

KUALITAS PELAYANAN PROGRAM DELEGASI MASYARAKAT (STUDI BIRO HUBUNGAN MASYARAKAT DAN SISTEM INFORMASI SEKRETARIAT JENDERAL MPR RI)

Faris Hilmy Rosyad¹, Entang Adhy Muhtar²,

^{1,2}Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Padjadjaran, Bandung, Indonesia
Email Korespondensi : faris22003@mail.unpad.ac.id¹; entang@unpad.ac.id²

Submitted: 23-04-2026; Accepted: 07-04-2026; Published :11-04-2026

ABSTRAK

Program Delegasi Masyarakat merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Sekretariat Jenderal Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia melalui Biro Hubungan Masyarakat dan Sistem Informasi sebagai upaya memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai kelembagaan dan fungsi MPR RI. Pelaksanaan program ini menuntut kualitas pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai penerima layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan Program Delegasi Masyarakat berdasarkan enam dimensi, yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi yang melibatkan penyelenggara program dan peserta delegasi masyarakat sebagai informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Program Delegasi Masyarakat telah dilaksanakan berdasarkan keenam dimensi tersebut, namun ditemukan adanya kesenjangan antara kualitas interaksi layanan yang dinilai baik dengan kesiapan sistem pendukung yang belum terintegrasi secara optimal, sehingga pelaksanaan layanan masih sangat bergantung pada inisiatif dan adaptasi sumber daya manusia dalam mengatasi keterbatasan teknis dan infrastruktur. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penguatan kualitas pelayanan berbasis enam dimensi tersebut diperlukan untuk mendukung keberlanjutan dan efektivitas Program Delegasi Masyarakat sebagai bagian dari pelayanan publik di lingkungan MPR RI.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Program Delegasi Masyarakat, Sistem Informasi

ABSTRACT

The Community Delegation Program is a form of public service implemented by the Secretariat General of the People's Consultative Assembly of the Republic of Indonesia through the Bureau of Public Relations and Information Systems to provide public education on the institutional roles and functions of the MPR RI. The implementation of this program requires service quality that is responsive to the needs and expectations of the community as service recipients. This study aims to analyze the quality of service of the Community Delegation Program based on six dimensions, namely transparency, accountability, conditionality, participation, equality of rights, and the balance of rights and obligations. This study employed a qualitative approach with data collection techniques consisting of interviews, observation, and documentation involving program organizers and community delegation participants as informants. The findings indicate that the service quality of the Community Delegation Program has generally reflected the six dimensions, however, a gap remains between the quality of service interaction and the readiness of supporting systems, as digital and infrastructural integration has not been fully optimized, resulting in service delivery that is still highly dependent on the initiative and adaptability of human resources in addressing

technical constraints. This study concludes that strengthening service quality based on these six dimensions is necessary to support the sustainability and effectiveness of the Community Delegation Program as part of public service delivery within the MPR RI.

Key word: *Public Service Quality, Community Delegation Program, Information System.*

PENDAHULUAN

Paradigma pelayanan publik di Indonesia telah mengalami transformasi fundamental, bergerak dari pendekatan prosedural kaku menuju orientasi pemenuhan hak sipil yang inklusif. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjadi landasan yuridis yang menempatkan masyarakat bukan sekadar objek, melainkan subjek yang berhak atas layanan prima, akuntabel, dan partisipatif. Dalam diskursus administrasi publik, pergeseran ini menandai transisi dari *New Public Management* (NPM) yang mengagungkan efisiensi, menuju *New Public Service* (NPS). Perspektif NPS menegaskan bahwa birokrasi tidak hanya bertugas mencapai target kinerja administratif, tetapi harus mampu menciptakan nilai publik (*public value*) melalui interaksi yang berkualitas dan memanusiakan warga negara (Ningtyas, 2017; Agustina, 2019).

Dalam konteks kelembagaan negara, pelayanan publik tidak lagi dapat dipahami sebatas transaksi administratif, melainkan sebagai arena "ko-produksi" tempat pemerintah dan masyarakat membangun kepercayaan. Bagi Majelis Permusyawaratan Rakyat Republik Indonesia (MPR RI), kualitas pelayanan publik menjadi indikator krusial legitimasi institusi dan kesehatan demokrasi. Melalui Sekretariat Jenderal, MPR RI menetapkan visi strategis "Terwujudnya Birokrasi Berkelas Dunia" yang diterjemahkan ke dalam misi pelayanan yang profesional dan modern. Komitmen ini sejalan dengan *Sustainable Development Goals* (SDGs), khususnya tujuan ke-16 mengenai penguatan institusi yang akuntabel dan inklusif. Oleh karena itu, Biro Hubungan Masyarakat dan Sistem Informasi (Humas dan SI) memiliki mandat strategis untuk mengelola kanal edukasi publik yang tidak hanya informatif, tetapi juga mampu memperkuat literasi konstitusi dan kebangsaan masyarakat.

Salah satu instrumen utama dalam mewujudkan mandat tersebut adalah Program Delegasi Masyarakat (PDM). Program ini dirancang sebagai ruang dialog langsung antara

masyarakat dengan wakil rakyat. Namun, efektivitas komunikasi publik tidak semata ditentukan oleh dokumen perencanaan strategis (Renstra), melainkan sangat bergantung pada implementasi nyata di lapangan. Kesenjangan antara visi "birokrasi kelas dunia" dengan realitas operasional sering kali menjadi tantangan utama. Biro Humas dan SI dituntut untuk memastikan bahwa setiap interaksi dalam program delegasi mencerminkan citra kelembagaan yang positif, responsif, dan bebas dari hambatan birokrasi yang berbelit.



