

**KINERJA PEGAWAI SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH
(Studi Pada Kabupaten Barito Utara)**

Muhammad Noor*

Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong
Jl. Komplek Stadion Olah Raga Saraba Kawa Pembataan Tanjung-Tabalong
Kode Pos 70123 Telp./Fax (0526) 2022484

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pegawai di Sekretariat DPRD Kabupaten Barito Utara dan mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi dalam meningkatkan kinerja pegawai di Sekretariat DPRD Kabupaten Barito Utara. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh secara langsung dari informan dan data sekunder yang diperoleh secara tidak langsung. Teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Data yang berhasil dikumpulkan selanjutnya dideskripsikan dan dianalisis dengan teknik analisis deskriptif yang memberikan gambaran mengenai Kinerja Pegawai Di Sekretariat DPRD Kabupaten Barito Utara dengan tiga tahap yaitu : reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Pegawai Di Sekretariat DPRD Kabupaten Barito Utara menunjukkan indikator yang belum optimal, hal ini terlihat indikator-indikator Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas faktor yang Mempengaruhi yaitu Faktor Kedisiplinan dan Faktor Kemampuan. Penelitian ini merekomendasikan kepada Sekretariat DPRD Kabupaten Barito Utara mengadakan evaluasi kinerja pegawai untuk meningkatkan kinerja sehingga dapat berjalan lebih maksimal dan efektif dan memperhatikan kendala-kendala yang sering dihadapi, yaitu dengan melakukan perencanaan yang lebih baik, kreatif dan lebih inovatif. Dari perencanaan yang baik inilah diharapkan partisipasi Anggota DPRD Kabupaten Barito Utara muncul dan berdampak optimal serta memberikan kepuasan tersendiri bagi Anggota DPRD Kabupaten Barito Utara.

Kata Kunci : Kinerja, Kinerja Pegawai

***EMPLOYEE PERFORMANCE OF PARLIAMENT SECRETARIAT
(Studies in District North Barito)***

ABSTRACT



This study aims to investigate the performance of employees in North Barito regency Parliament Secretariat and determine what factors are influencing the increase in improving the performance of employees in North Barito regency Parliament Secretariat. The research method used was a qualitative approach with a qualitative descriptive research type. The data used are primary data obtained directly from the informants and secondary data obtained indirectly. Techniques of data collection by interview, observation and documentation. The data collected and analyzed further described with descriptive analysis technique that provides an overview of the Employee Performance In North Barito regency Parliament Secretariat with three phases: data reduction, data presentation and conclusion. The results showed that Employee Performance In North Barito regency Parliament Secretariat shows an indicator that is not optimal, it is visible indicators Productivity, Quality of Service, Responsiveness, Responsibility and Accountability factor Factors Affecting the Disciplinary and Capability factor. The study recommends to the Parliament Secretariat held evalausi North Barito district employee performance to improve performance so that it can run more effectively and pay attention to the maximum and the constraints are frequently encountered, namely by planning better, more creative and innovative. Of good planning it is expected the participation of Member of Parliament North Barito regency emerging and optimal impact and provide satisfaction to the North Barito district Member of Parliament.

Keywords: Performance, Employee Performance.



PENDAHULUAN

Sekretariat Dewan adalah unsur pemberi pelayanan terhadap anggota DPRD, Sekretariat Dewan mempunyai rumusan tugas melayani, membantu dan melaksanakan segala usaha dan kegiatan DPRD yang meliputi pelaksanaan informasi, keuangan dan administrasi serta asistensi dalam rangka pelaksanaan tugas, wewenang serta hak dan kewajiban dewan. Sekretariat Dewan juga memiliki tugas melakukan koordinasi, integrasi dan sinkronisasi seluruh penyelenggaraan tugas Sekretariat Dewan, menyusun rencana, mengolah, menelaah dan menyiapkan koordinasi perumusan kebijakan pimpinan DPRD. “dan secara administratif, Sekretaris DPRD dibina oleh Bupati melalui Sekretaris Daerah”. mengenai pekerjaan Sekretariat Dewan yang berkaitan dengan kesekretariatan di DPRD harus mempunyai sikap tegas dan selalu mengedepankan asaz

musyawarah dalam setiap mengambil kebijakan.

