

SKRIPSI



ANALISIS PELAKSANAAN LAYANAN PUBLIKASI INFO SINGKAT DI PUSAT ANALISIS KEPARLEMENAN (PUSAKA) SETJEN DPR RI

Disusun Oleh:

Nama	: Nur Azizah
NPM	: 2210011038
Jurusan	: Administrasi Publik
Program Studi	: Administrasi Pembangunan Negara

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
POLITEKNIK STIA LAN JAKARTA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA**

JAKARTA, TAHUN 2025

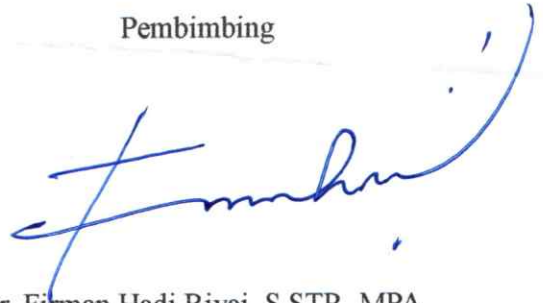
LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Nur Azizah
NPM : 2210011038
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara
Judul Skripsi : **ANALISIS PELAKSANAAN LAYANAN
PUBLIKASI INFO SINGKAT DI PUSAT ANALISIS
KEPARLEMENAN (PUSAKA) SETJEN DPR RI**

Tugas Akhir telah diterima dan disetujui untuk dipertahankan

Jakarta, 20 November 2025

Pembimbing



Dr. Firman Hadi Rivai, S.STP., MPA.

LEMBAR PENGESAHAN

Telah diperiksa dan disahkan oleh Tim Penguji Tugas Akhir Program Sarjana Terapan Politeknik STIA LAN Jakarta, Lembaga Administrasi Negara. Pada 2 Desember 2025

Ketua merangkap Anggota



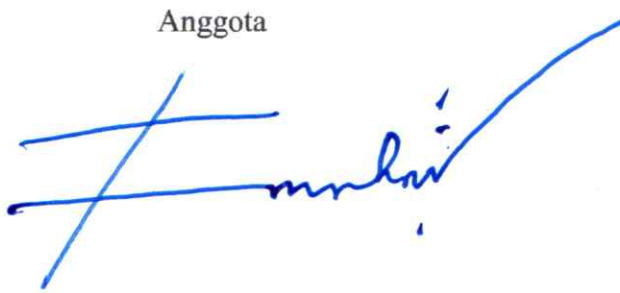
(Dra. Nana Yuliana, MA, MSi, Ph.D)

Sekretaris merangkap Anggota



(Risky Yustiani Posumah, S.Sos., MPA)

Anggota



(Dr. Firman Hadi Rivai, S.STP., MPA)

PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nur Azizah

Npm : 2210011038

Jurusan : Administrasi Publik

Program Studi : Administrasi Pembangunan Negara

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Tugas Akhir yang telah saya buat dengan judul Analisis Pelaksanaan Layanan Publikasi Info Singkat di Pusat Analisis Keparlemenan (Pusaka) Setjen DPR RI merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila di kemudian hari penulisan Tugas Akhir ini merupakan **hasil plagiat atau penjiplakan** terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia **menerima sanksi** berdasarkan peraturan Politeknik STIA LAN Jakarta dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak ada paksaan.

Jakarta, 20 November 2025

Peneliti



NUR AZIZAH

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan puji syukur sebanyak-banyaknya atas izin Allah SWT yang maha agung telah menghendaki penulis untuk menyelesaikan penelitian skripsi di Pusat Analisis Keparlemenan (Pusaka) DPR RI, dengan berfokus pada “Analisis Layanan Publikasi Info Singkat di Pusat Analisis Keparlemenan (Pusaka) DPR RI”. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi pada Program Studi Administrasi Pembangunan Negara, Politeknik STIA LAN Jakarta.

Penulisan skripsi ini bukanlah hal yang mudah, proses penyusunan tentu perlu dukungan moral dan mental yang kuat untuk menyelesaikannya, dilain hal itu terdapat tantangan dinamika pemerintahan yang tengah bergejolak sehingga berpengaruh pada proses penelitian di lokus tersebut. Namun, berkat semangat, kesungguhan, dan dukungan dari lingkungan sekitar, setiap hambatan tersebut dapat dilalui sehingga skripsi ini akhirnya dapat terselesaikan dengan baik.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya.
2. Bapak H. Mastur (Alm) dan Ibu Hj. Masnih selaku kedua orang tua tercinta penulis yang senantiasa selalu memberikan doa dan memberikan dukungan yang terbaik untuk penulis sampai di titik sekarang.
3. Kepada seseorang tersayang penulis, yang penulis tidak bisa sebutkan nama-nya. Terima kasih telah hadir dalam hidup penulis dan senantiasa atas ketulusan-nya selalu mendukung dan memberikan berbagai macam bentuk dukungan yang dibutuhkan oleh penulis. Sehingga penulis memperoleh kehidupan yang lebih baik dan dapat menyelesaikan perkuliahan dengan tepat waktu.

4. Ibu Prof. Dr. Nurliah Nurdin, S.Sos., MA, selaku Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta.
5. Bapak Dr. Firman Hadi Rivai, S.STP., MPA. Selaku dosen pembimbing penulis di Politeknik STIA LAN Jakarta. Terima kasih banyak atas arahan dan bimbingan-Nya, serta atas ketersediaan waktunya untuk membimbing penulis mulai dari pelaksanaan magang, proyek inovasi, sampai dengan penulisan skripsi.
6. Ibu Nila Kurniawati, S.AP., MPA. Selaku ketua Program Studi Administrasi Pembangunan Negara.
7. Ibu Risky Yustiani Posumah, S.Sos., MPA. Selaku dosen pembimbing akademik penulis sekaligus selaku penguji mulai dari proyek inovasi, seminar proposal, sampai sidang akhir skripsi yang memberikan arahan bagi penulis.
8. Ibu Dra. Nana Yuliana, MA, MSi, Ph.D. Selaku dosen penguji pada saat sidang akhir sampai dengan tahap revisi dan selesai penulisan tugas akhir.
9. Ibu Retnayu Prasetyanti, SAP., MAP. Selaku dosen penguji pada saat seminar proposal.
10. Seluruh para Ibu/Bapak Dosen di Politeknik STIA LAN Jakarta atas ilmu dan pengetahuan yang telah diberikan kepada penulis selama perkuliahan berlangsung dari semester satu sampai dengan semester tujuh.
11. Biro Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan (BAAK) beserta seluruh staf administrasi kampus, terima kasih atas pelayanannya, jasanya, serta bantuannya mulai dari awal perkuliahan sampai dengan proses penyusunan tugas akhir.
12. Seluruh staf Politeknik STIA LAN JAKARTA beserta jajarannya atas pelayanan, bantuan, kemudahan dalam mengurus hal administratif penulis.

