

Layanan sebagus ini perlu disebarluaskan secara lebih luas. Bisa melalui influencer-influencer atau berikan melalui media sosial dan mesin pencarian.

1. Lebih memperhatikan data yang dikirim ke pemohon, apakah sesuai yang diminta.
2. Saya bekerja di Perpustakaan DPR, apakah bisa mendapat akses lebih ke data PPID? Sehingga pemohon yang datang ke Perpustakaan bisa langsung mendapatkan datanya tanpa perlu ke PPID lagi, namun tetap tercatat di PPID.

*Gambar 21. Tampilan Respond Hasil Survey Melalui Google Form*



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

JLN. JENDERAL GATOT SUBROTO JAKARTA KODE POS 10270

TELP. (021) 5715 349 FAX. (021) 5715 423 / 5715 925, WEBSITE : [www.dpr.go.id](http://www.dpr.go.id)

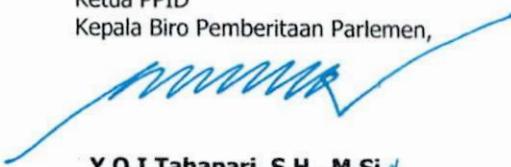
Nomor : DP/14693/SETJEN DAN BK-DPRRI/BP.02/08/2018      31 Agustus 2018  
Perihal : Penyampaian Hard Copy

**YTH.  
KOMISI INFORMASI PUSAT RI  
DI  
JAKARTA.**

Bersama ini kami sampaikan *hard copy* formulir pengisian monitoring dan evaluasi Keterbukaan Informasi pada Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian DPR RI. Kami juga telah mengirimkan *soft copy* ke [monev2018@komisiinformasi.go.id](mailto:monev2018@komisiinformasi.go.id).

Demikian, atas perhatian serta kerjasamanya, kami ucapan terima kasih.

Ketua PPID  
Kepala Biro Pemberitaan Parlemen,

  
**Y.O.I Tahapari, S.H., M.Si**   
**NIP. 19601002 198203 1 004**

**Gambar 22. Surat Input Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat untuk KIP**  
**Tanggal 31 Agustus 2018**

27/2018 SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN PPID SETJEN & BK DPR RI

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN PPID SETJEN & BK DPR RI**

Kami menghimbau agar seluruh responden yang mengakses survei ini untuk memberikan respon yang jujur dan akurat.

Apakah seorang wajah pengguna PPID Setjen & BK DPR RI memiliki konsistensi yang baik dalam memberikan respon PPID ?

	1	2	3	4	
Total Isi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Baru 5%

Apakah seorang wajah pengguna PPID Setjen & BK DPR RI tidak memberikan respon polosan dengan cepat ?

	1	2	3	4	
Total Isi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Singkat Cepat

Apakah seorang wajah pengguna PPID Setjen & BK DPR RI tidak memberikan respon dengan singkat ?

	1	2	3	4	
Total Isi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Singkat

Sejauh ini, pengguna PPID Setjen & BK DPR RI tidak diberikan bantuan apa pun, apakah seorang wajah hal tersebut adalah sesuai dengan pengalaman yang diberikan ?

	1	2	3	4	
Total Isi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Baru 5%

Apakah seorang wajah, pemberian informasi dari PPID Setjen & BK DPR RI sudah sesuai dengan UU No 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik pada 10 kali lebih ?

	1	2	3	4	
Total Isi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Sangat Sesuai

Apakah seorang wajah, tempon waktu PPID Setjen & BK DPR RI sudah memenuhi standar dalam memberikan perintah ?

	1	2	3	4	
Total Isi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Singkat

Apakah seorang wajah, waktu PPID Setjen & BK DPR RI tidak akan diberikan data privasi wajah dalam memberikan perintah ?

	1	2	3	4	
Total Isi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Sangat Aman

**Status Sekarang Saya & Waktu Andai untuk PPID Setjen & BK DPR RI**

Sejauh ini, saya merasa puas dengan pengalaman ini

Google Form

**LAYANAN PPID SETJEN & BK DPR RI**

Sejauh ini, pengalaman hal ini di PPID :

Apakah seorang wajah pengguna PPID Setjen & BK DPR RI dapat diakses dengan prosedur yang mudah ?

	1	2	3	4	
Total Isi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Cepat Mudah

Apakah seorang wajah pengguna responnya dengan polos ?

	1	2	3	4	
Total Isi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	Sangat Polos

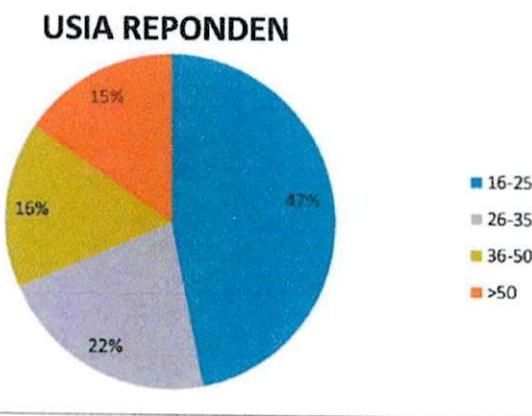
Sejauh ini, seorang wajah mengalami kendala pengguna (memerlukan layanan pada jam puluh 09.00-15.00) dalam memberikan respon PPID Setjen & BK DPR RI ?

	1	2	3	4	
Total Isi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	Baru 5%

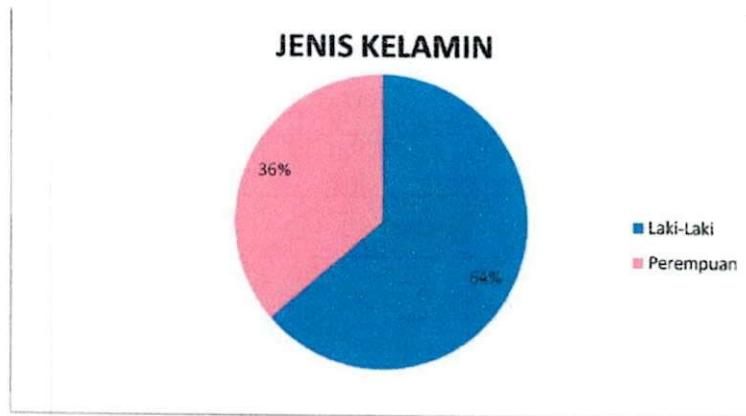
[https://docs.google.com/forms/d/1DhHA2EcPjOChwsp43MV0hjZ\\_MhrDwOzjZmzDwDwResponseACYD8NnChQ8P94sTzDwOPL.../edit](https://docs.google.com/forms/d/1DhHA2EcPjOChwsp43MV0hjZ_MhrDwOzjZmzDwDwResponseACYD8NnChQ8P94sTzDwOPL.../edit) [https://docs.google.com/forms/d/1DhHA2EcPjOChwsp43MV0hjZ\\_MhrDwOzjZmzDwDwResponseACYD8NnChQ8P94sTzDwOPL.../viewform](https://docs.google.com/forms/d/1DhHA2EcPjOChwsp43MV0hjZ_MhrDwOzjZmzDwDwResponseACYD8NnChQ8P94sTzDwOPL.../viewform)