Sekretariat DPRD Kabupaten Barito Utara mempunyai pegawai berjumlah 28 orang dengan latar belakang pendidikan yang bervariasi. Kualitas kinerja pegawai yang sudah menempuh pendidikan SMA sampai perguruan tinggi tentunya berbeda dengan pegawai yang hanya lulus pendidikan SD/SMP terlihat dari hasil observasi kualitas kerja mereka termasuk lamban. Contohnya dalam pembuatan Surat Undangan Resmi masih banyak terdapat kesalahan terutama dalam penulisan dan penggunaan kata-kata yang tepat dalam kalimat. Sehingga sering kali harus melalui proses koreksi yang berulang-ulang. Berbeda halnya dengan pegawai yang sudah menempuh pendidikan SMA sampai Perguruan Tinggi, maka lebih cenderung cepat mengerti dan paham bagaimana cara pembuatan Surat Undangan Resmi, khususnya untuk Surat Undangan Rapat



Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

Anggota DPRD Kabupaten Barito Utara. Dalam hal lain masalah kinerja pegawai sekretariat DPRD Kabupaten Barito utara dalam memberikan pelayanan kepada Anggota DPRD Kabupaten Barito utara juga belum diterapkan dengan baik karena masih banyaknya kekurangan dalam melaksanakan tugas ataupun kegiatan yang diperintahkan dan masalah kedisiplinan waktu. Hal ini memaksa setiap pegawai sekretariat DPRD Kabupaten Barito utara untuk dapat bekerja dengan lebih efisien, efektif dan produktif agar bisa memberikan pelayanan yang berkualitas kepada Anggota DPRD Kabupaten Barito utara sebagai penerima pelayanan.

Salah satu isu-isu strategis berdasarkan tugas dan fungsi Sekretariat DPRD Kabupaten Barito Utara adalah diperlukannya sumber daya aparatur yang memadai guna mendukung kinerja anggota DPRD, seperti di dalam penyelenggaraan persidangan dan pembuatan risalah rapat-rapat yang diselenggarakan oleh DPR. Salah satunya ada notulen yang memiliki tugas dari awal akan mengadakan rapat atau sidang sampai pelaporan setelah rapat atau sidang terlaksana. Karena kegiatan yang begitu padat, terkadang pelayanan yang diberikan kurang memuaskan, sehingga menimbulkan keluhan dari anggota DPRD.

Berdasarkan uraian pada latar belakang tersebut, maka permasalahan yang akan diangkat pada penelitian ini adalah sebagai berikut :



Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

1. Bagaimana Kinerja Pegawai di Sekretariat DPRD Kabupaten Barito Utara?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi dalam meningkatkan Kinerja Pegawai di Sekretariat DPRD Kabupaten Barito Utara?

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan, menganalisis dan menginterpretasikan mengenai :

1. Kinerja Pegawai di Sekretariat DPRD Kabupaten Barito Utara.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi dalam meningkatkan kinerja Pegawai di Sekretariat DPRD Kabupaten Barito Utara.

tujuan organisasi tersebut.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan indikator kinerja menurut

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Kinerja

Kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai (per individu) dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kinerja perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi (Pasolong, 2007). Kinerja pegawai dan kinerja organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat. Tercapainya tujuan organisasi tidak bisa dilepaskan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digantikan atau dijalankan pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai



Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

Dwiyanto 2006. Karena dianggap lebih sesuai dengan judul penelitian yang akan dilakukan. Indikator kinerja yang dikemukakan oleh Dwiyanto selain lebih simple, tetapi juga lebih kompleks yaitu Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas dibandingkan dengan indikator kinerja menurut Abidin (2006) dalam Pasolong (2007), yang lebih condong kepada birokrasi pembangunan daerah melalui sektor ekonomi dan bersifat jangka panjang. Harbani Pasolong (2008) faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja suatu organisasi yaitu faktor kemampuan, faktor kemauan, faktor energy, faktor teknologi, faktor kompensasi, faktor kejelasan tujuan dan faktor keamanan.

Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Sinambela (2006) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut Agung Kurniawan dalam Pasolong (2007) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan. Dari definisi tersebut

dapatlah dipahami bahwa pelayanan publik merupakan jenis bidang usaha yang



Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

dikelola oleh pemerintah dalam bentuk barang dan jasa untuk melayani kepentingan masyarakat tanpa berorientasi.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan standar pelayanan publik, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi : (1) Prosedur Pelayanan : Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. (2) Waktu Penyelesaian : Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan. (3) Biaya Pelayanan : Biaya/tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian

layanan. (4) Produk Pelayanan : Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. (5) Sarana dan Prasarana : Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik. (6) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Publik : Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat sesuai berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Menurut Sedarmayanti (2009) mengemukakan beberapa hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publik yaitu : (1) Diskriminasi pelayanan. Perbedaan perlakuan oleh penyedia pelayanan karena status sosial dan ekonomi pengguna. (2) Ketidakpastian pelayanan. Ketidakpastian



Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

sistem prosedur, waktu, dan biaya pelayanan. (3) Ketiadaan peralatan atau sarana pelayanan yang canggih. (4) Tidak ada system insentif. Sistem insentif mampu mendorong pejabat birokrasi bekerja efisien dan profesional. (5) Ketidacukupan sumberdaya manusia dan dana. (6) Ketiadaan pendidikan dan pelatihan berkelanjutan. (7) Kewenangan monopoli yang memiliki birokrasi pelayanan publik membuat birokrasi gagal mengembangkan budaya dan tradisi kompetensi. Akibatnya birokrasi kehilangan dorongan dan insentif meningkatkan efesiensi dan kualitas pelayanan.

Barito Utara.

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian dan Tipe Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yaitu suatu pendekatan yang digunakan untuk memahami dan medalami gejala-gejala sehingga menghasilkan analisis yang lebih mendalam terhadap fenomena yang terjadi dalam kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada anggota DPRD di Sekretariat DPRD Kabupaten Barito Utara. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif, yaitu menggambarkan dan menjelaskan gejala-gejala yang terjadi dilapangan secara rinci mengenai kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada anggota DPRD di Sekretariat DPRD Kabupaten



Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini mengambil subjek penelitian di Kantor Sekretariat DPRD Kabupaten Barito Utara. Yang menjadi subjek penelitian ini adalah : Sekretaris Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Barito Utara, Kepala Bagian Umum, Kepala Bagian Risalah dan Rapat dan Para Anggota DPRD wilayah Kabupaten Barito Utara. Dalam rangka pengumpulan data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data yang diperoleh dari sumber data, yaitu : Observasi, Wawancara dan Dokumentasi.

Teknik Analisa Data

Analisa data dalam penelitian kualitatif menurut Miles dan Huberman

(1992) dalam Idrus (2009), yang disebutnya sebagai *model interaktif* yang terdiri dari empat (4) tahap yang merupakan satu kesatuan yang saling berkaitan. Komponen-komponen dalam analisa data tersebut dapat digambarkan, sebagai berikut : Pengumpulan Data, Reduksi Data, Penyajian Data dan Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi.

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

1. Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Anggota DPRD Di Sekretariat DPRD Kabupaten Barito Utara

Produktivitas

Produktivitas menjelaskan tentang kerja sama yang dilakukan Sekretariat



Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

DPRD Kabupaten Barito Utara. Kerjasama merupakan salah satu faktor penting dalam terwujudnya suatu tujuan yang diinginkan, dalam hal ini terlaksananya tugas pokok dan fungsi dari Sekretariat DPRD Kabupaten Barito Utara. Kerjasama pegawai yang terjalin di Sekretariat DPRD Kabupaten Barito Utara kurang baik, misalnya dari kerja sama tim contohnya dalam mempersiapkan rapat paripurna, ada beberapa hal yang terkait dengan kerja sama yang selama ini terjalin di Sekretariat DPRD Kabupaten Barito Utara masih belum maksimalnya sinkronisasi antara bagian dengan bagian yang lain.