Gambar 1 Jumlah Peserta dan Kegiatan Delegasi Masyarakat

Sumber: Data LKIP Biro Humas dan SI Setjen MPR RI 2022-2024, (2025)

Berdasarkan data empiris, animo masyarakat terhadap layanan edukasi MPR RI menunjukkan fluktuasi yang signifikan dan cenderung meningkat. Data internal Biro Humas dan SI (2025) mencatat lonjakan drastis jumlah peserta delegasi, dari 31 kegiatan 4.972 orang pada tahun 2022 menjadi 13.569 orang dalam 71 kegiatan pada tahun 2023. Meskipun terjadi normalisasi jumlah peserta menjadi 9.769 orang dengan total 56 kegiatan pada tahun 2024, angka tersebut masih menunjukkan peningkatan sebesar 96% dibandingkan kondisi awal. Tren kenaikan ini memberikan tekanan tersendiri pada kapasitas manajemen layanan. Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode 2022–2024, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) memang berada pada kategori "Sangat Baik" (skor 88,63 pada 2024), namun analisis

mendalam terhadap unsur pembentuk IKM menyingkap adanya residu masalah yang persisten.

Bertolak dari temuan awal di lapangan, penelitian ini menelaah mutu layanan Program Delegasi Masyarakat (PDM) pada Biro Humas & SI Setjen MPR RI dengan menautkan kinerja proses dan pengalaman peserta. Fokus perbaikan diarahkan pada keterjelasan alur dan konsistensi pelaksanaan kegiatan sesuai jadwal, kesigapan petugas dalam merespons kebutuhan beragam segmen pengunjung, substansi yang dibawakan dan kecakapann narasumber saat menyampaikan materi, kemudahan akses sejak tahap informasi awal hingga fasilitas di lokasi, serta suasana layanan kepada peserta dari awal hingga pascakunjungan melalui ruang dialog dan umpan balik. Dengan menutup celah pada titik-titik tersebut melalui penguatan SOP, koordinasi, dan standar operasional kegiatan, diharapkan PDM tidak hanya berjalan tertib dan tepat waktu, tetapi juga memberikan pengalaman belajar yang relevan, inklusif, dan bermakna bagi pelajar, mahasiswa, maupun komunitas.

Terdapat paradoks antara tingginya skor kepuasan agregat dengan rendahnya penilaian pada aspek teknis prosedural. Tiga indikator yang konsisten mendapatkan nilai terendah selama tiga tahun berturut-turut adalah: (1) prosedur layanan yang dinilai kurang ringkas; (2) ketepatan waktu pelayanan; dan (3) mekanisme pengaduan. Di lapangan, ketidakjelasan prosedur ini berdampak nyata, seperti adanya kebingungan alur pendaftaran bagi rombongan delegasi hingga revisi dokumen yang berulang. Kondisi ini menurunkan efisiensi persiapan dan berpotensi mendegradasi pengalaman belajar pengunjung. Artinya, meskipun interaksi personal petugas dinilai sangat baik, aspek kepastian sistem (*reliability*) masih menjadi titik lemah yang menghambat pencapaian standar layanan berkelas dunia.

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji kualitas pelayanan publik Studi yang dilakukan (Ari & Prastowo, 2020) Membahas bagaimana “*Pelaksanaan Fungsi Pokok Humas Pemerintah pada Lembaga Pemerintah*”, mengulas fungsi humas sebagai saluran informasi, fasilitator dua-arah, dan negosiator dengan penekanan pada validitas informasi,

pemilihan media, serta optimalisasi kanal daring; simpulannya, humas yang dikelola profesional menguatkan kepercayaan publik dan kinerja layanan. Ini sejalan dengan tema penelitian yang menilai kualitas layanan komunikasi-edukasi pada PDM; perbedaannya, studi Prastowo bersifat deskriptif lintas lembaga, sementara penelitian ini fokus pada Biro Humas & SI Setjen MPR RI.

Sedangkan Penelitian oleh (Ruchiat Nugraha et al., 2022), Menganalisis dengan judul “*Analisis Strategi Humas Pemerintahan Era Milenial dalam Menghadapi Tata Kelola Informasi Publik*”, menggunakan lensa strategi komunikasi kehumasan di era digital (orkestrasi media, narasi tunggal, pelibatan pemangku kepentingan) dalam kerangka keterbukaan informasi; simpulannya, integrasi strategi dan transformasi digital memungkinkan layanan informasi-komunikasi yang lebih efektif dan berkualitas. Persamaannya dengan penelitian ini terletak pada tujuan peningkatan aksesibilitas, responsivitas, dan umpan balik layanan; perbedaannya, studi tersebut bertumpu pada tataran strategis-makro, sedangkan penelitian ini menguji implementasi operasional strategi tersebut dalam praktik layanan PDM.

Urgensi penelitian ini bertumpu pada kualitas pelayanan sebuah program edukasi publik yang dijalankan oleh Sekretariat Jenderal MPR RI sebagai wujud pendukung lembaga legislatif. Pada umumnya kebaruannya sebagian besar literatur menilai mutu layanan ada pada ranah pemerintah kabupaten/kota, provinsi, daerah/dinas sementara Program Delegasi Masyarakat (PDM) berada pada ekosistem komunikasi edukasi kelembagaan di tingkat nasional yang menuntut standar keandalan proses, kejelasan informasi, responsivitas petugas, aksesibilitas, dan ruang dialog yang berbeda sifatnya dari layanan perizinan atau loket biasa. Dengan permintaan PDM yang meningkat dan mandat transparansi lembaga negara, pengukuran mutu pada konteks legislatif menjadi mendesak untuk memastikan pengalaman belajar warga tetap konsisten dan akuntabel, sekaligus menutup celah prosedur, ketepatan waktu, dan mekanisme umpan balik. Karena itu, penelitian ini tidak hanya mengisi gap (objek layanan legislatif yang jarang ditelaah), tetapi juga menawarkan terjemahan

operasiorespnal mutu layanan edukasi berbasis data kegiatan, profil peserta, dan temuan SKM agar PDM dapat ditingkatkan secara terukur dan berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan ini dipilih untuk mengeksplorasi dan memahami fenomena kualitas pelayanan publik secara mendalam melalui interpretasi makna yang diberikan oleh aktor-aktor internal birokrasi maupun penerima layanan (Creswell & Creswell, 2023). Lokus penelitian ini yaitu di Biro Hubungan Masyarakat dan Sistem Informasi Sekretariat Jenderal MPR RI, mengingat posisinya yang strategis sebagai ujung tombak edukasi kelembagaan sekaligus pelaksana teknis Program Delegasi Masyarakat di tingkat pusat.

