

# PERAN SEKRETARIAT DPRD DALAM MENUNJANG KINERJA ANGGOTA DPRD PROVINSI KALIMANTAN BARAT

Oleh:  
**SYARIF MUHAMMAD FARIED**  
NIM. E21109040

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Tanjungpura Pontianak Tahun 2016

[Gmail : muhammadfaried15@gmail.com](mailto:muhammadfaried15@gmail.com)

## Abstrak

Tujuan Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan peran Sekretariat DPRD dalam membantu tugas Anggota DPRD Provinsi Kalimantan Barat. Permasalahan dalam penelitian ini adalah terbatasnya Sumber Daya Manusia (SDM) yang terampil sesuai dengan bidang tugasnya, tidak sebanding dengan volume kegiatan anggota yang sangat tinggi, sehingga mengakibatkan kurang optimalnya pelayanan terhadap pelaksanaan kegiatan-kegiatan kedewanan. Subjek penelitian dalam penelitian ini terdiri dari, Kepala Bagian Persidangan, Kepala Bagian Hukum dan Humas, Kepala Sub Bagian Komisi, Kepanitiaan dan Fraksi, Kepala Sub Bagian Rapat dan Risalah, Kepala Sub Bagian Keprotokolan, Kepala Sub Bagian Perundang-undangan, 4 (empat) orang Anggota DPRD Provinsi Kalimantan Barat periode 2014-2019 sebagai orang yang mendapatkan pelayanan oleh Sekretariat DPRD, dan 4 (empat) orang staf 2 (dua) pada Bagian Persidangan yang berhubungan langsung di dalam memberikan pelayanan kepada Anggota DPRD Provinsi Kalimantan Barat, yaitu staf Komisi-Komisi, dan 2 (dua) orang staf Fraksi-Fraksi, staf alat kelengkapan DPRD (Badan Anggaran, Badan Musyawarah). Hasil penelitian yang penulis peroleh dilapangan diketahui Kinerja Sekretariat DPRD Provinsi Kalimantan Barat, dari segi produktivitas cukup optimal, Anggota DPRD Provinsi Kalimantan Barat menilai sikap pegawai Sekretariat DPRD dalam merespon keluhan dari anggota DPRD sudah cukup baik. Kinerja pegawai Sekretariat DPRD dari segi kualitas layanan terhadap Anggota DPRD Provinsi Kalimantan Barat cukup optimal. Hal tersebut tercermin dari sikap pegawai Sekretariat DPRD yang senantiasa memberikan pelayanan yang sopan, Adapun faktor yang mendukung pegawai Sekretariat DPRD dalam membantu tugas Anggota DPRD Provinsi Kalimantan Barat adalah tingginya komitmen pegawai Sekretariat DPRD untuk bekerja secara optimal dalam melayani anggota DPRD. Saran yang direkomendasikan yaitu Sekretariat DPRD Provinsi Kalimantan Barat terus meningkatkan kinerja. Hal ini dapat dilakukan dengan terus meningkatkan kualitas kerja maupun efisiensi kerja, selain itu pihak Sekretariat DPRD Provinsi Kalimantan Barat diharapkan agar meningkatkan sarana dan prasarana yang ada, serta menambah pegawai agar dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada Anggota DPRD Provinsi Kalimantan Barat.

Kata-kata Kunci : Peran, Sekretariat DPRD, Kinerja Anggota DPRD Provinsi Kalimantan Barat

## ABSTRACT

This study aims to describe the role of the Parliament Secretariat in assisting the West Kalimantan Provincial Assembly Members. The problem in this research is the limited Human Resources (HR) are skilled in their respective sectors, are not comparable with the volume of activities of members is very high, resulting in less than optimum service to the implementation of activities kedewanan. Research subjects in this study consisted of, Head of the trial, the Head of Legal and Public Relations, Head of Section of the Commission, the Committee and the Party, Head of Sub Section Meetings and Proceedings, Head of Sub Section Protocol, Head of Sub Division of Legislation, 4 (four) Members of the West Kalimantan Provincial parliament 2014-2019 period as people who get service by the parliament Secretariat, and four (4) members of staff two (2) to Section trial relate directly in providing services to the Members of parliament of West Kalimantan, namely the Commission staff - Komisi, and two (2) members of staff Factions, staff fittings parliament (Budget Committee, Consultative Body,). The results obtained in the field of research known author Performance Parliament Secretariat of West Kalimantan Province, in terms of productivity is optimal, West Kalimantan Provincial Assembly Members assess employee attitudes Parliament Secretariat in response to complaints from members of Parliament has been