Komplain anggota dewan tersebut menjadi salah satu bukti bahwa persiapan rapat paripurna di Sekretariat DPRD Kabupaten Barito Utara kurang matang, hal ini disebabkan oleh kurang kerjasamanya antar pegawai dibagian tersebut, sehingga fasilitas yang dipersiapkan pun seperti kurang maksimal. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik yaitu dalam hal ini Sekretariat DPRD Kabupaten Barito Utara yang menjadi penyelenggara pelayanan yang diberikan kepada Anggota Dewan salah satunya penyediaan sarana rapat paripurna.

Kualitas Layanan

Terkait dengan kualitas kerja dari pegawai Sekretariat DPRD Kabupaten Barito Utara, bahwa kualitas kerja dari

pegawai Sekretariat DPRD Kabupaten Barito Utara masih kurang dan perlu



Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

ditingkatkan karena kurangnya kualitas kerja dari Sekretariat DPRD Kabupaten Barito Utara dapat mengganggu kinerja dari anggota DPRD dan masih merasa belum puas atas pelayanan dari pegawai Sekretariat DPRD Kabupaten Barito Utara. Memang kualitas kerja pegawai perlu ditingkatkan, walaupun pimpinan tidak menyatakan secara langsung bahwa memang kualitas kerja dari pegawai Sekretariat DPRD Kabupaten Barito Utara kurang, tetapi apabila dilihat dari komentar para Anggota Dewan.

Kualitas kerja dari pegawai sekretariat DPRD Kabupaten Barito Utara masih kurang baik terlihat bahwa pegawai tidak terlalu memperhatikan kualitas kerja mereka, pegawai hanya mencoba untuk menyelesaikan tugas dengan tepat waktu sesuai instruksi pimpinan, tetapi untuk kualitas dari hasil pekerjaan tersebut pegawai kurang memperhatikan, bahkan ada pegawai yang mengatakan tidak ada memperhatikan kualitas kerjanya karena tidak ada penilaian dari pimpinan mengenai kualitas kerja siapa yang bagus dan kualitas kerja siapa yang buruk, sehingga pegawai merasa untuk apa kualitas dari hasil pekerjaan tersebut mereka perhatikan apabila tidak ada penilaian, karena pada dasarnya pegawai yang aktif atau tidak tetap sama saja tidak ada perbedaan.

Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas



Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

pelayanan, mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi. Kemampuan disini bisa dilihat dari keahlian seorang pegawai Sekretariat DPRD Kabupaten Barito Utara. Keahlian merupakan tingkat kemampuan teknis yang dimiliki pegawai dalam menjalankan tugas yang dibebankan kepadanya, kemampuan dapat berupa pengetahuan, komunikasi, dan kerja sama tim.

Tidak adanya proses penempatan pegawai yang disesuaikan dengan latar belakang pendidikan dari pegawai dengan pendidikan yang memadai untuk jabatan atau tugasnya akan lebih terampil dalam menangani tugas pekerjaannya, dan akan lebih mudah untuk mencapai kinerja yang diharapkan. Memang walaupun tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan, keahlian bisa saja didapat dari lamanya pegawai tersebut dan seringkali pegawai tersebut menangani pekerjaannya tersebut, pegawai tersebut akan bisa karena terbiasa walaupun butuh waktu.

Selain latar belakang pendidikan yang harus disesuaikan dengan penempatan pegawai juga dibutuhkan inisiatif yang tinggi bagi para pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya agar kinerja pegawai semakin baik. Pegawai yang memiliki inisiatif tinggi tentu juga akan menadapat penilaian bagus dari pimpinan, dalam hal ini Kepala Bagian, Kepala Sub Bagian dan juga Anggota Dewan. Jenis

inisiatif dalam hal ini berupa inisiatif untuk



Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

menyelesaikan pekerjaan atau laporan sebelum waktu yang diinstruksikan oleh pimpinan. Jelas apabila hal tersebut dilakukan artinya pegawai benar-benar serius dalam melaksanakan pekerjaan, sehingga pegawai tidak menunda-nunda pekerjaannya, bahkan cenderung menyelesaikan apa yang diinstruksikan oleh pimpinan dengan cepat.