**Gambar 23. Contoh Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat Layanan PPID dalam Google Form**

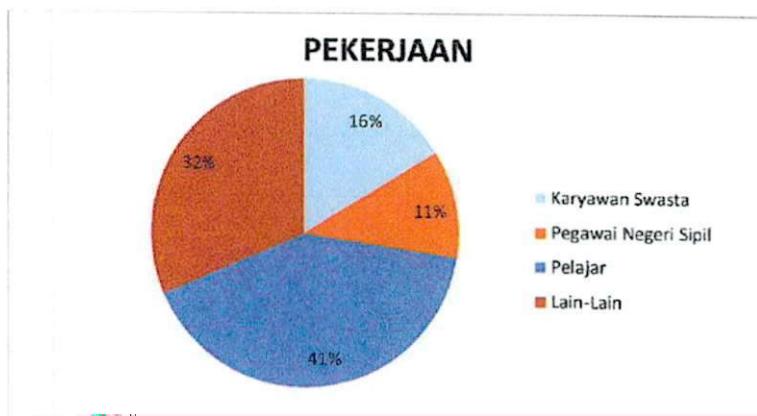
*Tanggal 27 September 2018*



**Gambar 24.** Jumlah Usia Responden yang Mengisi Kuesioner  
Tanggal 31 Agustus 2018



**Gambar 25.** Jumlah Jenis Kelamin Responden yang Mengisi Kuesioner  
Tanggal 31 Agustus 2018



**Gambar 26.** Data Pekerjaan Responden yang Mengisi Kuesioner  
Tanggal 31 Agustus 2018

No	Responden	KEL	HASIL DATA RESPONDEEN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT									
			C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	C9	C10
1	Pemenguan	4	4	5	3	4	6	6	2	3	3	3
2	Laki-Laki	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4
3	Laki-Laki	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3
4	Laki-Laki	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3
5	Laki-Laki	2	2	3	2	2	3	4	2	2	3	3
6	Pemenguan	2	4	3	3	3	4	4	3	4	3	2
7	Laki-Laki	6	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
8	Pemenguan	6	3	5	4	3	4	4	4	4	4	6
9	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	Pemenguan	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3
11	Laki-Laki	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
12	Pemenguan	6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
13	Laki-Laki	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3
14	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	Laki-Laki	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	Pemenguan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	Laki-Laki	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3
18	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	Pemenguan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	Pemenguan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	Pemenguan	1	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
22	Pemenguan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	Pemenguan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	Laki-Laki	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
25	Pemenguan	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
26	Pemenguan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	Pemenguan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	Laki-Laki	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
31	Pemenguan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	Pemenguan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	Laki-Laki	2	4	3	1	4	6	2	4	3	3	3
35	Pemenguan	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	Pemenguan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	Pemenguan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	Laki-Laki	1	6	3	4	3	3	3	3	3	3	3
40	Pemenguan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	Laki-Laki	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
42	Pemenguan	2	4	4	4	5	4	3	3	3	3	4
43	Pemenguan	4	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	Pemenguan	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	Laki-Laki	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	Laki-Laki	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3
48	Laki-Laki	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
49	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	Pemenguan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No	Laki-Laki	JUMLAH									
		4	3	4	0	4	0	4	0	4	0
116	Laki-Laki	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
117	Laki-Laki	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
118	Laki-Laki	4	4	4	0	4	4	4	4	4	4
119	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	Laki-Laki	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
121	Laki-Laki	1	2	3	1	1	2	1	1	1	1
122	Laki-Laki	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	Laki-Laki	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
124	Pemenguan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	JUMLAH	400	426	427	439	449	450	459	460	471	472
	MEJAH PERNIAGAAN	6.1	6.1	6.1	6.1	6.1	6.1	6.1	6.1	6.1	6.1
	MEJAH CIRKUASI PELAYARAN	3.29	3.48	3.48	3.49	3.57	3.58	3.63	3.67	3.71	3.72
	MEJAH BUDAYA										
	MEJAH KANAK-KANAK										
	MEJAH PELITARABAN										

I	1.00 - 3.75	75 - 43.75	D	Takdir Bakti	
				2	1.75 - 2.50
2	1.75 - 2.50	43.75 - 62.50	C	Kurang Bakti	
3	7.51 - 9.25	62.51 - 81.25	B	Bakti	
4	3.26 - 4.00	61.26 - 80.00	A	Sangat Bakti	

Gambar 27. Data Jawaban Responden

Tanggal 31 Agustus 2018

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

Hari/Tanggal : Kamis, 30 Agustus 2018  
 Pukul : 13.00 WIB s.d Selesai  
 Tempat : Ruang Rapat Bagian Humas, Gedung Nusantara III  
 Acara : Rapat Pemerikatan PPID dan Evaluasi Hasil Survey PPID

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

**Gambar 28. Lembar Absen Rapat Evaluasi Kinerja PPID**

*Tanggal 30 Agustus 2018*

## LAPORAN SINGKAT

### RAPAT INTERNAL PEMERIKSAAN PPID DAN EVALUASI HASIL SURVEY

---

<b>Hari / Tanggal</b>	<b>: Senin, 30 Agustus 2018</b>
<b>Waktu</b>	<b>: Pukul 13.00 WIB s.d Selesai</b>
<b>Tempat</b>	<b>: Ruang Rapat Bagian Humas</b>
<b>Pimpinan Rapat</b>	<b>: Dra. Tri Hastuti (Kasubag Pelayanan Informasi Publik)</b>
<b>Jenis Kegiatan</b>	<b>: Rapat Internal</b>
<b>Acara</b>	<b>: Rapat Internal Pemeriksaan PPID dan Evaluasi Hasil Survey</b>
<b>Hadir</b>	<b>: Kasubag PIP Pranata Humas Staff Humas</b>

#### I. PENDAHULUAN

Bahwa dalam rangka memenuhi standar pelayanan informasi *website* PPID sesuai dengan Undang Undang Republik Indonesia No 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik serta adanya undangan untuk mengikuti Monev yang dilaksanakan oleh Komisi Informasi Pusat, maka diperlukan adanya rapat internal mengenai pemeringkatan PPID serta membahas hasil Survey Kepuasan Masyarakat Layanan PPID guna mengetahui kinerja PPID selama 2 bulan terakhir.

