



LAPORAN KINERJA 2024

BIRO PROTOKOL, HUMAS, DAN MEDIA
SEKRETARIAT JENDERAL DPD RI

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa sehingga Biro Protokol, Hubungan Masyarakat, dan Media dapat menyelesaikan Laporan Kinerja Tahunan 2024 sebagai bentuk pertanggungjawaban kinerja yang bermanfaat dalam memberikan dukungan administrasi dan keahlian serta pengendalian pelaksanaan program dengan perencanaan tujuan dan sasaran yang tertuang dalam rencana strategis Biro Protokol, Hubungan Masyarakat, dan Media. Era reformasi telah menuntut kinerja aparatur sipil negara agar lebih profesional dan akuntabel dalam segala bidang sehingga penyelenggaraan pemerintahan dapat berjalan dengan lebih baik dan lebih bersih. Oleh karena itu, penyusunan laporan kinerja sangat diperlukan untuk mengukur profesionalitas dan akuntabilitas kinerja di suatu unit kerja. Laporan kinerja ini sekaligus merupakan bagian dari amanat Peraturan Presiden Nomor 29 tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah yang disusun berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja, dan tata cara *review* atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah.

Selanjutnya, Laporan Kinerja Biro Protokol, Humas, dan Media ini merupakan bentuk pertanggungjawaban atas kegiatan yang dilaksanakan dalam mewujudkan visi dan misi organisasi, yang melaporkan pencapaian sasaran dan program di Biro Protokol, Hubungan Masyarakat, dan Media. Laporan ini menjabarkan secara singkat pelaksanaan kegiatan di tahun 2024 sesuai Perjanjian Kinerja Tahun 2024 dan Rencana Strategis Sekretariat Jenderal DPD RI Tahun 2020-2024. Sepenuhnya kami sadari bahwa laporan ini belum sempurna sehingga masih memerlukan saran dan masukan yang bersifat membangun dari semua pihak.

Kami berharap Laporan Kinerja ini dapat memberikan manfaat untuk Sekretariat Jenderal DPD RI pada umumnya dan Biro Protokol, Hubungan Masyarakat, dan Media pada khususnya. Ucapan terima kasih tak lupa kami sampaikan kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan laporan ini.

Jakarta, Januari 2025
**Kepala Biro Protokol, Hubungan
Masyarakat, dan Media**



MAHYU DARMA, S.H., M.H.
NIP. 196805301995031001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Maksud dan Tujuan	2
C. Pembentukan Biro Protokol, Hubungan Masyarakat, dan Media	2
D. Tugas, Fungsi Biro Protokol, Hubungan Masyarakat, dan Media.....	3
E. Sumber Daya Manusia.....	4
F. Potensi dan Permasalahan	6
1. Kekuatan (<i>Strengths</i>)	6
2. Kelemahan (<i>Weakness</i>).....	7
3. Peluang (<i>Opportunities</i>)	9
4. Tantangan (<i>Threats</i>)	10
G. Sistematika Penyajian	11
BAB II PERENCANAAN KINERJA.....	13
A. Rencana Strategis 2020-2024.....	13
1. Visi Biro Protokol, Humas, dan Media	13
2. Misi Biro Protokol, Humas, dan Media.....	13
3. Tujuan dan Sasaran	14
4. Program.....	19
B. Perjanjian Kinerja Tahun 2024.....	19
BAB III AKUNTABILITAS KINERJA.....	21
A. Capaian Kinerja Organisasi.....	21
Sasaran Strategis 1: Meningkatnya kepuasan pengguna terhadap	

layanan internal Biro Protokol, Humas, dan Media.....	25
Indikator Sasaran 1: Tingkat Kepuasan Pengguna terhadap Layanan Biro Protokol, Humas, dan Media	25
Sasaran Strategis 2: Terwujudnya Layanan Publik Setjen DPD RI yang Prima.....	31
Indikator Sasaran 2: Nilai Kualitas Layanan Publik Setjen DPD RI	33
Sasaran Strategis 3: Terselenggaranya Keterbukaan Informasi Publik.....	35
Indikator Sasaran 3: Nilai Keterbukaan Informasi Publik.....	36
Sasaran Strategis 4: Meningkatnya Pelaksanaan Area Perubahan Peningkatan Kualitas Layanan Publik Setjen DPD RI	39
Indikator Sasaran 5: Rasio Rencana Aksi RB Lingkup Biro Perencanaan dan Keuangan yang Terlaksana terhadap Total Rencana Aksi RB Biro Protokol, Humas, dan Media.	41
B. Realisasi Anggaran	44
BAB IV. PENUTUP	46

LAMPIRAN

- Lampiran I Rencana Aksi Biro Protokol, Humas, dan Media Tahun 2024;
Lampiran II Perjanjian Kinerja Biro Protokol, Humas, dan Media Tahun 2024;
Lampiran III Matriks Renstra dan Pendanaan Biro Protokol, Humas, dan Media DPD RI Tahun 2025; dan
Lampiran IV Rencana Aksi Biro Protokol, Humas, dan Media Tahun 2025.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Biro Protokol, Hubungan Masyarakat, dan Media Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Daerah Republik Indonesia adalah salah satu unit Eselon II di lingkungan Sekretariat Jenderal DPD RI yang terbentuk karena perubahan Struktur Organisasi Sekretariat Jenderal DPD RI, sebagai implikasi diundangkannya Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 tentang Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Daerah Republik Indonesia.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 menyebutkan bahwa unit kerja eselon I di lingkungan Sekretariat Jenderal DPD RI terdiri atas Deputi Bidang Administrasi dan Deputi Bidang Persidangan. Sesuai dengan Peraturan Sekretaris Jenderal DPD RI Nomor 6 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal DPD RI sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Sekretaris Jenderal DPD RI Nomor 8 Tahun 2018 sebagai tindak lanjut dari Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 bahwa Biro Protokol, Humas, dan Media berada dibawah Deputi Administrasi.

Oleh karena dikeluarkannya Peraturan Sekretaris Jenderal DPD RI Nomor 6 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal DPD RI sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Sekretaris Jenderal DPD RI Nomor 8 Tahun 2018 maka dalam pelaksanaan program dan kegiatan Biro Protokol, Humas, dan Media didukung oleh 3 (tiga) Bagian (Eselon III), yaitu:

- 1.** Bagian Protokol;
- 2.** Bagian Hubungan Masyarakat dan Fasilitas Pengaduan;
- 3.** Bagian Pemberitaan dan Media.

Sebagai sebuah instansi pemerintah yang menggunakan anggaran negara dalam pelaksanaan tugas dan kegiatannya serta sesuai dengan visinya yang profesional, akuntabel, dan modern maka berkewajiban membuat Laporan Kinerja (LAK). LAK Biro Protokol, Humas, dan Media juga sebagai wujud pertanggung jawaban Biro Protokol, Humas, dan Media atas pelaksanaan tugas dan fungsinya,

serta sebagai bahan evaluasi serta analisis dalam membuat kebijakan untuk meningkatkan kinerja di masa yang akan datang. Pembuatan laporan tersebut didasarkan dengan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja, dan Tata Cara *Review* atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah.

LAK ini memberikan penjelasan mengenai pencapaian kinerja Biro Protokol, Humas, dan Media Sekretariat Jenderal DPD RI selama Tahun Anggaran 2024, setiap capaian kinerja tahun 2024 tersebut diperbandingkan dengan perjanjian kinerja tahun 2023 sebagai tolak ukur dan gambaran tingkat keberhasilan pencapaian kinerja Biro Protokol, Humas, dan Media selama 1 (satu) tahun. Analisis atas capaian kinerja terhadap rencana target kinerja yang digunakan sebagai *check point* untuk perbaikan dan peningkatan kinerja Biro Protokol, Humas, dan Media.

B. Maksud dan Tujuan

LAK Biro Protokol, Humas, dan Media merupakan salah satu bentuk dukungan pertanggungjawaban pelaksanaan tugas dan fungsi Sekretariat Jenderal DPD RI selama kurun waktu 1 (satu) tahun dalam mencapai tujuan dan sasaran strategis instansi. Penyusunan LAK juga menjadi alat evaluasi untuk mendorong peningkatan kinerja setiap unit kerja dan perbaikan kinerja Biro Protokol, Humas, dan Media, Sekretariat Jenderal DPD RI.

C. Pembentukan Biro Protokol, Hubungan Masyarakat, dan Media Sekretariat Jenderal DPD RI

Pelaksanaan tugas, fungsi dan wewenang Dewan Perwakilan Daerah Republik Indonesia (DPD RI) sebagai lembaga negara yang lahir pasca reformasi tidak akan berjalan dengan optimal tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak, khususnya Sekretariat Jenderal DPD RI sebagai *supporting system*. Undang-Undang Dasar tahun 1945, Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2014 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2018 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2017 tentang Majelis Permusyawaratan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Peraturan DPD RI Nomor 2 Tahun 2019 menyatakan bahwa untuk mendukung kelancaran tugas DPD RI dibentuk Sekretariat Jenderal DPD RI yang susunan dan tata kerjanya diatur dengan peraturan Presiden atas usul lembaga

masing-masing. Menindaklanjuti ketentuan tersebut maka ditetapkanlah Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 tentang Sekretariat Jenderal DPD RI, yang berimplikasi perubahan terhadap Struktur Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal DPD RI yang ditindaklanjuti dengan ditetapkannya Peraturan Sekretaris Jenderal DPD RI Nomor 6 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal DPD RI sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Sekretaris Jenderal DPD RI Nomor 8 Tahun 2018, yang menyebutkan bahwa Sekretariat Jenderal DPD RI mempunyai tugas menyelenggarakan dukungan administrasi dan keahlian terhadap kelancaran pelaksanaan wewenang dan tugas DPD RI. Disebutkan juga bahwa Deputy Administrasi terdiri atas:

1. Biro Organisasi, Keanggotaan, dan Kepegawaian;
2. Biro Perencanaan dan Keuangan;
3. Biro Sistem Informasi dan Dokumentasi;
4. Biro Umum; dan
5. Biro Protokol, Hubungan Masyarakat, dan Media.

Biro Protokol, Humas, dan Media merupakan penggabungan dari beberapa unit/bagian dari eselon II (dua) sebelumnya yaitu Pusat Data dan Informasi serta Biro Sekretariat Pimpinan.

D. Tugas, Fungsi Biro Protokol, Hubungan Masyarakat, dan Media Sekretariat Jenderal DPD RI

Berdasarkan Peraturan Sekretaris Jenderal DPD RI Nomor 8 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Sekretaris Jenderal DPD RI Nomor 6 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Jenderal DPD RI, Biro Protokol, Humas, dan Media mempunyai tugas menyelenggarakan koordinasi, perumusan kebijakan, dan pelaksanaan dukungan di bidang keprotokolan, hubungan masyarakat, fasilitasi pengaduan, dan media.

Dalam melaksanakan tugasnya, Biro Protokol, Humas, dan Media menyelenggarakan fungsi sebagai berikut:

1. Penyiapan koordinasi di bidang keprotokolan, hubungan masyarakat, fasilitasi pengaduan, dan media;
2. Penyiapan perumusan kebijakan di bidang keprotokolan, hubungan masyarakat, fasilitasi pengaduan, dan media;
3. Pelaksanaan dukungan di bidang keprotokolan, hubungan masyarakat, fasilitasi pengaduan, dan media;

4. Penyusunan bahan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas dan fungsi di lingkungan Biro Protokol, Hubungan Masyarakat, dan Media.