Teknik pengumpulan data dilakukan secara sistematis melalui tiga metode utama yaitu, observasi lapangan, yang dilakukan peneliti untuk menangkap dinamika alur pelayanan, kejelasan informasi, serta kondisi sarana prasarana secara alamiah, kemudian wawancara mendalam dengan informan, dan studi dokumentasi yang mencakup berbagai regulasi seperti Undang-Undang Pelayanan Publik, Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP), hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), serta dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) lainnya.

Dalam penelitian kualitatif ini, Hal utama dalam proses penelitian kualitatif adalah menentukan informan kunci. Informan kunci dilandaskan pada frekuensi keterlibatan informan yang bersangkutan dengan kondisi sosial yang akan dikaji. Menurut (Sugiyono, 2022). Penentuan subjek harus menggunakan teknik secara sengaja (*purposive sampling*), bukan dilakukan dengan teknik acak (*random sampling*) agar hasil tetap relevan dengan penelitian yang dilakukan.

Adapun daftar informan yang berpartisipasi dalam penelitian ini disajikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 1 Informan Penelitian

No.	Informan	Peran/Alasan
1.	Kepala Biro Hubungan	Penanggung jawab kebijakan strategis, standar mutu layanan,

	Masyarakat dan Sistem Informasi (1 Orang)	dan arah pengembangan program di tingkat biro.
2.	Kepala Bagian Pemberitaan dan Hubungan Antar Lembaga (1 Orang)	Pengelola tata kelola operasional, kurasi delegasi, dan koordinasi yang mempengaruhi mutu layanan.
3.	Kepala Sub-bagian Hubungan Antar Lembaga (1 Orang)	Pengampu teknis SOP pelayanan (pra, pelaksanaan, pasca) dan pengelolaan sarana prasarana.
4.	Staff Biro Hubungan Masyarakat dan Sistem Informasi (3 Orang)	Tim teknis yang bersentuhan langsung dengan peserta pada setiap titik layanan (<i>touchpoint</i>).
5.	Peserta Delegasi (3 Orang)	Representasi pengguna layanan untuk menilai pengalaman, transparansi, dan kenyamanan program.

Sumber: Data diolah Penulis, (2026)

Prosedur pengolahan dan analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara konkuren, yaitu berlangsung simultan dengan proses pengumpulan data sebagaimana dianjurkan dalam penelitian kualitatif (Creswell & Creswell, 2023). Peneliti secara iteratif melakukan proses pengorganisasian, pembacaan mendalam, serta pemaknaan terhadap data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Mengingat sifat data kualitatif yang kompleks dan kaya, dilakukan proses penyaringan (*winnowing*) untuk menyeleksi informasi yang relevan dan signifikan, sehingga analisis tetap terfokus pada isu sentral penelitian, yakni kualitas pelayanan Program Delegasi Masyarakat.

Tahapan analisis data dilakukan secara sistematis melalui beberapa langkah utama, meliputi: Langkah-langkah analitis. Secara berurutan, peneliti 1) Mengorganisir dan Mempersiapkan Data untuk Analisis (transkrip wawancara, observasi, dokumen), 2) membaca keseluruhan data untuk menangkap gambaran umum, 3) melakukan pengkodean atas segmen bermakna, 4) Mengidentifikasi Tema Gunakan proses pengkodean untuk menghasilkan deskripsi tentang lingkungan atau orang serta

kategori atau tema untuk analisis 5) Mengembangkan Interpretasi Garis Besar Cerita. 6) Analisis Data Lebih Lanjut Menggunakan Kerangka Analitis 7) Menampilkan dan menafsirkan data. Hasil analisis kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskriptif yang menampilkan keterkaitan antar tema, sehingga mampu merepresentasikan fenomena kualitas pelayanan secara komprehensif, kontekstual, dan berbasis pada perspektif partisipan.

Keabsahan data dalam penelitian ini dijamin melalui penerapan teknik triangulasi, yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik (Creswell & Creswell, 2023). Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan dan mengonfirmasi informasi dari berbagai informan yang memiliki latar belakang dan peran berbeda dalam layanan, guna memperoleh konsistensi dan kedalaman data. Sementara itu, triangulasi teknik dilakukan dengan menggabungkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk menguji kesesuaian temuan. Melalui penerapan triangulasi secara sistematis, penelitian ini diharapkan menghasilkan temuan yang kredibel, valid, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilaksanakan pada Biro Hubungan Masyarakat dan Sistem Informasi (Humas dan SI), sebuah unit kerja strategis di bawah Sekretariat Jenderal MPR RI. Secara kelembagaan, eksistensi unit ini didasarkan pada Peraturan Presiden Nomor 45 Tahun 2019 dan aturan turunannya dalam Peraturan Sekretaris Jenderal Nomor 1 Tahun 2022. Biro Humas dan SI memiliki mandat spesifik untuk menyelenggarakan dukungan pelayanan informasi, komunikasi publik, dan edukasi kelembagaan guna mendukung visi Setjen MPR RI mewujudkan birokrasi berkelas dunia. Dalam operasionalnya, biro ini didukung oleh tiga bagian utama, yaitu Bagian Sistem Informasi dan Data, Bagian Pemberitaan dan Hubungan Antar Lembaga, serta Bagian Media Visual dan Audio Visual, yang bersinergi membentuk ekosistem pelayanan terpadu.