#### II. CATATAN

Rapat koordinasi tersebut diawali dengan sambutan Kasubag PIP. Beliau menyampaikan perihal *website* PPID yang sedang dikembangkan pihak ke-3 serta pemeringkatan PPID dari Komisi Informasi Pusat. Oleh karena itu Tim Humas berkoordinasi mengenai:

1. Desain web yang terbaru masih belum dapat digunakan untuk memenuhi syarat pemeringkatan PPID dari Komisi Informasi Pusat, karena masih dikembangkan lebih lanjut.
2. Terdapat beberapa *items* syarat yang harus dipenuhi oleh Tim Humas untuk dapat mengikuti pemeringkatan PPID dan harus berkoordinasi dengan unit-unit terkait.
3. Syarat yang belum dipenuhi sesuai dengan pembagian tugas di rapat sebelumnya, diantaranya:
  - Pedoman administrasi
  - Pedoman pengelolaan keuangan
  - Data statistik kepegawaian
  - Data statistic keuangan
4. Profil dan struktur organisasi PPID sedang *on progress* oleh Andam dan segera dapat dipublikasikan.
5. Kemudian salah satu syarat Monev KIP ini adalah melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat PPID yang sudah dilakukan oleh Vani.

6. Pemaparan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Layanan PPID adalah menghasilkan 124 responden yang mengisi survey via Google Form.
7. Dengan uraian responden :

Usia : 16-25 Tahun sebanyak 47%

26-25 Tahun sebanyak 22%

36-50 Tahun sebanyak 16%

>50 Tahun sebanyak 15%

Jenis Kelamin : Laki-Laki sebanyak 64%

Perempuan sebanyak 36%

Pekerjaan : Pelajar sebanyak 41%

Pegawai Negeri Sipil sebanyak 11%

Karyawan Swasta sebanyak 16%

Lain-lain sebanyak 32% (meliputi Tenaga Ahli Anggota, Dosen, Peneliti, Jurnalis, dll)

8. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Layanan PPID sebagai berikut :

9.

NO	PERTANYAAN (UNSUR PELAYANAN)	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Pertanyaan 1 (Persyaratan Pelayanan)	3,29
2.	Pertanyaan 2 (Prosedur Pelayanan)	3,44
3.	Pertanyaan 3 (Waktu Pelayanan)	3,40
4.	Pertanyaan 4 (Kompetensi Pelayanan)	3,48
5.	Pertanyaan 5 (Waktu Pelayanan Respon Petugas)	3,37
6.	Pertanyaan 6 (Perilaku Pelaksana)	3,60
7.	Pertanyaan 7 (Biaya/Tarif)	3,63

8.	Pertanyaan 8 (Kesesuaian Jenis Layanan)	3,47
9.	Pertanyaan 9 (Sarana dan Prasarana Wesbite PPIID)	3,32
10.	Pertanyaan 10 (Sarana dan Prasarana Wesbite PPIID)	3,42

10. Dari hasil rekap data Survey Kepuasan Masyarakat Layanan PPIID tersebut dapat dilihat mutu perlayanan PPIID Setjen dan BK DPR RI adalah **86,03 dengan nilai A (Sangat Memuaskan)**.

11. Dari hasil survey ini terdapat beberapa unsur yang harus ditingkatkan oleh layanan PPIID Setjen dan BK DPR RI diantaranya :

- Persyaratan Pelayanan
- Sarana dan Prasarana Tampilan Website PPIID
- Waktu Pelayanan Respon Petugas

#### **KESIMPULAN**

Untuk mengikuti pemeringkatan Tim Humas masih harus mengumpulkan beberapa data dari unit terkait untuk dapat melengkapi persyaratan Monev KIP. Hasil survey yang dipaparkan sudah cukup baik akan tetapi tetap harus ada yang ditingkatkan dan survey ini harus dilaksanakan secara berlanjut.

#### **PENUTUP**

Demikian Rapat Internal Pemeringkatan PPIID dan Hasil Survey IKM. Rapat ditutup pukul 16.00 WIB.

Pimpinan Rapat,  
Kepala Sub Bagian PIP



Dra. Tri Hastuti  
NIP. 196110061989012001

### **Bukti Pengendalian Pembelajaran Aktualisasi oleh Mentor**

Nama Peserta	:	Dwi Desilvani
NIP	:	199412032018012002
Unit Kerja	:	Hubungan Masyarakat
Jabatan	:	Pranata Humas
Isu	:	Evaluasi PPID yang Belum Terukur

1) Kegiatan 1 : Penyusunan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat

Penyelesaian Kegiatan		Catatan Mentor	Paraf Mentor
Waktu Konsul :			
Tahapan Kegiatan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Research indikator pelayanan public</li> <li>- Penyusunan kuisioner offline</li> <li>- Konsultasi dengan Pranata Humas</li> <li>- Konsultasi dengan Kepala Subbagian dan Kepala Bagian</li> <li>- Melakukan uji coba survey</li> </ul>	TAHAPAN KEGIATAN DIJALANKAN SESUAI RENCANA DAN TEPAT WAKTU	
Output Kegiatan Terhadap Pemecahan Isu	Kuisioner Indeks Kepuasan Masyarakat PPID	OUTPUT KEGIATAN SANGAT RELEVAN DENGAN KEGIATAN PPID UNTUK DAPAT MENGIKUR TIAUKAT KEPUASAN PUBLIK	

Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	<b>(Akuntabilitas)</b>  <b>(Etika Publik)</b>  <b>(Komitmen Mutu)</b>	KEGIATAN SUDAH MEMENUHI MATERI AKUNTABILITAS ETIKA PUBLIK DAN KOMITMEN MUTU .	f
Kontribusi terhadap Tusi organisasi	Penyusunan yang dilakukan dengan baik akan menghasilkan survei yang baik, netral dan adil, hal ini akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap DPR RI serta meningkatkan citra DPR RI untuk dapat mendukung kinerja anggota dewan dengan profesional dan akuntabel	SESUAI DENGAN TUSI BAGIAN HUMAS KHUSUS NYA SUB. BAGIAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK.	f
Penguatan Nilai Organisasi	Kegiatan penyusunan survei kepuasan masyarakat ini akan memperkuat nilai Profesional, Akuntabel, dan Integritas yang seluruhnya didasari dengan Religius.	MEMILIKI RENCANA YANG BAIK, PROFESIONAL DAN AKUNTABEL	f

### **Bukti Pengendalian Pembelajaran Aktualisasi oleh Mentor**

Nama Peserta	:	Dwi Desilvani
NIP	:	199412032018012002
Unit Kerja	:	Hubungan Masyarakat
Jabatan	:	Pranata Humas
Isu	:	Evaluasi PPID yang Belum Terukur

1) Kegiatan 2: Penyebaran Survey Indeks Kepuasan Masyarakat

<b>Penyelesaian Kegiatan</b>		<b>Catatan Mentor</b>	<b>Paraf Mentor</b>
<b>Waktu Konsul :</b>			
Tahapan Kegiatan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pembuatan Kuisioner IKM dalam Google Form</li> <li>- Pemberitahuan teknis penyebaran kepada petugas PPID</li> <li>- Penyebaran IKM Kepada Pemohon</li> </ul>	Tahapan Kegiatan terlaksana tepat waktu	✓
Output Kegiatan Terhadap Pemecahan Isu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Data Kuisioner Kepuasan Masyarakat Layanan PPID</li> </ul>	Output kegiatan bermanfaat bagi bagian Humas dan Kinerja PPID	✓
Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	<b>(Etika Publik), (Komitmen Mutu), (Akuntabilitas), (Whole of Government),</b>	Substansi sudah memenuhi Etika publik, Komitmen Mutu, Akuntabilitas, Whole Of Government	✓

