

STRATEGI PELAYANAN SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT KABUPATEN ACEH SELATAN

Fanni Marishah Tanjung¹, Zuhrizal Fadhly²

Universitas Teuku Umar; Aceh Barat, Indonesia

fannitanjung@gmail.com¹; zuhrizalfadhly@utu.ac.id²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi apa saja yang telah dilaksanakan Sekretariat DPRK Aceh Selatan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan fungsi dan tugasnya masing-masing serta untuk menganalisis sejauh mana implementasi strategi yang telah dilakukan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Sumber data yang digunakan adalah primer dan sekunder. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian meliputi: reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sekretariat DPRK Aceh Selatan telah menerapkan berbagai strategi dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi, baik dari strategi pembangunan struktur, strategi pembangunan atau penyederhanaan sistem prosedur, strategi pembangunan infrastruktur dan strategi pengembangan budaya. Namun pada beberapa program pada item strategi, pelaksanaannya belum maksimal, diantaranya program studi banding pegawai yang belum maksimal dilaksanakan dan pada aspek pemberian penghargaan kepada pegawai yang berprestasi, belum ada penetapan reward secara tertulis, masih terdapat kendala waktu proses dalam pengajuan sarana dan prasarana yang rusak sehingga mengganggu pekerjaan karyawan. Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sekretariat telah menerapkan strategi pelayanan, namun pelaksanaannya belum sepenuhnya maksimal.

Kata Kunci: **Strategi, Pelayanan, Sekretariat DPRK**

ABSTRACT

This study aims to find out what strategies the South Aceh DPRK Secretariat has implemented in providing services in accordance with their respective functions and duties and to analyze the extent to which the implementation of the strategy has been carried out. The research method used is a qualitative method. The data sources used are primary and secondary. Data analysis techniques used in the study include: data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results showed that the Secretariat of the DPRK Aceh Selatan had implemented various strategies in solving the problems faced, both from the structure development strategy, the development strategy or simplification of the procedure system, the infrastructure development strategy and the culture development strategy. However, in several programs in the strategy items, the implementation has not been fully maximized, including the employee comparative study program which has not been maximally implemented and in the aspect of giving awards to employees who excel, there has not been a written reward set, there are still problems with processing time in proposing damaged facilities and infrastructure so that interfere with employee work. The conclusion that can be drawn from the research is that

the secretariat has implemented a service strategy, but its implementation has not been fully maximized.

Keywords: *Strategic, Service, Secretariat DPRK*

PENDAHULUAN

Terciptanya suatu penyelenggaraan pelayanan yang prima dalam lingkup publik sesuai amanat Undang-Undang 1945 merupakan kewajiban yang harus diwujudkan oleh setiap organisasi publik baik organisasi dalam eksekutif, legislatif maupun yudikatif. Dalam konteks public (Riani, 2021) mendefinisikan pelayanan sebagai suatu aktivitas yang dilakukan oleh pejabat publik dalam bentuk pemenuhan kepentingan pelayanan selaras dengan regulasi perundang-undangan untuk masing-masing penduduk dan warga negara baik dalam bentuk pelayanan administratif, barang ataupun jasa. Senada dengan hal tersebut (Muslim, 2022) mengartikan pelayanan sebagai suatu kegiatan yang bertujuan untuk terciptanya kepuasan masyarakat.

Dalam (Peraturan Perundang-Undangan Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, n.d.) dijelaskan bahwa suatu pelayanan akan dinilai baik jika telah memenuhi beberapa aspek utama, meliputi: Kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, profesional, keterbukaan, akuntabilitas, kemudahan, fasilitas serta penyelenggaraan layanan yang efektif dan efisien.

Di sisi lain (Saputro, 2015) mengemukakan bahwa, dalam penyelenggaraan pelayanan publik, setidaknya instansi pemerintahan sebagai pelaksana pelayanan harus memiliki 4 item pembentuk layanan publik, di antaranya: Pemberi layanan, penerima layanan, bentuk layanan dan feedback balik positif yang diberikan oleh objek layanan sebagai bentuk respon dari kepuasan layanan yang telah diberikan.