Fokus utama penelitian tertuju pada Program Delegasi Masyarakat (PDM), sebuah layanan edukasi publik yang memfasilitasi

kunjungan berbagai elemen masyarakat mulai dari pelajar, mahasiswa, hingga komunitas umum ke Kompleks Parlemen. Program ini bukan sekadar wisata gedung, melainkan instrumen edukasi konstitusi yang dirancang untuk mendekatkan lembaga MPR RI dengan publik. Pelaksanaannya berpedoman pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan diperkuat oleh Maklumat Pelayanan Setjen MPR RI yang menjamin standar kepastian waktu, prosedur, dan akuntabilitas layanan.

Aktivitas ini juga selaras dengan prinsip keterbukaan informasi publik seperti yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008. Undang-Undang ini menegaskan kewajiban lembaga publik menyediakan informasi secara terbuka, mudah diakses, dan sederhana bagi masyarakat. Untuk mendukung mandat ini, Biro Humas dan SI melakukan berbagai fungsi seperti menyebarkan informasi, memberikan pelayanan informasi publik, mengelola hubungan antarlembaga dan kunjungan delegasi masyarakat, serta memberikan informasi tentang kelembagaan MPR RI. Secara strategis, pelayanan ini dijalankan melalui pengembangan hubungan internal dan eksternal, koordinasi lintas instansi, pengelolaan hubungan dengan media, serta pemberdayaan masyarakat. Dengan demikian, kegiatan penerimaan kunjungan delegasi bukan hanya seremonial, tetapi merupakan bentuk layanan edukatif yang bertujuan menjangkau berbagai lapisan masyarakat melalui presentasi dan kunjungan lapangan di area kompleks MPR/DPR/DPD RI.

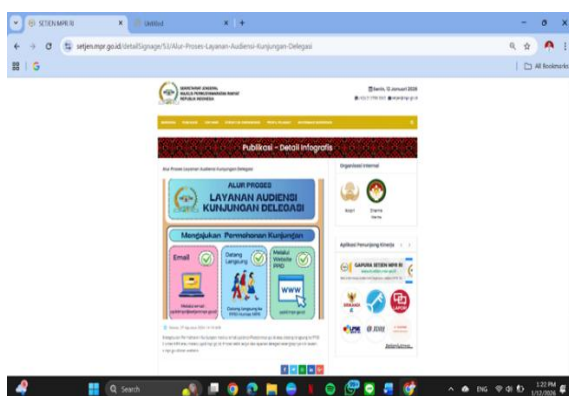
1. Transparansi

Transparansi Transformasi pelayanan publik idealnya diawali dengan adanya keterbukaan (transparansi) yang menjamin aksesibilitas informasi bagi seluruh lapisan masyarakat. Langkah awal ini menjadi fundamental karena transparansi berfungsi sebagai pintu masuk kepercayaan publik terhadap lembaga negara. Sebagaimana dijelaskan oleh Sinambela (2011), transparansi merupakan pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, disediakan secara memadai, serta mudah dimengerti. Dalam ranah organisasi

publik modern, mewujudkan transparansi bukan sekadar menyediakan informasi, tetapi memastikan informasi tersebut dapat dipahami dan digunakan oleh publik secara efektif.

Secara konseptual, transparansi tidak hanya berbicara tentang tersedianya informasi, tetapi juga menyangkut kemampuan masyarakat dalam memahami dan juga memanfaatkan informasi tersebut. Dalam pelayanan publik modern, transparansi juga berarti adanya mekanisme penyebaran informasi yang efektif, partisipatif, dan responsif terhadap kebutuhan publik. Pada Biro Hubungan Masyarakat dan Sistem Informasi Sekretariat Jenderal MPR RI, prinsip ini tercermin dalam berbagai upaya publikasi kegiatan, penyediaan informasi melalui website resmi, dan pelayanan publik berbasis data yang terbuka.

Di Biro Humas dan Sistem Informasi Setjen MPR RI, dimensi ini menjadi instrumen utama untuk mengubah citra lembaga dari yang eksklusif menjadi inklusif melalui optimalisasi kanal digital. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan internal, keterbukaan informasi telah menjadi fokus kinerja biro untuk menjaga akuntabilitas publik. Peneliti menemukan bahwa transformasi pada dimensi transparansi dilakukan secara konkret melalui penyediaan informasi berbasis digital, yakni melalui *website* resmi dan portal PPID. Melalui kanal ini, masyarakat dapat mengakses alur pendaftaran, persyaratan, dan informasi kegiatan tanpa harus datang secara fisik ke kompleks parlemen. Bukti empiris dari keterbukaan akses ini dapat dilihat pada tampilan antarmuka laman resmi MPR RI berikut ini:



Gambar 2 Tampilan Website Mengenai Informasi Alur Pengajuan Delegasi Masyarakat

Sumber: Data Diolah Penulis, (2026)

Gambar di atas menunjukkan bahwa Biro Humas dan SI telah berupaya mematuhi asas keterbukaan dengan menyediakan diagram alur yang dapat diakses publik. Namun, di balik ketersediaan informasi tersebut, peneliti menemukan adanya paradoks dalam implementasi teknisnya. Meskipun informasi tersedia secara daring, mekanisme pendaftaran yang diterapkan masih bersifat "semi-manual". Calon delegasi masih diharuskan mengirimkan dokumen permohonan melalui surat elektronik (*email*) atau melakukan konfirmasi telepon, belum terintegrasi penuh dalam satu platform aplikasi *end-to-end* yang otomatis (seperti *web-form* terpadu).

Secara empiris, berdasarkan hasil observasi dan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2024, aspek keterbukaan informasi memperoleh nilai tinggi, Capaian ini menandakan bahwa masyarakat secara umum menilai transparansi pelayanan publik MPR RI berada pada kategori "baik". Namun demikian, nilai tersebut juga menjadi indikasi bahwa masih terdapat ruang untuk memperkuat efektivitas komunikasi dan percepatan pembaruan informasi

Peneliti menginterpretasikan bahwa transparansi ini baru sebatas pada tahap informatif (ketersediaan data), namun belum sepenuhnya transformatif ke arah kemudahan akses teknis (*accessibility*). Hal ini dikuatkan oleh keluhan informan eksternal yang merasa bingung dengan alur konfirmasi via *email* yang tidak *real-time*. Selain itu, peneliti juga menyoroti aspek bahasa yang digunakan dalam panduan teknis prosedur yang dinilai masih terlalu kaku dan birokratis. Hal ini berbeda dengan konten media sosial lembaga yang lebih cair, sehingga menciptakan disparitas pemahaman, terutama pada segmen pelajar yang mengharapkan kecepatan, kepraktisan, dan bahasa yang lebih komunikatif.

2. Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan pilar fundamental yang memastikan bahwa setiap tindakan birokrasi dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan koridor peraturan perundang-undangan dan norma yang berlaku. Menurut Sinambela (2011), akuntabilitas adalah pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan baik kepada publik

maupun kepada atasan atau unit yang lebih tinggi. Di lingkungan Setjen MPR RI, dimensi ini diwujudkan melalui kepatuhan ketat terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP), penerapan kebijakan layanan tanpa pungutan biaya (*zero-cost*), serta pelaporan kinerja berjenjang secara berkala.

Dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik, akuntabilitas memiliki dua dimensi utama. Pertama, akuntabilitas vertikal, yaitu tanggung jawab lembaga kepada otoritas yang lebih tinggi atau masyarakat luas melalui pelaporan kinerja, evaluasi, dan audit. Kedua, akuntabilitas horizontal, yakni tanggung jawab langsung terhadap pengguna layanan melalui transparansi informasi, kejelasan prosedur, dan jaminan keandalan layanan. Pada tataran operasional, kedua dimensi ini saling melengkapi dan memastikan agar lembaga publik tidak hanya bekerja sesuai aturan, tetapi juga menghasilkan nilai publik yang nyata.

Berdasarkan temuan lapangan, peneliti mengobservasi bahwa akuntabilitas vertikal (pertanggungjawaban kepada negara) telah berjalan optimal. Setiap pelaksanaan kegiatan delegasi dilengkapi dengan bukti dukung administrasi yang lengkap seperti daftar hadir, dokumentasi kegiatan, dan notulensi sehingga aman dari temuan audit kinerja. Namun, peneliti menemukan tantangan signifikan pada aspek akuntabilitas horizontal (pertanggungjawaban kepada masyarakat), khususnya terkait aspek reliabilitas jadwal atau kepastian waktu pelaksanaan. Padatnya agenda kenegaraan pimpinan MPR RI dan dinamika politik penggunaan ruang sidang sering kali memaksa terjadinya perubahan jadwal (*rescheduling*) kegiatan delegasi secara mendadak, yang berpotensi menimbulkan ketidakpastian bagi peserta yang telah merencanakan kunjungan jauh hari.

Dalam situasi tersebut, peneliti menginterpretasikan bahwa bentuk akuntabilitas yang muncul di lapangan bukanlah kepastian jadwal yang kaku yang sulit dicapai dalam dinamika parlemen melainkan responsivitas komunikasi. Biro Humas dan SI menutupi celah ketidakpastian jadwal tersebut dengan strategi komunikasi yang intensif, memberikan penjelasan logis, dan menawarkan opsi solusi alternatif kepada peserta (misalnya pengalihan

lokasi atau penyesuaian waktu). Hal ini mengindikasikan bahwa akuntabilitas pelayanan di MPR RI lebih bersifat responsif-adaptif: petugas bertanggung jawab bukan dengan menjamin waktu yang sempurna tanpa cela, tetapi dengan menjamin penanganan masalah yang transparan dan solutif bagi peserta, sehingga kepercayaan publik tetap terjaga.

3. Kondisional

Pelayanan publik yang prima harus mampu beradaptasi dengan situasi dan kondisi penerima layanan tanpa mengorbankan prinsip efisiensi. Sinambela (2011) mendefinisikan kondisional sebagai pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Dalam konteks Program Delegasi Masyarakat, dimensi ini menjadi sangat krusial mengingat heterogenitas peserta yang datang sangat beragam, mulai dari siswa Taman Kanak-Kanak hingga mahasiswa.

Lebih lanjut, pelayanan yang bersifat kondisional tidak dimaksudkan untuk menciptakan perbedaan perlakuan, melainkan adaptasi yang rasional terhadap variasi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik yang ideal justru adalah pelayanan yang fleksibel mampu bertransformasi sesuai dengan karakter, kapasitas, dan kebutuhan penerima layanan, sembari memastikan seluruh proses berjalan efisien serta hasilnya efektif. Oleh sebab itu, dimensi kondisional menjadi ujian nyata bagi instansi publik: sejauh mana mereka mampu menjaga keseimbangan antara keterbatasan dan responsivitas.

Penerapan dimensi kondisional di Biro Humas dan SI tercermin dari strategi segmentasi materi yang adaptif. Peneliti menemukan bahwa petugas menerapkan pendekatan yang sangat fleksibel: menggunakan metode diskusi mendalam (*in-depth discussion*) bersama pejabat struktural untuk tamu mahasiswa, namun beralih ke metode permainan (*ice breaking*) dan tur visual untuk tamu pelajar sekolah dasar. Adaptasi metodologi ini memastikan substansi edukasi tersampaikan secara efektif sesuai kapasitas kognitif peserta, sehingga layanan tetap efisien meski target audiensnya berbeda jauh. Meskipun demikian, peneliti menemukan

adanya hambatan struktural terkait kondisi infrastruktur fisik gedung parlemen yang merupakan bangunan lama (*heritage*). Ketiadaan ruang tunggu khusus delegasi memaksa penggunaan fasilitas alternatif seperti aula masjid untuk menampung rombongan besar.