	<b>(Nasionalisme), (Anti Korupsi)</b>		
Kontribusi terhadap Tusi organisasi	Penyeberan survey yang dilakukan dengan baik akan menghasilkan survey yang baik, netral dan adil, hal ini akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap DPR RI serta meningkatkan citra DPR RI untuk dapat mendukung kinerja anggota dewan dengan profesional dan akuntabel	Kontribusi telah sesuai dengan tusi bagian Humas khususnya Sub Bagian PIP	i
Penguatan Nilai Organisasi	Kegiatan penyeberan survey kepuasan masyarakat ini akan memperkuat nilai Profesional, Akuntabel, dan Integritas yang seluruhnya didasari dengan Religius.	Memiliki perencanaan yang baik dan matang	t

### **Bukti Pengendalian Pembelajaran Aktualisasi oleh Mentor**

Nama Peserta	:	Dwi Desilvani
NIP	:	199412032018012002
Unit Kerja	:	Hubungan Masyarakat
Jabatan	:	Pranata Humas
Isu	:	Evaluasi PPID yang Belum Terukur

1) Kegiatan 3 : Analisis Data Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan PPID

<b>Penyelesaian Kegiatan</b>		<b>Catatan Mentor</b>	<b>Paraf Mentor</b>
<b>Waktu Konsul :</b>			
Tahapan Kegiatan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analisis data IKM</li> <li>- Konsultasi dengan Pranata Humas</li> <li>- Konsultasi dengan Kepala SubBagian dan Kepala Bagian</li> </ul>	Tahapan Kegiatan di kerjakan sesuai rencana dan dapat memenuhi Pemerintahan PPID di seluruh K/L oleh Komisi Informasi pusat	✓
Output Kegiatan Terhadap Pemecahan Isu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Data Hasil Kinerja Pelayanan PPID.</li> </ul>	Output Kegiatan sangat membantu menilai kinerja PPID	✓
Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	<b>(Akuntabilitas), Whole of Governement, (Etika</b>	Substansi sudah memenuhi Akuntabilitas, Whole of Governement, Etika publik, Nasionalisme	✓

	<b>(Publik), (Nasionalisme)</b>		
Kontribusi terhadap Tusi organisasi	Analisis yang dilakukan dengan baik akan menghasilkan survei yang baik, netral dan adil, hal ini akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap DPR RI serta meningkatkan citra DPR RI untuk dapat mendukung kinerja anggota dewan dengan profesional dan akuntabel	Kontribusi sangat sesuai dengan tujuan bagian Humas khususnya dalam PPID	J
Penguatan Nilai Organisasi	Kegiatan analisis data survei indeks kepuasan masyarakat ini akan memperkuat nilai Profesional, Akuntabel, dan Integritas yang seluruhnya didasari dengan Religius.	Pengerjaan analisis dilakukan dengan baik	J

### **Bukti Pengendalian Pembelajaran Aktualisasi oleh Mentor**

Nama Peserta	:	Dwi Desilvani
NIP	:	199412032018012002
Unit Kerja	:	Hubungan Masyarakat
Jabatan	:	Pranata Humas
Isu	:	Evaluasi PPID yang Belum Terukur

1) Kegiatan 4 : Evaluasi Kinerja Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan PPID

<b>Penyelesaian Kegiatan</b>		<b>Catatan Mentor</b>	<b>Paraf Mentor</b>
<b>Waktu Konsul :</b>			
Tahapan Kegiatan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perencanaan Rapat Evaluasi Pelayanan PPID</li> <li>- Publikasi Rapat Evaluasi kepada petugas PPID</li> <li>- Rapat Evaluasi Layanan PPID</li> <li>- Pembuatan Laporan Singkat hasil rapat evaluasi kinerja</li> </ul>	Tahapan Kegiatan dilaksanakan tepat pada waktunya	
Output Kegiatan Terhadap Pemecahan Isu	Laporan Singkat Evaluasi Kinerja Pelayanan PPID,	Output kegiatan sangat relevan dengan kegiatan	
Keterkaitan Substansi Mata	<b>(Whole of Government), (Etika Publik),</b>	Kegiatan sudah memenuhi materi Whole of Government, Etika publik	

Pelatihan	<b>(Akuntabilitas), (Komitmen Mutu), (Nasionalisme)</b>	Akuntabilitas, Komitmen mutu, Nasionalisme	<i>f</i>
Kontribusi terhadap Tusi organisasi	Berkontribusi untuk seluruh elemen bagian humas mengetahui tentang layanan PPID dan kinerja pegawainnya dengan data yang jelas. Hal tersebut akan membuat bagian humas mempunyai dasar untuk terus meningkatkan pelayanan terutama pada bidang PPID.	Sesuai dengan tesi bagian Humas	<i>f</i>
Penguatan Nilai Organisasi	Kegiatan analisis data survey indeks kepuasan masyarakat ini akan memperkuat nilai Profesional, Akuntabel, dan Integritas yang seluruhnya didasari dengan Religius.	Telah memiliki persiapan dengan berintegritas dan profesional	<i>f</i>

#### **Bukti Pengendalian Pembelajaran Aktualisasi oleh Coach**

### **Bukti Pengendalian Pembelajaran Aktualisasi oleh Mentor**

Nama Peserta	:	Dwi Desilvani
NIP	:	199412032018012002
Unit Kerja	:	Hubungan Masyarakat
Jabatan	:	Pranata Humas
Isu	:	Evaluasi PPID yang Belum Terukur

#### 1) Kegiatan 5 : Publikasi Laporan Pelayanan PPID

Penyelesaian Kegiatan		Catatan Mentor	Paraf Mentor
Waktu Konsul :			
Tahapan Kegiatan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perencanaan Rapat Evaluasi Pelayanan PPID</li> <li>- Publikasi Rapat Evaluasi kepada petugas PPID</li> <li>- Rapat Evaluasi Layanan PPID</li> <li>- Pembuatan Laporan Singkat hasil rapat evaluasi kinerja</li> </ul>	Tahapan Kegiatan dilaksanakan sedikit lebih maju dari perencanaan karena untuk memenuhi Pemeringkatan PPID oleh Komisi Informasi pusat	
Output Kegiatan Terhadap Pemecahan Isu	Laporan tercantum di website	Output kegiatan sangat membantu kinerja PPID	
Keterkaitan Substansi Mata	(Etika Publik), (Akuntabilitas),	Substansi sudah sesuai dengan Etika publik, Akuntabilitas, Nasionalisme, Whole Of Government, Anti korupsi	

