

**ANALISIS KINERJA PELAYANAN SEKRETARIAT  
DPRD TERHADAP KEPUASAN ANGGOTA DEWAN PROVINSI JATIM**

**Maria Suarlembit, Esa Wahyu Endarti**

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Wijaya Putra

[mariasuarlembit0@gmail.com](mailto:mariasuarlembit0@gmail.com)<sup>1</sup>, [esawahyuendarti@uwp.ac.id](mailto:esawahyuendarti@uwp.ac.id)<sup>2</sup>

---

**Abstrak**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Analisis Kinerja Pelayanan Sekretariat DPRD terhadap Kepuasan Anggota Dewan Provinsi Jawa Timur dalam menjalankan tugas Pokok dan Fungsi pelayanan terhadap Anggota DPRD Provinsi Jawa Timur. Adapun metode penelitian yang dipakai adalah metode deskriptif kuantitatif. Hasil uji statistic deskriptif yang merupakan penyajian data perbandingan antara kinerja pelayanan dan kepuasan responden diperoleh dengan perincian 35 item dinilai baik, dan 25 dinilai sangat baik. Hasil uji statistik variabel produktivitas X1, responsivitas X2, tanggungjawab X3, akuntabilitas X4 secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini dilihat dari nilai t hitung produktivitas X1 sebesar 2,391 dan lebih kecil dari nilai t table sebesar 2,004, X2 3,220 lebih besar dibanding nilai t table 2,201, X3 2,509 lebih besar dibanding nilai t table sebesar 2,201, X4 secara parsial nilai t hitung lebih besar 3,697 dan lebih kecil nilai t table 2,201. Hal ini dalam dilihat dari hasil analisis untuk nilai F hitung sebesar 129,561 lebih besar dari nilai F table sebesar 2,53 dengan nilai probability kurang dari 0,05. Dengan demikian hipotesis yang berbunyi “Diduga variabel Produktivitas, Responsivitas, Tanggungjawab dan Akuntabilitas, berpengaruh secara simultan mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur adalah diterima. Terhadap kepuasan anggota Dewan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi.

Kata kunci : Akuntabilitas, Kualitas, Produktivitas, Responsivitas, Tanggungjawab.

**Abstract**

The purpose of this study is to determine the Analysis of Service Performance of the DPRD Secretariat on the Satisfaction of Members of the East Java Provincial Council in carrying out the main duties and functions of service to members of the DPRD of East Java Province. The research method used is a quantitative descriptive method. The results of the descriptive statistical test which is the presentation of comparative data between service performance and respondent satisfaction were obtained with details of 35 items rated good, and 25 rated as excellent. The results of the descriptive statistical test which is the presentation of comparative data between service performance and respondent satisfaction were obtained with details of 35 items rated good, and 25 rated as excellent. The results of statistical tests of the variables of productivity X1, responsiveness X2, responsibility X3, accountability X4 partially have a significant effect on service quality. This is seen from the value of t calculating productivity X1 of 2,391 and smaller than the value of t table of 2,004, X2 3,220 greater than the value of t table 2,201, X3 2,509 greater than the value of t table of 2.201, X4 partially the value of t calculated greater than 3.697 and smaller value t table 2.201. This is seen from the results of the analysis for the calculated F value of 129.561 greater than the F table value of 2.53 with a probability value of less than 0.05.

Keywords: Accountability, Quality, Productivity, Responsiveness, Responsibility

## Pendahuluan

Indonesia yang merupakan negara kesatuan yang menerapkan asas desentralisasi dalam penyelenggaraan pemerintahannya. Desentralisasi yang berarti pemerintah menyerahkan kekuasaan pemerintahan kepada daerah otonom untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia Pasal 1 Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 atau yang dapat dikatakan bahwa daerah memberikan kebebasan untuk melaksanakan otonomi daerah. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 yang merupakan landasan hukum dan kekuasaan bagi pelaksanaan otonomi daerah Undang-undang ini yang menggantikan pedoman pelaksanaan otonomi daerah sebelumnya adalah Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999. Tujuan penerapan daerah otonomi untuk melaksanakan otonomi daerah adalah untuk mendorong pemberdayaan masyarakat, meningkatkan kesejahteraan masyarakat, berkeadilan dan menghargai budaya local dan juga fokus pada potensi dan keragaman daerah.