Berbagai upaya inovasi dan kebijakan telah dilakukan pemerintah untuk memberikan pelayanan prima, salah satu di antaranya yaitu dengan membentuk tenaga pembantu pelaksanaan urusan pemerintahan dalam organisasi publik khususnya pada lingkup lembaga legislatif yaitu pembentukan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota. Pembentukan sekretariat tersebut bertujuan untuk terciptanya sistem pendukung DPRD Kabupaten/Kota dalam menjalankan wewenang dan tugasnya sebagai lembaga representative dari rakyat agar pelayanan yang diberikan kepada rakyat lebih terstruktur dan maksimal.

Pembentukan Sekretariat DPRD Kabupaten/Kota dilandaskan pada pasal 15 ayat 2 (Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Organisasi Perangkat Daerah, n.d.) dan pasal 204 (Undang-Undang No 17 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah, n.d.). Salah satu Kabupaten yang ikut menjadi bagian dari implementasi pembentukan Sekretariat DPRK adalah Kabupaten Aceh Selatan. Pembentukan Sekretariat DPRK Aceh Selatan ditetapkan dalam (Qanun Nomor 04 Tahun 2020 Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Aceh Selatan, n.d.) landasan Qanun tersebut

juga merujuk pada peraturan perundang-undangan di tingkat pusat yang telah diuraikan sebelumnya.

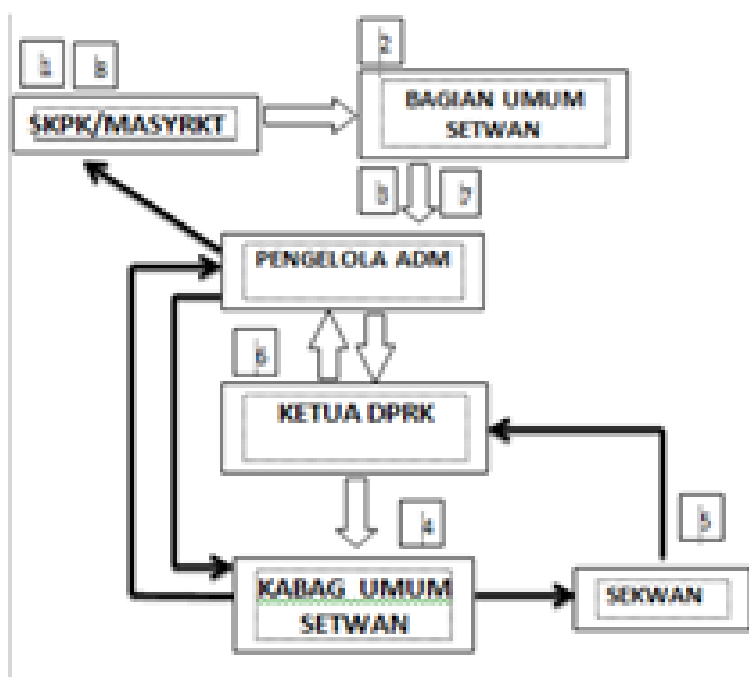
Salah satu tujuan dibentuknya Sekretariat DPRK Kabupaten Aceh Selatan adalah untuk membantu kesuksesan penyelenggaraan tugas dan wewenang DPRK khususnya di bidang administrasi dan lainnya lingkup Aceh Selatan. Sekretariat DPRK Aceh Selatan juga memiliki tugas dan fungsi secara spesifik dan telah diatur dalam Qanun Nomor 04 Tahun 2020, yaitu memiliki tugas untuk menyelenggarakan pengelolaan sekretariat, pengelolaan keuangan, membantu pelaksanaan tugas dan fungsi DPRK, serta menyediakan dan mengkoordinasikan tenaga profesional yang dibutuhkan DPRK sesuai dengan kelayakan finansial.

Sedangkan fungsinya meliputi: Penyelenggaraan adm kesekretariatan, penyelenggaraan administrasi Keuangan, penyelenggaraan rapat DPRK dan menyediakan tenaga ahli yang diperlukan oleh DPRK. Bersamaan dalam perjalanan pelaksanaan tugas dan fungsinya, Sekretariat DPRK Kabupaten Aceh Selatan telah berupaya melakukan berbagai strategi untuk mencapai terobosan dalam memberikan pelayanan maksimal kepada DPRK, salah satunya adalah dengan menciptakan sistem kerja yang cepat dan tepat. Namun dalam implementasinya juga masih terdapat berbagai problematika yang terjadi di lapangan sehingga mengganggu kinerja dan produktivitas dari pegawai Sekretariat DPRK sehingga pelayanan menjadi kurang maksimal.