Pelatihan	(Nasionalisme), (Whole of Governement), Anti Korupsi		↓
Kontribusi terhadap Tusi organisasi	Berkontribusi untuk membantu kinerja anggota dewan dengan akuntabel, transparan dan profesional karena dengan adanya publikasi laporan pelayanan PPID, masyarakat akan mengetahui kinerja seluruh elemen DPR RI.  tersebut dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dan citra yang positif terhadap instansi DPR RI.	Kontribusi sangat sesuai dengan tujuan bagian Humas khususnya dalam PPID	↓
Penguatan Nilai Organisasi	Kegiatan analisis data survey indeks kepuasan masyarakat ini akan memperkuat nilai Profesional, Akuntabel, dan Integritas yang seluruhnya didasari dengan Religius.	Kegiatan memiliki perencanaan yang baik dan akuntabel	↓

## Bukti Pengendalian Pembelajaran Aktualisasi oleh Co<sub>opt</sub><sup>1</sup>

Penulis: **Widodo** (130120000001)

Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	(Akuntabilitas) (Etika Publik) (Komitmen Mutu)	Kegiatan pelatihan sesuai dengan suggesn' mafa	✓ 27/7/18
Kontribusi terhadap Tusi organisasi	Penyusunan yang dilakukan dengan baik akan menghasilkan survei yang baik, netral dan adil, hal ini akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap DPR RI serta meningkatkan citra DPR RI untuk dapat mendukung kinerja anggota dewan dengan profesional dan akuntabel	Kegiatan ini berkontribusi terhadap pencapaian Tusi organisasi	✓ 27/7/18
Penguatan Nilai Organisasi	Kegiatan penyusunan survei kepuasan masyarakat ini akan memperkuat nilai Profesional, Akuntabel, dan Integritas yang seluruhnya didasari dengan Religius.	Keg. ini telah mendukung pencapaian nilai organisasi	✓ 27/7/18

### Bukti Pengendalian Pembelajaran Aktualisasi oleh Coach

Nama Peserta	:	Dwi Desilvani
NIP	:	199412032018012002
Unit Kerja	:	Hubungan Masyarakat
Jabatan	:	Pranata Humas
Isu	:	Evaluasi PPID yang Belum Terukur

#### 1) Kegiatan 2: Penyebaran Survey Indeks Kepuasan Masyarakat

Penyelesaian Kegiatan		Catatan Coach	Paraf Coach
Waktu Konsul :			
Tahapan Kegiatan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pembuatan Kuisioner IKM dalam Google Form</li> <li>- Pemberitahuan teknis penyebaran kepada petugas PPID</li> <li>- Penyebaran IKM Kepada Pemohon</li> </ul>	<p>Kegiatan 2 ini telah dilaksanakan sejauh perencanaan.</p>	
Output Kegiatan Terhadap Pemecahan Isu	Data Kuisioner Kepuasan Masyarakat Layanan PPID	<p>Dulu bisa diolah / dianalisis sebaiknya.</p>	S/18 S/g
Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	<b>(Etika Publik), (Komitmen Mutu), (Akuntabilitas), (Whole of Government), (Nasionalisme), (Anti</b>	<p>Ag ini telah mendukung Pencapaian substansi pelatihan</p>	

	Korupsi)		
Kontribusi terhadap Tujuan organisasi	<p>Penyebaran survei yang dilakukan dengan baik akan menghasilkan survei yang baik, netral dan adil, hal ini akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap DPR RI serta meningkatkan citra DPR RI untuk dapat mendukung kinerja anggota dewan dengan profesional dan akuntabel</p>	<p>tujuan organisasi</p> <p>terwujud dengan baik</p> <p>terwujud dengan baik</p> <p>terwujud dengan baik</p>	<p>tujuan organisasi</p> <p>terwujud dengan baik</p> <p>terwujud dengan baik</p> <p>terwujud dengan baik</p>
Penguatan Nilai Organisasi	<p>Kegiatan penyebaran survei kepuasan masyarakat ini akan memperkuat nilai Profesional, Akuntabel, dan Integritas yang seluruhnya didasari dengan Religius.</p>	<p>Kegiatan yang mendukung pencapaian nilai organisasi</p>	<p>—</p>

### **Bukti Pengendalian Pembelajaran Aktualisasi oleh Coach**

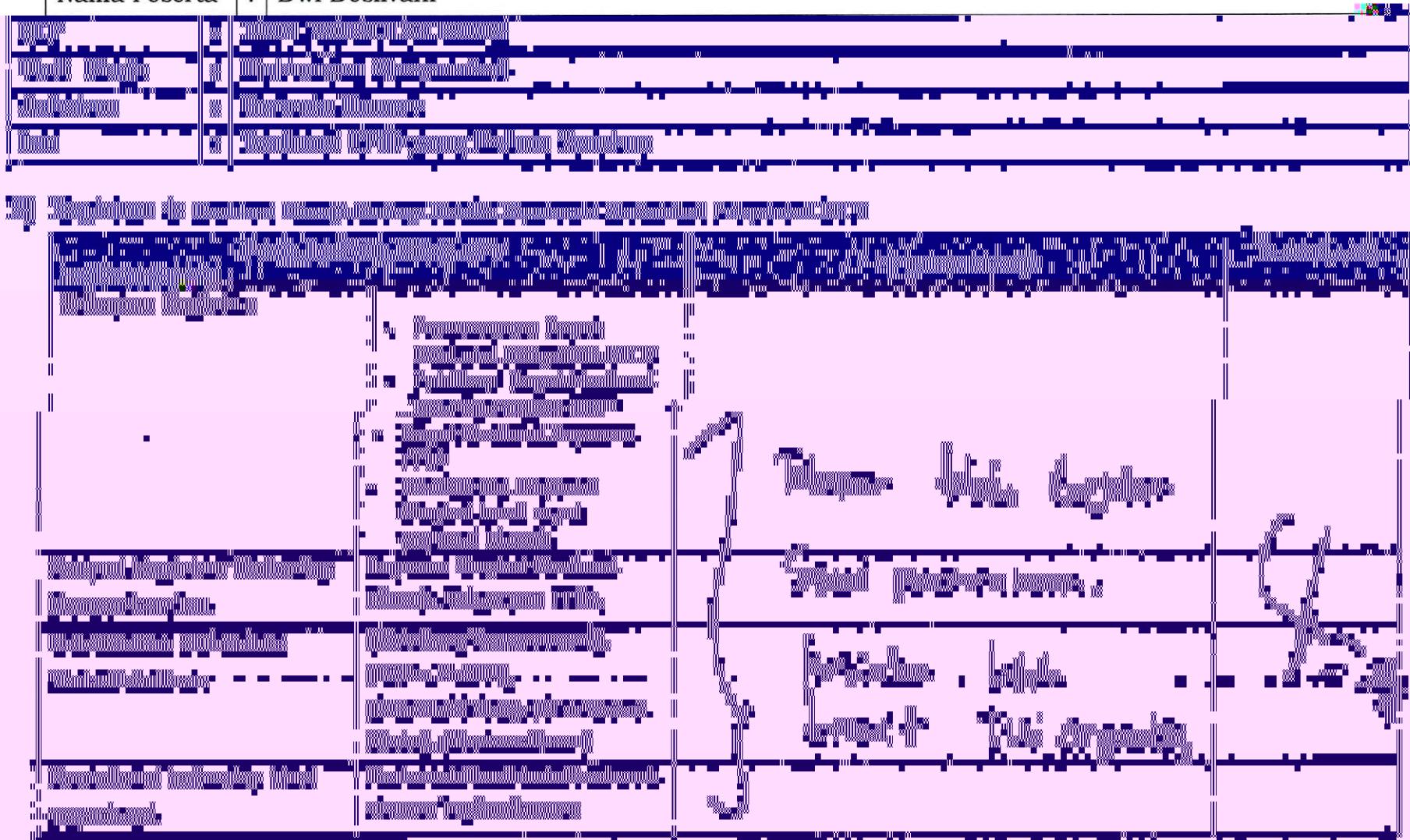
Nama Peserta	:	Dwi Desilvani
NIP	:	199412032018012002
Unit Kerja	:	Hubungan Masyarakat
Jabatan	:	Pranata Humas
Isu	:	Evaluasi PPID yang Belum Terukur