Meski menggunakan ruang alternatif, pelaksanaan kegiatan tetap berlangsung efektif karena peserta tidak merasa terganggu. Adaptasi terhadap keterbatasan fisik ini menunjukkan bentuk efisiensi relatif, di mana biro memanfaatkan fasilitas yang ada untuk memastikan kegiatan tidak terhambat. Dalam konteks teori Sinambela, ini menjadi contoh nyata bagaimana pelayanan kondisional diterapkan dengan mengutamakan efektivitas proses di tengah keterbatasan sumber daya. Selain itu, aksesibilitas bagi penyandang disabilitas (tuna daksa) masih terbatas pada titik-titik tertentu seperti gambar di bawah ini:



Gambar 3 Aksesibilitas Belum Sepenuhnya Ramah Disabilitas

Sumber: Dokumentasi Penulis, (2026)

Meski menggunakan ruang alternatif, pelaksanaan kegiatan tetap berlangsung efektif karena peserta tidak merasa terganggu. Adaptasi terhadap keterbatasan fisik ini menunjukkan bentuk efisiensi relatif, di mana biro memanfaatkan fasilitas yang ada untuk memastikan kegiatan tidak terhambat. Dalam konteks teori Sinambela, ini menjadi contoh nyata bagaimana pelayanan kondisional diterapkan dengan mengutamakan efektivitas proses di tengah keterbatasan sumber daya. Peneliti menginterpretasikan bahwa efektivitas layanan saat ini sangat bergantung pada "intervensi manusia" atau kegigihan petugas dalam melakukan improvisasi lapangan seperti memberikan bantuan fisik manual kepada peserta disabilitas untuk menutupi kesenjangan fasilitas (*infrastructure gap*). Artinya, pelayanan

menjadi kondisional dan efektif bukan karena kesiapan sistem infrastruktur sepenuhnya, melainkan karena tingginya inisiatif sumber daya manusia (SDM) dalam melayani keterbatasan tersebut.

4. Partisipatif

Pelayanan publik modern menuntut pergeseran paradigma, di mana masyarakat tidak lagi ditempatkan sekadar sebagai objek penerima layanan (*service receiver*), melainkan sebagai mitra aktif (*partner*). Menurut Sinambela (2011), partisipatif dapat dimaknai sebagai keterlibatan aktif masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik yang memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan publik. Di lingkungan Biro Humas dan Sistem Informasi Setjen MPR RI, peneliti menemukan bahwa dimensi partisipatif ini telah diterjemahkan ke dalam desain Program Delegasi Masyarakat yang bersifat dialogis, bukan monolog.

Esensi partisipatif tidak hanya berhenti pada keikutsertaan fisik masyarakat dalam proses layanan, tetapi juga pada peluang bagi masyarakat untuk menyuarakan pendapat, menilai, bahkan memengaruhi arah kebijakan layanan agar semakin relevan dengan kebutuhan mereka. Dengan demikian, dimensi partisipatif adalah wujud sinergi antara pemberi layanan dan penerima layanan dalam satu kesadaran kolektif bahwa pelayanan publik bertujuan untuk membangun kesejahteraan sosial secara bersama-sama.

Berdasarkan data lapangan, peneliti menemukan bahwa partisipasi publik difasilitasi melalui berbagai kanal. Secara operasional, setiap sesi kunjungan selalu menyediakan ruang diskusi terbuka dan tanya jawab interaktif, bahkan dikemas dalam bentuk kuis edukatif bagi segmen pelajar dasar. Lebih jauh, partisipasi ini dilembagakan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) tahunan. Forum ini menjadi mekanisme formal bagi masyarakat untuk memberikan kritik dan saran yang berdampak langsung pada kebijakan layanan, seperti perbaikan fasilitas ruang tunggu yang diusulkan oleh peserta.

Temuan yang paling signifikan adalah adanya rencana inovasi pengembangan metode "Simulasi Sidang" (*role-play*). Gagasan yang terinspirasi dari praktik parlemen di luar negeri ini dirancang agar peserta tidak hanya mendengarkan paparan teori, tetapi turut

merasakan pengalaman menjadi "aktor" dalam proses pengambilan keputusan politik.

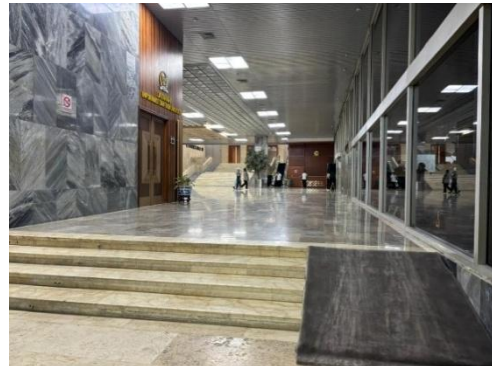
Peneliti menginterpretasikan temuan ini sebagai indikasi kuat bahwa MPR RI sedang bergerak menuju model *co-production* dalam pelayanan publik. Kualitas pengalaman edukasi tidak lagi ditentukan sepihak oleh birokrasi, melainkan diciptakan bersama (*co-created*) melalui keterlibatan aktif peserta. Melalui pendekatan simulasi dan dialog dua arah ini, partisipasi tidak hanya berfungsi sebagai alat legitimasi birokrasi, tetapi juga sebagai metode efektif untuk menginternalisasi nilai-nilai kebangsaan secara mendalam kepada generasi muda.

5. Kesamaan Hak

Prinsip keadilan sosial menuntut agar pelayanan publik terdistribusi secara merata tanpa bias atau tendensi diskriminatif. Dalam perspektif teori Sinambela (2011), dimensi kesamaan hak dimanifestasikan melalui penyelenggaraan layanan yang tidak membedakan pengguna berdasarkan suku, ras, agama, golongan, maupun status sosial. Di Biro Humas dan Sistem Informasi Setjen MPR RI, peneliti menemukan bahwa asas ini diterapkan secara ketat melalui mekanisme penjadwalan yang objektif.