Oleh karena itu birokrasi harus bisa dipahami sehingga melalui peran dan kemampuannya dalam menunjang pelaksanaan sistem pemerintahan yang baik dalam merespon berbagai permasalahan maupun memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Dan salah satu kondisi birokrasi yang profesional adalah memberikan pelayanan terhadap masyarakat sehingga cita-cita, inisiatif dan upaya-upaya birokrasi perlu diarahkan lagi guna memiliki wawasan pelayanan public yang baik. sumber daya manusia yang mempunyai peran penting dan utama dalam setiap kegiatan organisasi walaupun itu didukung oleh sarana dan prasarana serta sumber dana yang berlebihan tetapi tanpa ada dukungan dari sumber daya yang dapat dipercaya dan kegiatan organisasi tidak akan terselesaikan dengan baik (menurut notoadmojo, 2003 : 5). Manajemen sumber daya manusia yang efektif dan berkaitan langsung dengan upaya peningkatan kinerja pegawai baik pada tingkat individual, tingkat kelompok kerja, dan pada tingkat organisasi. Keberhasilan manajemen dalam sebuah organisasi sangatlah ditentukan oleh sumber daya manusia yang ada pada organisasi tersebut yang berarti manusia manusia yang memiliki daya, kemampuan sesuai dengan tuntutan kebutuhan dalam setiap pelaksanaan kegiatan organisasi sehingga akan terwujudnya kinerja seperti yang diharapkan.

Jalannya roda pemerintah tidak terlepas dari kinerja aparat pemerintahannya. kinerja pemerintah daerah dapat dilihat dari bagaimana kinerja pegawai atau aparatur pemerintahannya. sehingga saat ini dibutuhkan aparatur pemerintah yang berdedikasi tinggi terhadap pekerjaannya yang memiliki disiplin yang tinggi sehingga memiliki kinerja yang baik, hal ini tidak akan cukup apabila tidak ada dukungan dari atasan. Dalam hal ini sekretariat dewan perwakilan rakyat daerah provinsi jawa timur mempunyai tugas dalam membantu gubernur dalam menyelenggarakan administrasi kesekretariatan keuangan, mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi dewan perwakilan rakyat daerah provinsi jawa timur, serta menyediakan dan mengoordinasikan tenaga ahli yang diperlukan oleh dewan perwakilan rakyat daerah provinsi dalam melaksanakan hak dan fungsinya sesuai dengan kebutuhan. sebagaimana diamanatkan dalam peraturan Gubernur Provinsi Jawa Timur

Nomor 66 Tahun 2016 Tentang kedudukan susunan organisasi, uraian tugas dan fungsi serta tata kerja sekretariat dewan perwakilan rakyat daerah provinsi jawa timur.

Birokrat yang merupakan sebutan orang-orang yang akan mengelola birokrasi atau yang dikenal dengan aparatur negara. birokrasi adalah suatu lembaga yang sangat kuat dengan kemampuan dalam meningkatkan kapasitas-kapasitas potensial terhadap hal yang baik dan buruk dalam keberadaannya sebagai instrumen administrasi rasional yang netral pada skala yang besar menurut Nugroho, Riant (2000: 15-16). Birokrasi juga yang merupakan alat penting dalam masyarakat modern. negara dituntut terlibat dalam memproduksi barang dan jasa yang diperlukan oleh rakyatnya, baik secara langsung maupun tidak langsung. bahkan dalam keadaan tertentu negara yang memutuskan apa yang terbaik bagi rakyatnya. untuk itu negara membangun sistem administrasi yang bertujuan untuk melayani kepentingan rakyatnya yang disebut dengan istilah birokrasi. Berdasarkan Peraturan Daerah Jawa Timur Nomor 11 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Jawa Timur Dan Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 66 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat DPRD merupakan unsur pelayanan terhadap DPRD dipimpin oleh seorang sekretaris yang secara teknis operasional berada dibawah tanggung jawab kepada Pimpinan DPRD dan secara administrasi bertanggung jawab kepada Gubernur melalui sekretaris daerah yang mempunyai tugas pokok, fungsi dan susunan organisasi sebagai berikut:

Secara umum, gambaran pelayanan yang dilakukan oleh bagian umum meliputi (3) kegiatan utama yaitu: (1) Tata usaha dan Kepegawaian. Kegiatan tata usaha dan kepegawaian meliputi Administrasi surat masuk dan surat keluar, pembuatan undangan serta surat-surat dinas hingga distribusinya, pengelolaan administrasi kepegawaian, pembuatan surat perintah perjalanan dinas (SPPD), penataan arsip. (2) penyusunan program dan perlengkapan. Kegiatan penyusunan program dan perlengkapan meliputi pengumpulan dan pengelolaan data untuk penyusunan program Sekretariat DPRD, pengumpulan badan penataan kelembagaan dan ketatalaksanaan, pelaksanaan monitoring dan evaluasi program, pengadaan barang dan jasa lingkup DPRD dan Sekretariat DPRD, inventarisasi asset, pemeliharaan sarana prasarana inventaris Sekretariat DPRD, penyimpanan dan pendistribusian barang, penyelesaian sengketa dan ganti rugi terkait pengadaan barang dan jasa. (3) rumah tangga dan protocol. Kegiatan rumah tangga dan protocol meliputi pengelolaan keamanan, ketertiban kebersihan dan keindahan lingkungan, penyediaan pelayanan Kesehatan, pengelolaan penggunaan kendaraan dinas, pengaturan prasarana pada acara rapat dan penerimaan tamu resmi DPRD, pengaturan kegiatan keprotokolan bagi pimpinan dan anggota DPRD serta Sekretariat DPRD.