Menurut (Farhan, 2018) strategi adalah pola tujuan, sasaran, dan kebijakan serta rencana utama yang ditetapkan organisasi agar mencapai tujuan. Strategi juga merupakan keseluruhan kegiatan yang dilakukan organisasi dalam penentuan kebijakan serta program operasional. Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten Aceh Selatan telah mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk mendorong atau memfasilitasi tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan melalui penyusunan pedoman. Pedoman tersebut telah disepakati oleh instansi terkait untuk dijadikan pedoman, dan arahan bagi seluruh kegiatan dalam organisasi. Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten Aceh Selatan memiliki aturan berupa aturan, kelembagaan, tata cara, alokasi sumber daya, dana, waktu. Dimana aturan itu diharapkan sebagai pedoman, prinsip, atau isyarat penting dalam mengembangkan suatu program kerja (RENSTRA DPRK Aceh Selatan). Dengan menerapkan strategi yang tepat, maka dapat menciptakan pelayanan yang kompetitif di lingkungan organisasi (Maria Stella, 2019).

Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten Aceh Selatan memiliki standar pelayanan rekomendasi yang mengatur di dalamnya sistem, mekanisme, dan prosedur di lingkup organisasi. Prosedur ini meliputi: (1) seluruh masyarakat atupun dinas-dinas yang mengirimkan surat dukungan rekomendasi ke Sekretariat DPRK Aceh Selatan ditujukan pada bagian umum; (2) surat masuk tersebut diagendakan kemudian disposisi pertama kepada Kabag Bagian Umum; (3) dilanjutkan disposisi kedua kepada Sekretaris

DPRK; (4) Sekretaris Dewan Melanjutkan surat rekomendasi kepada ketua DPRK untuk disetujui; (5) kalau sudah disposisi oleh Ketua DPRK sesuai arahnya akan ditindak lanjuti dan dikembalikan kepada bagian umum; (6) kemudian bagian umum membuat surat rekomendasi untuk memberikan persetujuan serta dukungan; (7) Kabag umum mengoreksi surat, meminta paraf Sekretaris DPRK dan dinaikkan kepada Ketua DPRK untuk mendapatkan persetujuan dan ditandatangani Ketua DPRK; dan (8) kemudian bagian umum mengagendakan surat untuk memberi nomor surat dan diberi sampul dikirim surat sesuai alamat yang ditujukan.



Gambar 1. Standar Pelayanan Rekomendasi Sekretariat DPRK Aceh Selatan.

Sumber: Web SIPPN DPRK Aceh Selatan.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi penulis secara langsung di lapangan, terdapat berbagai problematika yang terjadi. Salah satunya adalah permasalahan yang terjadi di bidang Layanan/fungsi substantif meliputi: kurangnya staf yang mampu mendukung misi dan fungsi Sekretariat DPRK dengan menyumbangkan ide dalam penelitian/evaluasi produk hukum, dukungan/layanan berupa data dan informasi terbatas pada penyediaan saja dan penggunaan data dan informasi belum maksimal untuk semua anggota DPRK. Keberadaan staf tenaga kerja serta pengadaan sarana sebenarnya menjadi salah satu kunci utama dalam mewujudkan suatu pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Permasalahan lainnya datang dari segi pelayanan fungsi administrasi instersif/manajerial, meliputi: masih terjadinya pergeseran jadwal program/kegiatan

yang telah ditetapkan, dalam pelaksanaan tugas masih ada tumpang tindih tugas masing-masing staf, akuntabilitas, pelaporan serta dokumentasi hasil pelaksanaan tugas belum maksimal. Berbagai problematika tersebut disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya: kurangnya dukungan terhadap staf dengan keahlian yang kompeten, Sekretariat DPRK belum melakukan segala upaya dalam membangun jaringan lembaga untuk mendukung arus informasi, selain itu juga fasilitas komunikasi dan dukungan internal dan eksternal masih kurang memadai.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan, penting bagi pemerintah untuk menciptakan berbagai strategi dalam upaya mengatasi permasalahan yang dihadapi agar terciptanya kualitas pelayanan yang maksimal kepada unsur DPRK yang menjadi representative dari masyarakat. Hal ini berdasarkan pendapat (Nurmandi, 2010) mengutarakan bahwa kehadiran inovasi dan strategi dari pemerintah dalam pemberian layanan ialah salah satu bagian penunjang untuk terciptanya kualitas pelayanan publik prima.

