



UNIVERSITAS NASIONAL

**MANAJEMEN PELAYANAN PADA APLIKASI SISTEM
INFORMASI PERSIDANGAN PARIPURNA (SIPERDANA)
DALAM PENYELENGGARAAN RAPAT PARIPURNA DPR RI**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh
gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

FRISKA RENATA

NPM.203515516046

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

2024



UNIVERSITAS NASIONAL

**SERVICE MANAGEMENT ON THE APPLICATION OF
SISTEM INFORMASI PERSIDANGAN PARIPURNA
(SIPERDANA) IN THE ORGANIZATION OF PLENARY
MEETING DPR RI**

THESIS

Suggested as a prerequisite for obtaining Bachelor of Public Administration
(S.AP)

FRISKA RENATA

NPM.203515516046

**FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM**

2024



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Friska Renata
Nomor Induk Mahasiswa : 203515516046
Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan pada Aplikasi Sistem Informasi Persidangan Paripurna (SIPERDANA) dalam Penyelenggaraan Rapat Paripurna DPR RI.
Diajukan Untuk : Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disetujui untuk diajukan,

Jakarta, 29 Januari 2024

Dosen Pembimbing

Didit Setiabudi

Drs. Didit Setiabudi, M.Si



Drs. Nur Avianto, S.IP., M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Friska Renata
Nomor Induk Mahasiswa : 203515516046
Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan pada Aplikasi Sistem Informasi Persidangan Paripurna (SIPERDANA) dalam Penyelenggaraan Rapat Paripurna DPR RI.
Diajukan Untuk : Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disahkan

Jakarta, 27 Februari 2024

Dosen Pembimbing

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Drs. Didit Setiabudi, M.Si

Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Friska Renata
Nomor Induk Mahasiswa : 203515516046
Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan pada Aplikasi Sistem Informasi Persidangan Paripurna (SIPERDANA) dalam Penyelenggaraan Rapat Paripurna DPR RI.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP) pada program studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang : Drs. Rusman Ghazali, M.Si., Ph.D
Penguji I : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.S.i
Penguji II : Drs. Didit Setiabudi, M.Si

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 27 Februari 2024



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PERSYARATAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Friska Renata
Nomor Induk Mahasiswa : 203515516046
Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan pada Aplikasi Sistem Informasi Persidangan Paripurna (SIPERDANA) dalam Penyelenggaraan Rapat Paripurna DPR RI.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang sudah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 27 Februari 2024

Yang membuat pernyataan,

Friska Renata

ABSTRAK

Nama : Friska Renata
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan pada Aplikasi Sistem Informasi Persidangan Paripurna (SIPERDANA) dalam Penyelenggaraan Rapat Paripurna DPR RI.
Dosen Pembimbing : Drs. Didit Setiabudi, M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji manajemen pelayanan pada aplikasi Sistem Informasi Persidangan Paripurna (SIPERDANA) dalam penyelenggaraan Rapat Paripurna DPR RI. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Melalui teori Manajemen Siagian dengan 4 (empat) indikator, dapat diketahui bahwa tujuan Bagian Persidangan Paripurna dengan adanya aplikasi SIPERDANA sudah terlaksana dengan baik dengan adanya manajemen pelayanan pada aplikasi SIPERDANA dengan adanya pengorganisasian, koordinasi, dan pengawsan. Namun, tindakan tersebut belum optimal, terutama dalam hal Sumber Daya Manusia (SDM). Penelitian ini menunjukkan bahwa Bagian Persidangan Paripurna memberikan pelayanan kepada Anggota Dewan dengan baik melalui manajemen pelayanan aplikasi SIPERDANA, meskipun terdapat kendala terkait SDM. Koordinasi yang baik yang telah dilakukan oleh bagian persidangan paripurna dalam mengelola aplikasi Siperdana menciptakan sinergi efektif antar anggota tim, memastikan kelancaran proses, dan meningkatkan kinerja secara keseluruhan dalam pemanfaatan SIPERDANA.

Kata Kunci : Aplikasi SIPERDANA, Rapat Paripurna, Manajemen Pelayanan.