Selanjutnya, Biro Protokol, Humas, dan Media terdiri atas 3 (tiga) bagian yaitu:

1. Bagian Protokol;
2. Bagian Hubungan Masyarakat dan Fasilitas Pengaduan;
3. Bagian Pemberitaan dan Media.

Tugas masing-masing bagian yang ada di bawah Biro Protokol, Humas, dan Media adalah sebagai berikut:

1. Bagian Protokol mempunyai tugas melaksanakan penyiapan koordinasi, perumusan kebijakan, dan pelaksanaan dukungan di bidang keprotokolan Dewan Perwakilan Daerah Republik Indonesia, Pimpinan Dewan Perwakilan Daerah Republik Indonesia, dan Pimpinan Sekretariat Jenderal;
2. Bagian Hubungan Masyarakat dan Fasilitas Pengaduan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan koordinasi, perumusan kebijakan, dan pelaksanaan dukungan di bidang hubungan masyarakat dan fasilitas pengaduan di lingkungan Sekretariat Jenderal;
3. Bagian Pemberitaan dan Media mempunyai tugas melaksanakan penyiapan koordinasi, perumusan kebijakan, dan pelaksanaan dukungan di bidang pemberitaan dan media di lingkungan Sekretariat Jenderal.

E. Sumber Daya Manusia

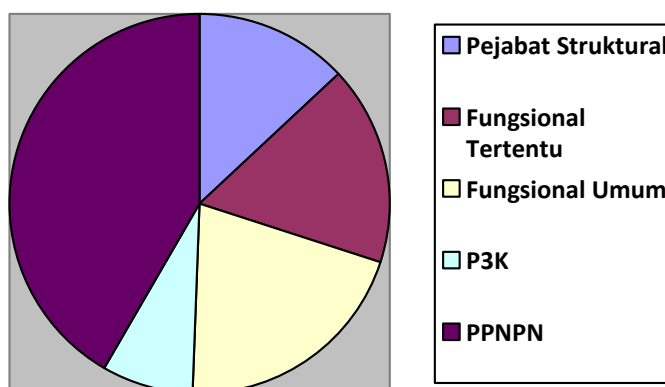
Biro Protokol, Humas, dan Media Sekretariat Jenderal DPD RI telah melakukan pengelolaan SDM secara profesional dengan menerapkan fungsi-fungsi SDM dari perencanaan, analisis jabatan, rekrutmen, manajemen kinerja, manajemen karir, pengembangan, dan fungsi-fungsi lainnya berjalan secara holistik.

Foto 1.1. Kegiatan Rapat Koordinasi dan Konsolidasi Biro Protokol, Humas, dan Media dengan Unit Kerja Lain di Lingkungan Sekretariat Jenderal DPD RI



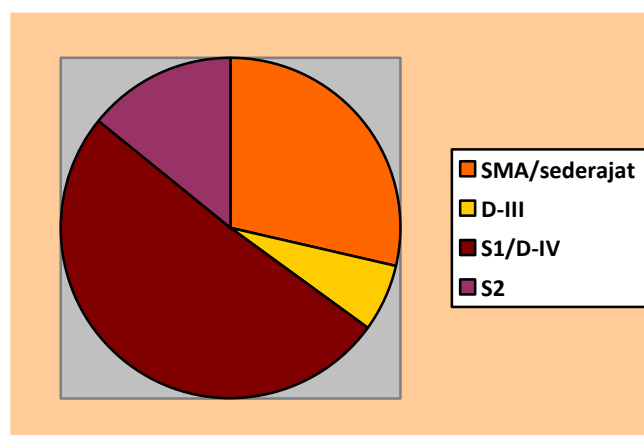
Sampai dengan bulan Desember 2024, jumlah pegawai Biro Protokol, Humas, dan Media Sekretariat Jenderal DPD RI tercatat sebanyak 77 pegawai yang terdiri dari pejabat struktural 10 orang, pejabat fungsional tertentu 13 orang, staf fungsional umum 16 orang, Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kinerja (P3K) 6 orang, dan Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri (PPNPN) 32 orang. Komposisi aparatur berdasarkan jabatan dapat terlihat pada grafik 1.1.

Grafik 1.1 Komposisi Aparatur Berdasarkan Jabatan



Sedangkan tingkat pendidikan pegawai Biro Protokol, Humas, dan Media Sekretariat Jenderal DPD RI dapat dilihat dari Grafik 1.2 berikut ini:

Grafik 1.2. Latar Belakang Tingkat Pendidikan Pegawai Biro Protokol, Humas, dan Media



Data pada Grafik 1.2 di atas menunjukkan bahwa pegawai dengan latar belakang pendidikan SLTA Sederajat adalah sebanyak 22 orang, D-III 5 orang, Sarjana (S-1) 39 orang, dan S2 sebanyak 11 orang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pendidikan yang dimiliki oleh sumber daya manusia di Biro Protokol, Humas, dan Media sudah mencapai 65% di level sarjana (S1 dan S2) sehingga dapat menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik sesuai dengan kewajiban dan kewenangannya yang tercermin dalam struktur organisasi.

F. Potensi dan Permasalahan

Berdasarkan dinamika tugas dan fungsi DPD RI sebagai *supporting system* dukungan administratif dan keahlian, serta kondisi nyata dan faktual pelaksanaan tugas Biro Protokol, Humas, dan Media untuk memberikan dukungan maksimal, dapat diidentifikasi faktor kekuatan, kelemahan, peluang, dan tantangan yang dihadapi sebagai berikut:

1. Kekuatan (*Strength*)

- a. Komitmen dan Motivasi Pegawai untuk Melakukan Pelayanan Prima;

Pegawai di lingkungan Biro Protokol, Humas, dan Media memiliki motivasi dan komitmen yang tinggi dalam upaya memberikan pelayanan yang prima kepada Pimpinan DPD RI, Anggota DPD RI, dan Sekretariat Jenderal DPD RI. Selalu bekerja dengan antusias dan semangat merupakan kebiasaan dan budaya yang harus dipertahankan dalam bekerja di lingkungan Biro Protokol, Humas, dan Media.

- b. Arahan dan Dorongan Pimpinan DPD RI dan Pimpinan Sekretariat Jenderal;

Pimpinan DPD telah mengenal pegawainya yang bekerja mendukung tugas dan fungsinya sebagai Pimpinan DPD RI dan selalu memberikan arahan dan dorongan agar staf dapat bekerja dengan baik dan selalu memperbaiki kesalahan agar tidak terulang di kemudian hari. Pimpinan Sekretariat Jenderal DPD RI juga selalu memberikan masukan, pelatihan, motivasi, dan *reward* agar pegawai di lingkungan Biro Protokol, Humas, dan Media dapat bekerja dengan baik dalam memberikan dukungan administratif dan keahlian kepada Pimpinan DPD RI dan Sekretariat DPD RI.

- c. Kerja Sama dan Dukungan Seluruh Unit Kerja;

Kerja sama antar unit kerja di Biro Protokol, Humas, dan Media selalu terjalin karena keterkaitan kegiatan dan jadwal Pimpinan DPD RI, tetapi yang tidak kalah penting dan yang perlu diperbaiki adalah kerja sama antarunit di Sekretariat Jenderal DPD RI, karena Biro Protokol, Humas, dan Media tidak dapat bekerja baik dalam mendukung kegiatan Pimpinan tanpa ada dukungan dari unit kerja lain di lingkungan Sekretariat Jenderal DPD RI baik itu Biro Umum, Biro Sekretariat Pimpinan, Biro Perencanaan dan Keuangan, Biro Administrasi, dan lain- lain.

2. Kelemahan (*Weakness*)

- a. Kurangnya Kompetensi Sumber Daya Aparatur

Beberapa keterbatasan yang dimiliki Biro Protokol, Humas, dan Media adalah Kompetensi Sumber Daya Pegawai yang belum sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang diembannya. Oleh karena itu perlu diperbanyak pendidikan dan pelatihan yang sesuai dan terkait dengan tugas pokok fungsinya dalam memberikan pelayanan sesuai bidang terkait, misalnya di bidang keprotokolan, bahasa asing, kesekretarisan, atau pendidikan keahlian dalam menyusun bahan materi kehumasan untuk pelayanan publik DPD RI. Selain itu, perlu juga pendidikan rinstisan gelar untuk DIII, S1 maupun S2 bahkan S3, serta *short course* di luar negeri agar SDM memiliki pengalaman di dunia internasional.

- b. Lemahnya Koordinasi, Integrasi, dan Sinkronisasi (*Asymetri Agenda*)

Kerja sama di Biro Protokol, Humas, dan Media sudah berjalan dengan baik, tetapi terkait koordinasi dengan Biro Sekretariat Pimpinan di Bagian Sekretariat Ketua dan Wakil Ketua terutama mengenai sinkronisasi jadwal

antar Pimpinan DPD RI sulit digabungkan, karena masing-masing memiliki jadwal dan agenda tersendiri. Perlu adanya konsolidasi, kesepahaman, dan kesepakatan antar Pimpinan bahwa agenda DPD RI harus diutamakan dan didahulukan daripada agenda lainnya.

Sementara itu, Bagian Humas dan Fasilitasi Pengaduan kurang mendapat apresiasi dari Anggota DPD RI dalam setiap *event* daerah, sehingga perlu adanya dukungan dan dorongan dari Pimpinan DPD RI maupun Pimpinan Sekretariat Jenderal DPD RI dalam memberdayakan dan memaksimalkan fungsi Bagian Humas dan Fasilitasi Pengaduan.

Untuk koordinasi eksternal Biro Protokol, Humas, dan Media diperlukan juga koordinasi antarbiro yang ada di Sekretariat Jenderal, terutama kegiatan alat-alat kelengkapan dan Sekretariat Jenderal DPD RI. Koordinasi ini diperlukan untuk memaksimalkan publikasi DPD RI baik di media cetak, televisi, *website* DPD RI, maupun media sosial.

c. Sarana dan Prasarana yang belum Maksimal

Ruang Kerja untuk Biro Protokol, Humas, dan Media masih terbatas dibandingkan dengan jumlah pegawai yang ada, tetapi karena secara umum DPD RI belum memiliki gedung sendiri dan ruangan kerja di hampir semua unit kerja di Sekretariat Jenderal DPD RI juga terbatas, perlu langkah konkrit untuk menyelesaikan masalah ruang kerja. Selain itu, sarana prasarana terkait dengan alat kerja kantor seperti komputer, printer, kamera video, peralatan untuk *live streaming* dan podcast, serta lainnya di Bagian Humas dan Fasilitasi Pengaduan masih sangat terbatas. Lebih lanjut, alat kerja untuk mendukung kegiatan pengelolaan media sosial (*handphone*, laptop) juga belum dimiliki oleh Bagian Humas dan Fasilitasi Pengaduan.

Sementara itu, untuk pelaksanaan pelayanan informasi publik dan fasilitasi pengaduan saat ini sudah memiliki ruangan khusus, yaitu ruang PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi), namun begitu, ruangan masih memerlukan desain khusus dan penyesuaian di beberapa bagian agar lebih pas untuk melaksanakan pelayanan publik. Contohnya, belum terdapat loket dan ruang tunggu khusus bagi pengguna layanan. Fasilitas sarana dan prasana yang terdapat di dalam Ruang PPID juga belum maksimal (masih seadanya). Lebih lanjut, Ruang PPID ini nantinya diharapkan agar dapat dilengkapi dengan sarana berupa monitor yang memberikan informasi tentang kegiatan DPD RI setiap harinya.

Standar alat kerja perkantoran sudah dipenuhi dengan baik, namun dengan kegiatan dan kebutuhan yang semakin meningkat diperlukan dukungan teknologi tinggi yang lebih memadai. Hal ini belum dapat dipenuhi secara keseluruhan, sehingga cukup menjadi hambatan dalam optimasi kinerja Biro Protokol, Humas, dan Media dalam mendukung tugas dan fungsi Pimpinan DPD RI dan Sekretariat Jenderal DPD RI.