13. Bapak Achmad Sani Alhusain, S.E., M.A. Selaku Kepala Pusat Analisis Keparlemenan pada saat peneliti melaksanakan magang dan proyek inovasi.
14. Bapak Chairil Patria, S.IP., M.Si. Selaku Kepala Pusat Analisis Keparlemenan yang telah menerima penulis melakukan penelitian skripsi.
15. Ibu Sali Susiana, S.SOS, M.SI. Analis Legislatif Ahli Utama selaku narahubung pertama magang. Terima kasih banyak atas kesempatan-nya sehingga penulis dapat melaksanakan penelitian di tempat pertama magang, yaitu Pusat Analisis Keparlemenan (Pusaka) Setjen DPR RI.
16. Ibu Sulis Winurini, S.Psi., M.Psi. Analis Legislatif Ahli Madya selaku pembimbing Instansi pada saat penelitian untuk penulisan skripsi. Terima kasih banyak atas perhatian, dukungan, waktu, arahan yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan baik.
17. Ibu Dewi Sendhikasari Dharmaningtias, S.IP., MPA., Analis Legislatif Ahli Madya selaku pembimbing instansi pada saat magang dan melakukan proyek inovasi. Terima kasih banyak atas waktu, arahan, bimbingan, atensi yang telah diberikan kepada penulis sehingga memudahkan penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.
18. Bapak Albert Antonio, S.A.P Selaku Kepala Subbagian Tata Usaha Pusat Analisis Keparlemenan.
19. Ibu Putri Adistya Asj'ary selaku staf di Pusaka. Terima kasih atas kesediaannya memproses syarat administrasi penulis dari awal magang, proyek inovasi, sampai dengan penulisan tugas akhir.
20. Seluruh staf di Pusat Analisis Keparlemenan (Pusaka) dan Badan Keahlian DPR RI beserta jajarannya atas penerimaan hangat kepada penulis baik dari melaksanakan magang, proyek inovasi, hingga menyelesaikan penelitian skripsi.

21. Permadi Tunggul Surya Wijaya yang telah membantu sebagai narahubung dari mulai peneliti melaksanakan magang, hingga menyelesaikan tugas akhir.
22. Keluarga besar penulis yang selalu memberikan doa dan menemani penulis mulai dari awal perkuliahan sampai dengan proses kelulusan penulis.
23. Seluruh teman-teman perkuliahan penulis, khususnya APN B, teman seperjuangan, terima kasih senantiasa telah mewarnai hari-hari penulis selama awal perkuliahan sampai dengan proses kelulusan penulis.
24. Salwa Perada Seruni. Terima kasih selalu ada di setiap perjalanan penulis, dari awal perkuliahan sampai penyusunan tugas akhir, lebih dari itu, selalu mendukung keadaan mental penulis.
25. Teman-teman magang di Pusaka. Terima kasih atas kebaikan, waktu, canda tawa dan dukungan yang diberikan kepada penulis.
26. Senior APN di Politeknik STIA LAN Jakarta. Terima kasih atas arahan dan waktunya untuk menjawab setiap pertanyaan dari penulis.

Demikian Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, dengan itu, penulis membuka diri terhadap adanya kritik dan saran agar supaya skripsi ini dapat membawa manfaat di kemudian hari.

Jakarta, 20 November 2025

Nur Azizah

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan layanan publikasi Info Singkat di Pusat Analisis Keparlemenan (Pusaka) Setjen DPR RI, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya. Info Singkat merupakan produk kajian strategis dan aktual berbasis bukti (*scientific evidence*) yang disusun oleh Analis Legislatif, berperan penting sebagai bahan informasi, pertimbangan, dan referensi untuk mendukung pelaksanaan fungsi legislasi, anggaran, dan pengawasan DPR RI, sekaligus mewujudkan keterbukaan informasi publik dan transparansi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data meliputi wawancara dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan Info Singkat secara umum telah memadai, terutama unggul pada dimensi Jaminan (*Assurance*) karena kredibilitas dan objektivitas analisis yang disusun oleh analis yang kompeten. Dimensi Keandalan (*Reliability*) juga terpenuhi melalui konsistensi terbit dua kali sebulan sesuai jadwal dan kepatuhan pada alur penerbitan 10 tahap. Layanan di distribusikan dalam format digital (*paperless*) melalui *platform* digital (*website* Pusaka, Instagram, dan *WhatsApp Channel*). Namun, Pusaka menghadapi tantangan utama pada dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) dan Empati (*Empathy*). Tantangan *Responsiveness* terlihat dari belum optimalnya tingkat pemanfaatan Info Singkat oleh pengguna utama. Sehingga Pusaka perlu meningkatkan strategi diseminasi internal yang lebih optimal. Sementara tantangan dimensi empati terletak pada belum optimalnya fitur aksesibilitas digital bagi penyandang disabilitas pada *website* Pusaka, meskipun secara substansi kontennya telah mengangkat isu-isu kelompok rentan. Sehingga Pusaka perlu menambahkan fitur aksesibilitas untuk memudahkan layanan Info Singkat dapat diakses secara inklusif oleh seluruh kalangan masyarakat.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Keterbukaan Informasi, DPR RI, Transparansi

ABSTRACT

This research aims to analyze the implementation of the Info Singkat publication service at the Parliamentary Analysis Center (Pusaka), Secretariat General of the House of Representatives (DPR RI), as well as to identify its supporting and inhibiting factors. Info Singkat is a strategic and evidence-based (scientific evidence) policy brief prepared by Legislative Analysts, serving as an important source of information, consideration, and reference to support the legislative, budgeting, and oversight functions of the DPR RI. It also contributes to promoting public information transparency and accountability. This study uses a descriptive qualitative approach, with data collected through interviews and document analysis. The findings show that the implementation of the Info Singkat service is generally adequate, particularly strong in the Assurance dimension due to the credibility and objectivity of analyses produced by competent analysts. The Reliability dimension is also fulfilled, reflected in the consistent bi-monthly publication schedule and adherence to a ten-stage publication workflow. The service is distributed digitally (paperless) through multiple platforms, including the Pusaka website, Instagram, and WhatsApp Channel. However, Pusaka faces major challenges in the Responsiveness and Empathy dimensions. The Responsiveness issue is evident in the suboptimal level of utilization by its primary users, indicating the need for Pusaka to enhance its internal dissemination strategies. Meanwhile, the Empathy challenge lies in the limited accessibility features on Pusaka's website for persons with disabilities, despite the substantive content already addressing vulnerable groups. Therefore, Pusaka needs to improve its digital accessibility features to ensure inclusive access for all segments of the public.