ABSTRACT

Name : Friska Renata

Major : *Public Administration*

Thesis Title : *Service Management on The Application of Sistem Informasi Persidangan Paripurna (SIPERDANA) in The Organization of Plenary Meeting DPR RI*

Lecturer Advisor : Drs. Didit Setiabudi, M.Si

This research aims to examine the service management on the application Sistem Informasi Persidangan Paripurna (SIPERDANA) in Dewan Perwakilan Rakyat (DPR RI). The method used in this research is descriptive qualitative method with data collection techniques using interviews, observations, and documentation. Through Siagian's Management theory with four indicators, it can be known that the objectives of the Bagian Persidangan Paripurna with the presence of the SIPERDANA application have been well implemented with service management on the SIPERDANA application through organization, coordination, and supervision. However, these actions are not yet optimal, especially in terms of Human Resources (HR). This research shows that the Bagian Persidangan Paripurna provides good service to the Council Members through the service management of the SIPERDANA application, although there are obstacles related to HR. The good coordination carried out by the Bagian Persidangan Paripurna in managing the SIPERDANA application creates effective synergy among team members, ensures smooth processes, and improves overall performance in the utilization of SIPERDANA.

Keywords : *SIPERDANA Application, Plenary Meeting, Service Management.*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat, karunia dan rahmat-Nya, sholawat dan juga salam tidak lupa penulis panjatkan kepada junjungan baginda Nabi Muhammad SAW, keluarga dan juga sahabatnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan serta penulisan skripsi ini dengan baik, meskipun hasilnya masih jauh dari kata sempurna.

Skripsi yang berjudul “*Manajemen Pelayanan pada Aplikasi Sistem Informasi Persidangan Paripurna dalam Penyelenggaraan Rapat Paripurna DPR RI*” ditulis untuk dapat memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

Penulis menyadari bahwa tanpa adanya bantuan, motivasi, dan bimbingan dari berbagai pihak dari masa perkuliahan sampai pada tahap penyusunan skripsi ini merupakan perjalanan yang cukup sulit bagi saya untuk dapat menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih terutama kepada:

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bernawi Putera, M.A, selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
3. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si, selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum dan Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

4. Bapak Angga Sulaiman, S.I.P.,M. AP, selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Administrasi Umum Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional serta sebagai Dosen Pembimbing Akademik saya.

5. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.I.P., M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

6. Bapak Khoirul Abror Ad-Dluha Ghoni, S.AP.,M.AP, selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

7. Bapak Drs.Didit Setiabudi, M.Si, sebagai Dosen Pembimbing Skripsi saya yang telah menyediakan banyak waktu, tenaga, dan juga pikiran untuk dapat mengarahkan dan membimbing saya dalam penyusunan serta penulisan skripsi ini. Saya juga mengucapkan terima kasih atas kesabaran serta keikhlasannya atas masukkan dan juga motivasinya selama proses penyusunan skripsi ini sampai kepada tahap sidang skripsi.

8. Seluruh dosen Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional yang telah memberikan ilmu pengetahuan serta wawasan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan

9. Seluruh staff bagian Sekretariat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional yang telah banyak membantu saya dalam hal administrasi.

10. Ibu Rachmi Suprihartanti S, SH, MH selaku kepala Bagian Persidangan Paripurna yang telah membimbing penulisan skripsi ini dan mengizinkan memberikan data serta informasi terkait penyelenggaraan Rapat Paripurna dan terkait SIPERDANA.

11. Seluruh jajaran di Bagian Persidangan Paripurna DPR RI yang telah bersedia meluangkan waktu membantu menyiapkan data dan informasi yang diperlukan.

12. Orang tua saya yaitu Bapak (alm) Bonard dan Ibu Suryani, serta keluarga saya atas segala kasih sayang, doa, nasihat, dan dukungan baik secara moral ataupun materil yang selalu diberikan kepada saya hingga saat ini.

13. Terima kasih juga kepada diri saya sendiri yang telah berjuang sampai pada tahap sejauh ini.

14. Untuk sahabat penulis, yaitu Sabrina Amalia, Fani Rezekianah, Alfida Salwa, Dewi Anjani, dan Indri Lestari yang selalu memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis selama masa perkuliahan hingga tahap penyusunan skripsi.

15. Untuk teman-teman penulis selama masa perkuliahan dari awal hingga tahap penyusunan skripsi ini di Universitas Nasional, yaitu Hannisa Astikapuri, Bunga Arya Hakim, Shafa Maulidia, Triadiva, Salsabila, Elvaretta dan teman-teman angkatan 20 Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.