3. Peluang (*Opportunities*)

a. Dinamika Politik Lembaga DPD

DPD RI merupakan lembaga politik yang di dalamnya banyak terjadi dinamika baik di internal lembaga maupun hubungan antar lembaga, begitu juga situasi politik yang terjadi di Indonesia secara umum, yang dapat menjadi peluang bagi DPD RI untuk tampil dan mengambil peran dalam panggung dinamika politik Indonesia. Hal ini tentu memerlukan peran keprotokolan dalam menjaga marwah pimpinan DPD RI, kehumasan dan pelayanan publik DPD RI sebagai jembatan yang menghubungkan dengan masyarakat, serta publikasi yang lebih terarah, akurat, dan *up to date*.

b. Kemajuan Teknologi Informasi

Era kemajuan teknologi saat ini menjadi tantangan Sekretariat Jenderal DPD RI dalam menyongsong era industri 5.0. Biro Protokol, Humas, dan Media sebagai *front line* Sekretariat Jenderal DPD RI menggunakan saluran media sosial sebagai sarana untuk membantu sosialisasi kelembagaan dan kinerja DPD RI. Penggunaan media sosial lebih mendekatkan DPD RI dengan masyarakat dan daerah, dimana interaksi atau komunikasi dua arah dapat dilakukan secara langsung tanpa terbatas ruang dan waktu sehingga lebih efektif dan efisien. Selain penggunaan *website* DPD RI, beberapa media sosial yang telah menjadi saluran DPD RI antara lain Facebook, Instagram, X (Twitter), dan Youtube. Infografis dan videografis selain sebagai daya tarik DPD RI di media sosial juga sebagai sarana informasi yang dapat menarik lebih banyak perhatian pengguna internet.

Untuk kebutuhan koordinasi internal yang efektif dan cepat, saat ini Biro Protokol, Humas, dan Media menggunakan aplikasi *WhatsApp* yang dapat diunduh dan digunakan secara gratis dan cepat. Begitu juga dengan agenda Pimpinan DPD RI serta kegiatan Alat Kelengkapan DPD RI dengan cepat dapat terkoordinasikan sehingga pelayanan prima dapat terwujud.

Kaitannya dengan kemajuan teknologi informasi, di tahun 2022, Biro Protokol, Humas, dan Media merintis sebuah media informasi kekinian bertajuk D'News. D'News merupakan kanal berita yang ditayangkan melalui Youtube dengan menampilkan informasi terkini terkait agenda, kegiatan, dan isu yang sedang dibahas oleh DPD RI. *Podcast* DPD RI yang telah dirintis pada tahun 2021 juga masih dilaksanakan dan *exist* pada tahun 2024. Dengan adanya podcast ini, diharapkan agar informasi-informasi terkait DPD RI maupun daerah dapat menjangkau ke lebih banyak audiens dan masyarakat.

c. Kesempatan Pendidikan/Belajar yang Terbuka

Biro Protokol, Humas, dan Media selalu memberikan kesempatan kepada pegawainya melalui kerja sama dengan Biro Organisasi, Keanggotaan, dan Kepegawaian untuk mengenyam berbagai jenjang pendidikan dari S1 hingga S3 (izin belajar atau tugas belajar) maupun pendidikan dan pelatihan (*short course*) yang diselenggarakan di dalam kantor maupun di luar kantor, baik pendidikan dalam negeri maupun hingga ke luar negeri. Pendidikan dan pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan keahlian, kapabilitas, dan kemampuan dalam rangka memberikan dukungan terhadap lembaga DPD RI.

4. Tantangan (*Threats*)

a. Tuntutan Pelayanan Prima dari Anggota DPD RI (*Service Excellence*)

DPD RI sebagai salah satu Lembaga Tinggi Negara yang menjembatani aspirasi masyarakat dan daerah memegang posisi penting sehingga dituntut memiliki profesionalisme dan performa kerja yang baik. Setiap putusan DPD RI yang dibuat tidak lepas dari dukungan Biro Protokol, Humas, dan Media. Untuk dapat memberikan dukungan dan penampilan yang baik perlu ada kerja keras di belakang layar dari staf, karena ini akan menjadi tantangan bagi DPD RI dan tentu berpengaruh kepada tingginya kebutuhan pelayanan yang prima dari staf di Biro Protokol, Humas, dan Media.

b. Popularitas DPD RI yang Masih Rendah

Minat masyarakat untuk melakukan kunjungan ke DPD RI setiap tahunnya mengalami peningkatan, namun di sisi lain, fungsi dan peran DPD RI sebagai lembaga perwakilan daerah yang juga dipilih oleh masyarakat melalui pemilu belum diketahui oleh masyarakat umum. Peran dan fungsi

bagian humas sebagai salah satu saluran sosialisasi dan media sebagai sarana publikasi utama perlu lebih ditingkatkan, mengingat bahwa posisi DPD RI memegang peranan penting sebagai pemangku politik dan kepentingan masyarakat daerah. Dalam hal ini, fungsi kehumasan harus dioptimalkan melalui program-program yang dapat meningkatkan popularitas DPD RI.

c. Keterbatasan Anggaran

Anggaran DPD RI secara keseluruhan untuk lembaga belum sesuai dengan kebutuhan, dan tentu berdampak kepada anggaran untuk dukungan kegiatan DPD RI sehingga Biro Protokol, Humas, dan Media harus menyusun anggaran kegiatan disesuaikan dengan pagu yang ada, walaupun pagu anggaran Biro Protokol, Humas, dan Media saat ini dinilai masih kurang untuk menopang kegiatan DPD RI, namun Biro Protokol, Humas, dan Media tetap berusaha maksimal dalam mendukung kegiatan DPD RI dengan anggaran yang tersedia.

G. Sistematika Penyajian

Dasar penyusunan Laporan Kinerja ini adalah untuk mengomunikasikan dan mengonsolidasikan pencapaian kinerja Biro Protokol, Humas, dan Media selama tahun 2024. Analisis capaian kinerja terhadap perjanjian kinerja memungkinkan diidentifikasi sejumlah celah kinerja (*performance gap*) bagi perbaikan kinerja di masa mendatang.

Sistematika penyajian Laporan Kinerja Biro Protokol, Humas, dan Media Tahun 2024 adalah sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan

Pada bab ini disajikan penjelasan umum Biro Protokol, Humas, dan Media dengan penekanan aspek strategis organisasi serta permasalahan utama (*strategic issues*) yang sedang dihadapi organisasi.

Bab II Perencanaan Kinerja

Pada bab ini diuraikan ringkasan/ikhtisar Perjanjian Kinerja Biro Protokol, Humas, dan Media Sekretariat Jenderal DPD RI Tahun 2024.

Bab III Akuntabilitas Kinerja

A. Capaian Kinerja Organisasi

Pada subbab ini disajikan capaian kinerja organisasi untuk setiap pernyataan kinerja sasaran strategis Biro Protokol, Humas, dan Media sesuai dengan hasil pengukuran kinerja organisasi. Untuk setiap pernyataan kinerja

sasaran strategis tersebut dilakukan analisis capaian kinerja sebagai berikut:

1. membandingkan target dan realisasi kinerja tahun ini;
2. membandingkan antara realisasi kinerja serta capaian kinerja tahun 2024 dengan tahun sebelumnya;
3. membandingkan realisasi kinerja sampai dengan tahun ini dengan target jangka menengah yang terdapat dalam dokumen perencanaan strategis organisasi;
4. analisis penyebab keberhasilan/kegagalan atau peningkatan/penurunan kinerja serta alternatif solusi yang telah dilakukan;
5. analisis atas efisiensi penggunaan sumber daya; dan
6. analisis program/kegiatan yang menunjang keberhasilan ataupun kegagalan pencapaian pernyataan kinerja.

B. Realisasi Anggaran

Pada subbab ini diuraikan rencana dan realisasi anggaran yang telah digunakan untuk mewujudkan kinerja Biro Protokol, Humas, dan Media sesuai dengan dokumen Perjanjian Kinerja.

Bab IV Penutup

Bab ini menguraikan simpulan umum atas capaian kinerja Biro Protokol, Humas, dan Media serta langkah di masa mendatang yang akan dilakukan organisasi untuk meningkatkan kinerjanya.

Lampiran:

- | | |
|--------------|---|
| Lampiran I | Bagan Struktur Organisasi Biro Protokol, Humas, dan Media sesuai Peraturan Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Daerah Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2017; |
| Lampiran II | Rencana Aksi Biro Protokol, Humas, dan Media Tahun 2024; |
| Lampiran III | Perjanjian Kinerja Biro Protokol, Humas, dan Media Tahun 2024; |
| Lampiran IV | Matriks Renstra dan Pendanaan Biro Protokol, Humas, dan Media DPD RI Tahun 2024; dan |
| Lampiran V | Rencana Aksi Biro Protokol, Humas, dan Media Tahun 2025. |

BAB II

PERENCANAAN KINERJA

1. Rencana Strategis 2020-2024

Rencana Strategis (Renstra) merupakan kerangka perencanaan kinerja Biro Protokol, Humas, dan Media untuk periode 5 tahun yang berpedoman kepada Rencana Strategis Jenderal DPD RI dan Rencana Strategis Deputi Administrasi yang telah disusun pada awal 2020. Selanjutnya telah dilakukan revisi Renstra pada 2021 menyesuaikan dengan SOTK yang baru. Perubahan tersebut dilakukan terhadap misi, tujuan, indikator tujuan, sasaran strategis, dan indikator sasaran dikarenakan adanya perubahan prioritas atau asumsi yang berakibat secara signifikan dalam proses pencapaian tujuan dan sasaran.

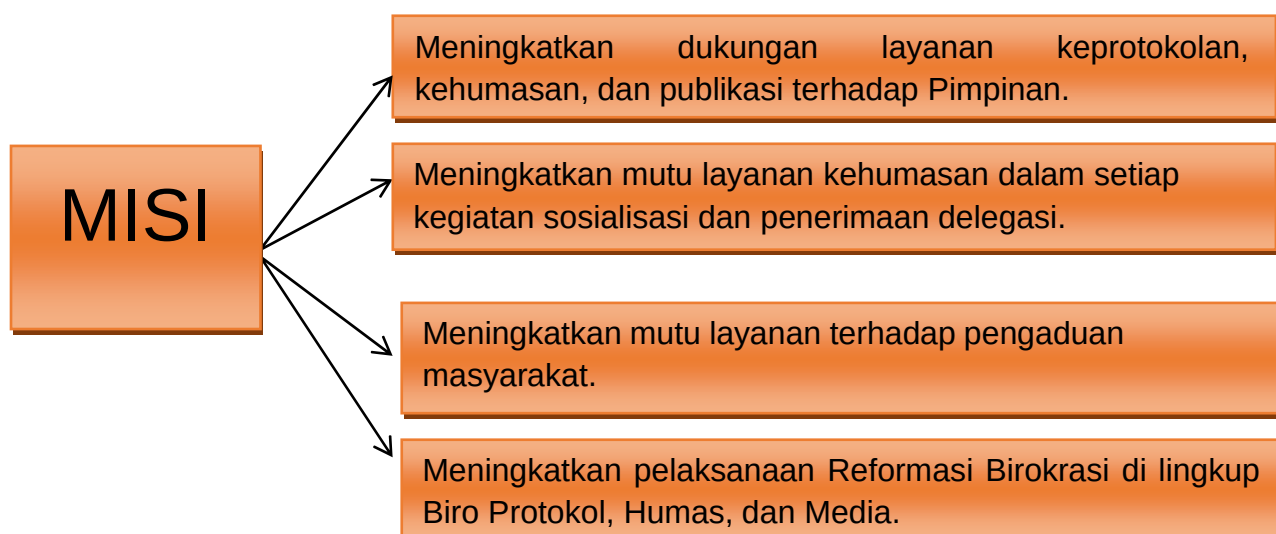
Lebih lanjut, matriks Renstra Biro Protokol, Humas, dan Media 2020 - 2024 terdapat dalam Lampiran IV.

Visi dan Misi Biro Protokol, Humas, dan Media serta Sasaran Strategis Biro Protokol, Humas, dan Media adalah sebagai berikut:

1. Visi

Visi: “Terdepan, akuntabel, modern, dan profesional kepada Sekretariat Jenderal DPD RI.”

2. Misi



3. Tujuan dan Sasaran

Visi dan misi tersebut menjadi dasar untuk menentukan tujuan dan sasaran Biro Protokol, Humas, dan Media.