Responsibilitas

Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Responsibilitas menjelaskan tentang komunikasi dalam dalam setiap arahan-arahan pimpinan juga menjadi faktor yang sangat penting untuk di perhatikan, bagaimana cara pimpinan berkomunikasi dengan pegawai didalam setiap arahan-arahan tersebut, apakah cukup dimengerti oleh pegawai atau tidak, apakah setiap arahan tersebut dapat dilaksanakan atau tidak tergantung dengan bagaimana cara pimpinan dalam menyampaikan maksudnya tersebut. Komunikasi yang terjalin di Sekretariat DPRD Kabupaten Barito Utara cukup terjalin dan komunikatif. Hal lain juga mengenai komunikasi yang terjalin antara pegawai Sekretariat DPRD Kabupaten Barito

Utara dengan Anggota Dewan juga menjadi sebuah penilaian bagaimana kinerja yang baik.



Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

Akuntabilitas

Akuntabilitas Publik menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi. Kinerja yang dicapai oleh suatu organisasi atau instansi pada dasarnya adalah prestasi para anggota organisasi itu sendiri mulai dari tingkat eksekutif dalam hal ini pimpinan sampai pada pegawai atau staf. Tanggung jawab berperan penting didalam kinerja pegawai, karena pegawai yang benar-benar bertanggung jawab atas tugas dan pekerjaannya tentu dia akan memperhatikan kinerjanya sebagai pegawai. Dalam hal ini pegawai sekretariat DPRD Kabupaten Barito Utara sudah dikatakan bertanggung jawab dalam pekerjaan. Tanggung jawab petugas dalam melayani anggota DPRD Kabupaten Barito Utara sudah dikatakan cukup baik dan bertanggung jawab. Pelayanan yang diberikan Sekretariat DPRD Kabupaten Barito Utara kepada Anggota Sekretariat DPRD Kabupaten Barito Utara pengguna jasa pelayanan pun sudah cukup baik. Jasa pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Sekretariat DPRD Kabupaten Barito Utara dinilai cukup baik dalam hal untuk memenuhi segala kebutuhan yang diperlukan Anggota DPRD Kabupaten Barito Utara, pegawai Sekretariat DPRD Kabupaten Barito Utara juga dalam bekerja membantu Anggota DPRD dalam memberikan sedikit arahan jika anggota DPRD mengalami sedikit kendala atau kesulitan dalam pekerjaan.



Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

2. Faktor Yang Mempengaruhi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Sekretariat DPRD Kabupaten Barito Utara

Faktor Disiplin

Disiplin merupakan sikap mental dan pengendalian diri seseorang atau kelompok yang tercermin dalam perbuatan atau tingkah laku berupa ketaatan terhadap peraturan-peraturan atau ketentuan yang ditetapkan oleh suatu organisasi atau instansi. Perilaku tidak disiplin yang dilakukan oleh pegawai sekretariat DPRD Kabupaten Barito Utara, bahwa memang para anggota dewan sering merasa kesulitan apabila membutuhkan suatu berkas tetapi pegawai tersebut belum datang atau sudah pulang duluan.

Faktor Kemampuan

Kemampuan dalam bekerja merupakan salah satu faktor penting dalam terwujudnya suatu tujuan yang diinginkan, dalam hal ini terlaksananya tugas pokok dan fungsi dari Sekretariat DPRD Kabupaten Barito Utara. Mengenai masalah kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada Anggota Dewan dinilai masih kurang karena banyak pegawai yang dalam mengerjakan tugas tugas sering lambat, misalnya dalam menyiapkan sarana-parasarana untuk rapat paripurna.

Sebelum rapat paripurna dimulai

semuanya perlu dipersiapkan demi kelancaran jalannya rapat, apabila tidak ada kerjasama yang baik antar pegawai maka jalannya rapat tidak akan lancar, dan



Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

mendapat complain dari anggota dewan karena kurangnya fasilitas rapat tersebut. seperti yang dikatakan anggota DPRD Ibu Erlina, SE., MM Kabupaten Barito Utara mengenai komplain anggota dewan tersebut menjadi salah satu bukti bahwa persiapan rapat paripurna di Sekretariat DPRD Kabupaten Barito Utara kurang matang, hal ini disebabkan oleh kurang kerjasamanya antar pegawai dibagian tersebut, sehingga fasilitas yang dipersiapkan pun seperti kurang maksimal.