good enough. Parliament Secretariat staff's performance in terms of quality of service to the West Kalimantan Provincial Assembly Members are optimal. This is reflected in the attitude of the Parliament Secretariat employees who continue to give courteous service, The factors that support the Secretariat staff assisting the Assembly Members DPRD West Kalimantan Province is the high commitment of the Parliament Secretariat employees to work optimally in serving legislators. The proposed recommendation that Parliament Secretariat of West Kalimantan Province continues to improve performance. This can be done by continuing to improve work quality and work efficiency, in addition Parliament Secretariat of West Kalimantan Province is expected to increase the existing infrastructure, and increase employee in order to provide optimum service West Kalimantan Provincial Assembly Members.

*Keywords: Role, Parliament Secretariat, Performance West Kalimantan Provincial Assembly Members*

## A. PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pemerintahan daerah pada dasarnya merupakan amanat dari UUD 1945, dimana Pemerintah Daerah dapat mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas desentralisasi dan tugas pembantuan. Semua itu, diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan, dan kekhususan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI).

Dalam kedudukannya masing-masing sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah, posisi DPRD Provinsi tidak saling berhadapan-hadapan dengan gubernur, melainkan berada pada posisi yang berdampingan sesuai dengan

tugas dan wewenang serta kewajiban masing-masing (*check and balance*).

Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) sebagai simbol demokrasi di daerah, secara kelembagaan merupakan representasi dari rakyat yang berdaulat, dalam realitasnya belum berdaya menghadapi eksekutif. Penyebabnya antara lain paradigma lama pemerintah di daerah bahwa Gubernur/Bupati/Walikota adalah penguasa tunggal masih tetap dijalankan. Selain itu masih terbatasnya kualitas anggota DPRD serta dominannya kepentingan pribadi anggota dewan, pengaruh feodalisme, dan masih dibatasinya kewenangan anggota dewan untuk menjalankan fungsi dalam menggunakan hak yang diatur melalui tata tertib dewan.

Menjadi anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah bukanlah hal yang mudah, justru mempunyai tanggung jawab yang sangat besar, sehingga menuntut kemampuan dalam mengambil sikap dan keputusan yang tegas.

Dalam melaksanakan peran sebagai anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD), apabila dilihat dari jumlah produk peraturan daerah yang dibuat, ternyata DPRD di era Reformasi tidak jauh berbeda dengan masa Orde Baru. Begitu juga dalam menggunakan hak-hak dewan, serta pelaksanaan tugas dan wewenang DPRD secara keseluruhan tetap memprihatinkan. Kendati begitu dari sisi penggunaan hak dewan, terutama keberanian para anggota mengadakan perubahan terhadap rencana peraturan daerah dan pelaksanaan pengawasan langsung terdapat peningkatan yang cukup menggembirakan.

Apabila kita melihat dari sisi pembentukan Peraturan Daerah (Perda), tidak ada bedanya DPRD di era Orde Baru dengan DPRD di era Reformasi, karena banyak rancangan Peraturan Daerah bersumber dari inisiatif eksekutif dibandingkan dengan prakarsa DPRD. Dampaknya, produk peraturan daerah umumnya kurang bernuansa pemberdayaan masyarakat baik dalam bidang sosial, ekonomi, politik dan sebagainya. Produk-produk peraturan daerah diduga banyak yang membebankan rakyat, untuk dan kepentingan penguasa. Itulah sebabnya masyarakat menilai bahwa DPRD belum berperan secara optimal dalam mendorong perbaikan dan peningkatan kesejahteraan rakyat dan

dianggap anggota DPRD hanya mengurus kepentingan diri sendiri dan partai saja. Padahal pandangan seperti itu belumlah tentu benar. Membuat suatu perubahan bukanlah suatu hal yang sangat mudah, apalagi harus selalu didukung oleh suara terbanyak. Karena anggota DPRD tidak bisa memutuskan segala sesuatu persoalan sendiri, tetapi juga harus dengan persetujuan anggota DPRD lainnya.