Secara umum pelayanan yang dilakukan oleh bagian persidangan meliputi (3) kegiatan utama yaitu: (1) rapat dan risalah. Kegiatan rapat dan risalah meliputi : penyusunan rencana jadwal rapat-rapat DPRD, penyiapan bahan sedang / rapat hingga distribusinya, pemeliharaan rekaman hasil rapat DPRD, penyusunan dan pengadaan

risalah rapat paripurna DPRD. (2) komisis dan panitia. Kegiatan sub bagian komisi dan panitian meliputi: Penyiapan permohonan rapat dan kunjungan kerja, penyiapan bahan rapat dan kunjungan kerja, penyusunan notulen rapat dan kunjungan kerja, penyiapan bahan dari pihak-pihak terkait. (3). Layanan aspirasi masyarakat. Kegiatan layanan aspirasi masayarakat meliputi: pelaksanaan fasilitasi aspirasi masyarakat, penghimpunan informasi dan pengelolaan berkas pengaduan masyarakat, fasilitasi hasil pengelolaan aspirasi masyarakat kepada instansi terkait, penyediaan informasi/keterangan kegiatan DPRD bagi pihak yang memerlukan, pelaporan atas berita/pernyataan terkait pemberitaan DPRD kepada Pimpinan DPRD.

Secara umum, gambaran pelayanan yang dilakukan oleh bagian keuangan meliputi (3) kegiatan utama yaitu : (1) penyusunan program dan anggaran. Kegiatan anggaran meliputi : pengumpulan dan pengelolaan data anggaran, penyusunan rencana anggaran DPRD dan Sekretariat DPRD, penelitian anggaran. (2). Perbendarahan. Kegiatan pembayaran meliputi : penyelesaian administrasi keuangan, pembayaran gaji dan tunjangan lainnya, pelaksanaan tata pembukaan keuangan. (3). Verifikasi. Kegiatan verifikasi ini meliputi: penelitian dan pengujian dokumen pengeluaran dan penerimaan, evaluasi pelaksanaan anggaran berdasarkan relisasi penerimaan maupun pengeluaran, penelitian dan pencatatan semua transaksi keuangan, dan penyusunan laporan keuangan. Secara umum, gambaran pelayanan yang dilakukan oleh bagian perundang-undangan yang meliputi (3) kegiatan utama. (1). Produk hukum. Kegiatan produk hukum meliputi: Penyediaan bahan kajian, penyusunan dan pembahasan peraturan daerah (PERDA) dan produk hukum DPRD dan keputusan Sekretariat DPRD dan keputusan Sekretariat DPRD, pengumpulan bahan dan data perda, penyebarluasan perda dan produk hukum DPRD, fasilitasi kegiatan program legislasi daerah, fasilitasi tenaga ahli dan tenaga fungsional. (2) Dokumentasi Informasi dan Publikasi. Kegiatan dokumentasi dan informasi meliputi: pengembangan perangkat keras, program aplikasi system TI dan komonikasi, pengelolaan website, penghimpunan, serta pendistribusian media cetak yang diperlukan DPRD.

Pelayanan publik yang merupakan elemen yang sangat penting dalam menyelenggarakan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudia disebut sebagai pelayanan publik. Selain itu dijelaskan sekali lagi oleh Dwiyanto bahwa literatur terdahulu menyatakan "*what government does is publik service*". Pendapat tersebut menunjukkan bahwa pada dasarnya pemerintah memang memiliki peran yang sangat penting dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terdapat beberapa pendapat mengenai pelayanan public, ada yang cocok antara satu sama lain, dan ada pula yang berbeda. pelayanan public dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. pelayanan public yang professional artinya pelayanan public yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah) dengan ciri sebagai berikut: efektif lebih mengutamakan pada pencapaian

apa yang menjadi tujuan dan sasaran, sederhana, mengandung arti prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit belit dan mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