Secara konseptual, kesamaan hak tidak berarti perlakuan identik bagi setiap orang, melainkan memberikan perlakuan yang setara dan adil sesuai kebutuhan. Hal ini berarti penyelenggara pelayanan publik harus memastikan seluruh kelompok masyarakat, tanpa terkecuali, memiliki kesempatan dan akses yang sama terhadap layanan yang tersedia. Berdasarkan observasi data reservasi kunjungan, peneliti mengidentifikasi bahwa manajemen Biro menerapkan sistem antrean berbasis kronologi waktu pengajuan (*first-come, first-served*) secara konsisten. Peneliti tidak menemukan indikasi adanya pemberian perlakuan khusus kepada instansi tertentu. Baik institusi pendidikan terkemuka dari ibu kota maupun komunitas masyarakat dari daerah pedesaan diperlakukan dengan standar prosedur dan kualitas layanan yang setara. Prioritas penjadwalan ditentukan murni oleh urutan administrasi surat masuk, bukan berdasarkan

kedekatan personal atau prestise lembaga pengaju.



Gambar 4 Akses Menuju Gedung Nusantara IV & V

Sumber; Dokumentasi Penulis, (2026)

Kendati keadilan prosedural telah berjalan baik, peneliti menemukan tantangan pada aspek inklusivitas fisik, khususnya bagi penyandang disabilitas. Mengingat struktur bangunan parlemen yang didesain pada era lampau, fasilitas pendukung bagi kelompok rentan belum sepenuhnya terintegrasi di seluruh area. Walaupun upaya perbaikan telah terlihat dengan adanya instalasi lift dan jalur landai (*ramp*) di titik-titik strategis, aksesibilitas mandiri masih menjadi kendala.

Peneliti menafsirkan temuan ini sebagai sebuah dikotomi kinerja. Secara prosedural (*procedural justice*), dimensi kesamaan hak telah terpenuhi dengan sangat baik melalui sistem antrean yang egaliter. Namun, secara substantif, masih terdapat pekerjaan rumah terkait pemerataan akses fisik. Ketergantungan peserta disabilitas pada bantuan fisik petugas mengindikasikan bahwa kesamaan hak dalam konteks kemandirian akses belum sepenuhnya terwujud secara sistemik, meskipun secara layanan personal para petugas telah memberikan pendampingan yang maksimal.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Keberlanjutan kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh terciptanya ekuilibrium atau keseimbangan antara pemenuhan hak pengguna layanan dan kepatuhan terhadap kewajiban yang menyertainya. Sinambela (2011) menggarisbawahi bahwa pelayanan publik yang ideal harus mengakomodasi aspek

keadilan proporsional bagi kedua belah pihak, baik penyedia maupun penerima layanan. Dalam implementasi Program Delegasi Masyarakat, dimensi ini dikelola secara strategis sebagai instrumen pendidikan karakter dan wawasan kebangsaan.

Berdasarkan pengamatan di lapangan, peneliti menemukan bahwa Biro Humas dan SI telah memenuhi hak-hak normatif peserta secara optimal, meliputi hak mendapatkan materi substansial, fasilitas akomodasi kegiatan, hingga pengalaman tur gedung. Secara resiprokal, peneliti juga mencatat adanya pemberlakuan standar kewajiban yang ketat bagi peserta, mencakup kepatuhan terhadap protokol keamanan, etika busana formal, serta tata tertib selama berada di area objek vital negara.

Temuan menarik muncul dalam mekanisme penegakan kewajiban tersebut. Ketika terjadi insiden pelanggaran ringan seperti upaya pembentangan spanduk komunitas yang tidak sesuai prosedur peneliti mengobservasi bahwa petugas tidak menggunakan pendekatan legalistik yang kaku. Sebaliknya, pendekatan yang diterapkan bersifat persuasif dan edukatif. Petugas memberikan pemahaman mengenai marwah kelembagaan tanpa mengurangi kenyamanan peserta.

Peneliti menafsirkan fenomena ini sebagai bukti bahwa keseimbangan hak dan kewajiban di MPR RI telah bertransformasi melampaui sekadar transaksi administratif. Aturan protokoler yang ketat tidak dipandang sebagai hambatan birokrasi, melainkan diinternalisasi oleh peserta sebagai bagian dari pengalaman belajar etika kenegaraan. Dengan demikian, tercipta ekosistem layanan yang saling menghormati: birokrasi memfasilitasi hak publik untuk mendapatkan informasi (*right to know*), sementara publik secara sadar menghormati kewajiban menjaga kehormatan simbol negara.

SIMPULAN

Berdasarkan analisis terhadap data penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik pada Program Delegasi Masyarakat di Biro Hubungan Masyarakat dan Sistem Informasi Setjen MPR RI telah melampaui standar administratif semata dan bertransformasi menjadi pelayanan yang bernilai edukatif dan strategis. Secara substantif, pelayanan ini berhasil membangun kepercayaan

publik melalui pendekatan yang inklusif, responsif, dan partisipatif, di mana interaksi antara petugas dan masyarakat berjalan dialogis serta menjunjung tinggi kesetaraan akses tanpa diskriminasi. Keunggulan utama layanan terletak pada kemampuan adaptasi sumber daya manusia (SDM) yang mampu menerjemahkan materi kebangsaan yang rumit menjadi relevan bagi berbagai segmen masyarakat, mulai dari pelajar hingga mahasiswa.

Namun, penelitian ini juga menyimpulkan adanya disparitas antara tingginya kualitas interaksi layanan (*service interaction*) dengan kesiapan infrastruktur pendukung (*service support*). Aspek transparansi dan kemudahan akses masih terkendala oleh sistem digital yang belum terintegrasi penuh (*end-to-end*), sementara aspek kondisionalitas masih bergantung pada intervensi manual petugas untuk menutupi keterbatasan fasilitas fisik gedung cagar budaya yang belum sepenuhnya ramah disabilitas. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik di unit ini saat ini lebih didorong oleh budaya kerja yang kuat dan inisiatif personal petugas (*people-driven*) daripada keandalan sistem teknologi atau infrastruktur (*system-driven*). Penguatan ke depan mutlak memerlukan modernisasi sistem reservasi terpadu dan revitalisasi aksesibilitas fisik guna menjamin keberlanjutan kualitas layanan yang prima.