Selain itu dalam membuat suatu program dan dalam hal pelaksanaannya tidak hanya memperhatikan satu faktor saja, melainkan banyak faktor yang menjadi bahan pertimbangan. Bukan bermaksud mengabaikan satu bidang tetapi tentu saja segala keputusan yang diambil harus mampu mengakomodir semua bidang.

Permasalahan yang mendasar saat ini adalah bagaimana upaya untuk mendorong kinerja Sekretariat DPRD agar dapat melaksanakan tugasnya, mengingat bahwa Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) adalah sebagai badan legislatif daerah yang berkedudukan dan menjadi mitra pemerintah daerah. Kedudukan DPRD dalam politik penyelenggaraan pemerintahan daerah merupakan unsur pelaksanaan asas desentralisasi. Dalam rangka pelaksanaan kegiatan DPRD tidak dapat lepas dari Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah sebagai unsur staf yang membantu pimpinan Dewan

Perwakilan Rakyat Daerah dalam menyelenggarakan tugas dan kewajibannya, dipimpin oleh seorang Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.

Sekretariat DPRD selama ini belum menunjukkan efektivitas kerja sebagaimana yang diharapkan, ini disebabkan kurangnya koordinasi dari pimpinan terhadap staff, kurangnya kerjasama yang baik antara anggota unit organisasi dan staf dalam organisasi, kurang lancarnya komunikasi antara pimpinan dan staf. Sekretaris selaku pemimpin anggota organisasi tidak lepas kaitannya dengan aktivitas-aktivitas para pegawai yang perlu diatur dan disusun sebaik-baiknya. Hal ini berkaitan dengan terdapatnya unit-unit organisasi maupun individu yang mempunyai fungsi yang berbeda dalam rangka penyelenggaraan organisasi secara keseluruhan. Terdapat bermacam-macam keterampilan dan pengetahuan pegawai, teknologi, anggaran serta fasilitas kerja lainnya yang erat kaitannya terhadap keberhasilan organisasi. Selain itu ada serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh semua individu maupun semua unit organisasi yang ada. Ada kesatu-paduan diantara seluruh kegiatan baik dilevel individu maupun pada unit organisasi. Ada keserasian karena kegiatan itu dilakukan menurut sistematika, waktu pekerjaan dan menghindari kekosongan

serta duplikasi kegiatan organisasi. Terdapat arah yang dari keseluruhan unit organisasi yang sama-sama bergerak pada sasaran atau tujuan yang sama.

Apabila pimpinan di Sekretariat DPRD dapat melaksanakan koordinasi internal dengan baik maka efektivitas kerja pegawai akan tercapai. Lebih jelasnya pimpinan yang melakukan koordinasi dengan baik akan mempunyai pengaruh yang besar dalam peningkatan efektivitas kerja pegawai sehingga akan menunjang tercapainya tujuan organisasi. Melalui koordinasi, seluruh kegiatan organisasi Sekretariat DPRD dapat diatur, diselenggarakan dan dibina agar kegiatan tiap individu dalam struktur organisasi yang ada, baik pada jajaran sub bagian tercapai secara optimal berupa efektivitas kerja secara keseluruhan.

## B. TINJAUAN PUSTAKA

Kata Peranan ini sebenarnya menunjukkan pada aktifitas yang dilakukan seseorang untuk melakukan sesuatu kelompok masyarakat. Apabila seseorang tidak melakukan apa-apa dalam suatu kelompok tersebut maka ia tidak melakukan hak dan kewajibannya sebagai anggota kelompok dalam organisasi.

Secara etimologi kata peranan berdasarkan dari kata peranyang artinya :

pemain sandiwara. kata “peran” artinya sesuatu yang memegang pimpinan atau karena suatu hal atau peristiwa (Poerwadarminta 1985 : 735). Dengan demikian kata peran berarti sesuatu berupa orang, benda atau barang yang memegang pimpinan atau karena suatu hal atau peristiwa.

Peran menurut Jack C. Plano, mengemukakan yaitu seperangkat pelaku yang diharapkan dari seseorang yang menduduki posisi tertentu dalam suatu kelompok sosial.

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kata dalam “peranan” bukan hanya berarti sebagai kata benda tapi juga berarti suatu tingkah atau perilaku seseorang dalam tugas dan tanggung jawabnya sehari-hari.

Dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian, disebutkan bahwa Pegawai Negeri Sipil adalah setiap warga Negara Republik Indonesia yang telah memenuhi syarat yang ditentukan, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan diserahi tugas dalam suatu jabatan negeri, atau diserahi tugas negara lainnya, dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan Pasal 3 ayat (1) Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999

dijelaskan bahwa Pegawai Negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara professional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan dan pembangunan.

Pegawai Negeri Sipil sebagai unsur aparatur negara di dalam menjalankan roda pemerintahan dituntut untuk selalu melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai abdi Negara dan abdi masyarakat. Para Pegawai Negeri Sipil juga harus dapat menjunjung tinggi martabat dan citra pegawai demi kepentingan masyarakat dan Negara.

Dalam mengukur kinerja aparat pemerintah harus bersifat multidimensional. Menurut Agus Dwiyanto indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik adalah (Agus Dwiyanto dkk., 2006: 47):

#### 1) Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output. Konsep produktivitas dirasa terlalu sempit dan kemudian *General Accounting Office* (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang

diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.

## 2) Kualitas Layanan

Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Dengan demikian, kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja organisasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat seringkali tersedia secara mudah dan murah. Informasi mengenai kepuasan terhadap pelayanan seringkali dapat diperoleh dari media massa atau diskusi publik. Akibat akses terhadap informasi mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan relative sangat tinggi, maka biasa menjadi satu ukuran kinerja organisasi publik yang mudah dan murah dipergunakan. Kepuasan masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik (Agus Dwiyanto dkk., 2006: 48).

## 3) Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi publik untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan

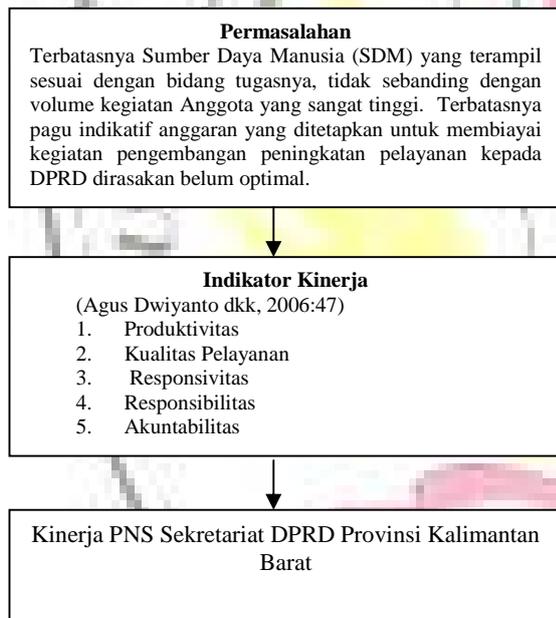
dan aspirasi masyarakat. Secara singkat responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat, dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan dan aspirasi, serta tuntutan pengguna jasa. Responsivitas sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal tersebut merupakan bukti kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat (Agus Dwiyanto dkk., 2006: 48).

## 4) Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan pelayanan itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijaksanaan organisasi dalam pelayanan baik yang implisit maupun eksplisit. Karenanya responsibilitas bisa saja suatu ketika berbenturan dengan responsivitas, bisa saja mengorbankan responsibilitas manakala kebijakan dan prosedur administrasi yang ada dalam organisasinya ternyata tidak lagi memadai untuk menjawab dinamika yang terjadi dalam pelayanan karena seringkali

dinamika pelayanan. Akuntabilitas publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh lebih cepat dari perubahan organisasi. Dari pengertian responsibilitas di atas, maka indikatornya dapat diarahkan kepada : 1) persyaratan administrasi sesuai dengan tatanan administrasi dan 2) prosedur pelayanan sesuai dengan kebutuhan (Agus Dwiyanto dkk, 2006: 50).