Kajian sebelumnya tentang strategi peningkatan pelayanan publik dilakukan oleh (Furqoni, 2015) yang mempelajari strategi peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. Pada program pelaksanaan KTP yang dilaksanakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Penduduk Ponorogo sudah berjalan dengan baik, namun masih ada kendala di beberapa tahapan pelayanannya. Dan yang membedakan kajian tersebut dengan penelitian ini yaitu fokus penelitiannya.

Maka dari itu peneliti tertarik untuk mengkaji “Strategi Pelayanan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten Aceh Selatan”. Penelitian ini bertujuan untuk memperjelas strategi apa yang diterapkan pemerintah dan sejauh mana implementasi strategi tersebut sudah dijalankan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Metode penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan secara akurat hal-hal yang terjadi secara sistematis, faktual dan akurat sesuai dengan kenyataan yang ada dengan mengumpulkan data, menafsirkan dan menganalisis secara objektif (Uamang et al., 2018). Sumber data yang digunakan yaitu data primer merupakan data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti untuk mencapai tujuan penelitian (Aminah, 2019). Sedangkan data sekunder adalah data yang sudah tersedia dan dapat diperoleh peneliti dengan membaca, menonton, atau mendengarkan (Iskandar, 2009).

Data Primer didapatkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi sedangkan skunder melalui studi literature e-library, dokumentasi, pengumpulan data melalui website serta media sosial (Herliani, 2016). Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu reduksi data adalah proses selektif yang memfokuskan perhatian

untuk kesederhanaan, abstraksi dan transformasi data mentah dari catatan yang ditulis di lapangan, penyajian data adalah kegiatan yang melibatkan menyusun seperangkat informasi, menarik kesimpulan dan memberi kesempatan untuk menarik kesimpulan pengambilan tindakan, serta penarikan kesimpulan adalah penarikan kesimpulan yang didapatkan peneliti di lapangan (Gumilang, 2016). Informan penelitian terdiri dari Sekwan Sekretariat DPRK Aceh Selatan (1 orang), Kabag Keuangan (1 orang), Kabag Risalah Hukum dan Persidangan (1 orang), Kabag Umum (1 orang), Kasubbag Tata Usaha dan Kepegawaian (1 orang) dan Kasubbag Hukum, Humas, Perpustakaan dan Dokumentasi (1 orang).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten Aceh Selatan merupakan salah satu organisasi pemerintahan yang berkewajiban memberikan pelayanan aktif kepada DPRK, dalam proses pemberian layanan, Sekretariat DPRK telah menjalankan fungsi dan tugas pokoknya, hal tersebut dilakukan sebagai bentuk implementasi dari amanah UUD 1945 serta untuk mewujudkan pelayanan yang prima.

Namun dalam implementasinya masih terdapat berbagai problematika yang terjadi sehingga pelayanan tidak dapat berjalan secara maksimal. Dalam hal ini, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten Aceh Selatan telah berupaya memperbaiki problematika tersebut. Upaya yang dijalankan berupa pelaksanaan strategi yang telah diimplementasikan oleh sekretariat DPRK. Dalam menganalisis strategi pelayanan yang berkaitan dengan birokrasi pemerintahan tersebut, penulis mengadopsi 4 strategi yang dikemukakan oleh (Osborne, D & Plastrik, 2000) sebagai indikator dalam penelitian serta mengaitkan implementasi strategi pelayanan tersebut dengan Peraturan Perundang-Undangan Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Strategi Pengembangan Struktur Organisasi

Strategi pengembangan struktur merupakan strategi yang bertujuan untuk meningkatkan kapasitas sumber daya dalam organisasi (Furqoni, 2015). Pada strategi ini, organisasi juga diharuskan untuk mengembangkan struktur dan sumber daya organisasi agar berintegritas, maju, fleksibel, modern, sederhana, tanpa berbelit-belit serta dapat bersaing dengan instansi lainnya baik di unsur pemerintahan ataupun swasta.

Berdasarkan hasil penelitian, Sekretariat DPRK Aceh Selatan sebagai organisasi publik melaksanakan strategi pengembangan struktur organisasi sekretariat melalui 2 program utama, yaitu: 1) Program peningkatan sumber daya manusia serta 2) Program peningkatan disiplin sumber daya aparatur.