16. Teman-teman satu bimbingan, yaitu Putri Alma dan Yusrina Yoko Meilawati, yang sudah berbagi suka dan duka selama masa bimbingan dan penyusunan skripsi. Terima kasih atas perjuangannya untuk tidak menyerah selama proses tahap penyusunan skripsi ini.

17. Seluruh pihak yang terlibat dalam proses penulisan skripsi ini tetapi tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu hingga proses penyelesaian. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat-Nya membalas seluruh kebaikan Bapak, Ibu, dan Saudara-Saudara sekalian.

Dengan penuh kesadaran diri dan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan tidak terlepas dari adanya kekurangan serta kesalahan penulis ataupun materi yang disajikan. Oleh karena itu, penulis berharap adanya saran dan kritik yang bersifat membangun setelah penyusunan skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk kita semua.

Jakarta, 31 Januari 2024

Penulis,



Friska Renata

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSYARATAN ORISINALITAS	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
KATA PENGANTAR	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4. Manfaat Penelitian.....	13
1.5 Sistematika Penulisan	14
BAB II	16
TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Penelitian Terdahulu.....	16
2.2 Kerangka Teori.....	22
2.3 Kerangka Pemikiran.....	33
BAB III	34
METODE PENELITIAN	34
3.1 Pendekatan Penelitian	34
3.2 Penentuan Informan	35
3.3 Teknik Pengumpulan Data	38
3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	39
3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian	42
BAB IV	44
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Deskripsi Lokasi dan Objek Penelitian	44

4.1.1 Sejarah dan Gambaran Umum Dewan Perwakilan Rakyat.....	44
4.1.2 Visi dan Misi	48
4.1.3 Tugas dan Fungsi Bagian Persidangan Paripurna.....	49
4.1.4 Struktur Organisasi Bagian Persidangan Paripurna	49
4.1.5 SOP Penyajian Data Melalui Aplikasi SIPERDANA	50
4.1.6 Tutorial Mengakses Aplikasi Sistem Informasi Persidangan Paripurna (SIPERDANA).....	53
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan Penelitian	61
4.2.1 Manajemen Pelayanan Aplikasi Sistem Informasi Rapat Paripurna dalam Penyelenggaraan Rapat Paripurna DPR RI.	61
4.2.1.1 Perencanaan (<i>Planning</i>).....	62
4.2.1.2 Pengorganisasian (<i>Organizing</i>)	65
4.2.1.3 Koordinasi (<i>Coordinating</i>).....	74
4.2.1.4 Pengawasan (<i>Controlling</i>).....	80
BAB V.....	87
KESIMPULAN DAN SARAN	87
5.1 Kesimpulan	87
5.2 Saran.....	88
5.2.1 Saran Teoritis.....	88
5.2.2 Saran Praktis.....	89
DAFTAR PUSTAKA.....	90
LAMPIRAN.....	91

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Anggota DPR RI Periode 2019-2024	5
Tabel 1.2 Sumber Data dan Bahan Rapat Paripurna	8
Tabel 1.3 Penyampaian Akses Aplikasi SIPERDANA	8
Tabel 1.4 Pembatasan Akses Data pada SIPERDANA.....	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan Sebagai Rujukkan.....	19
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	36
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	42



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Struktur Organisasi Sekretariat Jenderal DPR RI	4
Gambar 1. 2 Tampilan Aplikasi SIPERDANA	10
Gambar 1. 3 Tampilan saat Masuk Aplikasi SIPERDANA	11
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	33
Gambar 4.1 Gambar Gedung Dewan Perwakilan Rakyat.....	44
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Bagian Persidangan Paripurna	50
Gambar 4.3 SOP Prosedur Penyajian Data Melalui SIPERDANA	52
Gambar 4.4 Gambar Tampilan Aplikasi SIPERDANA	53
Gambar 4.5 Rencana Pengembangan Aplikasi Sistem Informasi Persidangan Paripurna (SIPERDANA) 2020-2022.....	65
Gambar 4.6 Alur Pengelolaan Aplikasi Sistem Informasi Persidangan Paripurna (SIPERDANA).....	73
Gambar 4.7 Alur Koordinasi Bagian Persidangan Paripurna dan Pustekinfo dengan AKD/Mitra Kerja.....	79