**Gambar 1**  
**Bagan Kerangka Pikir**



### C. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif, dimana menurut Kountur (2005:105) bahwa: “penelitian deskriptif adalah penelitian yang memberikan gambaran

atau uraian atas suatu keadaan se jelas mungkin tanpa ada perlakuan terhadap objek yang diteliti”. Metode deskriptif dipilih karena peneliti ingin memperoleh gambaran dan deskripsi fenomena yang terjadi

Untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas penulis menggunakan teknik wawancara dan observasi guna mendukung data lapangan yang telah didapatkan. Subjek penelitian ini dalam penelitian ini adalah mereka yang mempunyai pengetahuan luas mengenai berbagai sektor dalam masyarakat. Subjek penelitian dalam penelitian ini terdiri dari Kepala Bagian Persidangan ;

1. Kepala Bagian Hukum dan Humas
2. Kepala Sub Bagian Komisi
3. Kepala Sub Bagian Rapat dan Risalah;
4. Kepala Sub Bagian Keprotokolanan ;
5. Kepala Sub Bagian Perundang-undangan;
6. 4 (empat) orang Anggota DPRD Provinsi Kalimantan Barat periode 2014-2019

Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain. Miles and Huberman (Sugiyono, 2007: 91) mengemukakan bahwa “Aktivitas dalam

analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data diantaranya:

1. Meringkas (*reduksi*), tujuannya agar data yang dianalisis merupakan data-data yang benar-benar berkaitan dengan masalah penelitian.
2. Memaparkan (*display*), Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah difahami tersebut.
3. Penyimpulan (*verifikasi*), data-data yang diperoleh yang telah diringkas dan dipresentasikan kemudian diambil beberapa kesimpulan yang paling relevan dengan masalah yang diteliti.

#### **D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **1. Produktivitas Sekretariat DPRD dalam membantu tugas Anggota DPRD Provinsi Kalimantan Barat**

Produktivitas Sekretariat DPRD dalam membantu tugas Anggota DPRD Provinsi Kalimantan Barat juga tercermin dari efektivitas pekerjaan yang dilakukan. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan Sekretariat DPRD dalam membantu tugas

Anggota DPRD Provinsi Kalimantan Barat, Lebih lanjut salah seorang anggota DPRD Provinsi Kalimantan Barat menyampaikan bahwa efektivitas pelayanan Sekretariat DPRD dalam membantu tugas Anggota DPRD Provinsi Kalimantan Barat dalam kategori baik. Hal ini tercermin dari pegawai di Sekretariat DPRD yang berusaha melayani Anggota DPRD Provinsi Kalimantan Barat dengan sebaik mungkin sehingga para anggota dewan tersebut merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Efektivitas yang ada sudah bagus. Bisa dicontohkan dengan hasil pekerjaan yang sudah dikerjakan oleh pegawai Sekretariat DPRD Kalimantan Barat. Setiap pekerjaan dapat terselesaikan sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing. Para pegawai memahami bahwasanya mereka bekerja dan menjalankan tugas sesuai dengan permintaan dan kebutuhan Anggota DPRD Provinsi Kalimantan Barat.

Produktivitas Sekretariat DPRD dalam membantu tugas Anggota DPRD Provinsi Kalimantan Barat juga dapat dinilai dari kualitas hasil pekerjaan yang sesuai dengan ketentuan. Untuk mengetahui kualitas hasil pelayanan Sekretariat DPRD dalam membantu tugas Anggota DPRD Provinsi Kalimantan Barat, terlihat bahwa kualitas hasil pelayanan anggota DPRD Provinsi Kalimantan Barat sudah sesuai

ketentuan. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan kepada anggota DPRD Provinsi Kalimantan Barat sudah sesuai dengan prosedur dan pola kerja yang baku. Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa produktivitas Sekretariat DPRD dalam membantu tugas Anggota DPRD Provinsi Kalimantan Barat secara umum sudah baik karena mereka telah memberikan pelayanan sesuai prosedur dan sistem kerja yang benar.

## **2. Responsivitas Sekretariat DPRD dalam membantu tugas Anggota DPRD Provinsi Kalimantan Barat**

Responsivitas Sekretariat DPRD dalam membantu tugas Anggota DPRD Provinsi Kalimantan Barat diantaranya tercermin dari sikap Sekretariat DPRD dalam merespons keluhan dari para anggota DPRD Provinsi Kalimantan Barat. Penempatan pengguna jasa oleh Sekretariat DPRD dalam membantu tugas Anggota DPRD Provinsi Kalimantan Barat berdasarkan sistem pelayanan yang berlaku dalam kategori baik. Para pegawai Sekretariat DPRD menyadari bahwa tugas mereka adalah untuk melayani Anggota DPRD Provinsi Kalimantan Barat. Jadi mereka selalu memprioritaskan pelayanan yang terbaik untuk Anggota DPRD Provinsi Kalimantan Barat.