Program Peningkatan Sumber Daya Manusia

Program peningkatan sumber daya manusia dirancang melalui kegiatan bimbingan teknis (bimtek) kepada pegawai yang bekerja di Sekretariat DPRK Aceh Selatan serta melalui pelaksanaan kegiatan studi banding pegawai lingkup sekretariat.

Dalam hal ini, Sekretariat DPRK Aceh Selatan telah melakukan bimbingan teknis, hal tersebut berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kasubbag Pokok dan Fungsi Bagian Umum dan Aparatur yang menyampaikan bahwa Sudah dilakukan bimtek sekretariat menyangkut tugas dan fungsinya, salah satunya adalah bimtek tentang keuangan, penggunaan aplikasi SIPD dan SIMDA.

Pada bidang administrasi kepegawaian juga sudah dilakukan bimbingan teknis terkait bimbingan penulisan pengisian SKP. Namun presentase bimtek yang dilakukan masih sangat sedikit atau tidak secara keseluruhan bagi setiap pegawai yang ada di lingkup sekretariat. Berdasarkan hasil wawancara mendalam penulis dengan Kasubbag Pokok dan Fungsi Bagian Umum dan Aparatur, salah satu penyebab sedikitnya intensitas pelaksanaan bimbingan teknis bagi sekretariat DPRK Aceh Selatan dikarenakan pada dasarnya seluruh pegawai sudah diberikan ilmu dasar mengenai tata cara bekerja di instansi sekretariat melalui proses kegiatan yang diselenggarakan oleh Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BPSDM) yang dinamakan prajab.

Di dalam prajab diajarkan kepada pegawai tentang hal-hal apa saja yang seharusnya dipegang seorang pegawai dalam memberikan layanan pada objek yang akan dilayani serta hal apa saja yang tidak boleh dilanggar oleh pegawai dalam memberikan pelayanan. Pada akhirnya keputusan untuk membuat kegiatan bimtek kepada pegawai itu merujuk kepada arahan pimpinan (Sekretaris Dewan). Namun untuk penyelenggaraan bimtek bagi pegawai yang memegang kendali peran tertentu seperti pengelola aplikasi layanan dan aplikasi bagian laporan keuangan, bimtek tetap aktif dilakukan. Karena implementasi dari tugas dan fungsi yang mereka jalankan sifatnya fleksibel dan terus terjadinya pembaharuan sehingga harus diberikan pelatihan dan bimbingan secara berkala.

Selanjutnya pada pelaksanaan studi banding pegawai, juga sudah dilakukan namun anggota yang diikutsertakan hanya dari kalangan anggota dewan sedangkan untuk pegawai sekretariat belum dilakukan kegiatan studi banding sama sekali.

Dari hasil penelitiandisimpulkan bahwa strategi pelayanan melalui peningkatan sumber daya manusia sudah dilaksanakan meskipun belum optimal sepenuhnya dan sudah berusaha untuk mengimplementasikan Peraturan Perundang-Undangan Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yaitu untuk menciptakan sumber daya manusia yang profesional.

Program Peningkatan Disiplin Aparatur

Program peningkatan disiplin aparatur dirancang lewat kegiatan penerapan disiplin pegawai, penerapan sanksi kepada pegawai serta pemberian penghargaan kepada pegawai yang berprestasi. Dalam hal ini, Sekretariat DPRK Aceh Selatan telah melaksanakan strategi penerapan disiplin kepada pegawai dengan presentase kedisiplinan yang terukur adalah 60%, untuk penerapan sanksi kepada pegawai,

sekretariat tidak memberikan sanksi secara tertulis dengan pembuatan peraturan bagi pegawai yang melanggar, namun pimpinan hanya memberi sanksi berupa teguran kepada seluruh pegawai yang tidak disiplin dalam bekerja.

Selanjutnya pada aspek pemberian penghargaan kepada pegawai yang berprestasi, unsur pimpinan Sekretariat DPRK tidak menetapkan reward secara tertulis dalam surat keterangan (SK) ataupun Surat Keputusan (SP) kepada pegawai yang berprestasi. Namun reward diberikan berdasarkan kebijakan pimpinan melalui pemberian hak perjalanan dinas.