Pelayanan secara ringkas bisa diartikan sebagai layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada warga negaranya baik secara langsung maupun tidak langsung (yaitu lewat pembiayaan penyediaan layanan yang diselenggarakan oleh pihak swasta). Sedangkan menurut Mahmudi, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Moenir definisi dari konsep pelayanan adalah untuk memenuhi kebutuhan hidup manusia berusaha, baik melalui aktifitas sendiri maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. aktivitas disini yang merupakan suatu proses penggunaan akal, pikiran, panca indra dan anggota badan dan atau tanpa alat bantu yang yang dilakukam seorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang atau jasa. Pelayanan publik berdasarkan undang undang nomor 25 tahun 2009, adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administrative yang disediakan oleh seluruh penyelenggara pelayanan.

Menurut Ratminto & Winarsi,2013) pelayanan publik (public service adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya memenuhi kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan layanan. Menurut (Dachdy, Echdar, & Maryadi,2021) bahwa kualitas pelayanan adalah penyesuaian terhadap perincian-perincian (Conformance To Specification) dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukan control terus menerus dallam mencapai keunggulan tersebut upaya untuk memenuhi kebutuhan jasa secara Bersama. New pablik service merupakan paradigma baru dalam pelayanan publik yang merupakan perkembangan paradigma sebelumnya, yakni *New Publik Management* (NPM). Munculnya NPM mencapai puncaknya Ketika diterapkan prinsip *Good Governance* (kepemerintahan yang baik) dalam perkwmbangan selanjutnya, kira kira 10 tahun kemudia NPS muncul. Beberapa hal yang terkait dengan manajemen klasik dan NPM harus ditinggalkan, dan mulai berahli kepada 7 (tujuh) hal pokok (Denhardt dan Denhardt, 2003) sebagai berikut :1 Melayani warga masyarakat, bukan pelanggan (*serve citizen, notcustomers*), 2. Menggunakan kepentingan publik ( *sek the public interst*), 3 Lebih menghargai kewargaan dari pada kewirausahaan (*value citizenship over entrpreneursip*), 4.Berpikir strategis dan bertindak demokratis (*think strategically, actdemocratically*), 5. Mengakui bahwa akuntabilitas bukan sesuatu yang mudah (*recognizethat accountability is not simple*), 6. Melayani dari pada mengendalikan (*serve rather than steer*), 7. Menghargai orang, bukanlah produktivitas semata (*volue people, not just productivity*).

Mengaju pada pendapat diatas menjadi bukti bahwa pelayanan publik merupakan bentuk layanan yang diberikan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan hidup

masyarakatnya. Pelayanan publik juga harus mengacu dan didukung oleh undang-undang atau regulasi yang berlaku sehingga dapat menjadi acuan dalam penyelenggaraannya. Selain pihak dari pemerintah yang menjadi penyelenggara oleh pihak non pemerintah, seperti swasta atau masyarakat. Namun hal tersebut tidak seakan membantah bahwa peran pemerintah begitu penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik bagi masyarakat. Pelayanan oleh pemerintah (government service) dapat dimaknai sebagai *“the delivery of a service by a government agency using its own employees”* dengan kata lain pemberian pelayanan kepada masyarakat/ warga negara yang dilakukan oleh agen pemerintah melalui pegawainya. Penyediaan pelayanan publik secara langsung oleh pemerintah dilakukan dengan nama yang disebut sebagai sektor publik, yaitu badan badan pemerintah, sekolah milik pemerintah, kantor pos, perusahaan listrik pemerintah, rumah sakit milik pemerintah, dilaksanakan demi tujuan agar tidak terjadi penyalagunaan. Pemerintah sebagai penyedia harus bersikap secara professional dalam menjalankan fungsinya sebagai penyedia pelayanan public.

Berikut beberapa pengertian dan defenisi tentang kualitas pelayanan. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sehingga defenisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara Membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata nyata yang mereka terima atau peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan / inginkan terhadap atribut atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (perceived service) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika rasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Menurut Kotler (2002) defenisi pelayanan adalah setiap Tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisi. Pelayanan merupakan perilaku produsan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler (2002) juga menyatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi, pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi sering. Kata kualitas mengandung banyak defenisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikanya secara berlainnan tetapi dari beberapa defenisi yang dapat kita jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampainya saja biasanya terdapat pada elemen sebagai berikut : 1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan 2. Kualitas mencakup produk, jasa manusia, proses dan lingkungan 3 Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah. Sementara menurut Sinambela (2006) didalam bukunya yang berjudul reformasi pelayanan publik, bahwa pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai berikut: Pelayanan publik adalah