Keywords : *Public Service, Information Disclosure, DPR RI, Transparency*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Permasalahan.....	12
C. Tujuan Penelitian.....	12
D. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II.....	14
TINJAUAN PUSTAKA	14
A. Tinjauan Kebijakan dan Teori.....	14
B. Konsep Kunci.....	26
C. Kerangka berfikir	28
BAB III.....	29

METODOLOGI PENELITIAN	29
A. Metode Penelitian.....	29
B. Teknik Pengumpulan Data.....	30
C. Instrumen Penelitian.....	33
D. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data	35
BAB IV	40
HASIL PENELITIAN.....	40
A. Penyajian Data	40
B. Pembahasan	86
B.1. Pelaksanaan Info Singkat	87
B.2. Faktor Pendukung dan Penghambat	102
C. Sintesis Pemecahan Masalah	106
BAB V.....	109
KESIMPULAN DAN SARAN	109
A. Kesimpulan	109
B. Saran	110
DAFTAR PUSTAKA.....	113
LAMPIRAN	117

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Publikasi Info Singkat 2024.....	4
Tabel 3.1 Daftar Key Informan.....	31

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Fungsi Setjen DPR RI	2
Gambar 1.2 Cover Terbitan Info Singkat	5
Gambar 1.3 Data Hasil IKIP 2024 dari Tahun ke Tahun Berdasarkan Dimensi	6
Gambar 1.4 Hasil SKM Pusat Analisis Keparlemenan Tahun 2024 Berdasarkan Unsur Pelayanan	9
 Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	 28
 Gambar 3.1 Komponen Analisis Data (Miles & Huberman, 1994)	 35
 Gambar 4.1 Struktur Pusat Analisis Keparlemenan	 40
Gambar 4.2 Tampilan Website Pusaka	43
Gambar 4.3 Halaman Pertama Info Singkat	46
Gambar 4.4 Halaman Kedua Info Singkat	48
Gambar 4.5 Halaman Ketiga Info Singkat	49
Gambar 4.6 Halaman Keempat Info Singkat	49
Gambar 4.7 Tampilan Instagram Reels Info Singkat	50
Gambar 4.8 Tampilan WhatsApp Channel Pusaka	51
Gambar 4.9 Alur Penerbitan Info Singkat	55
Gambar 4.10 Penerbitan Info Singkat di Website Pusaka	58
Gambar 4.11 Penerbitan Info Singkat di Instagram Pusaka	60
Gambar 4.12 Diseminasi Info Singkat di WhatsApp Channel Pusaka	69
Gambar 4.13 Halaman Kelima Info Singkat	74
Gambar 4.14 Tampilan Info Singkat dalam mengangkat isu kelompok rentan	81

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 TRANSKIP WAWANCARA.....	117
LAMPIRAN 2 DOKUMENTASI	170
LAMPIRAN 3 SURAT PENGANTAR PENELITIAN	173
LAMPIRAN 4 SURAT BALASAN INSTANSI.....	174
LAMPIRAN 5 SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN	176
LAMPIRAN 6 KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME	177
LAMPIRAN 7 RIWAYAT HIDUP PENELITI	178

BAB I

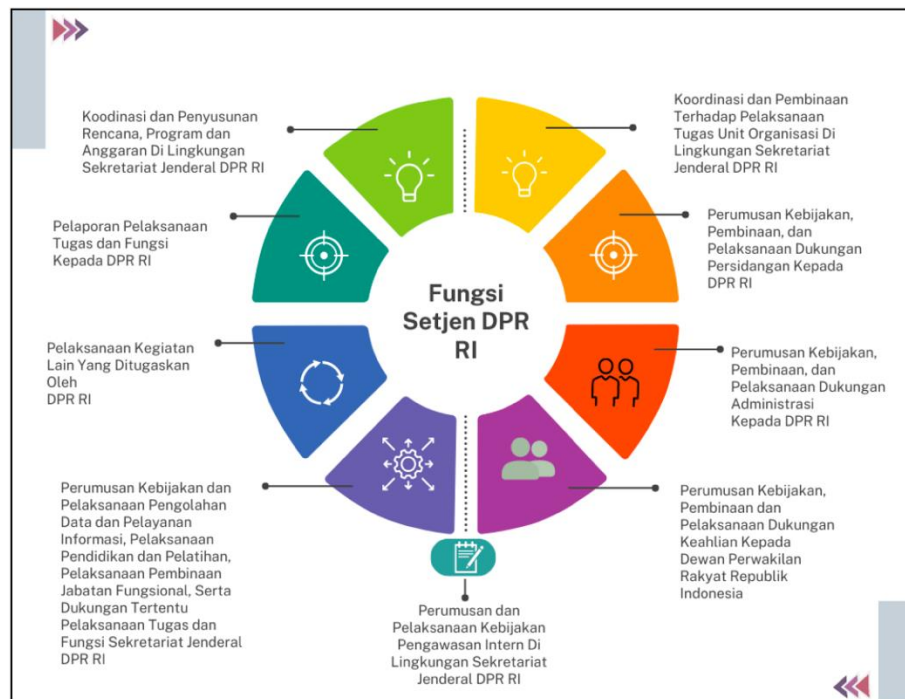
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam negara demokrasi modern, pelayanan publik merupakan manifestasi dari peran negara dalam memenuhi hak-hak dasar warga negaranya. Pelayanan publik tidak hanya menjadi simbol kehadiran negara dalam kehidupan sehari-hari masyarakat, tetapi juga menjadi indikator utama dalam mengukur kualitas tata kelola pemerintahan. Negara berkewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang adil, transparan, inklusif, dan akuntabel agar seluruh masyarakat, tanpa terkecuali, dapat merasakan manfaat dari pembangunan dan kebijakan yang dilaksanakan. Oleh karena itu, pelayanan publik tidak semata-mata menyangkut penyediaan barang atau jasa, melainkan mencakup keseluruhan proses yang memastikan bahwa setiap warga negara dapat mengakses informasi, memberikan masukan, serta memperoleh perlakuan yang setara dalam urusan administratif maupun non-administratif.

Di tengah era digitalisasi dan keterbukaan informasi, pelayanan publik juga harus mampu beradaptasi dengan kemajuan teknologi informasi untuk menjamin aksesibilitas, kecepatan, serta akurasi layanan yang disediakan. Pemerintah dituntut untuk merancang sistem pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan zaman, tanpa mengabaikan nilai-nilai dasar pelayanan itu sendiri, yaitu keadilan sosial, partisipasi publik, dan penghormatan terhadap keberagaman. Dalam konteks inilah pentingnya regulasi yang mengatur pelayanan publik secara komprehensif dan tegas, agar setiap pelaksana layanan memiliki pedoman yang jelas dalam menjalankan tugasnya, serta masyarakat memiliki pegangan hukum dalam memperjuangkan hak-haknya sebagai pengguna layanan (UU Nomor 25 Tahun 2009, t.t.).