Terkait dengan responsivitas pegawai Sekretariat DPRD Provinsi

Kalimantan Barat, sejauh ini setiap keluhan dari anggota DPRD Provinsi Kalimantan Barat selalu ditanggapi dengan baik, meskipun ada beberapa keluhan yang belum dapat ditanggapi karena sejumlah kendala.

## **3. Responsibilitas Sekretariat DPRD dalam membantu tugas Anggota DPRD Provinsi Kalimantan Barat**

Responsibilitas Sekretariat DPRD dalam membantu tugas Anggota DPRD Provinsi Kalimantan Barat juga dapat dinilai dari persyaratan administrasi sesuai dengan tatanan administrasi. Untuk mengetahui apakah pegawai Sekretariat DPRD telah memberikan pelayanan memberikan pelayanan kepada anggota DPRD Provinsi Kalimantan Barat sudah dipenuhi sesuai dengan tatanan administrasi. Pegawai Sekretariat DPRD selalu bekerja berdasarkan peraturan yang berlaku disana juga diberikan petunjuk pelaksanaannya.

Responsibilitas Sekretariat DPRD dalam membantu tugas Anggota DPRD Provinsi Kalimantan Barat juga dapat dinilai dari sejauhmana prosedur pelayanan sesuai dengan kebutuhan anggota DPRD Provinsi Kalimantan Barat. Sekretariat DPRD selalu melayani anggota DPRD Provinsi Kalimantan Barat dengan baik sesuai dengan keinginan mereka. Hal ini tercermin dari mekanisme

kerja Sekretariat DPRD yang jelas dan terstruktur.

#### **4. Kualitas Layanan Sekretariat DPRD terhadap Anggota DPRD Provinsi Kalimantan Barat**

Kualitas layanan Sekretariat DPRD dalam membantu tugas Anggota DPRD Provinsi Kalimantan Barat juga dapat dinilai dari sejauhmana kesopanan mereka. Untuk mengetahui tingkah laku pegawai Sekretariat DPRD dalam melayani Anggota DPRD Provinsi Kalimantan Barat. Tingkah laku pegawai Sekretariat DPRD dalam melayani anggota DPRD Provinsi Kalimantan Barat dalam kategori sopan. Kesopanan yang dilakukan pegawai Sekretariat DPRD tersebut mencerminkan kinerja mereka yang baik. Mereka selalu menggunakan kata-kata yang halus dan menyejukkan untuk didengar oleh setiap anggota DPRD Provinsi Kalimantan Barat.

Kualitas layanan Sekretariat DPRD dalam membantu tugas Anggota DPRD Provinsi Kalimantan Barat juga dapat dinilai dari sejauhmana kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan. Untuk mengetahui kemampuan pegawai Sekretariat DPRD dalam melayani Anggota DPRD Provinsi Kalimantan Barat.

Kecepatan pelayanan Sekretariat DPRD dalam melayani Anggota DPRD

Provinsi Kalimantan Barat cukup baik. Selama ini mereka dapat bekerja sesuai dengan tenggat waktu karena tugas yang diberikan oleh Anggota DPRD Provinsi Kalimantan Barat juga senantiasa disesuaikan dengan beban kerja pegawai Sekretariat DPRD. Kualitas layanan Sekretariat DPRD dalam membantu tugas Anggota DPRD Provinsi Kalimantan Barat juga dapat dinilai dari sejauhmana keramahaman pegawai Sekretariat DPRD. Untuk mengetahui keramahaman pegawai Sekretariat DPRD dalam melayani Anggota DPRD Provinsi Kalimantan Barat. Keramahaman pegawai Sekretariat DPRD dalam melayani anggota DPRD Provinsi Kalimantan Barat dalam kategori baik. Anggota DPRD Provinsi Kalimantan Barat merasa dihormati oleh pegawai Sekretariat DPRD karena pelayanan yang diberikan tanpa ada diskriminasi.