#### 1) Kegiatan 3 : Analisis Data Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan PPID

Penyelesaian Kegiatan		Catatan Coach	Paraf Coach
Waktu Konsul :			
Tahapan Kegiatan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analisis data IKM</li> <li>- Konsultasi dengan Pranata Humas</li> <li>- Konsultasi dengan Kepala SubBagian dan Kepala Bagian</li> </ul>	7 Tahapan berjalan sejauh	
Output Kegiatan Terhadap Pemecahan Isu	Data Hasil Kinerja Pelayanan PPID.	Perencanaan dan	✓
Keterkaitan Substansi Mata Pelatihan	<b>(Akuntabilitas), Whole of Governement), (Etika Publik), (Nasionalisme)</b>	kegiatan telah terkait dengan mata pelatihan	- 28/1/18

Kontribusi terhadap Tujuan organisasi	Analisis yang dilakukan dengan baik akan menghasilkan survei yang baik, netral dan adil, hal ini akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap DPR RI serta meningkatkan citra DPR RI untuk dapat mendukung kinerja anggota dewan dengan profesional dan akuntabel	<p>1</p> <p>Kegiatan telah mendukung Penguatan nilai</p> <p>Organisasi</p>	
Penguatan Nilai Organisasi	Kegiatan analisis data survei indeks kepuasan masyarakat ini akan memperkuat nilai Profesional, Akuntabel, dan Integritas yang seluruhnya didasari dengan Religius.		

Nama Peserta : Dwi Desilvani



	<p>mengetahui tentang layanan PPID dan kinerja pegawainya dengan data yang jelas. Hal tersebut akan membuat bagian humas mempunyai dasar untuk terus meningkatkan pelayanan terutama pada bidang PPID.</p>		
Penguatan Nilai Organisasi	<p>Kegiatan analisis data survey indeks kepuasan masyarakat ini akan memperkuat nilai Profesional, Akuntabel, dan Integritas yang seluruhnya didasari dengan Religius.</p>	<p>Kegiatan ini support penguatan nilai organisasi</p>	<p>SL = <math>\frac{28}{9} \cdot 18</math></p>

### **Bukti Pengendalian Pembelajaran Aktualisasi oleh Coach**

Nama Peserta	:	Dwi Desilvani
NIP	:	199412032018012002
Unit Kerja	:	Hubungan Masyarakat
Jabatan	:	Pranata Humas
Isu	:	Evaluasi PPID yang Belum Terukur

#### 2) Kegiatan 5: Publikasi Laporan Pelayanan PPID

Penyelesaian Kegiatan		Catatan Coach	Paraf Coach
Waktu Konsul :	Tahapan Kegiatan		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Penyusunan Laporan</li> <li>- Pekayanan PPID</li> <li>- Konsultasi dengan Pranata Humas</li> <li>- Konsultasi dengan Kepala SubBagian dan Ketua Bagian</li> <li>- <i>Upload</i> laporan ke website ppid.dpr.go.id</li> </ul>	<p>Tahapan kegiatan</p> <p>berjalan sesuai perencanaan</p>	
Output Kegiatan Terhadap Pemecahan Isu	Laporan terecentum di website		28
Keterkaitan Substansi	(Etika Publik),		9
Mata Pelatihan	(Akuntabilitas),		18

	<b>(Nasionalisme), (Whole of Government), Anti Korupsi</b>		
Kontribusi terhadap Tusi organisasi	Berkontribusi untuk membantu kinerja anggota dewan dengan akuntabel, transparan dan profesional karena dengan adanya publikasi laporan pelayanan PPID, masyarakat akan mengetahui kinerja seluruh elemen DPR RI dan hal tersebut dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dan citra yang positif terhadap instansi DPR RI	<p>7</p> <p>kegiatan telah berkontribusi terhadap Tusi organisasi</p>	<p>SL</p> <p>28 — 9</p> <p>8</p>
Penguatan Nilai Organisasi	Kegiatan analisis data survey indeks kepuasan masyarakat ini akan memperkuat nilai Profesional, Akuntabel, dan Integritas yang seluruhnya didasari dengan Religius.		

# **LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**



**PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN  
DOKUMENTASI**

**SEKRETARIAT JENDERAL DAN BADAN KEAHLIAN  
DPR RI**

**2018**

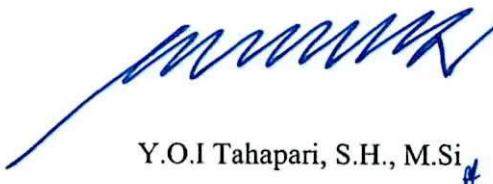
## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur rahmat dan hidayah kami persembahkan kehadirat Allah SWT, Allah Yang Maha Kuasa sehingga Laporan Akhir dari Survey Kepuasan Masyarakat di Pelayanan Publik PPID Setjen dan BK DPR RI dapat diselesaikan. Laporan ini kami susun untuk memenuhi tujuan dari Fungsi dan Tugas Setjen DPR RI. Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik PPID Setjen dan BK DPR RI ini merupakan laporan bulan Agustus 2018.

Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian DPR RI khususnya Bagian Humas Biro Pemberitaan Parlemen mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak atas partisipasinya dalam memberikan informasi kebutuhan Laporan Akhir Survey Kepuasan Masyarakat di Pelayanan Publik PPID Setjen dan BK DPR RI. Bagian Humas, Biro Pemberitaan Parlemen Setjen dan BK DPR RI selaku pelaksana survey mengharapkan saran dan kritik sebagai masukan untuk kesempurnaan laporan ini. Semoga hasil dari laporan ini dapat memberikan manfaat.