Gambar 1.1 Fungsi Setjen DPR RI



Sumber: Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Pusaka

Untuk melaksanakan fungsi-fungsinya, Sekretariat Jenderal (Setjen) DPR RI terbagi menjadi empat unit kerja setingkat eselon I, yaitu Deputi Bidang Persidangan, Badan Keahlian, dan Inspektorat Utama. Seluruh unit kerja tersebut memiliki fokus pada pemberian layanan teknis, administrasi, dan keahlian, dengan konsisten mengutamakan prinsip efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas sesuai dengan lingkup wilayah kerja masing-masing. Setjen DPR RI sebagai sistem pendukung yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada pimpinan DPR RI. Setjen terus berupaya menghadirkan layanan yang mampu menghantarkan DPR RI periode 2019–2024 mencapai visinya, yaitu mewujudkan parlemen yang maju, terbuka, dan responsif sebagaimana tertuang dalam Renstra DPR RI 2019–2024 (Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Pusaka).

Dalam upaya mewujudkan pelayanan publik yang transparan, inklusif, dan responsif, Setjen DPR RI melaksanakan fungsi pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam fungsi pengawasannya,

DPR RI tidak hanya memperkuat sistem kontrol negara, tetapi juga mendorong keterlibatan masyarakat secara langsung dalam mengakses informasi publik (UU Nomor 25 Tahun 2009, n.d.). Dalam menjalankan fungsi pengawasannya, DPR RI didukung oleh Pusat Analisis Keparlemenan (Pusaka) merupakan unit kerja eselon II di bawah naungan Badan Keahlian DPR RI yang memiliki tugas pokok melaksanakan pengkajian keparlemenan melalui analisis, asistensi, dan ekspose hasil analisis untuk mendukung kelancaran tugas legislatif. Selain itu Pusaka memberikan layanan berupa dokumen informasi berbasis bukti melalui produk-produk Pusaka, di antaranya: *Info Singkat*, *Isu Sepekan*, *Policy Brief*, *Parliamentary Review*, *Jurnal*, *Buku*, dan *Foreign Legislation Analysis* (FLA). Produk-produk yang dihasilkan oleh Pusaka didasarkan pada dinamika pemerintahan Indonesia, dan dikerjakan langsung oleh para analis legislatif yang memiliki keahlian spesifik sesuai dengan bidangnya, yaitu Polhukkam, Ekkuinbag, dan Kesra. Produk-produk ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan informasi dan rekomendasi berbasis data yang dapat mewujudkan efektivitas pengambilan keputusan oleh lembaga DPR RI yang sesuai dengan mitra kerjanya masing-masing, dari Komisi I sampai Komisi XIII (Reformasi Birokrasi Badan Keahlian, LKj-Pusat Analisis Keparlemenan, 2023).

Selama melaksanakan magang dan menyelesaikan proyek inovasi di Pusat Analisis Keparlemenan (Pusaka) DPR RI, peneliti terlibat langsung dalam kegiatan penyusunan publikasi info singkat. Peneliti memperoleh pengalaman secara langsung terkait ‘belanja isu’, tahapan ini merupakan hal yang penting untuk proses identifikasi kumpulan daftar isu aktual yang sedang berkembang di masyarakat maupun dalam agenda nasional. Proses belanja isu dilakukan secara rutin setiap harinya, karena menentukan isu mana yang memiliki urgensi tinggi dan membutuhkan perhatian segera dari DPR RI untuk ditindaklanjuti melalui fungsi legislasi, pengawasan, maupun anggaran. Dari kumpulan isu yang telah dihasilkan, kemudian isu-isu

tersebut dipilih secara spesifik agar sesuai dengan kebutuhan analisis legislatif yang akan dijadikan bahan untuk publikasi info singkat. Pemilihan isu tidak hanya mempertimbangkan aspek aktualitas, tetapi juga relevansinya terhadap kepentingan publik dan urgensi pengambilan keputusan legislasi di parlemen. Dalam hal ini, info singkat tidak hanya berperan sebagai dokumen teknis, tetapi juga sebagai instrumen penting yang menjembatani dinamika isu publik dengan kebutuhan informasi legislatif DPR RI.

Tabel 1.1 Data Publikasi Info Singkat 2024

No	Output Kinerja Reguler	Jumlah	Link Laporan
1	Info Singkat; merupakan isu strategis dan aktual sesuai komisi masing-masing yang terbit dua kali dalam satu bulan.	119	https://drive.google.com/file/d/1MDOywbZxYDg40KBiMI-OYxieyrdkoIE_/view

Sumber: Laporan Kinerja Info Singkat 2024 diolah oleh penulis

Data publikasi pada tabel 1 diatas, menunjukkan info singkat telah memasuki Volume XVI selama tahun 2024. Konsistensi penerbitannya menunjukkan komitmen Pusaka dalam menghadirkan informasi yang relevan, akurat, dan terpercaya. Dengan menyajikan isu-isu pemerintahan dan kebijakan nasional dalam format yang ringkas dan mudah dipahami, publikasi ini tidak hanya mendukung kebutuhan anggota DPR, tetapi juga sebagai cerminan bahwa pemerintah telah mengupayakan pelayanan publik berupa informasi yang akurat dan dapat diakses oleh masyarakat. Hal ini menjadi alasan utama peneliti memilih Info Singkat sebagai objek penelitian, karena keberadaannya memiliki nilai penting baik bagi lembaga legislatif maupun masyarakat sebagai penerima manfaat layanan informasi publik. Dengan frekuensi terbit dua kali sebulan atau 24 edisi per tahun, Info Singkat hadir dalam bentuk cetak maupun daring yang di distribusikan

melalui *website* resmi Pusaka (<https://pusaka.dpr.go.id>) sehingga dapat diakses secara luas oleh publik. Berikut contoh terbitan Info Singkat tahun 2024 lihat Gambar 1 (Laporan Kinerja Pusat Analisis Keparlemenan t.t.).