Kualitas layanan Sekretariat DPRD dalam membantu tugas Anggota DPRD Provinsi Kalimantan Barat juga dapat dinilai dari sejauhmana pihak Sekretariat DPRD mampu memberikan kenyamanan lingkungan. Untuk mengetahui kenyamanan lingkungan dalam memberikan pelayanan kepada Anggota DPRD

Kenyamanan lingkungan di Sekretariat DPRD dalam kategori baik. Lingkungannya bersih dan tersedia

berbagai fasilitas pendukung serta terdapat pemandangan halaman yang asri, teduh, rindang dan bersih. Jadi di kantor Sekretariat DPRD itu sendiri memiliki tukang kebun yang selalu menyapu dan membersihkan lingkungan kantor Sekretariat DPRD.

### **5. Akuntabilitas Layanan Sekretariat DPRD terhadap Anggota DPRD Provinsi Kalimantan Barat**

Akuntabilitas layanan Sekretariat DPRD dalam membantu tugas Anggota DPRD Provinsi Kalimantan Barat juga dapat dinilai dari sejauhmana pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan Anggota DPRD Provinsi Kalimantan Barat. Untuk mengetahui apakah pelayanan Sekretariat DPRD yang diberikan sesuai dengan keinginan Anggota DPRD Provinsi Kalimantan Barat. Pelayanan yang diberikan Sekretariat DPRD sudah cukup sesuai dengan keinginan Anggota DPRD Provinsi Kalimantan Barat. Akan tetapi, Sekretariat DPRD memang perlu melakukan perbaikan demi tercapainya kinerja yang optimal khususnya dalam melayani Anggota DPRD Provinsi Kalimantan Barat. Akuntabilitas layanan Sekretariat DPRD dalam membantu tugas Anggota DPRD Provinsi Kalimantan Barat juga dapat dinilai dari sejauhmana pelayanan yang diberikan bisa

dipertanggungjawabkan kepada Anggota DPRD Provinsi Kalimantan Barat. Untuk mengetahui apakah pelayanan Sekretariat DPRD bisa dipertanggungjawabkan kepada Anggota DPRD Provinsi Kalimantan Barat.

Pelayanan yang diberikan Sekretariat DPRD dapat dipertanggungjawabkan kepada Anggota DPRD Provinsi Kalimantan Barat. Hal ini dapat tercapai karena pegawai Sekretariat DPRD telah bekerja sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.

### **E. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis data maka disimpulkan bahwa Sekretariat DPRD telah berperan cukup baik dalam membantu tugas Anggota DPRD Provinsi Kalimantan Barat. Secara rinci, hal ini tercermin dari kinerja Sekretariat DPRD sebagai berikut:

1. Kinerja Sekretariat DPRD dari segi produktivitas cukup optimal. Anggota DPRD Provinsi Kalimantan Barat menilai bahwa efisiensi pekerjaan, efektifitas pekerjaan pegawai Sekretariat DPRD sudah baik. Hal ini berdampak positif bagi kelancaran Anggota DPRD Provinsi Kalimantan Barat dalam menjalankan tugas mereka selaku wakil rakyat.

2. Kinerja Sekretariat DPRD dari segi responsivitas cukup optimal. Anggota DPRD Provinsi Kalimantan Barat menilai bahwa sikap pegawai Sekretariat DPRD dalam merespon keluhan dari Anggota DPRD sudah baik, mereka juga telah menggunakan keluhan dari Anggota DPRD sebagai referensi bagi perbaikan penyelenggaraan pelayanan mendatang. Pegawai Sekretariat DPRD telah melayani Anggota DPRD dengan baik, setiap keluhan dapat diterima oleh pegawai Sekretariat DPRD dan ada solusi untuk menyelesaikannya serta menjadi referensi bagi perbaikan pelayanan Sekretariat DPRD di masa mendatang.
3. Kinerja pegawai Sekretariat DPRD dalam melayani Anggota DPRD Provinsi Kalimantan Barat dari segi responsibilitas cukup baik. Para pegawai Sekretariat DPRD telah memberikan pelayanan sesuai dengan persyaratan administrasi maupun prosedur pelayanan yang berlaku.
4. Kinerja Sekretariat DPRD dari segi kualitas layanan terhadap Anggota DPRD Provinsi Kalimantan Barat cukup optimal. Hal ini tercermin dari sikap pegawai Sekretariat DPRD yang senantiasa memberikan pelayanan yang sopan. Selain itu, kemampuan pegawai Sekretariat DPRD juga baik, mereka

juga menunjukkan keramahan terhadap Anggota DPRD Provinsi Kalimantan Barat, dan kenyamanan lingkungan juga baik. Kecepatan pelayanan juga cukup baik karena pegawai Sekretariat DPRD berupaya memberikan pelayanan sesuai dengan tenggat waktu yang diberikan.