Tabel 2.1. Tujuan dan Sasaran Biro Protokol, Humas, dan Media

Tujuan	Sasaran
1. Terwujudnya layanan di Bidang Protokol, Humas, dan Media secara profesional dan akuntabel serta modern kepada lembaga DPD RI dan Sekretariat Jenderal DPD RI.	1. Meningkatnya kepuasan pengguna terhadap layanan internal Biro Protokol, Hubungan Masyarakat, dan Media.
2. Terwujudnya layanan publik yang prima di bidang protokol, humas, dan media.	2. Terwujudnya layanan publik Setjen DPD RI yang prima.
3. Terwujudnya keterbukaan informasi.	3. Terselenggaranya keterbukaan informasi publik.
4. Terwujudnya Peningkatan Kualitas Layanan pada area perubahan reformasi birokrasi sesuai tugas dan fungsi Biro Protokol, Humas, dan Media.	4. Meningkatnya pelaksanaan area perubahan Peningkatan Kualitas Layanan Publik Setjen DPD RI.
5. Terwujudnya pelaksanaan Rencana Aksi di lingkup Biro Protokol, Humas, dan media.	5. Meningkatnya pelaksanaan RB di lingkup Biro Protokol, Hubungan Masyarakat dan Media

Pencapaian tujuan dan sasaran Biro Protokol, Humas, dan Media diukur melalui indikator tujuan.

Tabel 2.2 Visi, Misi, Tujuan, Indikator Tujuan, Sasaran Strategis, dan Indikator Sasaran Biro Protokol, Humas, dan Media Tahun 2020-2024

Visi: “Terdepan, akuntabel, modern, dan profesional kepada Sekretariat Jenderal DPD RI”

Misi	Tujuan	Indikator Tujuan	Sasaran Strategis	Indikator Sasaran
1	2	3	4	5
Meningkatkan dukungan layanan keprotokolan, kehumasan, dan publikasi terhadap Pimpinan.	Terwujudnya layanan di bidang protokol, humas, dan media secara profesional dan akuntabel serta modern kepada lembaga DPD RI dan Sekretariat Jenderal DPD RI.	Tingkat kepuasan Anggota DPD RI terhadap layanan di bidang protokol, humas, dan media.	Meningkatnya kepuasan pengguna terhadap layanan internal Biro Protokol, Hubungan Masyarakat, dan Media.	Tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan Bagian Protokol.
				Tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan Bagian Humas dan Fasilitasi Pengaduan.
				Tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan Bagian Pemberitaan dan Media.
Meningkatkan mutu layanan kehumasan dalam setiap kegiatan sosialisasi dan penerimaan delegasi.	Terwujudnya layanan publik yang prima di Bidang Protokol, Humas, dan Media.	Laporan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap layanan publik Sekretariat Jenderal DPD RI.	Terwujudnya layanan publik Sekretariat Jenderal DPD RI yang prima.	Nilai kualitas layanan publik Sekretariat Jenderal DPD RI.

Meningkatkan mutu layanan terhadap pengaduan masyarakat.	Terwujudnya keterbukaan informasi publik.	Nilai keterbukaan informasi publik.	Terselenggaranya keterbukaan informasi publik.	Nilai keterbukaan informasi publik.
--	---	-------------------------------------	--	-------------------------------------

Misi	Tujuan	Indikator Tujuan	Sasaran Strategis	Indikator Sasaran
1	2	3	4	5
Meningkatkan pelaksanaan Reformasi Birokrasi di lingkup Biro Protokol, Humas, dan Media.	Terwujudnya peningkatan kualitas layanan pada area perubahan Reformasi Birokrasi sesuai tugas dan fungsi Biro Protokol, Humas, dan Media.	Nilai Peningkatan Kualitas Layanan Publik.	Meningkatnya pelaksanaan area perubahan Peningkatan Kualitas Layanan Publik Sekretariat Jenderal DPD RI.	Nilai standar pelayanan.
				Nilai budaya pelayanan prima.
				Nilai pengelolaan pengaduan.
				Nilai kepuasan terhadap layanan.
				Nilai pemanfaatan teknologi Informasi.
	Meningkatnya pelaksanaan RB di lingkup Biro Protokol, Hubungan Masyarakat dan Media.	Rasio rencana aksi RB lingkup Biro Protokol, Hubungan Masyarakat dan Media yang terlaksana terhadap total rencana aksi RB Biro Protokol,	Meningkatnya pelaksanaan RB di lingkup Biro Protokol, Hubungan Masyarakat dan Media	Rasio rencana aksi RB lingkup Bagian Hubungan Masyarakat dan Fasilitasi Pengaduan yang terlaksana terhadap total rencana aksi RB lingkup Bagian Hubungan Masyarakat dan Fasilitasi Pengaduan

Misi	Tujuan	Indikator Tujuan	Sasaran Strategis	Indikator Sasaran
1	2	3	4	5
		Hubungan Masyarakat dan Media		Rasio rencana aksi RB lingkup Bagian Pemberitaan dan Media yang terlaksana terhadap total rencana aksi RB lingkup Bagian Pemberitaan dan Media

4. Program

Untuk mencapai sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan, maka perlu dirumuskan strategi Biro Protokol, Humas, dan Media secara lebih sistematis melalui perumusan program. Pada tahun 2024 Biro Protokol, Humas, dan Media memiliki 4 (empat) program sebagaimana yang ada pada tabel 2.3 berikut yaitu:

Tabel 2.3. Program Biro Protokol, Humas, dan Media

No.	Sasaran Strategis	Didukung Jumlah Program
1.	Meningkatnya kepuasan pengguna terhadap layanan internal Biro Protokol, Hubungan Masyarakat, dan Media.	3
2.	Terwujudnya layanan publik Setjen DPD RI yang prima.	1
3.	Terselenggaranya keterbukaan informasi publik.	1
4.	Meningkatnya pelaksanaan area perubahan Peningkatan Kualitas Layanan Publik Setjen DPD RI.	1
5.	Meningkatnya pelaksanaan RB di lingkup Biro Protokol, Hubungan Masyarakat, dan Media.	1

3. Perjanjian Kinerja Tahun 2024

Perjanjian Kinerja adalah lembar atau dokumen yang berisikan penugasan dari pimpinan instansi yang lebih tinggi kepada pimpinan instansi yang lebih rendah untuk melaksanakan program atau kegiatan yang disertai dengan sasaran strategis dan indikator kinerja pada awal tahun.

Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja dan Tata Cara Reviu atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah telah merubah beberapa ketentuan tentang perjanjian kinerja yang awalnya merupakan penetapan kinerja. Salah satunya terkait dengan ruang lingkup perjanjian kinerja yaitu dimuatnya perjanjian kinerja yang disepakati

terhadap kinerja yang terwujud akibat kegiatan tahun sebelumnya selain kinerja yang dihasilkan atas kegiatan tahun bersangkutan.

Setelah menerima dokumen pelaksanaan anggaran tahun 2024, Sekretariat Jenderal DPD RI menetapkan Perjanjian Kinerja Biro Protokol, Humas, dan Media yang memuat informasi tentang sasaran strategis, indikator kinerja, dan jumlah anggaran yang dialokasikan.

Perjanjian Kinerja Biro Protokol, Humas, dan Media yang telah ditetapkan, telah di-review, dan diukur untuk melihat keberhasilan atau kegagalan kinerja Biro Protokol, Humas, dan Media. Perjanjian Kinerja Biro Protokol, Humas, dan Media Tahun 2024 menjadi dasar dalam pembuatan perjanjian kinerja pejabat Eselon III, dan Eselon IV, sampai dengan staf di lingkungan Biro Protokol, Humas, dan Media.

Sasaran dan indikator kinerja yang diperjanjikan Biro Protokol, Humas, dan Media dapat dilihat pada tabel 2.4 berikut.

Tabel 2.4. Perjanjian Kinerja Eselon II Biro Protokol, Humas, dan Media

NO	SASARAN STRATEGIS/PROGRAM	INDIKATOR KINERJA	TARGET	SATUAN TARGET
1.	Meningkatnya kepuasan pengguna terhadap layanan internal Biro Protokol, Hubungan Masyarakat dan Media.	Tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan Biro Protokol, Hubungan Masyarakat, dan Media.	3,8	(Skala Likert 1-4)
2.	Terwujudnya layanan publik Setjen DPD RI yang prima.	Nilai kualitas layanan publik Setjen DPD RI (Nilai IKM Setjen DPD RI)	9,25	Nilai
3.	Terselenggaranya keterbukaan informasi publik.	Nilai keterbukaan informasi publik.	1	Nilai
4	Meningkatnya pelaksanaan area perubahan Peningkatan Kualitas Layanan Publik Setjen DPD RI.	Nilai Peningkatan Kualitas Layanan Publik.	4,25	Nilai
5	Meningkatnya pelaksanaan RB di lingkup Biro Protokol, Hubungan Masyarakat, dan Media.	Meningkatnya pelaksanaan RB di lingkup Biro Protokol, Hubungan Masyarakat, dan Media.	78%	%

BAB III

AKUNTABILITAS KINERJA

A. Capaian Kinerja Organisasi

Semangat dalam melakukan reformasi birokrasi bagi instansi pemerintah dalam melaksanakan program/kegiatan tidak hanya untuk merealisasikan rencana dan menyerap anggaran, namun juga menghasilkan kinerja/*output* yang berdaya guna (*outcome*). Esensinya adalah mendorong perbaikan, dimana program/kegiatan dan sumber daya anggaran adalah alat yang dipakai untuk mencapai rumusan perubahan, baik pada level keluaran, hasil maupun dampak dan hal ini sejalan dengan salah satu prinsip *good governance*, yaitu akuntabilitas.

Biro Protokol, Humas, dan Media sebagai salah satu Eselon II di Deputy Bidang Administrasi memiliki komitmen untuk melaksanakan prinsip akuntabilitas tersebut, perwujudan akuntabilitas pelaksanaan tugas dan fungsi yang dipercayakan kepada Deputy Bidang Administrasi dilakukan dengan menyusun laporan kinerja Biro Perencanaan dan Keuangan yang memberikan gambaran pengukuran kinerja dan analisis capaian Biro Protokol, Humas, dan Media.

Kinerja Biro Protokol, Humas, dan Media tahun 2024, pada hakekatnya merupakan suatu bagian dari proses kegiatan untuk mencapai sasaran strategis Renstra Biro Protokol, Humas, dan Media 2020-2024. Sasaran yang telah ditetapkan dalam Renstra dan indikatornya diperjanjikan dalam Perjanjian Kinerja tahun 2024. Untuk melaksanakan akuntabilitas atas capaian sasaran yang telah diperjanjikan, maka dilakukan analisa atas capaian indikator sasaran tersebut. Penilaian indikator- indikator kinerja yang dilakukan akan dapat mencerminkan kinerja Biro Protokol, Humas, dan Media secara menyeluruh.

Gambaran kinerja Biro Protokol, Humas, dan Media tahun 2024 dapat diketahui melalui hasil pengukuran capaian kinerja sasaran strategis yang telah ditetapkan dalam Perjanjian Kinerja. Analisis capaian terhadap pernyataan kinerja sasaran strategis meliputi:

1. Membandingkan antara target dan realisasi kinerja tahun ini;
2. Membandingkan antara realisasi kinerja serta capaian kinerja tahun ini dengan tahun lalu dan beberapa tahun terakhir;
3. Membandingkan realisasi kinerja sampai dengan tahun ini dengan target

jangka menengah yang terdapat dalam dokumen perencanaan strategis organisasi;

4. Analisis penyebab keberhasilan/kegagalan atau peningkatan/penurunan kinerja serta alternatif solusi yang telah dilakukan;
5. Analisis atas efisiensi penggunaan sumber daya; dan
6. Analisis program atau kegiatan yang menunjang keberhasilan ataupun kegagalan pencapaian (pernyataan kinerja).

Setelah berakhirnya tahun anggaran, setiap instansi pemerintah wajib menyusun Laporan Kinerja yang berisi progres kinerja atas mandat dan pemanfaatan sumber daya yang digunakan. Hal ini dilakukan sebagai tindak lanjut atas pelaksanaan Peraturan Pemerintah 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah dan Peraturan Presiden Nomor 29 tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Laporan Kinerja Instansi Pemerintah dan tata cara Review Atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah.