Jakarta, 31 Agustus 2018

Ketua PPID Setjen dan BK DPR RI,



Y.O.I Tahapari, S.H., M.Si

196010021982031004

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menumbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROOPENAS) maka perlu dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara negara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Begitu pula dengan PPID Setjen dan BK DPR RI, sebagai bentuk keterbukaan informasi publik yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. PPID Setjen dan BK DPR RI berusaha hadir di tengah-tengah masyarakat untuk membantu memenuhi permohonan data yang diinginkan oleh masyarakat. PPID Setjen dan BK DPR RI saat ini sudah merambah dunia digital untuk dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi yang diinginkan. Selain terdapat dalam *website* dpr.go.id, PPID Setjen dan BK DPR RI juga membuka pelayanan masyarakat dalam permohonan informasi melalui *website* ppid.dpr.go.id. Dalam rangka meningkatkan pelayanan masyarakat PRIMA (Profesional, Ramah, Integritas, dan Amanah) maka, PPID Setjen dan BK DPR RI juga turut mengevaluasi kinerja petugas dengan melakukan Survey Kepuasan Masyarakat sesuai dengan Permenpan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat.

Survey Kepuasan Masyarakat ini adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh data hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan. Survey Kepuasan Masyarakat

dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih penilaian terhadap unsur pelayanan yang meningkatkan kualitas pelayanannya. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan survei, unit pelayanan memerlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik di lingkungan instansi masing-masing.

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

## **1.2 Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 taun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 tahun 1995 Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **1.3 Pengertian Umum**

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan, yaitu:

- a. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandikan antara harapan dan kebutuhannya.

- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent, yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- c. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
- d. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- e. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- f. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- g. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada dilokasi unit pelayanan, atau yang pernah melakukan pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

#### **1.4 Maksud dan Tujuan**

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah mengetahui dan mempelajari kinerja pelayanan yang telah dilakukan petugas PPID Setjen dan DPR RI. Selain itu mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

#### **1.5 Sasaran**

Hasil yang ingin dicapai dari Survei Kepuasan Masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;

1. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
2. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

## 1.6 Manfaat

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat secara periodic, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

- 1 Diketahui Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan public pada PPID Setjen dan BK DPR RI;
- 2 Diketahui kelemahan maupun kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- 3 Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayana publik secara periodik;
- 4 Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
- 5 Munculnya persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- 6 Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## 1.7 Unsur Survey Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pelayanan Nomor 14 tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survey kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. **Persyaratan Pelayanan**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Prosedur Pelayanan**, adalah tat acara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu Pelayanan**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/Tarif**, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara dan masyarakat.
5. **Kompetensi Pelaksana**, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

6. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**, adalah hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
7. **Perilaku Pelaksana**, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Maklumat Pelayanan** adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
9. **Sarana dan Prasarana**, yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk beda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENGUKURAN**

#### **2.1 Ruang Lingkup**

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada unit Bagian Humas, Biro Pemberitaan Parlemen sebagai pelaksana PPID Setjen dan BK DPR RI. Pelaksanaan kegiatan berlangsung dari bulan Juli hingga Agustus 2018.

#### **2.2 Persiapan**

##### **1. Penetapan Pelaksana**

- a. Penetapan Koordinator dan Tim Survey Kepuasan Masyarakat.** Kemudian Tim melakukan konsultasi dan diskusi dengan Pranata dan atasan unit terkait mengenai kuesioner yang akan disebarluaskan. Kemudian Tim meyusun jadwal penyebarluasan kuesioner dan menetapkan metode penyebarluasan yaitu melalui *e-survey*. Lalu tim memberikan arahan kepada Tim yang bertugas untuk menyebarkan kuesioner dengan efektif.

##### **2. Penyiapan Bahan**

###### **a. Kuesioner**

Dalam penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir.

###### **b. Bagian dari Kuesioner**

Kuesioner dibagi atas 2(dua) bagian yaitu:

Bagian I	: Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilainnya terhadap unit pelayanan
----------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

instansi pemerintah

Bagian II : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan (masyarakat), atas pelayanan yang diberikan petugas

c. Bentuk Jawaban

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

## 2.3 Pengumpulan Data

### 1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data lapangan dilakukan dengan survei kepada masyarakat yang menjadi pemohon data kepada PPID Setjen dan BK DPR RI dengan jumlah responden 124 orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode bulan Juli hingga bulan Agustus 2018. Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang ditetapkan dan sedikit modifikasi untuk menyesuaikan dengan pelayanan yang ada.

### 2. Pengisian Kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua cara sebagai berikut :

- a. Dilakukan, sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.
- b. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:
  - 1) Unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif. Untuk mengurangi subyektifitas hasil penyusunan survey, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.

- 2) Unit Independen yang sudah berpengalaman, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif.

## 2.4 Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi *Microsoft excel*. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan MENPAN Nomor 14 tahun 2017, sehingga sudah sesuai dengan standar nasional. Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya data diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

### 2.4.1 Metode Pengolahan Data

Nilai Survey Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dipertanyakan dan dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{10} = 0.1$$

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

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

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

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan dengan catatan jumlah bobot unsur tetap 1.

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja

Unit Pelayanan

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

#### 2.4.2 Perangkat Pengolahan

- a. Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan survey dapat dilakukan dengan program komputer/system data base (*Microsoft Excel*).

- b. Pengolahan secara manual

- 1) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 11, dimana dari 11 pertanyaan tersebut, mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.
- 2) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai survey unit pelayanan adalah sebagai berikut:
  - a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata per pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata-rata setiap pertanyaan, dicarilah nilai rata-rata per unsur pelayanan. Hal ini dilakukan karena ada tiga unsur yang harus dinilai menggunakan dua pertanyaan karena harus menyesuaikan pelayanan yang ditawarkan di dalam PPID Setjen dan BK DPR RI.

b) Nilai Survey Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survey unit pelayanan, ke 9 unsur dari nilai rata-rata tertibang tersebut pertanyaan tersebut dijumlahkan.

#### 2.4.3 Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis objektivitas.

## **BAB III**

### **HASIL PENGUKURAN**

#### **3.1 Data Hasil Penyusunan Survei**

Data akhir kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dari setiap unit pelayanan dengan data kuesioner berjumlah 124 lembar, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

a. Survei per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,1. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana table berikut:

NO	PERTANYAAN (UNSUR PELAYANAN)	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Pertanyaan 1 (Persyaratan Pelayanan)	3,29
2.	Pertanyaan 2 (Prosedur Pelayanan)	3,44
3.	Pertanyaan 3 (Waktu Pelayanan)	3,40
4.	Pertanyaan 4 (Kompetensi Pelayanan)	3,48
5.	Pertanyaan 5 (Waktu Pelayanan Respon Petugas)	3,37
6.	Pertanyaan 6 (Perilaku Pelaksana)	3,60
7.	Pertanyaan 7 (Biaya/Tarif)	3,63
8.	Pertanyaan 8 (Kesesuaian Jenis Layanan)	3,47
9.	Pertanyaan 9 (Sarana dan Prasarana Website PPID)	3,32
10.	Pertanyaan 10 (Sarana dan Prasarana Website PPID)	3,42