Bentuk kebijakan tersebut dianggap kurang baik oleh beberapa pegawai karena tidak menjamin sepenuhnya hak yang akan pegawai dapatkan dari hasil prestasi kerja yang telah didapatnya. Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa strategi pelayanan lewat peningkatan disiplin aparatur sudah dilakukan namun pelaksanaan yang dijalankan masih kurang memadai, sehingga implementasi Peraturan Perundang-Undangan Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu untuk mewujudkan disiplin aparatur yang memiliki nilai-nilai kesamaan hak dan akuntabilitas masih belum terealisasi dengan semestinya.

Strategi Pengembangan atau Penyederhanaan Sistem Prosedur

Strategi pengembangan atau penyederhanaan sistem prosedur merupakan strategi yang berhubungan dengan alur atau tahapan pelayanan yang diberikan (Furqoni, 2015). Strategi ini juga dilakukan untuk menciptakan pelayanan birokrasi yang dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi objek yang dilayani, strategi ini dapat memberikan beberapa keuntungan di dalam pelayanan, meliputi: 1) fleksibel tidak berbelit-belit, dengan menghadirkan inovasi penyederhanaan prosedur tentunya, penerima layanan tidak lagi merasakan alur pelayanan yang panjang seperti pemberkasan administrasi yang berlebihan serta masa menunggu yang terlalu panjang. 2) Efisien dan efektif, pengembangan sistem prosedur akan menguntungkan kedua belah pihak, baik pemberi pelayanan atau penerima layanan, dikarenakan akan memberikan dampak pada hematnya biaya yang akan dikeluarkan serta cepatnya proses pelayanan sehingga tidak membuang-buang waktu yang berkepanjangan.

Berdasarkan hasil penelitian, Sekretariat DPRK Aceh Selatan sebagai organisasi publik melaksanakan strategi pengembangan atau penyederhanaan sistem prosedur melalui pengadaan alur pelayanan secara cepat dan efisien, hal tersebut dibuktikan dengan sudah tersedianya SOP layanan yang efektif bagi persetiap bagian sekretariat.

Tabel 1. SOP Tiap Bagian di Sekretariat DPRK Aceh Selatan

No.	Bagian	Jumlah SOP
1.	Bagian umum	14 jenis SOP
2.	Bagian keuangan	8 jenis SOP
3.	Bagian Risalah, Hukum, dan persidangan	6 jenis SOP
Total		28 jenis SOP

Sumber: Sekretariat DPRK Aceh Selatan

Berdasarkan tabel dapat dipahami bahwa sekretariat DPRK memiliki 3 bagian kerja, yaitu keuangan, risalah hukum dan persidangan serta bagian umum, persetiap bagian tersebut memiliki sub bagian kerjanya tersendiri, meliputi: Subbag anggaran dan verifikasi keuangan. Subbag hukum, humas, perpustakaan dan dokumentasi, subbag hubungan antar lembaga, subbag perlengkapan dan rumah tangga serta subbag tata usaha dan kepegawaian.

Persetiap subbag tersebut memiliki SOP kerja tersendiri sesuai dengan jenis pelayanan yang akan diberikan. Berdasarkan hasil dokumentasi penulis, jumlah SOP yang disediakan sudah terpenuhi semua sesuai dengan bagian pelayanan, yaitu pada Subbag anggaran dan verifikasi keuangan memiliki 8 jenis SOP, pembahasan 8 SOP tersebut meliputi : penyusunan dokumen rencana kerja, penyusunan dokumen rencana strategis kerja, penyusunan dokumen pelaksanaan anggaran (DPA), penyusunan rencana kerja dan anggaran, pengajuan gaji dan tunjangan DPRK, pengajuan gaji PNS, Laporan realisasi fisik dan keuangan serta verifikasi SPJ kegiatan.

Pada Subbag hukum, humas, perpustakaan dan dokumentasi, subbag hubungan antar lembaga memiliki 6 jenis SOP, pembahasannya meliputi : Failitasi rancangan Qanun, pengolaan kepustakaan DPRK, publikasi kegiatan pimpinan dan anggota dewan, fasilitasi alat kelengkapan dewan, fasilitasi rapat-rapat DPRK serta pembuatan notulen rapat.