Saran

Saran Praktis

1. Peningkatan Integrasi Sistem Informasi Layanan Delegasi

Perlu dilakukan pengembangan sistem pendaftaran digital yang terintegrasi secara menyeluruh (*end-to-end system*) agar proses registrasi, konfirmasi jadwal, dan umpan balik dapat dilakukan secara daring tanpa perlu komunikasi manual melalui email pribadi. Hal ini akan memperkuat transparansi dan efisiensi layanan publik di lingkungan Biro Humas dan SI.

2. Perbaikan Fasilitas Fisik dan Aksesibilitas Publik

Biro Humas dan SI perlu memperhatikan peningkatan fasilitas pendukung seperti ruang tunggu delegasi dan akses ramah disabilitas. Meskipun pelaksanaan program sudah

berjalan baik, penyediaan fasilitas yang lebih inklusif akan semakin memperkuat prinsip kesetaraan dan kualitas pelayanan publik yang berkeadilan.

3. Penguatan Dokumentasi dan Sosialisasi Kewajiban Peserta

Untuk menjaga keseimbangan hak dan kewajiban, penting bagi penyelenggara untuk memiliki panduan tertulis yang memuat tata tertib peserta, termasuk etika berpakaian, waktu kedatangan, dan aturan keamanan. Dokumen ini juga dapat disertakan dalam sistem pendaftaran daring agar peserta memiliki pemahaman yang sama sebelum kunjungan.

4. Penguatan Instrumen Diplomasi Kelembagaan

Program Delegasi Masyarakat perlu dimanfaatkan sebagai instrumen diplomasi kelembagaan MPR RI yang berfungsi memperkuat hubungan konstitusional antara lembaga negara dan masyarakat melalui pendekatan edukatif dan partisipatif. Melalui kegiatan ini, MPR RI dapat menegaskan perannya sebagai rumah kebangsaan yang tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga menumbuhkan literasi politik konstitusional dan rasa kepemilikan publik terhadap lembaga negara.

Saran Teoritis

1. Pengayaan Model Kualitas Pelayanan Publik di Lembaga Non-Pelayanan Langsung.

Penelitian ini dapat menjadi dasar bagi pengembangan model teoritis baru dalam memahami penerapan kualitas pelayanan publik di lembaga legislatif yang memiliki karakteristik berbeda dari instansi pelayanan langsung seperti kementerian atau dinas. Hal ini membuka ruang kajian lebih lanjut mengenai adaptasi prinsip-prinsip pelayanan dalam konteks kelembagaan negara.

2. Perluasan Kajian terhadap Dampak Edukatif Program Delegasi Masyarakat.

Penelitian lanjutan dapat difokuskan untuk mengukur sejauh mana Program Delegasi Masyarakat memberikan dampak terhadap peningkatan literasi kelembagaan dan civic engagement peserta. Kajian semacam ini penting untuk menilai efektivitas program bukan hanya dari sisi administratif, tetapi juga dari sisi transformasi sosial dan pendidikan kewarganegaraan.

3. Penguatan Dimensi Partisipatif dalam Perspektif Kebijakan Publik.

Peneliti berikutnya dapat menelusuri lebih dalam mengenai bagaimana prinsip partisipatif dapat diformalkan ke dalam kebijakan pelayanan publik di lembaga negara, termasuk peran inovasi seperti simulasi sidang atau forum interaktif sebagai sarana pembelajaran politik yang efektif bagi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, E. (2019). Pelaksanaan pelayanan publik berkualitas bagi masyarakat. *Jurnal Literasi Hukum*, 3(2), 10–20.
- Alyileili, M., & Opoku, A. (2025). Toward inclusive AI in public services: Governance, fairness, and citizen empowerment in AI-driven municipal self-service systems. *SSRN Electronic Journal*.
- Andriansyah, A. (2021). *Inovasi pelayanan publik di era pandemi COVID-19*. Jakarta: Moestopo Publishing.
- Ardiansyah, T., & Sulistio, E. (2023). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Digitalisasi Birokrasi. *Responsive: Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi, Sosial, Humaniora Dan Kebijakan Publik*, 6(1), 45–58.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (6th ed.). Los Angeles: SAGE.
- Hendrayady, A., Sari, A. R., Mustanir, A., Amane, A. P. O., Isa, R., ... & Arief, M. H. (2023). *Manajemen pelayanan*

- publik*. Bandung: PT Global Eksekutif Teknologi.
- Juan, Z., Chong, C. W., Leong, Y. C., & Yihuan, L. (2025). AI-enabled service in hotels: A bibliometric review of research trends and service quality outcomes. *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH)*, 10(12), e003699.
- Legas, A., & Abagissa, J. (2025). Managerial leadership and public service quality: Service behavior as a mediator, evidence from Ethiopia. *Jejaring Administrasi Publik*, 17(2), 112–128.
- Marwiyah, S. (2023). *Strategi peningkatan kualitas pelayanan publik di era digitalisasi* [Unpublished manuscript].
- Nugraha, A. R., Sjoraida, D. F., & Novianti, E. (2022). Analisis strategi humas pemerintahan era milenial dalam menghadapi tata kelola informasi publik. *PROfesi Humas*, 6(2), 286–310.
- Prastowo, F. A. A. (2020). Pelaksanaan fungsi pokok humas pemerintah pada lembaga pemerintah. *PROfesi Humas*, 5(1), 17–37.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Santoso, R. M., Rachmasari, D., & Bona, C. (2025). Enhancing customers' loyalty through service quality. *Jurnal Bisnis Terapan*, 9(2), 228–235.
- Sekretariat Jenderal MPR RI. (2024). *Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) Biro Hubungan Masyarakat dan Sistem Informasi Tahun 2023*. Jakarta: Setjen MPR RI.
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi pelayanan publik: Teori, kebijakan, dan implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kualitatif: Untuk penelitian yang bersifat eksploratif, interpretif, interaktif, dan konstruktif*. Bandung: Alfabeta.