



# LAPORAN AREA PERUBAHAN &

# PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Jakarta, & Agustus 2018

# Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

## 1. TUJUAN

- a. Mewujudkan perbaikan berkelanjutan dalam kerangka dukungan kinerja Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian DPR RI sebagai unsur *supporting system* kepada DPR RI;
- b. mendorong perubahan profesionalisme unit kerja dan pegawai Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian DPR, serta meningkatkan kualitas pemberian dukungan kepada lembaga Dewan Perwakilan Rakyat.

## 2. CORE BUSINESS

- a. Simplifikasi penyediaan pelayanan publik (pengintegrasian beberapa bidang pelayanan publik dalam satu ruang pelayanan terpadu);
- b. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang selama ini telah berjalan;
- c. Inovasi dalam kegiatan pelayanan publik melalui pemanfaatan dan pengembangan teknologi informasi, serta
- d. Penghidupan nilai-nilai budaya birokrasi yang bersih dan melayani.

# UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Mendorong unit kerja – unit kerja yang bidang tugasnya terkait dengan pelayanan publik untuk senantiasa mengevaluasi dan menyempurnakan regulasi, menyesuaikan kinerjanya dengan indikator spesifik pelayanan publik, seperti standar pelayanan, budaya pelayanan prima, pengelolaan pengaduan, penilaian kepuasan terhadap pelayanan dan pemanfaatan teknologi informasi, serta penetapan kualitas capaian keberhasilan pelayanan publik.

# RENCANA AKSI 2015 - 2019

## **1. PENERAPAN PELAYANAN PUBLIK TERINTEGRASI**

Menempatkan 3 (tiga) jenis Pelayanan Publik di DPR RI agar dapat diselenggarakan dalam satu lokasi ruangan pelayanan publik, dengan konsep Pelayanan Terpadu Satu Atap. Tiga jenis pelayanan publik tersebut yaitu Pelayanan Informasi Publik, Pengaduan Masyarakat, dan Penyaluran Delegasi Masyarakat.

## **2. PENGUATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

- a. Menetapkan Standar Pelayanan Publik yang spesifik bagi tiap-tiap unit kerja di Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian DPR yang melakukan fungsi pelayanan publik, dengan urutan skala prioritas (mengacu pada definisi “publik”) Anggota Dewan, Mitra Kerja, dan Masyarakat;
- b. Melaksanakan survey kepuasan layanan informasi publik

# RENCANA AKSI 2015 - 2019

## **3. PEMBANGUNAN/PENGEMBANGAN PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI PELAYANAN**

Melakukan penguatan pelayanan publik berbasis teknologi informasi dan mengembangkan inovasi dalam menciptakan aplikasi yang lebih mutakhir serta sarat manfaat.

## **4. PENGEMBANGAN WILAYAH BERBASIS KORUPSI (WBK) serta WILAYAH BIROKRASI BERSIH DAN MELAYANAI (WBBM)**

- a. Menetapkan Standar Pelayanan Publik yang spesifik bagi tiap-tiap unit kerja di Sekretariat Jenderal dan Badan Keahlian DPR yang melakukan fungsi pelayanan publik, dengan urutan skala prioritas (mengacu pada definisi “publik”) Anggota Dewan, Mitra Kerja, dan Masyarakat;
- b. Melaksanakan survey kepuasan layanan informasi publik

TERIMA KASIH