Selanjutnya pada subbag perlengkapan dan rumah tangga serta subbag tata usaha dan kepegawaian memiliki 14 jenis SOP, pembahasannya meliputi : pelayanan pimpinan DPRK, pelayanan rumah tangga, pembuatan SPPD, pemeliharaan gedung kantor, pemeliharaan kendaraan dinas, pengadaan barang dan jasa, urutan kepangkatan, kenaikan gaji berkala, pengendalian surat keluar dan masuk, usulan kenaikan pangkat serta usulan SK pensiun PNS.

Penulis juga melakukan wawancara kepada masing-masing bagian Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Kabupaten Aceh Selatan yang bertugas, dari hasil wawancara, setiap jenis SOP yang telah ditetapkan, semua dilaksanakan sesuai dengan semestinya, hal tersebut dibuktikan dengan capaian kerja dari kegiatan yang telah diperoleh oleh Sekretariat DPRK.

Gambar 2. Capaian Kerja Dari Kegiatan yang Telah Diperoleh Sekretariat DPRK

Jenis Kegiatan	Jumlah	Keterangan
Rapat komisi yang telah difasilitasi sekretariat selama 1 tahun terakhir	7 Kali	-
Rapat kerja yang difasilitasi sekretariat	4 Kali	LKPJ, LPJ, Perubahan, APBK
Rapat paripurna yang difasilitasi sekretariat	23 Kali	-
Rapat dengar pendapat umum (RDPU)	0	-

Sumber: Sekretariat DPRK Aceh Selatan

Dari tabel tersebut dapat dipahami bahwa Sekretariat DPRK telah memberikan pelayanan kepada Dewan dengan memfasilitasi DPRK dalam berbagai jenis kegiatan, diantaranya: Menyelenggarakan persiapan pelaksanaan rapat komisi dewan, menyiapkan sidang rapat paripurna tahunan dewan serta menyelenggarakan rapat kerja anggota dewan, meliputi rapat LKPJ, Fasilitator rapat LPJ serta rapat perubahan APBK. Hal tersebut dapat dicapai dengan pelaksanaan SOP kerja yang maksimal.

Penyelenggaraan persiapan berbagai kegiatan rapat dewan tersebut juga merupakan salah satu upaya dari sekretariat dalam mendukung fungsi DPRK yang berhubungan dengan fungsi anggaran dan fungsi pengawasan. Dukungan untuk fungsi anggaran melalui persiapan pelaksanaan rapat perubahan APBK, Sedangkan dukungan fungsi pengawasan adalah melalui persiapan rapat LKPJ dan fasilitator rapat Lembar Pertanggungjawaban Instansi.

Namun khusus untuk pada kegiatan fasilitasi rapat dengar pendapat umum (RDPU), Sekretariat belum maksimal dalam mencapai kinerjanya, hal tersebut dibuktikan dengan tidak pernah dilakukan kegiatan rapat dengar pendapat umum (RDPU) yang di fasilitasi Sekretariat, hal demikian dikarenakan dapat terjadi karena tidak adanya anggaran yang tersedia yang di alokasikan dalam anggaran perencanaan, sehingga program tidak berjalan karena problematika yang dihadapi tersebut. Dalam melaksanakan rapat dengar pendapat juga memerlukan anggaran dikarenakan masyarakat yang akan diundang pada rapat dengar pendapat harus mendapatkan uang saku sebagai ganti untuk datang pada acara yang dilaksanakan tersebut. Maka dapat disimpulkan program dengar pendapat hanya sebagai program dari strategi saja, namun untuk implementasi yang dijalankan itu belum terlaksana.

Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa strategi pelayanan melalui pengembangan penyederhanaan sistem prosedur sudah dilaksanakan dengan baik dan sudah berusaha untuk mengimplementasikan Peraturan Perundang-Undangan Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yaitu untuk terwujudnya pengembangan prosedur yang memberikan akses kemudahan serta pelaksanaan yang efektif dan efisien bagi penerima layanan. Namun terkhusus capaian sekretariat DPRK dalam rapat dengar

pendapat umum (RDPU) itu belum maksimal dalam implementasinya, hal tersebut disebabkan karena faktor anggaran yang tidak dialokasikan dalam perencanaan anggaran Sekretariat DPRK.