Gambar 1.2 Cover Terbitan Info Singkat



Sumber: Laporan Kinerja Info Singkat Tahun 2024

Dari berbagai layanan publikasi yang dihasilkan oleh Pusaka, peneliti berfokus pada kajian Info Singkat. Pemilihan ini didasari pertimbangan bahwa info singkat memiliki kegunaan sebagai bahan informasi untuk mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi DPR di bidang legislasi, anggaran, pengawasan, dan diplomasi parlemen. Selain itu, info singkat memiliki ciri khas berupa bahasa yang sederhana, penyajian ringkas, serta struktur penulisan yang memungkinkan pembaca memperoleh informasi secara cepat mengenai isu-isu terkini. Sebagai layanan publik di bidang informasi, Info Singkat disusun secara sistematis berdasarkan hasil kajian Analisis Legislatif terhadap isu-isu strategis yang perlu mendapat perhatian DPR, kemudian diterbitkan secara berkala setiap dua minggu sekali. Tulisan-tulisan dalam Info Singkat mencakup tiga

bidang kajian utama di Pusaka, yaitu: Politik, Hukum, dan Keamanan (Polhukam); Ekonomi, Keuangan, Industri, dan Pembangunan (Ekuinbang); serta Kesejahteraan Rakyat (Kesra) (Laporan Kinerja Pusat Analisis Keparlemenan t.t.).

Gambar 1.3 Data Hasil IKIP 2024 dari Tahun ke Tahun Berdasarkan Dimensi

IKIP Tahun	Skor Nasional	LDimensi		
		Fisik/Politik	Ekonomi	Hukum
2021	71.37	70.41	68.89	74.62
2022	74.43	74.53	74.84	73.98
2023	75.4	75.73	74.83	75.22
2024	75.65	76.19	75.13	74.97

Sumber: <https://komisiinformasi.go.id/read/17/10/2024/Komisi-Informasi-Pusat-Rilis-Hasil-IKIP-2024,-Kenaikan-Skor-jadi-Momentum-Dorong-Keterbukaan>

Salah satu program prioritas nasional yaitu Indeks Keterbukaan Informasi Publik (IKIP) yang diamanatkan melalui Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dan dipertegas dalam Peraturan Presiden Nomor 18 Tahun 2020 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020–2024. Program ini disusun untuk memetakan sejauh mana implementasi keterbukaan informasi publik di Indonesia, baik pada tingkat provinsi maupun nasional, dengan berfokus pada tiga dimensi utama, yakni politik, hukum, dan ekonomi. Berdasarkan hasil pengukuran IKIP, skor nasional menunjukkan angka peningkatan dari

tahun ke tahun, yaitu 71,37 dari tahun 2021 menjadi 75,65 pada tahun 2024. Peningkatan tersebut menggambarkan adanya perbaikan dalam penyediaan akses informasi publik. Walaupun mengalami peningkatan ke arah yang lebih baik, kondisi ini tetap menegaskan perlunya penguatan kualitas layanan informasi publik di berbagai lembaga negara, termasuk DPR RI. Keterbukaan informasi publik pada konteks DPR RI diwujudkan melalui berbagai layanan yang disediakan oleh Sekretariat Jenderal, salah satunya melalui Pusat Analisis Keparlemenan (Pusaka). Pusaka memiliki tugas dan fungsi dalam menyediakan layanan informasi berbasis kajian media publikasi berupa Info Singkat. Layanan info singkat tidak hanya menjadi sarana penyebaran informasi terkait isu-isu strategis dan aktual, melainkan sebagai wujud nyata pelaksanaan keterbukaan informasi publik di DPR RI.

Pusaka memiliki peran penting dalam memberikan dukungan keahlian yang bersifat non partisan dan independen kepada DPR RI. Seluruh kegiatan kajian yang dilaksanakan berlandaskan *scientific evidence*, sehingga produk yang dihasilkan memiliki kredibilitas tinggi dan dapat menjadi dasar pertimbangan objektif dalam proses pengambilan keputusan di lingkungan legislatif. Sebagai bagian dari upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, DPR RI dalam menjalankan fungsi konstitusionalnya meliputi fungsi legislasi, fungsi anggaran, fungsi pengawasan, serta peran diplomasi parlemen. Pusat Analisis Keparlemenan menyelenggarakan berbagai penelitian dan analisis kebijakan. Hasil dari kajian tersebut tidak hanya menjadi referensi internal bagi anggota DPR RI, tetapi juga dipublikasikan kepada masyarakat melalui situs resmi (<https://pusaka.dpr.go.id>), selain itu publikasi ini disosialisasikan melalui akun Instagram Pusaka @pusaka_bkdprri yang dapat di akses dengan mudah oleh publik (Laporan Kinerja Pusat Analisis Keparlemenan).

Publikasi info singkat berperan sebagai aktor utama dalam menyongsong layanan publik di bidang informasi. Melalui keberadaannya, masyarakat dapat memperoleh informasi yang akurat, relevan, dan terkini

mengenai isu-isu strategis yang terjadi di masyarakat. Info Singkat tidak hanya berfungsi sebagai dukungan teknis bagi parlemen, tetapi juga menjadi sarana utama untuk mewujudkan transparansi, akuntabilitas, dan edukasi publik. Sebagai ujung tombak layanan informasi, Info Singkat memastikan setiap informasi disampaikan dengan cepat, tepat waktu, dan mudah diakses oleh masyarakat, selaras dengan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Dengan demikian, Info Singkat sebagai penggerak utama yang menghubungkan kebutuhan masyarakat akan informasi dengan tanggung jawab publik yang akuntabel. (Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008, t.t.).

Tabel 1.2 Data Komposisi Jenis Pekerjaan Responden

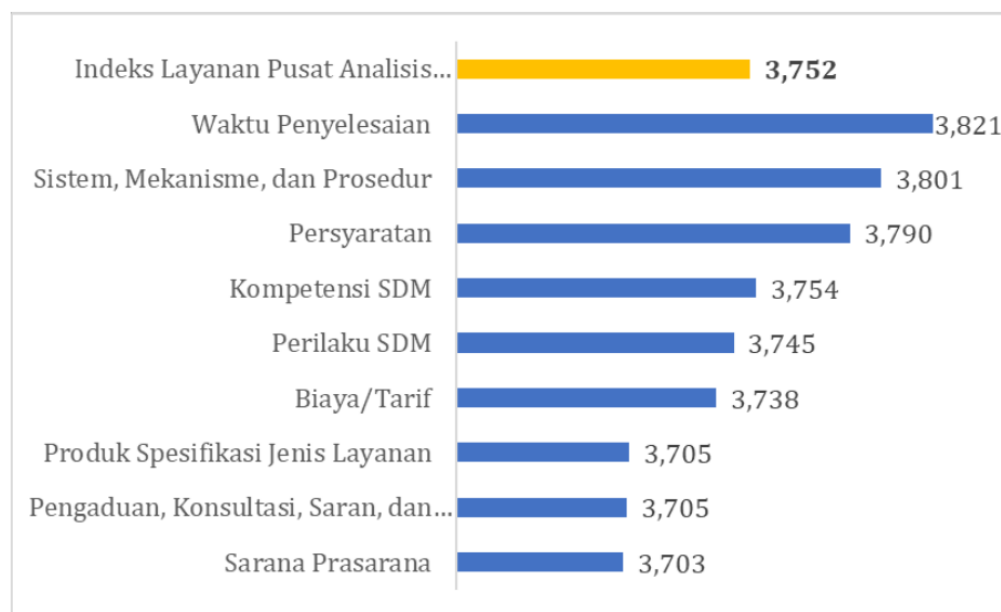
Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Anggota DPR RI	204	87,18
PNS Setjen DPR RI	10	4,27
PNS di luar Setjen DPR RI	3	1,28
Staf Khusus/Tenaga Ahli/Staf Administrasi Anggota	1	0,43
Mitra Kerja Non-K/L	1	0,43
Pelajar/Mahasiswa	10	4,27
Masyarakat	5	2,14
Jumlah	234	100%