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

$$(3,29 \times 0,1) + (3,44 \times 0,1) + (3,40 \times 0,1) + (3,48 \times 0,1) + (3,37 \times 0,1) + (3,60 \times 0,1) + (3,63 \times 0,1) + (3,47 \times 0,1) + (3,32 \times 0,1) + (3,42 \times 0,1) = \text{Nilai Survei adalah 3,44}$$

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

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survey x Nilai Dasar  
 $= 3,44 \times 25 = 86,03$
- b. Mutu Pelayanan **A**
- c. Kinerja unit pelayanan adalah **Sangat Memuaskan**

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

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

Tabel 2. Kategori Mutu Pelayanan

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval SKM 3,26-4,00 atau Sangat Memuaskan merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, yaitu

1. Biaya/Tarif

2. Perilaku Pelaksana
3. Kompetensi Pelayanan

Sedangkan unsur-unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan antara lain:

1. Persyaratan Pelayanan
2. Sarana dan Prasarana Tampilan Website PPID
3. Waktu Pelayanan Respon Petugas

Berdasarkan hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terkait adanya beberapa unsur kepuasan masyarakat yang perlu ditingkatkan unsur persyaratan dan tampilan website PPID yang tergolong rendah dibandingkan dengan unsur lainnya. Masyarakat banyak pula yang mengeluhkan dengan terlihat sulitnya serta tampilan yang kurang menarik dari website PPID. Dapat dilihat dari saran yang diberikan dari salah satu responden mengenai kurang menariknya website PPID dan masih sulitnya persyaratan pelayanan bagi masyarakat,

“Websitenya mungkin bisa diperbaiki, apalagi bagi pengunjung yg kemampuan internetnya pas-pasan. Misalnya saya, disuruh upload scan identitas, sudah diupload, tp di notifikasinya masih ada warning terhadap hal tersebut. ini agak merepotkan. lalu, nama akun dan password, kenapa tidak bisa diganti? walaupun ada tombol untuk ganti, tetap kembali ke password awal. Usul saya, bgaimana klo ppid DPR spt e-ppid lembaga lain, pemohon informasi tidak harus memiliki akun di web nya dulu, terima kasih. Bravo PPID DPR, tetap semangat demi keterbukaan”-Perempuan 34 Tahun, ASN

Website PPID yang sedang digunakan saat ini memang masih dalam perkembangan oleh unit terkait. Website PPID saat ini memang dirasakan masih kurang terlihat menarik dan terkesan tidak rapih membuat masyarakat menjadi lebih sulit mengakses PPID, bahkan untuk mendaftar dan memasukan data masih sering sekali sulit dicatat oleh sistem.

Dalam rangka mewujudkan komitmen pelayanan publik yang lebih baik, maka survey tentang opini public dalam hal kepuasan masyarakat atas pelayanan PPID Setjen dan BK DPR RI dapat dilaksanakan secara berkesinambungan.

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

Terkait dengan pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2018 mengenai pelayanan PPID Setjen dan BK DPR RI, terdapat beberapa hal yang perlu dievaluasi, diantaranya.

1. Perlunya *upgrade* website PPID untuk dapat mencantumkan kuesioner Survey Indeks Kepuasan Masyarakat secara otomatis agar setiap pemohon dapat secara langsung mengisi kuesioner.
2. Beberapa masyarakat yang mengisi kuesioner masih memberikan jawaban yang normatif dan seadanya

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana dalam bahasan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Secara umum kualitas pelayanan dalam unit pelayanan PPID Setjen dan BK DPR RI dipersepsikan baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat yang diperoleh berkisar antara 81,26-100,00. Nilai SKM yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan adalah 86,03
2. Semua unsur menunjukkan hasil yang baik dengan nilai rata-rata indeks 3,44. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan PPID Setjen dan BK DPR RI sangat memuaskan.

#### **4.2 Rekomendasi**

- Perlunya upaya mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan kesopanan dan keramahan petugas.
- Diperlukan tampilan *website* yang lebih menarik dan lebih mudah untuk dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pelayanan PPID Setjen dan BK DPR RI
- Perlu memberikan penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memberikan reward serta motivasi untuk dapat meningkatkan kinerja yang lebih baik lagi dalam pelayanan PPID Setjen dan BK DPR RI.



**KOMISI INFORMASI PUSAT**

**DATA RESPONDEN**

**MONITORING DAN EVALUASI KETERBUKAAN INFORMASI BADAN PUBLIK TAHUN 2018**

**Data Badan Publik**

Nama Badan Publik : Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian DPR RI

Alamat Badan Publik : Jl. Jenderal Gatot Subroto RT.1/RW.3, Senayan, Kebayoran Baru, RT.1/RW.3, Gelora, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10270

No. Telp/Faks : 021 5715349

Website : [www.dpr.go.id](http://www.dpr.go.id) / [www.ppid.dpr.go.id](http://www.ppid.dpr.go.id)



KOMISI INFORMASI PUSAT

### DATA RESPONDEN

#### MONITORING DAN EVALUASI KETERBUKAAN INFORMASI BADAN PUBLIK TAHUN 2018

### Data Responden

Nama Responden : Dra. Tri Hastuti

Jabatan : Kepala Sub Bagian Pelayanan Informasi Publik (PIP)

No. Telp/HP : 021 5715425/5715349

E-mail : astuti.dpr@gmail.com

### Data PPID /Pejabat di bidang Informasi, Komunikasi atau Kehumasan

Nama PPID/Pejabat di bidang  
Informasi, Komunikasi atau  
Kehumasan : Y.O.I Tahapari, S.H., M.Si.

No. Telp/HP : 0215715348/081283812888

E-mail : y.tahapari@dpr.go.id



KOMISI INFORMASI PUSAT

**DATA RESPONDEN**

**MONITORING DAN EVALUASI KETERBUKAAN INFORMASI BADAN PUBLIK TAHUN 2018**

Jakarta, 31 Agustus 2018

**Mengetahui dan Menyetujui,**

**Responden**

Dra. Tri Hastuti

**PPID/Pejabat di bidang Informasi,  
Komunikasi atau Kehumasan**

Y.O.I Tahapari, S.H., M.Si



# SEKRETARIAT JENDERAL DAN BADAN KEAHLIAN DEWAN PERWAKILAN RAKYAT REPUBLIK INDONESIA

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

Nomor : DP/14693/SETJEN DAN BK-DPRRI/BP.02/08/2018 31 Agustus 2018  
Perihal : Penyampaian Hard Copy

**YTH.**  
**KOMISI INFORMASI PUSAT RI**  
**DI**  
**JAKARTA.**

Bersama ini kami sampaikan *hard copy* formulir pengisian monitoring dan evaluasi Keterbukaan Informasi pada Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian DPR RI. Kami juga telah mengirimkan *soft copy* ke [monev2018@komisiinformasi.go.id](mailto:monev2018@komisiinformasi.go.id).

Demikian, atas perhatian serta kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Ketua PPID  
Kepala Biro Pemberitaan Parlemen,

**Y.O.I Tahapari, S.H., M.Si**   
**NIP. 19601002 198203 1 004**