Berdasarkan Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor 589/IX/6/Y/99, tentang Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah menyatakan bahwa untuk membuat kesimpulan tentang hasil pengukuran digunakan skala pengukuran kinerja. Skala pengukuran dibuat berdasarkan pertimbangan masing-masing lembaga/instansi, skala pengukuran yang digunakan oleh Sekretariat Jenderal DPD RI adalah total kinerja didapatkan dari rata-rata capaian indikator kinerja. Total kinerja kemudian dikelompokkan ke dalam 4 (empat) kategori kinerja pada tabel 3.1. berikut ini.

Tabel 3.1. Skala Nilai Peringkat Kinerja

No	Skala Capaian Kinerja	Kategori
1.	Lebih dari 100%	Kinerja Sangat Baik
2.	80% s/d 99,99%	Kinerja Baik
3.	60% s/d 79%	Kinerja Cukup

4.	Kurang Dari 60%	Kinerja Kurang
----	-----------------	----------------

Secara garis besar terdapat 3 (tiga) jenis target indikator kinerja yaitu target *maximize*, *minimize* dan *stabilize*. Ketiganya dihitung dengan membandingkan antara realisasi terhadap target. Capaian target *maximize* dikatakan baik, jika realisasi lebih besar dibanding target. Capaian target *minimize* dikatakan baik, jika realisasinya lebih kecil dibanding target. Capaian target *stabilize* dikatakan baik, jika realisasi mendekati target.

Capaian kinerja Biro Protokol, Humas, dan Media dilakukan dengan mengukur capaian sasaran strategis melalui indikatornya. Gambaran capaian kinerja Biro Protokol, Humas, dan Media pada tahun 2024 terdapat pada tabel 3.2 berikut.

Tabel 3.2. Capaian Sasaran Kinerja Kegiatan Biro Protokol, Humas, dan Media Tahun 2024

Indikator Sasaran	Kinerja		
	Target	Realisasi	Capaian %
(1)	(2)	(3)	(4)
Sasaran Kegiatan 1: Meningkatnya kepuasan pengguna terhadap layanan internal Biro Protokol, Humas, dan Media			
1. Tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan Biro Protokol, Humas, dan Media	3,8	3,8	100%
Sasaran Kegiatan 2: Terwujudnya layanan publik Setjen DPD RI yang prima			
2. Nilai kualitas layanan publik Setjen DPD RI yang prima	9,25	8,71	94%
Sasaran Kegiatan 3: Terselenggaranya keterbukaan informasi publik			
3. Nilai keterbukaan informasi publik	1	1,58	158%
Sasaran Kegiatan 4: Meningkatnya pelaksanaan area perubahan Peningkatan Kualitas Layanan Publik Setjen DPD RI			
4. Nilai Kualitas Pelayanan Publik	4,25	4,32	102%
Sasaran Kegiatan 5: Meningkatnya pelaksanaan RB di lingkungan Biro Protokol, Humas, dan Media			
	Kinerja		

Indikator Sasaran	Target	Realisasi	Capaian %
(1)	(2)	(3)	(4)
5. Rasio rencana aksi RB lingkup Biro Perencanaan dan Keuangan yang terlaksana terhadap total rencana aksi RB Biro Protokol, Humas, dan Media.	78%	68%	87%
Total Rata-rata Persentase Capaian Kinerja			108,2%

Tabel 3.3. Capaian Anggaran Sasaran Kegiatan Biro Protokol, Humas, dan Media Tahun 2024

Indikator Kegiatan	Kinerja		
	Pagu (Rp)	Realisasi (Rp)	Capaian %
(1)	(2)	(3)	(4)
Sasaran Kegiatan 1: Meningkatnya kepuasan pengguna terhadap layanan internal Biro Protokol, Humas, dan Media.			
1. Tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan internal Biro Protokol, Humas, dan Media.	13.567.685.000	12.026.337.854	94,07%
Sasaran Kegiatan 2: Terwujudnya layanan publik Setjen DPD RI yang prima.			
2. Nilai kualitas layanan publik Setjen DPD RI yang prima.	977.125.000	967.412.683	99,01%
Sasaran Kegiatan 3: Terselenggaranya keterbukaan informasi publik.			
3. Nilai keterbukaan informasi publik.	231.604.000	230.213.483	99,40%
Sasaran Kegiatan 4: Meningkatnya pelaksanaan area perubahan Peningkatan Kualitas Layanan Publik Setjen DPD RI.			
4. Nilai Kualitas Pelayanan Publik.	977.125.000	967.412.683	99,01%
Sasaran Kegiatan 6: Meningkatnya pelaksanaan RB di lingkungan Biro Protokol, Humas, dan Media.			
5. Rasio rencana aksi RB lingkup Biro Perencanaan dan Keuangan yang terlaksana terhadap total rencana aksi RB Biro Protokol, Humas, dan Media.	13.567.685.000	12.026.337.854	94,07%
Total Persentase Capaian Anggaran			97,11%

Total pagu anggaran yang dimiliki untuk mencapai sasaran kegiatan tahun 2024 adalah sebesar Rp13.567.685.000,00 (tiga belas milyar lima ratus enam puluh tujuh juta enam ratus delapan puluh lima ribu rupiah) dengan realisasi sebesar Rp12.026.337.854,00 (dua belas milyar dua puluh enam juta tiga ratus tiga puluh tujuh ribu delapan ratus lima puluh empat rupiah), atau sebesar 94, 07% dari Pagu Anggaran.

Rincian analisis capaian masing-masing sasaran strategis dengan indikator kinerjanya dapat diuraikan sebagai berikut:

SASARAN KEGIATAN 1: MENINGKATNYA KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN INTERNAL BIRO PROTOKOL, HUMAS, DAN MEDIA

Tujuan dari Reformasi Birokrasi yang dilakukan oleh Biro Protokol, Humas, dan Media adalah:

- 1) Menciptakan birokrasi yang profesional dengan karakteristik, berintegrasi, berkinerja tinggi, bebas, dan bersih KKN.
- 2) Mampu melayani publik, netral, sejahtera, berdedikasi, dan memegang teguh nilai-nilai dasar dan kode etik aparatur negara.

Dalam rangka reformasi administrasi, perbaikan pelayanan kepada publik merupakan kunci keberhasilannya. Pelayanan akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan untuk pengembangan penyusunan standar pelayanan. Dalam kegiatan pelayanan yang standar, baik pelayan maupun pelanggan atau pengguna layanan akan memiliki acuan mengenai mengapa, kapan, dengan siapa, dimana dan bagaimana pelayanan mesti dilakukan.

INDIKATOR SASARAN 1: TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP LAYANAN INTERNAL BIRO PROTOKOL, HUMAS, DAN MEDIA

• Capaian Kinerja Tahun 2024

Capaian kinerja sasaran kegiatan 1 terwujudnya kelembagaan yang tepat ukuran dan tepat fungsi diukur dengan menggunakan indikator sasaran “Tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan internal Biro Protokol, Humas, dan Media”. Target kinerja pada indikator sasaran strategis tersebut sebesar 3,8 (kategori: puas). Untuk mengukurnya, maka dilaksanakan Survei Kepuasan Penerima Layanan Unit Kerja Sekretariat Jenderal DPD RI. Responden dalam survei ini adalah pegawai

sebagai pengguna layanan yang merasakan layanan dari Biro Protokol, Humas, dan Media, meliputi layanan keprotokolan, kehumasan, maupun pemberitaan.

Pengolahan data survei tersebut dilakukan dengan menggunakan ukuran level kepuasan skala Likert 1 sampai dengan 4 (skala terendah 1 = Sangat Tidak Puas, 2 = Tidak Puas, 3 = Puas, dan skala tertinggi 4 = Sangat Puas). Sehingga, apabila mayoritas prosentase rata-rata menyatakan sangat tidak puas, maka level kepuasan terhadap layanan Biro Protokol, Humas, dan Media adalah 1. Sebaliknya, apabila mayoritas prosentase rata-rata menyatakan sangat puas, maka level kepuasan terhadap layanan Biro Protokol, Humas, dan Media adalah 4. Pengukuran atas capaian kinerja indikator sasaran strategis ini diukur dengan melihat capaian kinerja tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang telah diberikan oleh 3 (tiga) unit kerja di bawah struktur organisasi Biro Protokol, Humas, dan Media, yaitu:

- a. Bagian Protokol;
- b. Bagian Hubungan Masyarakat dan Fasilitasi Pengaduan;
- c. Bagian Pemberitaan dan Media.

Pengukuran tingkat kepuasan pada Biro Protokol, Hubungan Masyarakat, dan Media dilakukan dengan instrument survei melalui pertanyaan-pertanyaan berikut ini:

1. Bagaimana penilaian Anda terhadap layanan pengaturan acara dan upacara? (mekanisme dan prosedur, kompetensi dan sikap petugas, kecepatan waktu layanan, dan penanganan keluhan layanan);
2. Bagaimana penilaian Anda terhadap Layanan Pengurusan Dokumen Izin Perjalanan Dinas Luar Negeri (kejelasan informasi persyaratan, mekanisme dan prosedur, kompetensi dan sikap petugas, kecepatan waktu layanan, serta penanganan keluhan layanan)?
3. Bagaimana penilaian Anda terhadap layanan pengelolaan media sosial? (peliputan media sosial, *live streaming* Youtube, pembuatan infografis dan videografis, dan lain-lain)
4. Bagaimana penilaian Anda terhadap layanan dokumentasi dan layanan pemberitaan acara atau kegiatan?

Pertanyaan nomor 1 dan 2 mengindikasikan kepuasan pengguna kepada Bagian Protokol. Pertanyaan nomor 3 mengindikasikan kepuasan pengguna kepada Bagian Humas dan Fasilitasi Pengaduan. Pertanyaan nomor 4 mengindikasikan kepuasan pengguna kepada Bagian Pemberitaan dan Media.

Untuk mengetahui sampai sejauh mana layanan yang dilakukan unit-unit kerja Sekretariat Jenderal DPD RI telah memberikan kepuasan bagi internal *user*, maka

perlu diidentifikasi tingkat kepuasan internal pegawai Sekretariat Jenderal DPD RI terhadap layanan di lingkungan Sekretariat Jenderal DPD RI. Artinya, pegawai Sekretariat Jenderal DPD RI di salah satu bagian (unit kerja) akan menilai layanan yang diberikan oleh bagian lain yang secara khusus memberikan layanan terhadap pegawai Sekretariat Jenderal DPD RI. Dengan diketahuinya tingkat kepuasan dan faktor-faktor yang mempengaruhinya maka Sekretariat Jenderal DPD RI dapat melakukan tindakan untuk memperbaiki dan upaya-upaya untuk meningkatkan kinerja pelayanan.

Survei Kepuasan Penerima Layanan Unit Kerja Sekretariat Jenderal DPD RI tahun 2024 tersebut telah dilaksanakan pada tanggal Desember 2024. Survei ini menggunakan kuesioner yang dapat diakses menggunakan *smartphone* masing-masing pegawai. Penggunaan *e-government* dalam kegiatan survei internal dimaksudkan untuk memudahkan pengolahan hasil data. Survei diikuti oleh 333 responden perwakilan dari unit kerja:

1. Biro Organisasi, Keanggotaan, dan Kepegawaian.
2. Biro Perencanaan dan Keuangan.
3. Biro Sistem Informasi dan Dokumentasi.
4. Biro Umum.
5. Biro Protokol, Hubungan Masyarakat, dan Media.
6. Biro Persidangan I.
7. Biro Persidangan II.
8. Biro Sekretariat Pimpinan.
9. Pusat Perancangan dan Kajian Kebijakan Hukum.
10. Pusat Kajian Daerah dan Anggaran.
11. Inspektorat.