Sumber: Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Pusaka

Dalam rangka menilai kinerja, Pusat Analisis Keparlemenan (Pusaka) secara berkala melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap para pengguna layanannya. Hasil SKM terbaru menunjukkan bahwa mayoritas responden berasal dari kalangan Anggota DPR RI, yaitu sebanyak 204 orang atau 87,18 persen. Selain itu, terdapat pula responden dari PNS Setjen DPR RI (4,27%), PNS di luar Setjen DPR RI (1,28%), staf khusus/tenaga ahli anggota DPR (0,43%), mitra kerja non-K/L (0,43%), serta masyarakat umum sebanyak 5 orang atau 2,14 persen dari total 234 responden. Data tersebut menampilkan bahwa publikasi Pusaka memiliki

jangkauan yang cukup luas. Di satu sisi, Info Singkat berfungsi sebagai sumber rujukan utama bagi anggota DPR RI dalam mendukung pengambilan keputusan dan pelaksanaan fungsi kelembagaan. Di sisi lain, publikasi ini juga dapat diakses oleh masyarakat umum maupun akademisi melalui kanal resmi Pusaka, sehingga memperkuat fungsi layanan publik di bidang informasi. Fenomena ini menjadi penting untuk diteliti karena tingkat kepuasan pengguna mencerminkan sejauh mana Info Singkat telah menjalankan perannya sebagai sarana transparansi dan akuntabilitas. Dengan demikian, penelitian ini berangkat dari kebutuhan untuk mengkaji pelaksanaan layanan publikasi Info Singkat sebagai instrumen strategis dalam mendukung fungsi DPR RI (Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Pusaka).

Gambar 1.4 Hasil SKM Pusat Analisis Keparlemenan Tahun 2024 Berdasarkan Unsur Pelayanan



Sumber: Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Pusaka

Capaian kinerja Pusaka dapat dilihat dari *output* yang dihasilkan berupa produk dan jasa, baik dalam bentuk asistensi, analisis, maupun ekspose. Produk dan jasa layanan keahlian tersebut direalisasikan melalui berbagai publikasi dan layanan, baik yang bersifat reguler dan berkelanjutan

maupun yang bersifat insidentil sesuai dengan kebutuhan kelembagaan. Untuk menilai kualitas layanan tersebut, dilakukan pengukuran melalui indeks kepuasan masyarakat, yang mencakup penilaian dari berbagai pihak, mulai dari Anggota DPR RI sebagai *user* utama, mitra kerja DPR dan Kesetjenan, kalangan akademisi yang menjadi bagian dari lingkup keilmuan, hingga masyarakat yang menggunakan layanan Pusaka. Indeks kepuasan masyarakat ini berfungsi sebagai barometer penting untuk mengetahui sejauh mana produk dan jasa yang dihasilkan oleh Pusaka diterima, dimanfaatkan, serta memberikan manfaat nyata dalam memperlancar pelaksanaan fungsi dan peran DPR RI. Dengan demikian, pengukuran tersebut tidak hanya mencerminkan efektivitas kinerja kelembagaan, tetapi juga menjadi dasar dalam menilai kualitas layanan publik di bidang informasi yang diberikan (Laporan Kinerja Pusaka Tahun 2024).

Keterbukaan informasi publik sebagai salah satu komponen penting dalam mewujudkan penyelenggaraan administrasi yang baik di lingkungan pemerintahan. Dalam pandangan Robert Charlick yang dikutip oleh Syeh et al. (2022), administrasi yang ideal tidak hanya berfokus pada efisiensi teknis, tetapi juga pada kemampuan untuk mengelola berbagai urusan publik secara efektif melalui penyusunan pedoman yang substansial serta strategi yang berorientasi pada masa depan. Pendekatan tersebut diyakini mampu mendorong peningkatan kualitas nilai-nilai budaya yang menjadi landasan tata kelola pemerintahan yang berkualitas. Prinsip ini menegaskan bahwa keterbukaan informasi bukan sekadar kewajiban hukum, tetapi juga bagian dari strategi pembangunan institusi yang transparan, akuntabel, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam konteks Pusat Analisis Keparlemenan, publikasi Info Singkat dapat dipandang sebagai implementasi nyata keterbukaan informasi publik di bidang pelayanan publik, di mana hasil kajian ilmiah disajikan secara ringkas, akurat, dan mudah diakses oleh pemangku kepentingan, baik di lingkungan DPR RI

maupun oleh masyarakat luas (Implementasi Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik, t.t.).

Menurut Ahmadi dan Rachmiate dalam Trisnati et al (2025), keterbukaan informasi mencerminkan suatu kondisi di mana masyarakat memiliki akses terhadap informasi yang tersedia secara luas. Akses ini menciptakan peluang bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam kehidupan bernegara, baik secara langsung maupun tidak langsung. Mereka menjelaskan bahwa tata kelola pemerintahan yang menyediakan akses informasi secara terbuka akan mendorong keterlibatan publik secara aktif, sekaligus memperkuat peran masyarakat dalam melakukan fungsi kontrol terhadap kinerja pemerintah.

Selain keterbukaan informasi, transparansi juga mendorong menuju *good governance*, penerapan prinsip transparansi memberi peluang bagi masyarakat untuk memahami proses perumusan dan pelaksanaan kebijakan, sekaligus memastikan kesesuaiannya dengan alokasi anggaran yang telah direncanakan (Bolang dalam Trisnati et al 2025). Hal ini, sebagaimana ditegaskan oleh Sangki, Gosal, dan Kairupan dalam Trisnati et al (2025), juga menjadi pendorong terciptanya akuntabilitas dalam hubungan antara penyelenggara negara dan warga negara. Menurut Starling dalam Trisnati et al (2025) menjelaskan bahwa akuntabilitas merupakan kemampuan sektor publik untuk mempertanggungjawabkan tindakan yang telah dilakukan kepada pihak berwenang dalam sistem politik, yang memiliki kewenangan untuk menilai dan mengevaluasi kinerja otoritas publik (Trisnati 2025). Oleh karena itu, penelitian ini diarahkan untuk melihat bagaimana pelaksanaan layanan publikasi Info Singkat dijalankan, sejauh mana publikasi tersebut berperan dalam mendukung fungsi DPR RI, serta bagaimana kontribusinya sebagai bentuk layanan publik di bidang informasi yang transparan, akuntabel, dan responsif.

B. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penelitian ini berfokus pada:

1. “Bagaimana Pelaksanaan Layanan Publikasi Info Singkat di Pusat Analisis Keparlemenan Setjen DPR RI?”.
2. “Faktor-faktor apa yang menjadi pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan Layanan Publikasi Info Singkat di Pusat Analisis Keparlemenan Setjen DPR RI?”.

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan permasalahan diatas tujuan utama dari penelitian ini adalah ingin menganalisis pelaksanaan layanan publikasi info singkat di Pusat Analisis Keparlemenan Setjen DPR RI dan mengetahui faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan layanan publikasi info singkat di Pusat Analisis Keparlemenan Setjen DPR RI.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat membawa manfaat teoritis dan praktis, seperti sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

penelitian ini diharapkan mampu memperkaya kajian di bidang administrasi publik, khususnya terkait pelaksanaan layanan publik dalam penyebaran informasi oleh lembaga legislatif. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji topik serupa, sekaligus memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori layanan publik.

2. Manfaat Praktis

penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan bagi Pusat Analisis Keparlemenan Setjen DPR RI dalam meningkatkan kualitas

pelaksanaan publikasi Info Singkat, sehingga informasi yang disampaikan dapat lebih relevan, ringkas, akurat, dan mudah dipahami oleh berbagai kalangan. Bagi masyarakat, hasil penelitian ini dapat mendorong kemudahan akses terhadap informasi publik yang terpercaya, sehingga membantu meningkatkan literasi politik dan mencegah penyebaran informasi hoaks. Bagi pemangku kepentingan lainnya, penelitian ini juga dapat menjadi acuan untuk mengembangkan strategi komunikasi publik yang lebih inklusif, transparan, dan akuntabel.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Penelitian ini menggunakan model SERVQUAL yang terdiri dari lima dimensi utama untuk menganalisis pelaksanaan layanan publikasi Info Singkat di Pusat Analisis Keparlemenan (Pusaka) Setjen DPR RI. Berikut adalah poin-poin kesimpulan berdasarkan kelima dimensi tersebut:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Tampilan *website* Pusaka dinilai sudah *user-friendly*. Format publikasi Info Singkat berupa *paperless* lima halaman dianggap efisien dan profesional karena disusun secara sistematis (abstrak, pendahuluan, pembahasan, rekomendasi). Diseminasi dilakukan melalui berbagai kanal digital seperti Instagram *Reels* dan *WhatsApp Channel*, di mana *WhatsApp Channel* dinilai paling efektif dan spesifik dalam mengakses layanan karena setiap terbitan Info Singkat disusun berdasarkan per komisi.

2. *Reliability* (Keandalan)

Penerbitan Info Singkat berjalan konsisten dua kali setiap bulan (minggu kedua dan keempat). Naskah disusun berdasarkan analisis berbasis bukti yang valid dan akurat dengan mengikuti SOP sepuluh tahap. Pusaka juga rutin melakukan monitoring dan evaluasi untuk menjaga relevansi dan dampak terhadap tugas konstitusional DPR RI.

3. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Pusaka responsif terhadap isu-isu aktual dan cepat menanggapi kendala teknis melalui koordinasi dengan Pustekinfo. Tim redaksi memastikan bahasa naskah mudah dipahami publik, tidak hanya akademisi. Namun, tingkat pemanfaatan oleh anggota DPR RI

masih rendah, dan frekuensi terbit dua kali sebulan dinilai belum cukup cepat dalam mengikuti dinamika isu harian.

4. *Assurance* (Jaminan)

Pengguna memiliki tingkat kepercayaan tinggi terhadap penulis Info Singkat. Seluruh naskah disusun oleh analis legislatif dan kebijakan berkompeten (jenjang Pertama hingga Utama) dengan keahlian spesifik di bidang Polhukam, Ekuinbang, dan Kesra. Kualitas naskah terjamin karena berbasis bukti ilmiah dan disertai sumber referensi kredibel pada setiap publikasi.

5. *Empathy* (Empati)

Dimensi empati masih perlu ditingkatkan, terutama dalam aspek inklusivitas teknis. *Website* Pusaka belum menyediakan fitur aksesibilitas bagi penyandang disabilitas, seperti pembaca layar, pembesar huruf, atau kontras tinggi. Meski demikian, dari sisi konten, Pusaka menunjukkan empati yang baik dengan konsisten mengangkat isu-isu kelompok rentan, seperti pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak, khususnya melalui kerja sama dengan Komisi VIII DPR RI.

B. Saran

Berdasarkan analisis lima dimensi SERVQUAL, pelaksanaan Info Singkat disarankan untuk fokus perbaikan layanan pada dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy*, yaitu:

1. Meningkatkan Daya Tarik Visual Dengan Mengubah Judul Menjadi Data Fakta

Pusaka perlu melakukan perubahan pada tampilan *layout* Info Singkat, terutama dalam penulisan judul yang sebaiknya menonjolkan data konkret, karena sifat Info Singkat bukan sebagai rekomendasi keputusan mutlak yang ditindaklanjuti oleh DPR RI, melainkan hanya sebagai referensi data, kajian, dan analisis. Untuk itu tampilan judul dapat diganti jangan fokus ke strategi tetapi fokus

pada data permasalahan, sehingga dapat menarik para Anggota DPR RI.

2. Melakukan Pelatihan Untuk Seluruh Jenjang Analis Legislatif serta Penerapan Mekanisme Reward Dan Punishment

menyelenggarakan pelatihan bagi seluruh jenjang Analis Legislatif, mulai dari jenjang pertama, jenjang Muda, jenjang Madya dan jenjang Utama. Upaya ini dilakukan untuk mendorong peningkatan kemampuan, baik bagi analis yang kompetensinya belum optimal agar menjadi lebih baik, maupun bagi yang sudah optimal agar kompetensinya semakin meningkat. Selain itu, penerapan *reward* dan *punishment* diperlukan untuk menjaga kedisiplinan dan kualitas tulisan. Penulis dengan kinerja baik dapat diberikan apresiasi sebagai bentuk motivasi, sementara penulis yang kurang disiplin dapat dikenakan sanksi proporsional atau diberikan perlakuan khusus, seperti pengiriman daftar isu lebih awal. Dengan cara ini, penerbitan Info Singkat dapat berlangsung lebih konsisten, tepat waktu, dan tetap memenuhi standar kualitas.