memenuhkan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pelayanan pemerintah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan publik menurut definisi di atas dikatakan bahwa pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pada hakekatnya negara dalam hal ini adalah pemerintah (birokrat) yang memenuhi kebutuhan masyarakat dan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Moenir (2006) dalam bukunya yang berjudul *manajemen pelayanan umum di Indonesia*, menyatakan bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan terbaik kepada publik dapat dilakukan dengan cara : 1. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan. 2. Mendapatkan pelayanan secara wajar. 3. Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih. 4 Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang. Pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap masyarakatnya harus dilakukan dengan cara yang terbaik. Pelayanan yang terbaik dilakukan dengan cara cara seperti yang telah dikutip di atas dengan cara memberikan kemudahan dalam mengurus berbagai urusan supaya pelayanan yang dilakukan bisa berjalan dengan cepat, memberikan pelayanan secara wajar dan tidak berlebihan sesuai dengan keperluannya masing-masing memberikan perlakuan yang sama dan tidak membedakan dan bisa bersikap jujur.

Berdasarkan penjelasan di atas, pelayanan yang baik dan memuaskan akan berdampak positif seperti yang dikutip dari Moenir (2006) dalam bukunya *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, antara lain : 1. Masyarakat menghargai kepada korp pegawai 2. Masyarakat patuh terhadap aturan aturan layanan 3. Masyarakat bangga kepada korp pegawai 4. Ada kegairahan usaha dalam masyarakat 5. Ada peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat menuju segera tercapainya masyarakat yang adil dan Makmur berlandaskan Pancasila. Pelayanan yang baik akan berdampak positif seperti yang diuraikan di atas, jika masyarakat menghargai kepada korp pegawai, masyarakat patuh terhadap aturan atauran layanan yang telah diberikan oleh para aparatur. Masyarakat akan bangga kepada korp pegawai apabila bekerja dengan rasa penuh tanggung jawab, maka akan adanya kegairahan usaha dalam masyarakat. Peningkatan dan pengembangan merupakan suatu tercapainya masyarakat yang adil dan Makmur apabila dilandasi dengan Pancasila.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dimana penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan pengambilan sampel dari suatu populasi dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data, Observasi, dan Study Kepustakaan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Jawa Timur yang berjumlah 120 orang. Dan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 60 orang. Teknik pengumpulan data penulis menggunakan kuesioner, studi kepustakaan dan observasi. Angket disusun dari gabungan dari operasional

variabel penelitian sebelumnya seperti pada tabel berikut. Analisa disajikan dengan diagram di masing-masing indikatornya serta akan dilihat interval pengukurannya. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji validasi instrument dan uji reliabilitas penelitian. Untuk lebih jelasnya dapat disimak ditabel berikut ini:

Table 1 operasionalisasi variabel

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Item
X <sub>1</sub> Responsivitas ( <i>responsiveness</i> )	Tingkat kepuasan pimpinan dan Anggota DPRD terhadap pelayanan Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Keselarasan program kerja dengan kebutuhan anggota DPRD</li> <li>○ Kesesuaian program kerja dengan visi dan misi organisasi</li> <li>○ Daya tanggap Secretariat DPRD dalam mengenali kebutuhan anggota dewan</li> </ul>	3
X <sub>2</sub> Responsibilitas ( <i>responsibility</i> )		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Kesesuaian kegiatan kerja dengan peraturan yang telah ditetapkan</li> <li>○ Kebijakan dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi</li> <li>○ Tanggung jawab Secretariat DPRD dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi</li> </ul>	3
X <sub>3</sub> Akuntabilitas		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Kelengkapan laporan pertanggung jawaban atas kegiatan kerja</li> <li>○ Kesesuaian antara kerja yang diselenggarakan dengan laporan yang disampaikan</li> <li>○ Kesesuaian kebijakan dan norma yang berlaku dalam penyelenggaraan kegiatan kerja</li> </ul>	
X <sub>4</sub>		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Hasil kerja yang sesuai dengan program dan</li> </ul>	4

Produktivitas		<ul style="list-style-type: none"> <li>kegiatan yang telah ditetapkan</li> <li>○ Pencapaian kegiatan kerja yang efektif dan efisien</li> <li>○ Perbandingan pelayanan dengan hasil yang diberikan</li> <li>○ Pencapaian target</li> </ul>	
Y Kualitas Pelayanan		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Kehandalan Secretariat DPRD dalam memahami tugas yang diberikan</li> <li>○ Kesesuaian kegiatan pemberian pelayanan dengan prosedur yang telah ditetapkan</li> <li>○ Kerapihan Sekretariat dan fasilitas kerja dalam memberikan pelayanan</li> <li>○ Fasilitas penerimaan saran dari anggota dewan terhadap kinerja yang telah diberikan</li> </ul>	<b>4</b>

## Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian Adapun hasil dari jawaban responden melalui penyebaran kuesioner yang dilakukan disajikan sebagai berikut:

### 1. Pengaruh Akuntabilitas terhadap Kualitas Pelayanan

Pengaruh Akuntabilitas terhadap Kualitas Pelayanan yang menerima pelayanan dari Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur. Untuk Akuntabilitas ( $X_1$ ) berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan (Y) karena memiliki nilai koefisien regresi positif 0,273. Akuntabilitas juga berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan hal ini dijelaskan dalam hasil uji t, dimana t hitung Akuntabilitas menunjukkan angka 3,697. Sedangkan t tabel sebesar 2,004. Karena t hitung lebih besar dari t tabel yaitu 2,004 lebih kecil. Dari hasil analisis tersebut apabila Akuntabilitas ditingkatkan maka secara signifikan akan meningkatkan Kualitas Pelayanan dari Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur. Pengaruh Akuntabilitas ini merupakan subvariabel yang paling dominan mempunyai hubungan dan mempengaruhi Kepuasan Anggota DPRD. Akuntabilitas mengacu pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat atau ukuran yang menunjukkan tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki para stakeholders. Berdasarkan hasil

penelitian di Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur, diambil kesimpulan bahwa pelaksanaan disiplin kerja yang merupakan indikator dari dimensi akuntabilitas sudah berdasarkan standar kinerja atau tupoksi masing-masing pegawai, pembagian tupoksinya juga dilakukan sebaik mungkin. Dan jika terdapat pegawai yang tidak bertanggung jawab akan tugasnya atasan akan ditegur langsung dan senantiasa diberi arahan

2. Pengaruh Responsivitas terhadap Kualitas Pelayanan.

Pengaruh Responsivitas terhadap Kualitas Pelayanan yang menerima pelayanan dari Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur. Untuk Responsivitas ( $X_2$ ) berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan ( $Y$ ) karena memiliki nilai koefisien regresi positif 0,270. Responsivitas juga berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan hal ini dijelaskan dalam hasil uji  $t$ , dimana  $t$  hitung Responsivitas menunjukkan angka 3,220. Sedangkan  $t$  tabel sebesar 2,004. Karena  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel yaitu 2,004 yaitu lebih kecil. Dari hasil analisis tersebut apabila Responsivitas ditingkatkan maka secara signifikan akan meningkatkan Kualitas Pelayanan dari Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur. Responsivitas adalah mengukur kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Jika dibandingkan Pada konteks penelitian ini dimana Sub bagian Kepegawaian dan Tata Usaha sudah memberikan pelayanan kepada DPRD, kemampuan mengenali kebutuhan anggota DPRD kemudian Menyusun agenda serta mengembangkan program-program kerja DPRD, Hal tersebut sudah selaras dengan konteks responsivitas.

3. Pengaruh Responsibilitas terhadap Kualitas Pelayanan

Pengaruh Responsibilitas terhadap Kualitas Pelayanan yang menerima pelayanan dari Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur. Untuk Responsibilitas ( $X_3$ ) berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan ( $Y$ ) karena memiliki nilai koefisien regresi positif 0,237. Responsibilitas juga berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan hal ini dijelaskan dalam hasil uji  $t$ , dimana  $t$  hitung Responsibilitas menunjukkan angka 2.509. Sedangkan  $t$  tabel sebesar 2,004. Karena  $t$  hitung lebih besar dari  $t$  tabel yaitu 2,004 yaitu lebih kecil. Dari hasil analisis tersebut apabila Responsibilitas ditingkatkan maka secara signifikan akan meningkatkan Kualitas Pelayanan dari Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur. Responsibilitas menjelaskan/mengukur kesesuaian pelaksanaan kegiatan organisasi publik yang dilakukan dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi. Dari hasil penelitian di Kantor Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur diketahui bahwa pada saat para staff Sub Bagian Kepegawaian dan Tata Usaha mendapat arahan, para staff senantiasa melaksanakan tugasnya sesuai dengan pembagian kerja yang ada. Di sub bagian Kepegawaian dan Tata Usaha.