5. Kinerja Sekretariat DPRD dari segi akuntabilitas layanan terhadap Anggota DPRD Provinsi Kalimantan Barat sudah cukup baik. Anggota DPRD Provinsi Kalimantan Barat menilai bahwa pelayanan yang dilaksanakan Sekretariat DPRD sudah sesuai dengan keinginan Anggota DPRD dan dapat dipertanggungjawabkan kepada Anggota DPRD.

## F. SARAN

1. Sekretariat DPRD diharapkan dapat meningkatkan kinerjanya melalui perbaikan kualitas hasil pekerjaan. Sekretariat DPRD diharapkan untuk menerapkan prosedur yang telah ditetapkan agar mekanisme pelayanan terhadap Anggota DPRD Provinsi Kalimantan Barat makin sistematis. Selain itu, pihak Sekretariat DPRD juga diharapkan dapat meningkatkan sarana dan prasarana yang ada serta menambah pegawai agar dapat

memberikan pelayanan yang optimal pada Anggota DPRD Provinsi Kalimantan Barat.

2. Setiap pegawai Sekretariat DPRD diharapkan dapat meningkatkan kompetensi pribadinya, misalnya dengan belajar secara mandiri, belajar dari rekan kerjanya yang lebih senior serta rajin mengikuti seminar, diklat dan workshop yang dapat meningkatkan keterampilannya dalam menjalankan tupoksinya. Hal ini diharapkan juga dapat mendukung meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan pada Anggota DPRD Provinsi Kalimantan Barat.

## G. REPERENSI

Agus, Dwiyanto dkk 2006, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia: Gajah Mada University Press*. Yogyakarta

Miles, Matthew dan Huberman, A. Michael. 2007. *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tantang Metode-Metode Baru*. Jakarta: UI Press.

Moleong, Lexy J. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.

Nawawi, Hadari. 2001. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Gajah Mada University Press, Yogyakarta.

Mangkunegara, Prabu Anwar. 2005. *Perilaku Dan Budaya Organisasi*. Bandung:

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Rohman, Ahmad Ainur, dkk. 2009. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Erlangga

## Perundang-Undangan

Undang-undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian

Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian.



KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS TANJUNGPURA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA  
Jalan Prof. Dr. H. Hadari Nawawi, Pontianak Kotak Pos 78124  
Homepage: <http://jurmafis.untan.ac.id>

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH / PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : SYARIF MUHAMMAD FARIED  
NIM / Periode lulus : E21109040 / 2016/2017 Periode II  
Tanggal Lulus : 7 SEPTEMBER 2016  
Fakultas/ Jurusan : ISIP / ILMU ADMINISTRASI (REG B)  
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
E-mail address/ HP : [muhammadfaried15@gmail.com](mailto:muhammadfaried15@gmail.com) /085386168886

demikian pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa publika\*) pada Program Studi ilmu administrasi negara Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul\*\*):

PERAN SEKRETARIAT DPRD DALAM MENUNJANG KINERJA ANGGOTA DPRD  
PROVINSI KALIMANTAN BARAT

berserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/ format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/ mempublikasikannya di Internet atau media lain):

Secara *fulltext*  
 *content* artikel sesuai dengan standar penulis jurnal yang berlaku.

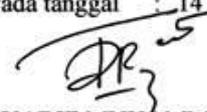
untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Pengelola Jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.



Dibuat di : Pontianak  
Pada tanggal : 14 November 2016

  
SYARIF MUHAMMAD FARIED  
NIM. E21109040

Catatan :  
\*tulis nama jurnal sesuai prodi masing-masing  
(*Publika/Governance/Aspirasi/Sociodev/Sosiologiqe*)

Setelah mendapat persetujuan dari pengelola Jurnal, berkas ini harus di scan dalam format PDF dan dilampirkan pada step4 upload supplementary sesuai proses unggah penyerahan berkas (submission author)