3. Sosialisasi Di Kalangan Internal Untuk Memperkuat Diseminasi Layanan Info Singkat

Pusaka dapat melakukan sosialisasi dan diseminasi secara rutin, melakukan *campaign* internal di lingkungan DPR melalui *email blast*, *WhatsApp broadcast group* resmi, dan menggandeng *stakeholders* internal DPR secara online, terutama melalui Instagram resmi DPR RI dan laman intranet DPR supaya Info Singkat lebih mudah diketahui keberadaannya.

4. Menyediakan Fitur Aksesibilitas *Tools*.

Mengingat 90% distribusi produk dilakukan secara digital, Pusaka perlu menjamin aksesibilitas penuh bagi seluruh pengguna. Segera tindak lanjuti rencana pengembangan layanan untuk menambahkan fitur aksesibilitas digital (*accessibility tools*) di website Pusaka,

termasuk fitur pembaca layar (read aloud/audio), kontras tinggi, atau fitur pembesar huruf. Hal ini penting untuk menjaga prinsip inklusivitas layanan dan memastikan Info Singkat dapat diakses oleh seluruh kalangan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Adiputro, A. (Ed.). (n.d.). Catatan kritis kinerja DPR RI masa sidang III tahun pertama DPR: Kemunduran substansi di balik formalitas rapat.
- Albi, A., & Johan, S. (2018). Metodologi penelitian kualitatif (L. D. Ella, Ed.). CV Jejak. <https://books.google.co.id/books?id=59V8DwAAQBAJ> Diakses 27 Agustus 2025.
- Barzelay, M. (2001). *The new public management: Improving research and policy dialogue*. University of California Press.
- Bovens, M., Goodin, R. E., & Schillemans, T. (2008). *The Oxford handbook of public accountability*. Oxford University Press.
- Djani, W. (2022). Administrasi publik (Teori dan pergeseran paradigma ke era digital). Zifatama Jawa. <https://books.google.co.id/books?id=2tJuEAAAQBAJ> Diakses 25 Agustus 2025.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). Analisis data kualitatif: Buku sumber tentang metode-metode baru. UI Press.
- Moleong, L. J. (2017). Metodologi penelitian kualitatif. Remaja Rosdakarya.
- Mufiz, A. (2022). Pengantar ilmu administrasi negara: 1–9 / ADPU4130 / 3 SKS (Edisi ke-3). Universitas Terbuka.
- Sahya, A., & Sumantri, L. (2016). Administrasi pembangunan: Teori dan praktik (A. B. S. Ahmad, Ed.). CV Pustaka Setia.
- Sinambela, L. P. (2006). Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi. *Bumi Aksara*.
- Sugiyono. (2010). Memahami penelitian kualitatif. Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D (Edisi 2). Alfabeta.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). Delivering quality service. New York: The Free Press.

B. Jurnal

- Choirunnisa, L., Hajar, T., Oktaviana, C., Ridlo, A. A., Rohmah, E. I., & Sunan, U. (2023). Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) dalam meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik di Indonesia. *Sosio Yustisia: Jurnal Hukum dan Perubahan Sosial*, 3(1). <https://doi.org/10.15642/sosyus.v3i1.401>
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika*, 21(1), 33–54.
- Implementasi Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik. (n.d.). <https://doi.org/10.30737/interaksi.v1i1.5229> Diakses 25 Agustus 2025.
- Mumtazah, N., Fitriana, S., & Mandiri, U. N. (2021). Analisa kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Jatiwaringin Kota Bekasi menggunakan metode SERVQUAL. *Informatics and Computer Engineering Journal*, 1(2). <https://jurnal.bsi.ac.id/index.php/ijec/> Diakses 22 Agustus 2025.
- Nina Adlini, M., Hanifa Dinda, A., Yulinda, S., Chotimah, O., & Julia Merliyana, S. (2022). Metode penelitian kualitatif studi pustaka. *Jurnal Ilmiah*, 6(1). <https://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=2846813&val=13953&title> Diakses 22 Agustus 2025.
- Nilamsari, N. (2014). Memahami studi dokumen dalam penelitian kualitatif (No. 2). <http://fisip.untirta.ac.id/teguh/?p=16> Diakses 25 Agustus 2025.
- Pemerintahan, J., & Politik, D. (2023). Literatur review: Penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 8(2), 123–128. <https://ejournal.uigm.ac.id/index.php/PDP/article/view/3015> Diakses 22 Agustus 2025
- Putu, N., & Widanti, T. (2022). Konsep *good governance* dalam perspektif pelayanan publik: Sebuah tinjauan literatur. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(1). <http://repo.unr.ac.id/704/1/Konsep%20Good%20Governance%20dalam%20Perspektif%20Pelayanan%20Publik%20Sebuah%20TinjauanLiteratur.pdf> Diakses 25 Agustus 2025.
- Trisnati, D., Sagita, N. I., & Centia, S. (n.d.). Analisis keterbukaan informasi publik dalam publikasi risalah rapat di Sekretariat DPRD Kota

Bandung. <https://doi.org/10.24198/responsive.v8i2.63041> Diakses 15 Agustus 2025.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420–450.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1998). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

C. Peraturan

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2023. (n.d.). Diambil 27 Agustus 2025, dari <https://peraturan.bpk.go.id/Details/243688/perpres-no-16-tahun-2023>

Ketentuan, B. I., & Pasal, U. (n.d.). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018*. Diambil 20 Mei 2025, dari <https://peraturan.bpk.go.id/Details/96913/perpres-no-95-tahun-2018>

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008. (n.d.). Diambil 14 Agustus 2025, dari <https://peraturan.bpk.go.id/Details/39047/uu-no-14-tahun-2008>

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

UU Nomor 25 Tahun 2009. (n.d.). Diambil 27 Agustus 2025, dari <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>

Peraturan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Tenaga Ahli dan Staf Administrasi Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia.

D. Webiste

Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. (n.d.). Laporan kinerja Pusat Analisis Keparlemenan Tahun 2024. Diambil 14 Agustus 2025, dari

<https://berkas.dpr.go.id/setjen/dokumen/reformasi-birokrasi-Badan-Keahlian-Laporan-Kinerja-Pusaka-Tahun-2024-1754292172.pdf>

Laporan Kinerja Info Singkat Tahun 2024. (n.d). Laporan Kinerja Pusat Analisis Keparlemenan Tahun 2024. Diambil 20 Agustus 2025, dari https://drive.google.com/file/d/1MDOywbZxYDg40KBiMI-OYxieyrdkoIE_/view?pli=1

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Pusaka. (n.d). Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Pusat Analisis Keparlemenan (Pusaka).

Pusat Analisis Keparlemenan situs *website* <https://pusaka.dpr.go.id/> Diakses 18 Agustus 2025.