4. Pengaruh Produktivitas terhadap Kualitas Pelayanan

Pengaruh Produktivitas terhadap Kualitas Pelayanan yang menerima pelayanan dari Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur. Untuk Produktivitas ( $X_4$ ) berpengaruh

positif terhadap Kualitas Pelayanan (Y) karena memiliki nilai koefisien regresi positif 0,250. Produktivitas juga berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan hal ini dijelaskan dalam hasil uji t, dimana t hitung Produktivitas menunjukkan angka 2,391. Sedangkan t tabel sebesar 2,004. Karena t hitung lebih besar dari t tabel yaitu 2,004 lebih kecil. Dari hasil analisis tersebut apabila Produktivitas ditingkatkan maka secara signifikan akan meningkatkan Kualitas Pelayanan dari Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur. Dengan mengukur tingkat efisiensi, Kualitas Pelayanan, dan tingkat pelayanan publik dalam rangka mencapai hasil yang diharapkan. Berdasarkan hasil penelitian di Kantor Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur diambil kesimpulan bahwa produktivitas kerja sudah berlandaskan standar kinerja atau tupoksi masing-masing pegawai, pembagian tupoksinya juga dilakukan sebaik mungkin. Hal tersebut akan menunjang kinerja menjadi lebih efisien dan lebih baik.

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan dari variabel variabel diatas bahwa nilai yang paling tertinggi dari variabel Akuntabilitas dengan t hitung sebesar 3,697. Sedangkan t tabel sebesar 2,004. Karena t hitung lebih besar dari t tabel yaitu 2,004 lebih kecil. Sedangkan untuk nilai terendah dari variabel tersebut adalah Produktivitas juga berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan hal ini dijelaskan dalam hasil uji t, dimana t hitung Produktivitas menunjukkan angka 2,391. Sedangkan t tabel sebesar 2,004. Karena t hitung lebih besar dari t tabel yaitu 2,004 lebih kecil.

### **Kesimpulan**

Dari penelitian yang dilakukan disimpulkan bahwa Kinerja Pelayanan Sekretariat DPRD terhadap Kepuasan Anggota Dewan Provinsi Jawa Timur Sangat Baik Sekali.

1. Variabel Produktivitas ( $X_1$ ) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari hasil analisis untuk nilai t hitung variabel  $X_1$  sebesar 2,391 lebih besar dari nilai t table sebesar 2,004. Dengan demikian hipotesis yang berbunyi “Diduga variabel Produktivitas, berpengaruh secara parsial terhadap Kualitas Pelayanan Secretariat DPRD Provinsi Jawa Timur adalah diterima.
2. Variabel Responsivitas seacar parsial berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari hasil analisis untuk nilai t hitung variabel  $X_2$  sebesar 3,220 lebih besar dari nilai t table sebesar 2,201. Dengan demikian hipotesis yang berbunyi “Diduga variabel Responsivitas, berpengaruh secara parsial terhadap Kualitas Pelayanan Secretariat DPRD Provinsi Jawa Timur adalah diterima
3. Variabel Responsibilitas seacar parsial berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari hasil analisis untuk nilai t hitung variabel  $X_2$  sebesar 2,509 lebih besar dari nilai t table sebesar 2,201. Dengan demikian hipotesis yang berbunyi “Diduga variabel Responsibilitas, berpengaruh secara parsial terhadap Kualitas Pelayanan Secretariat DPRD Provinsi Jawa Timur adalah diterima
4. Variabel Akuntabilitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari hasil analisis untuk nilai t hitung variabel  $X_2$  sebesar 3,697 lebih besar dari nilai t table sebesar 2,201. Dengan demikian hipotesis

yang berbunyi “Diduga variabel Akuntabilitas, berpengaruh secara parsial terhadap Kualitas Pelayanan Secretariat Dprd Provinsi Jawa Timur adalah diterima

5. Variabe bebas yang terdiri dari produktivitas, responsivitas, responsibilitas dan akauntabilitas, berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hal ini dalam dilihat dari hasil analisis untuk nilai F hitung sebesar 129,561 lebih besar dari nilai F table sebesar 2,53 dengan nilai probability kurang dari 0,05. Dengan demikian hipotesis yang berbunyi “Diduga variabel Produktivitas, Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas, berpengaruh secara simultan mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur adalah diterima
6. Dari hasil analisis nilai masing-masing standardized coefficients beta diketahui variabel Akuntabilitas memiliki nilai standardized coefficients beta yaitu sebesar 0,273. Dengan demikian hipotesis yang berbunyi “Diduga Akuntabilitas berpengaruh dominan terhadap kualitas pelayanan Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur adalah diterima.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan dan kesimpulannya yang diperoleh, dapat dikembangkan beberapa saran bagi pihak pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini. Adapun saran sarannya yang dikemukakan adalah sebagai berikut: Untuk meningkatkan kinerja pegawai dapat dilakukan dengan cara memberikan motivasi bagi pegawai agar lebih semnagt lagi dalam bekerja dan memiliki kreatif untuk bekerja. Perlu juga kepekaan untuk sesegera mungkin membantu pekerjaan rekan kerja setelah pekerjaansendiri selesai, sehingga disamping melakukan pekerjaan kantor, pegawai juga melalukan interaksi antara sesame pegawai. 2. Pegawai secretariat dprd provinsi jawa timur harus lebih meningkatkan jaminan tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada anggota dewan dan masyarakat juga. 3. Pegawai secretariat dprd provinsi jawa timur perlu meningkatkan lagi kualitas pelayanannya kepada anggota dewan agar kepuasan anggota dewan semakin meningkat.