Pengolahan survei pada Biro Protokol, Hubungan Masyarakat, dan Media menunjukkan data sebagai berikut:

- a. jumlah data atau agregat bobot pengukuran: 5.078
- b. banyak data agregat jumlah pertanyaan perbiro/pusat yang dijawab: 1.332

Tingkat Kepuasan: $5.078 : 1.332 = 3,812312312$

Survei menunjukkan bahwa mayoritas responden sangat puas terhadap kualitas layanan pengaturan acara dan upacara, layanan Pengurusan Dokumen Izin Perjalanan Dinas Luar Negeri, layanan pengelolaan media sosial, dan layanan dokumentasi dan layanan pemberitaan acara atau kegiatan. Namun, masih terdapat

umpan balik dari responden yang perlu mendapatkan atensi, yaitu beberapa responden mengeluhkan konten media social DPD RI. Responden menyarankan agar desain konten media sosial DPD RI dibuat lebih variatif dan estetik.

Hasil survei di atas menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh Biro Protokol, Humas dan Media. Dari angka tersebut dapat disimpulkan bahwa target kinerja sebesar 3,8 telah terpenuhi.

Selanjutnya, persentase capaian kinerja sasaran strategis 1, yaitu meningkatnya kepuasan pengguna terhadap Biro Protokol, Humas dan Media yang diukur dengan indikator kinerja Tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan Biro Protokol, Humas, dan Media tahun 2024 dapat diperoleh dengan cara membandingkan realisasi hasil survei kepuasan terhadap layanan internal tahun 2024 dengan target kinerja tahun 2024 sebagai berikut :

$$= \frac{(\text{Capaian Kinerja})}{(\text{Target Kinerja})} = \frac{3,8}{3,8} \times 100\% = \mathbf{100\%}$$

- **Perbandingan Realisasi Sasaran dengan Target Jangka Menengah**

Perbandingan realisasi indikator sasaran strategis tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan internal Biro Protokol, Humas, dan Media tahun 2024 dengan target jangka menengah dapat diperoleh dengan cara membandingkan realisasi tahun 2024 dengan target yang dianggap sebagai target jangka menengah. Angka yang dianggap sebagai target jangka menengah adalah 3 (puas) maka angka perbandingan realiasi dengan target jangka menengah adalah sebagai berikut:

$$= \frac{(\text{Capaian Kinerja})}{(\text{Target Jangka Menengah})} = \frac{(3,8)}{3} \times 100\% = \mathbf{126,7\%}$$

- **Perbandingan Capaian Tahun 2024 dengan Tahun 2023**

Target indikator pada sasaran strategis kepuasan pengguna terhadap layanan internal Biro Protokol, Humas, dan Media tahun 2021 adalah sebesar 3 (puas). Dengan target sebesar 3, sasaran strategis tersebut diukur dengan menggunakan indikator sasaran Indeks kepuasan pengguna atas layanan Biro Protokol, Humas, dan Media tahun 2023. Untuk mengukur seberapa tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan Biro Protokol, Humas, dan Media dilaksanakan kegiatan survei

kepuasan internal tahun 2023 yang dilaksanakan dengan menggunakan instrumen survei skala likert 1-4.

Pada tahun 2023, target indikator ini sebesar 3,4. Nilai yang didapat pada tahun 2023 adalah 3,7. Sehingga perbandingan antara capaian kinerja tahun 2024 dengan capaian kerja tahun 2023 adalah sebagai berikut:

Tabel 3.4. Perbandingan Capaian Kinerja Tahun 2024 dengan Tahun 2023

Capaian 2023	Capaian 2024	Perbandingan
126,7%	109%	17,7 %

Tabel diatas menunjukan bahwa, pada tahun 2024 terdapat peningkatan capaian sebesar 17,7 % dibandingkan dengan capaian pada tahun 2023.

- **Analisa Capaian Kinerja dengan Penggunaan Anggaran**

Capaian kinerja untuk mengukur sasaran strategis kepuasan pengguna terhadap layanan internal Biro Protokol, Humas, dan Media tahun 2024 diperoleh dari pelaksanaan 3 (tiga) unit kerja Eselon III di bawah struktur Biro Protokol, Humas, dan Media yaitu:

1. Bagian Protokol;
2. Bagian Humas dan Fasilitasi Pengaduan;
3. Bagian Pemberitaan dan Media.

Sasaran strategis diterjemahkan ke dalam rencana aksi masing-masing unit kerja Eselon III dan diimplementasikan melalui beberapa kegiatan yang diprioritaskan untuk mencapai ukuran kepuasan pengguna layanan Biro Protokol, Humas, dan Media yang diharapkan. Ukuran target indeks kepuasan pengguna sebesar 3,4 menjadi sasaran bersama untuk dicapai dengan didukung oleh sarana dan prasarana serta SDM dan komitmen dalam rangka mewujudkan kepuasan pengguna terhadap layanan internal Biro Protokol, Humas, dan Media.

Program kegiatan prioritas yang dilaksanakan untuk mencapai sasaran strategis tersebut antara lain :

1. Penyelenggaraan Keprotokolan, Acara, dan Upacara:
 - Penyelenggaraan Fasilitasi Keprotokolan Pimpinan;
 - Penyelenggaraan Fasilitasi/ Dukungan Protokol Lembaga;
 - Kegiatan Pengolahan Data dan Informasi Keprotokolan DPD (RDK);

- Koordinasi dan Konsolidasi Keprotokolan.
2. Penyelenggaraan Hubungan Masyarakat, Penerimaan Delegasi, dan Fasilitasi Pengaduan Informasi Publik:
- Penyelenggaraan Kegiatan Bakohumas;
 - Penyusunan / pembuatan bahan publikasi (video dan infografis);
 - Penyelenggaraan Kegiatan Penghimpunan dan Jawaban Pengaduan Masyarakat;
 - Penyelenggaraan Penerimaan Delegasi;
 - Pengelolaan media sosial;
 - Penyelenggaraan Koordinasi dan Konsolidasi Kehumasan dan Pengaduan Informasi Publik;
 - Pengelolaan PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi);
 - Penyelenggaraan Podcast.
3. Pengelolaan Pemberitaan, Komunikasi Media, dan Dokumentasi Visual:
- Pengelolaan kegiatan pemberitaan;
 - Pengelolaan penerbitan media cetak;
 - Pengelolaan Pertemuan dengan Para Jurnalis/Pemred Media Massa Cetak/Elektronik;
 - Koordinasi dan Konsolidasi Kehumasan;
 - Kegiatan Dokumentasi Foto dan Audio Visual;
 - Kegiatan Penyajian Data dan Informasi;
 - Kegiatan Pengelolaan Media Sosial DPD RI;
 - Pengadaan dan Pemeliharaan alat Media Visual;
 - Konsolidasi Keprotokolan/Kehumasan/Media dengan Kementerian/Lembaga.
 - Rapat Biro Protokol, Humas, dan Media;
 - Konsolidasi Keprotokolan dan Media;
 - Sosialisasi Kelembagaan DPD RI.

Uraian kegiatan diatas merupakan program yang dilaksanakan oleh Biro Protokol, Humas, dan Media dalam rangka mewujudkan terpenuhinya sasaran kegiatan tingkat kepuasan pengguna layanan Biro Protokol, Humas, dan Media tahun 2024. Sedangkan capaian serapan anggaran untuk mewujudkan indikator sasaran kegiatan tingkat kepuasan pengguna atas layanan Biro Protokol, Humas, dan Media dapat dilihat pada rincian tabel berikut ini:

Tabel 3.5. Persentase Serapan Anggaran Biro Protokol, Humas, dan Media Tahun 2024

No	Kegiatan	Pagu Anggaran (Rp)	Realisasi Serapan Anggaran (Rp)	Persentase
1.	Penyelenggaraan Keprotokolan, Acara, dan Upacara	1.839.616.000	1.658.451.861	95,19%
2.	Penyelenggaraan Hubungan Masyarakat, Penerimaan Delegasi dan Fasilitas Pengaduan Informasi Publik	977.125.000	967.412.683	99,01%
3.	Pengelolaan Pemberitaan, Komunikasi Media, dan Dokumentasi Visual	10.626.504.000	9.371.812.310	93,80%
Jumlah		11.297.402.000	11.185.820.605	94,07%

Dengan realisasi/capaian kinerja sebesar 3,8 (puas) dan serapan anggaran sebesar 94,07% menunjukkan bahwa penggunaan anggaran sudah cukup optimal dan efisien untuk mendapatkan capaian kinerja yang sesuai target.

- **Upaya Pencapaian Sasaran**

Upaya untuk mencapai sasaran kegiatan indeks kepuasan pengguna atas layanan Biro Protokol, Humas, dan Media adalah dengan melaksanakan kegiatan survei kepuasan pengguna untuk mengukur peningkatan kualitas layanan baik pengguna internal yaitu Anggota DPD RI dan Sekretariat Jenderal maupun pengguna layanan eksternal yaitu masyarakat. Sedangkan indikator pencapaian sasaran tersebut diperoleh dari tingkat kepuasan pengguna layanan Biro Protokol, Humas, dan Media yang terdiri dari :

1. Tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan Bagian Protokol;
2. Tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan Bagian Humas dan Fasilitas Pengaduan;
3. Tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan Bagian Pemberitaan dan Media.

SASARAN KEGIATAN 2: TERWUJUDNYA LAYANAN PUBLIK SETJEN DPD RI YANG PRIMA

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam

penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 63 Tahun 2003 terdiri dari:

1. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan/hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Sementara itu, menurut Keputusan Menteri PANRB Nomor 25 Tahun 2004 ada beberapa dimensi yang menjelaskan kinerja pegawai pelayanan publik. Dari peraturan tersebut, ada 14 hal yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat dari pelayanan yang dilakukan oleh pegawai/petugas pelayanan, yaitu:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;

6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan petugas pelayanan, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan yaitu kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

INDIKATOR SASARAN 2: NILAI KUALITAS LAYANAN PUBLIK SETJEN DPD RI YANG PRIMA

Nilai Kualitas Layanan Publik Sekretariat Jenderal DPD RI diperoleh dari Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 yang dilaksanakan oleh Bagian Humas dan Fasilitas Pengaduan dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan untuk mengetahui

kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik dan untuk mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.

Sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Berdasarkan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024, maka nilai Kualitas Layanan Publik Setjen DPD RI tertuang pada tabel 3.6 di bawah ini.

Tabel 3.6. Nilai Kualitas Layanan Publik

Sasaran Strategis	Indikator Sasaran	Target	Realisasi	Persentase
Terwujudnya layanan publik Sekretariat Jenderal DPD RI yang prima	Nilai Kualitas Layanan Publik	9,25	8,71	94%

Capaian Nilai Kualitas Layanan Publik Sekretariat Jenderal DPD RI yang ditargetkan 9,25 pada tahun 2024 mendapatkan nilai sebesar 8,71 sehingga capaian kinerjanya lebih kecil dari target (94%). Hal ini dimungkinkan karena penentuan target yang terlalu tinggi jika dibandingkan dengan target tahun sebelumnya yang hanya 8,5. Namun begitu, apabila dibandingkan dengan nilai SKM tahun sebelumnya yaitu 8,69, nilai tersebut telah mengalami kenaikan yang cukup baik. Selanjutnya, sesuai dengan kategori nilai SKM, nilai 8,71 masuk dalam kategori baik.

- **Perbandingan Realisasi Sasaran dengan Target Jangka Menengah**

Target jangka menengah sesuai Rencana Strategis Biro Protokol, Humas, dan Media, pada tahun 2020 Biro Protokol, Humas dan Media telah menargetkan Nilai Kualitas Layanan Publik sebesar 8,25. Pada realisasinya, Nilai Kualitas Layanan Publik mendapatkan nilai 8,71 atau naik 105%.

- **Perbandingan Capaian Tahun 2023 dengan Tahun 2024**

Perolehan Nilai Kualitas Layanan Publik pada tahun 2022 sebesar 8,69 dan pada tahun 2024 sebesar 8,71. Perbandingan hasil capaian kinerja tahun 2023 dengan tahun 2024 dapat dilihat pada tabel 3.7 berikut.

Tabel 3.7. Perbandingan Nilai Kualitas Layanan Publik Tahun 2023 dengan 2024

Sasaran Strategis	Indikator Sasaran	Tahun 2023	Tahun 2024
Terwujudnya layanan publik Sekretariat Jenderal DPD RI yang prima	Nilai Kualitas Layanan Publik	8,69	8,71

Dengan demikian, hasil capaian kinerja indikator Nilai Kualitas Layanan Publik pada tahun 2024 mengalami kenaikan sebesar 2% dari tahun sebelumnya.