KESIMPULAN

1. Kinerja Pegawai di Sekretariat DPRD Kabupaten Barito Utara dalam memberikan pelayanan kepada Anggota DPRD Kabupaten Barito Utara masih belum maksimal hal ini dilihat dari indikator kinerja, sebagai berikut :
 - a. Produktivitas yang dilihat dari Kerjasama pegawai yang terjalin di Sekretariat DPRD Kabupaten Barito Utara belum optimal.
 - b. Kualitas Layanan yang dilihat dari kualitas kerja pegawai Sekretariat DPRD Kabupaten Barito Utara, bahwa kualitas kerja dari pegawai Sekretariat DPRD Kabupaten Barito Utara masih kurang dan perlu ditingkatkan.
 - c. Responsivitas yang dilihat dari keahlian atau inisiatif seorang pegawai disini bisa dilihat dari seorang pegawai Sekretariat DPRD Kabupaten Barito Utara dalam

bekerja dikatakan cukup baik.

Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

- d. **Responsibilitas** menjelaskan tentang komunikasi yang terjalin antara pegawai atau staf sekretariat DPRD Kabupaten Barito Utara sudah dikatakan cukup baik dan komunikatif.
 - e. **Akuntabilitas** menjelaskan tentang tanggung jawab petugas dalam melayani anggota DPRD Kabupaten Barito Utara sudah dikatakan cukup baik dan bertanggung jawab.
2. Terdapat dua faktor yang Mempengaruhi dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Sekretariat DPRD Kabupaten Barito Utara, yakni :
- a. **Faktor Kedisiplinan**; hal ini terlihat Perilaku tidak disiplin yang dilakukan oleh pegawai sekretariat DPRD Kabupaten Barito Utara, bahwa memang para anggota dewan sering merasa kesulitan apabila membutuhkan suatu berkas tetapi pegawai tersebut belum datang atau sudah pulang duluan.
 - b. **Faktor Kemampuan**; hal ini terlihat kemampuan dalam bekerja merupakan salah satu faktor penting dalam terwujudnya suatu tujuan yang diinginkan, dalam hal ini terlaksananya tugas pokok dan fungsi dari Sekretariat DPRD Kabupaten Barito Utara. Mengenai masalah kemampuan

pegawai dalam memberikan pelayanan kepada Anggota Dewan dinilai masih kurang karena banyak pegawai yang dalam



Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

mengerjakan tugas tugas sering lambat, misalnya dalam menyiapkan sarana-parasarana untuk rapat paripurna.

Sinambela, Lijan Poltak. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori,*

DAFTAR PUSTAKA

- Boediono, B. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Dwiyanto, Agus. 1995. *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Fisipol UGM.
- Idrus, Muhammad. (2009). *Metode Penelitian Sosial: pendekatan kualitatif dan kuantitatif edisi kedua*. Yogyakarta : PT Glora Aksara Pratama.
- Moeheriono. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi Edisi Revisi*. Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada.
- Moenir. (2008). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Moleong, J. Lexy. (2002). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi revisi. Bandung : Rosda.
- Pasolong, Harbani. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Sarwono, Sarlito Wirawan. (1996). *Psikologi Sosial (Individu dan Teori-teori Psikologi Sosial)*. Jakarta : Balai Pustaka.
- Sedarmayanti. (2009). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan Yang Baik)*. Bandung : PT Refika Aditama.



Web : <https://jurnal.stiatabalong.ac.id>

Kebijakan dan
Implementasi.
Jakarta : PT Bumi Aksara.

Tjiptono, Fandy. (2008). *Service
Management*
(Mewujudk
an Pelayanan Prima).
Yogyakarta :
C.V Andi Offset.

Widodo, Joko. (2006). *Membangun
Birokrasi Berbasis Kinerja*.
Jakarta
: Bayumedai Publishing.

Dokumen :

Surat Keputusan MENPAN No.63/2003
tentang Pelayanan Umum.

Peraturan Daerah Kabupaten Barito Utara
No.3 Tahun 2008.