### Daftar Pustaka

- Badan Pusat Statistik Kota Surabaya. (2019). Luas Daerah dan Jumlah Pulau Menurut Kecamatan. <https://surabayakota.bps.go.id/statictable/2020/06/22/779/luas-daerah-dan-jumlah-pulau-menurut-kecamatan-2019.html>.
- Budi Sitorus, T. I. (2017). Dukungan Transportasi Logistik Dan Daya Saing Indonesia Dalam Menghadapi Masyarakat Ekonomi Asean. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, 137-146.
- Budiardjo, Mariam. 1980. Dasar-Dasar Ilmu Politik. Gramedia. Jakarta Gunawan,
- Markus. 2008. Buku Pintar Calon Anggota dan Anggota Legislatif (DPR, DPRD, DPD). Visimedia Pustaka. Jakarta
- Dick, H. (2002). *Surabaya City Of Work: A Socioeconomic History*. Ohio University.

- Dwiyanto, A. (2020). Teori Administrasi Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Handoko, 1986 Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung
- Heriati Sakaria, O. S. (2018). Fungsi Pelayanan Oleh Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Terhadap Anggota DPRD Kota Palu Menurut Peraturan Walikota PALU Nomor 6 Tahun 2017. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 1186-1195
- Humas. 2015 Lambang Jawa Timur. Buku Agenda Pemerintah Provinsi Jawa Timur  
Sumber : <http://dprd.jatimprov.go.id> Akses pada tanggal 21 Agustus 2022
- JDIH. 2016. Peraturan Gubernur Nomor 66 Tahun 2016 Tentang kedudukan, Susunan, Organisasi, uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Jawa Timur. Sumber : <https://peraturan.bpk.go.id> akses pada tanggal 21 Agustus 2022
- JDIH. 2019 Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Timur Jaringan Dokumentasi Hukum  
Sumber : <https://jdih.dprd.jatimprov.go.id/web/index.php/home/profile>. Akses pada Tanggal 2022
- Manansal, B. (2014). Kinerja Pegawai Di Sekretariat Dprd Kota Bitung. *Jurnal Politico*, 3(1), 1–8.
- Moleong, P. D. (2012). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nanggur R, F. R. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai.
- Putra, F. H., Studi, P., Studi, M., Ilmu, F., Dan, S., Politik, I., & Utara, U. S. (2018). Kinerja pegawai Sekretariat DPRD Kota Tebing Tinggi.
- Peraturan Bupati Bulukumba Nomor 62 Tahun (2018) Tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Bupati Bulukumba Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Tugas dan Fungsi, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Kesekretariat Daerah Kabupaten Bulukumba.
- Peraturan Daerah Kabupaten Bulukumba Nomor 6 Tahun (2014) Tentang Perubahan Atas
- Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Bulukumba.
- Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun (2017) tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun (2016) Tentang Organisasi Perangkat Daerah

- Rangkuti F D. 2005. Strategic Management Concepts and Cases Ninth Edition. New Jersey, Prentice Hall.
- Ratminto, dan Winarsih. 2013. Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar, Yogyakarta
- Sellang, Kamaruddin. 2016. Administrasi dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasinya. Sumber : <https://www.penerbittombak.com> diakses pada tanggal 21 Agustus 2022
- Septiani, E. (2018). Analisis Kinerja Pegawai Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Sekretariat DPRD Kota Sungai Penuh. Jurnal Administrasi Nusantara, 1(2), 58-73.
- Sutanti, N. (2014). Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Di Sekretariat DPRD Kabupaten Magelang Tahun 2012. Jurnal Riset Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha Program Magister Manajemen, 1(1), 1-21
- Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 48 Tahun 2020 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur
- Putusan Menteri Pendayagunaan Pegawai Negara (Menpan) Nomor 63/KEP/M. PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun Tentang Pemerintah Daerah.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun (2009) Tentang Pelayanan Public
- UU Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Pemerintahan Daerah