- **Perbandingan capaian Kinerja dengan Penggunaan Anggaran**

Pada tahun 2024 Pagu Anggaran yang ditargetkan untuk kegiatan ini sesuai dengan Rencana Aksi Biro Protokol, Humas, dan Media Tahun 2023 adalah sebesar Rp977.125.000,00 dengan realisasi Rp967.412.683,00 atau sebesar 99,01%. Dengan capaian kinerja kategori baik dan serapan anggaran sebesar 99,01% menunjukkan bahwa penggunaan anggaran sudah cukup optimal dan efisien meskipun capaian kinerja belum sesuai target.

- **Upaya Pencapaian Sasaran**

Upaya untuk mencapai indikator sasaran strategis Kualitas Layanan Publik adalah dengan melaksanakan beberapa hal berikut ini, diantaranya sebagai berikut:

1. Menyelenggarakan penyusunan SOP Mikro yang terkait dengan pelayanan kehumasan;
2. Melaksanakan penyusunan Standar Pelayanan Informasi Publik dan Standar Pelayanan Kunjungan Delegasi.
3. Monitoring dan evaluasi atas pelaksanaan kegiatan kehumasan di lingkungan Sekretariat Jenderal DPD RI.

SASARAN KEGIATAN 3: TERSELENGGARANYA KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik bahwa Informasi Publik adalah informasi yang

dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan/atau diterima oleh suatu badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan negara dan/atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan Undang-Undang serta yang berkaitan dengan publik. Kemudian disebutkan dalam pasal selanjutnya bahwa setiap informasi publik bersifat terbuka dan dapat diakses oleh setiap Pengguna Informasi Publik.

INDIKATOR SASARAN 3: NILAI KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK

- **Capaian Kinerja Tahun 2024**

Pada tahun 2024, capaian kinerja sasaran strategis 3 yaitu nilai Keterbukaan Informasi Publik didasarkan pada hasil Monitoring dan Evaluasi (monev) Keterbukaan Informasi Publik (KIP) yang diselenggarakan oleh Komisi Informasi Pusat, sebagai Lembaga yang berfungsi menjalankan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik beserta aturan pelaksanaannya. Penyelenggaraan Monev KIP ini merupakan salah satu program dalam rangka memenuhi amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Monev ini diselenggarakan dengan tujuan untuk menilai kepatuhan Badan Publik dalam pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tersebut.

Pelaksanaan monitoring dan evaluasi ini diharapkan bisa mengoptimalkan tugas dan fungsi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi sebagai garda terdepan dalam melakukan pelayanan informasi publik yang berkualitas. Pentingnya pelaksanaan monitoring dan evaluasi Badan Publik oleh Komisi Informasi Pusat juga merupakan bagian dari upaya mewujudkan keterbukaan informasi oleh Badan Publik sebagaimana telah tertuang dalam Kebijakan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015-2019 untuk bidang politik dan demokrasi.

Rentang nilai/hasil monev keterbukaan informasi publik adalah 0 s.d. 100 dengan keterangan kualifikasi sebagai berikut:

- a. Informatif : 90 – 100
- b. Menuju Informatif : 80 – 89,9
- c. Cukup Informatif : 60 – 79,9
- d. Kurang Informatif : 40 – 59,9
- e. Tidak Informatif : 0 – 39,9

Jika melihat rentang nilai di atas dan target capaian kinerja untuk tahun 2024 adalah sebesar 1 dengan asumsi nilai tertinggi sebesar 2, maka perlu dilakukan konversi atas realisasi nilai capaian kinerja untuk tahun 2024 sesuai dengan hasil/nilai Monev Keterbukaan Informasi Publik Tahun 2024.

Berdasarkan Surat Keputusan Komisi Informasi Pusat Republik Indonesia Nomor 52/KEP/KIP/XII/2024 tentang Hasil Monitoring dan Evaluasi Keterbukaan Informasi Publik pada Badan Publik Tahun 2024, nilai yang diperoleh PPID DPD RI adalah 78,92. Angka tersebut apabila dikonversikan ke target nilai capaian adalah sebesar 1,58 sebagaimana tertuang dalam tabel 3.8. berikut ini:

Tabel 3.8. Capaian Kinerja Keterbukaan Informasi Publik

Sasaran Strategis	Indikator Sasaran	Target	Realisasi	Persentase
Terselenggaranya keterbukaan informasi publik	Nilai keterbukaan informasi publik	1	1,58	158%

Dari tabel di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai Keterbukaan Informasi Publik telah melebihi target. Namun, secara hasil, nilai tersebut sebenarnya lebih rendah (turun) dibandingkan dengan nilai tahun sebelumnya dikarenakan beberapa hal yang belum dapat dipenuhi oleh PPID DPD RI. Jika pada 2023 nilai Keterbukaan Informasi Publik PPID Sekretariat Jenderal DPD RI masuk dalam kategori “menuju informatif” (nilai 88,09), maka pada 2024 kategori yang diperoleh adalah “cukup informatif”.

- **Perbandingan Realisasi Sasaran dengan Target Jangka Menengah**

Target jangka menengah sesuai Rencana Strategis Biro Protokol, Humas, dan Media, pada tahun 2023 Biro Protokol, Humas, dan Media telah menargetkan Nilai keterbukaan informasi publik sebesar 1,31. Pada realisasinya, Nilai Keterbukaan Informasi Publik tahun 2024 ini memperoleh 1,58 atau 120% dari target jangka menengah.

- **Perbandingan capaian Kinerja dengan Penggunaan Anggaran**

Pagu Anggaran tahun 2024 yang ditargetkan untuk kegiatan ini adalah sebesar Rp231.604.000,00 yang berasal dari kegiatan Penyelenggaraan Fasilitas

Pengaduan dan Informasi Publik dengan realisasi anggaran sebesar Rp230.213.483,00 atau sebesar 99,40%.

- **Perbandingan Capaian Tahun 2023 dengan Tahun 2024**

Perolehan Nilai Keterbukaan Informasi Publik pada hasil monev keterbukaan informasi publik pada tahun 2023 sebesar 1,76 dan pada tahun 2024 sebesar 1,58. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Capaian Kinerja Tahun 2023 dan Tahun 2024 mengalami penurunan sebesar 10%. Perbandingan hasil capaian kinerja tahun 2023 dengan tahun 2024 dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.9. Perbandingan capaian kinerja Keterbukaan Informasi Publik

SASARAN STRATEGIS	INDIKATOR SASARAN	TAHUN 2023	TAHUN 2024
Terselenggaranya Keterbukaan Informasi Publik	Nilai Monev Keterbukaan Informasi Publik	1,76	1,58

- **Upaya Pencapaian Sasaran**

Upaya-upaya agar PPID Sekretariat Jenderal masuk dalam kategori “informatif” akan terus dilakukan, yaitu sebagai berikut ini:

1. Menyusun SOP pelayanan terhadap pengaduan atau permintaan informasi;
2. Melakukan inovasi dalam pemberian informasi melalui internet;
3. Melakukan evaluasi dan monitoring terhadap pengaduan dan pemberian informasi;
4. Melakukan sosialisasi PPID kepada seluruh *stake holders* terkait di lingkungan Setjen DPD RI;
5. Menyelenggarakan *Focus Group Discussion* (FGD) dengan Komisi Informasi Pusat (KIP);
6. Menyusun Daftar Informasi Publik dan Daftar Informasi yang Dikecualikan.

SASARAN KEGIATAN 4: MENINGKATNYA PELAKSANAAN AREA PERUBAHAN PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PUBLIK SEKRETARIAT JENDERAL DPD RI

- **Capaian Kinerja Tahun 2024**

Capaian kinerja sasaran strategis 4 adalah meningkatnya pelaksanaan area perubahan peningkatan kualitas layanan publik Sekretariat Jenderal DPD RI. Pada tahun 2024, capaian kinerja ini diukur dengan menggunakan indikator Nilai Pemantauan dan Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) yang diselenggarakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) dengan Bagian Humas dan Fasilitas Pengaduan serta PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) sebagai lokusnya.

Target sasaran Nilai Evaluasi Pelayanan Publik Setjen DPD RI pada indikator sasaran strategis adalah sebesar 4.25 dengan rentang nilai hasil PEKPPP adalah 0 – 5, dengan kategori penilaian sebagai berikut:

Indeks	Kategori
4,51 – 5,00	A
4,01 – 4,50	A-
3,51 – 4,00	B
3,01 – 3,50	B-
2,51 – 3,00	C
2,01 – 2,50	C-
1,51 – 2,00	D
1,01 – 1,50	E
0,10 – 1,00	F

Pada kegiatan Pemantauan dan Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) yang diselenggarakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) 2024, Unit Pelayanan Publik Sekretariat Jenderal DPD RI yang dalam hal ini dilaksanakan oleh Biro Protokol, Humas, dan Media memperoleh nilai 4,32 (kategori A-) sebagaimana tercantum dalam tabel berikut:

Tabel 3.10. Capaian Kinerja Peningkatan Kualitas Layanan Publik

SASARAN STRATEGIS	INDIKATOR SASARAN	TARGET	REALISASI	PERSENTASE
Meningkatnya Pelaksanaan Area Perubahan RB Peningkatan Kualitas Layanan Publik Setjen DPD RI	Nilai Peningkatan Kualitas Layanan Publik	4,25	4,32	102%

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa capaian Nilai Peningkatan Kualitas Layanan Publik Sekretariat Jenderal DPD RI dengan target 4,25 pada Tahun 2024 mendapatkan nilai sebesar 4,32, sehingga persentase capaian kinerjanya adalah sebesar 102%.

- **Perbandingan Realiasi dengan Target Jangka Menengah**

Target Jangka Menengah sesuai Rencana Biro Protokol, Humas, dan Media, pada tahun 2021 telah menargetkan Nilai Peningkatan Kualitas Layanan Publik sebesar 3,25. Dalam realisasinya, Nilai Kualitas Layanan Publik mendapatkan nilai 4,32. Realisasi kinerja tersebut telah melebihi target dari target jangka menengah yang ditentukan. Namun begitu, kualitas layanan publik ke depan tetap harus ditingkatkan.

- **Perbandingan Capaian Tahun 2023 dengan Tahun 2024**

Perolehan Nilai Kualitas Layanan Publik pada Hasil Evaluasi Pelayanan Publik pada tahun 2023 adalah sebesar 3,48 dan pada tahun 2024 sebesar 4,32. Dari data tersebut, secara perhitungan angka, dapat ditarik kesimpulan bahwa pada tahun 2024 Nilai Peningkatan Kualitas Layanan Publik mengalami kenaikan sebesar 0,84 (24%). Hal ini menunjukkan peningkatan kualitas layanan publik yang diberikan oleh Biro Protokol, Humas, dan Media. Perbandingan hasil capaian kinerja tahun 2023 dengan tahun 2024 dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.11. Perbandingan Capaian Kinerja Tahun 2023 dan 2024

SASARAN STRATEGIS	INDIKATOR SASARAN	TAHUN 2023	TAHUN 2024
Meningkatnya pelaksanaan area perubahan Peningkatan Kualitas Layanan Publik RB Setjen DPD RI	Nilai Peningkatan Kualitas Layanan Publik	3,48	4,32

- **Analisis Capaian Kinerja dengan Penggunaan Anggaran**

Pada tahun 2024 Pagu Anggaran yang ditargetkan untuk kegiatan ini adalah sebesar Rp977.125.000,00 dengan realisasi sebesar Rp967.412.683,00 atau 99,01% dan sudah optimal.

- **Upaya Pencapaian Sasaran**

Upaya untuk mencapai indikator sasaran strategis Kualitas Layanan Publik adalah dengan melaksanakan beberapa hal berikut ini, diantaranya sebagai berikut:

1. Melakukan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Informasi Publik;
2. Menyusun Standar Pelayanan Permintaan Informasi dan Standar Pelayanan Kunjungan Delegasi;
3. Melaksanakan monitoring dan evaluasi atas pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Sekretariat Jenderal DPD RI.

INDIKATOR SASARAN 5: RASIO RENCANA AKSI RB LINGKUP BIRO PROTOKOL, HUMAS, DAN MEDIA YANG TERLAKSANA TERHADAP TOTAL RENCANA AKSI RB BIRO PROTOKOL, HUMAS, DAN MEDIA.

Rencana aksi Reformasi Birokrasi yang secara berkesinambungan berjalan terhadap hasil pelaksanaan verifikasi lapangan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi selalu dilakukan reviu setiap tahunnya. Dengan tujuan agar pelaksanaan rencana aksi Reformasi Birokrasi dapat menempuh target yang diharapkan pada setiap tahunnya. Terdapat 185 (seratus delapan puluh lima) rencana aksi yang dituangkan dalam rencana aksi RB Sekretariat Jenderal DPD RI yang mulai dilaksanakan dari tahun 2020 dan diharapkan semua rencana aksi tersebut dapat memenuhi target pada tahun 2024. Rencana aksi Reformasi Birokrasi lingkup Deputi Bidang

Administrasi yang dikelompokkan sesuai dengan area perubahannya, sebagaimana terdapat pada Lampiran I.

- **Capaian Kinerja Tahun 2024**

Rencana aksi pada program pelayanan publik dari tahun 2020-2024 adalah sebanyak 45 (empat puluh lima) rencana aksi. Dimana pada tahun 2024, terdapat 22 (dua puluh dua) rencana aksi di Biro Protokol, Humas, dan Media. Dari 22 (dua puluh dua) rencana aksi ini, hanya 19 (sembilan belas) rencana aksi yang mencapai target pada tahun 2024. Sehingga dapat disimpulkan bahwa capaian rencana aksi program penguatan akuntabilitas kinerja sebesar 86% (delapan puluh enam persen). Adapun 19 (sembilan belas) rencana aksi tersebut adalah:

1. Menyusun dan menetapkan peraturan standar pelayanan prima (untuk publikasi kegiatan anggota);
2. Membuat SOP pelaksanaan setiap pelayanan (SOP penerimaan delegasi dan SOP Permintaan Informasi);
3. Melakukan sosialisasi/pelatihan dalam upaya penerapan budaya pelayanan prima (dibantu oleh Bagian Pengembangan Sumber Daya Manusia);
4. Menyediakan informasi tentang pelayanan yang mudah diakses;
5. Mengembangkan inovasi layanan;
6. Menyediakan media untuk pengaduan pelayanan;
7. Menyusun SOP tentang pengaduan pelayanan secara komprehensif;
8. Menyediakan unit pengelola pengaduan;
9. Menindaklanjuti atas seluruh pengaduan pelayanan untuk perbaikan kualitas pelayanan;
10. Melaksanakan evaluasi inovasi pelayanan publik;
11. Menerapkan kebijakan pelayanan publik di seluruh unit kerja;
12. Merumuskan peraturan Sekretaris Jenderal DPD RI tentang Penanganan Pengaduan Pelayanan;
13. Menindaklanjuti pengaduan pelayanan;
14. Melakukan evaluasi pengelolaan pengaduan;
15. Melaksanakan pengaduan berbasis Teknologi Informasi;
16. Melakukan perbaikan berkelanjutan terhadap penerapan penggunaan teknologi informasi dalam pemberian pelayanan;

17. Melakukan revidi dengan melibatkan *stakeholders*;
18. Menindaklanjuti hasil revidi;
19. Melakukan evaluasi atas penanganan secara berkala.

Pada tahun-tahun sebelumnya, persentase tersebut menjadi tolok ukur capaian target indikator sasaran 5. Namun, pada tahun 2024 ini indikator penilaian capaian target didasarkan pada hasil atas akuntabilitas kinerja Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Daerah yang ditetapkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Hasil evaluasi akuntabilitas kinerja Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Daerah 2024 menunjukkan nilai 68,30% dengan predikat “B”. Hal tersebut menunjukkan bahwa implementasi akuntabilitas kinerja “Baik”, yaitu implementasi SAKIP sudah baik pada instansi pemerintah dan sebagian unit kerja utama, namun masih perlu adanya sedikit perbaikan dan komitmen dalam manajemen kinerja.

- **Perbandingan Realisasi dengan Target Jangka Menengah**

Target Jangka Menengah sesuai Rencana Strategis Biro Protokol, Humas, dan Media, pada tahun 2020 Biro Protokol, Humas, dan Media telah menargetkan rasio rencana aksi RB lingkup Biro Protokol, Humas, dan Media yang terlaksana terhadap total rencana aksi RB Biro Protokol, Humas, dan Media sebesar 70%. Pada realisasinya, dengan indikator capaian yang telah disesuaikan, nilai yang dicapai pada 2024 adalah 68,30%. Sehingga rasio rencana aksi RB lingkup Biro Protokol, Humas, dan Media yang terlaksana terhadap total rencana aksi RB Biro Protokol, Humas, dan Media yang diukur berdasarkan hasil atas akuntabilitas kinerja adalah sebesar 68,30%. Dengan begitu, realisasi belum memenuhi target jangka menengah yang telah ditetapkan sebelumnya.

- **Perbandingan Capaian Tahun 2023 dengan Tahun 2024**

Hasil evaluasi akuntabilitas kinerja Sekretariat Jenderal Dewan Perwakilan Daerah 2023 adalah 67,07% dan pada 2024 adalah 68,30%. Dari data tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa evaluasi akuntabilitas kinerja mengalami peningkatan yang cukup baik, yaitu sebesar 2%. Perbandingan hasil capaian kinerja tahun 2023 dengan tahun 2024 dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.12. Perbandingan Capaian Kinerja Tahun 2023 dan 2024

SASARAN STRATEGIS	INDIKATOR SASARAN	TAHUN 2023	TAHUN 2024
Meningkatnya pelaksanaan RB di lingkup Biro Protokol, Hubungan Masyarakat, dan Media	Meningkatnya pelaksanaan RB di lingkup Biro Protokol, Hubungan Masyarakat, dan Media (Hasil evaluasi akuntabilitas kinerja).	67,07%	68,30%

• **Analisis Capaian Kinerja dengan Penggunaan Anggaran**

Pada Tahun 2024 pagu anggaran yang ditargetkan untuk kegiatan ini adalah sebesar Rp13.567.685.000,00 dengan realisasi Rp12.026.337.854,00 atau sebesar 94,07%. Dengan serapan anggaran sebesar 94,07% dan peningkatan capaian target dari tahun sebelumnya, hal ini menunjukkan penggunaan anggaran sudah cukup optimal.

• **Upaya Mencapai Sasaran**

Dalam mencapai sasaran pada indikator capaian rencana aksi ini, Biro Protokol, Humas, dan Media berpedoman pada hasil evaluasi pelaksanaan Reformasi Birokrasi yang dilakukan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Dari hasil evaluasi tersebut, Biro Protokol, Humas, dan Media merumuskan untuk melakukan beberapa kegiatan dalam mencapai upaya meraih target rencana aksi Reformasi Birokrasi pada tahun 2024. Masih terdapat 3 (tiga) rencana aksi yang belum tercapai, yaitu:

1. Menyusun pedoman pengelolaan partisipasi publik;
2. *Workshop* terkait partisipasi publik;
3. Internalisasi partisipasi publik melalui *citizen charter*.

B. Realisasi Anggaran

Realisasi anggaran Capaian Kinerja 5 (lima) sasaran kegiatan Biro Protokol, Humas, dan Media adalah sebesar Rp12.026.337.854,- (dua belas milyar dua puluh enam juta tiga ratus tiga puluh tujuh ribu delapan ratus lima puluh empat rupiah) atau 99,01% dari pagu anggaran sebesar Rp13.567.685.000,- (tiga belas milyar lima ratus enam puluh tujuh juta enam ratus delapan puluh lima ribu rupiah). Rincian per sasaran dapat dilihat pada tabel 3.13. berikut.

Tabel 3.13. Realisasi Anggaran

Indikator Kegiatan	Kinerja		
	Pagu (Rp)	Realisasi (Rp)	Capaian %
(1)	(2)	(3)	(4)
Sasaran Kegiatan 1: Meningkatnya kepuasan pengguna terhadap layanan internal Biro Protokol, Humas, dan Media.			
1. Tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan internal Biro Protokol, Humas, dan Media.	13.567.685.000	12.026.337.854	94,07%
Sasaran Kegiatan 2: Terwujudnya layanan publik Setjen DPD RI yang prima.			
2. Nilai kualitas layanan publik Setjen DPD RI yang prima.	977.125.000	967.412.683	99,01%
Sasaran Kegiatan 3: Terselenggaranya keterbukaan informasi publik.			
3. Nilai keterbukaan informasi publik.	231.604.000	230.213.483	99,40%
Sasaran Kegiatan 4: Meningkatnya pelaksanaan area perubahan Peningkatan Kualitas Layanan Publik Setjen DPD RI.			
4. Nilai Kualitas Pelayanan Publik.	977.125.000	967.412.683	99,01%
Sasaran Kegiatan 6: Meningkatnya pelaksanaan RB di lingkungan Biro Protokol, Humas, dan Media.			
5. Rasio rencana aksi RB lingkup Biro Perencanaan dan Keuangan yang terlaksana terhadap total rencana aksi RB Biro Protokol, Humas, dan Media.	13.567.685.000	12.026.337.854	94,07%
Total Persentase Capaian Anggaran			97,11%

BAB IV

PENUTUP

Laporan Kinerja Biro Protokol, Humas, dan Media Tahun 2024 ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban atas rencana kinerja yang telah dilaksanakan pada tahun 2024 dalam rangka melaksanakan misi dan mencapai visi. Pencapaian kinerja merupakan perwujudan sinergi seluruh jajaran Biro Protokol, Humas, dan media. Namun demikian, upaya penyempurnaan dan perbaikan indikator kinerja harus terus dilakukan melalui penetapan indikator kinerja, terukur, spesifik, dan berkualitas dengan target yang menantang. Selain itu setiap resiko yang berpotensi menghambat pencapaian harus dapat diidentifikasi dan dilakukan penyelesaiannya. Untuk itu, Biro Protokol, Humas, dan Media perlu mengantisipasi perubahan di tahun 2025 yang berpotensi memengaruhi capaian Kinerja Indikator Utama. Sepanjang Tahun 2024, kinerja Biro Protokol, Humas, dan Media telah menunjukkan perbaikan yang ditandai dengan semakin meningkatnya capaian kinerja beberapa Kinerja Utama (IKU).

Segenap unit kerja di lingkup Biro Protokol, Humas, dan Media berupaya dan kerja keras seraya melakukan konsolidasi dan sinergi pada semua lini, sehingga semua target-target yang diperjanjikan semaksimal mungkin dapat terealisasi. Secara umum target-target sasaran yang tercermin dalam Indikator Kinerja Utama (IKU) berhasil dicapai dan bahkan beberapa di antaranya berhasil melebihi yang ditargetkan. Terhadap indikator kinerja yang tidak mencapai target, untuk meningkatkan capaian indikator *outcome* yang telah diperjanjikan dalam Perjanjian Kinerja, Biro Protokol, Humas, dan Media akan berupaya meningkatkan fungsi koordinasi, pelaksanaan kebijakan, dan meningkatkan efektivitas instrumen kebijakan yang ada. Hal ini dimaksudkan agar pencapaian *outcome* bisa disinergikan dengan kebijakan dan program dari unit kerja lain yang ada di Sekretariat Jenderal DPD RI.

Di masa mendatang dengan berbekal komitmen, kesamaan persepsi dan kekuatan, serta sumber daya yang ada, Biro Protokol, Humas, dan Media akan terus meningkatkan kinerjanya sesuai peran dan tanggung jawab yang diembannya, sehingga amanah Rencana Strategis Biro Protokol, Humas, dan Media 2020-2024 optimis dapat dicapai dan ditingkatkan kinerjanya.