Strategi Pengembangan Infrastruktur

Strategi pengembangan infrastruktur merupakan strategi peningkatan pelayanan melalui pemenuhan sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh instansi sekaligus merupakan amanat dari pelaksanaan salah satu fungsi Sekretariat DPRK. Strategi ini urgen dilaksanakan karena akan berhubungan dengan produktivitas kinerja pegawai. Hal tersebut senada dengan pendapat (Tjiptono, 1996) yang menyatakan bahwa salah satu indikator terbentuknya kualitas pelayanan yang publik maksimal adalah dengan melengkapi atribut pendukung pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian, Sekretariat DPRK Aceh Selatan melaksanakan strategi pengembangan infrastruktur melalui 2 program meliputi: 1) Peningkatan sarana dan prasarana serta melalui, 2) Program optimalisasi pemanfaatan teknologi/e-government.

Program peningkatan sarana dan prasarana

Program ini dirancang dengan upaya pemenuhan sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh organisasi. Berdasarkan hasil penelitian, sekretariat DPRK telah memenuhi semua prasarana yang dibutuhkan oleh instansi dengan tingkat kelayakan 90%, jenis fasilitas yang disediakan berupa: Gedung Sekretariat, rumah dinas dan isinya, kendaraan dinas, lemari, rak, meja, alat kantor, kursi, sofa, AC, computer, alat dapur, televisi, sound system, mikrofon, kamera, karpet, tripod, proyektor, adaptor, exhaust Fan, laptop, printer, wifi dan alat rumah tangga.

Pengadaan sarana dan prasarana tersebut juga merupakan implementasi dari salah satu fungsi sekretariat DPRK yaitu Penyelenggaraan administrasi kesekretan. Namun yang masih terkendala adalah lamanya pengadaan ketika sarana dan prasarana yang disediakan mengalami kerusakan sehingga proses tersebut menggunakan jangka waktu lama yang berakibat pada tertundanya pekerjaan.

Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa strategi pelayanan melalui peningkatan sarana dan prasarana sudah dilaksanakan walau belum optimal sepenuhnya dan sudah berusaha untuk mengimplementasikan Peraturan Perundang-Undangan Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yaitu untuk mewujudkan instansi pelayanan yang memiliki fasilitas sarana dan prasarana yang memadai.

Program optimalisasi pemanfaatan teknologi/e-government

Program ini dirancang dengan aksi adopsi teknologi digital di lingkup pemerintahan. Berdasarkan hasil penelitian, Sekretariat DPRK sudah menerapkan pemanfaatan teknologi dalam memberikan pelayanan sesuai tupoksi tugasnya yaitu melalui penyediaan website Sekretariat DPRK serta kegiatan penginputan laporan

pengeluaran keuangan melalui penggunaan aplikasi SIMDA dan aplikasi SIPD. Dari hasil wawancara penulis dengan kabag. Keuangan, pemanfaatan teknologi tersebut sangat bermanfaat dan memudahkan pekerjaan sehingga bisa memberikan pelayanan pada anggota dewan lebih efektif dan efisien.

Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa strategi pelayanan melalui pemanfaatan teknologi atau e-government sudah dilaksanakan dengan baik dan sudah berusaha untuk mengimplementasikan regulasi Peraturan Perundang-Undangan Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu untuk menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien serta memberikan kemudahan bagi pegawai instansi dalam melakukan tugasnya sehingga pelayanan dapat berjalan dengan maksimal.

Strategi Pengembangan Budaya Atau Kultur

Strategi pengembangan budaya atau kultur adalah strategi yang erat kaitannya dengan perilaku, budaya serta sifat dan komitmen kerja yang berasal dari pegawai. Terdapat banyak indikator pembentuk unsur yang telah disebutkan, salah satunya adalah faktor kebiasaan dan nilai hidup yang dianut oleh pegawai.

Dalam ranah pelayanan, strategi ini menjadi faktor krusial untuk dijalankan, karena baik atau tidaknya citra organisasi publik akan sangat erat kaitannya dengan nilai-nilai yang dimiliki oleh pegawainya. Berdasarkan hasil penelitian, Sekretariat DPRK Aceh Selatan melaksanakan strategi pengembangan infrastruktur melalui perencanaan kerja dan pengelolaan keuangan yang transparan sesuai anggaran yang ditetapkan dan pelaporan tepat waktu.

Hal tersebut dibuktikan dengan tersedianya laporan tahunan sebagai bentuk pertanggungjawaban tahunan Sekretariat DPRK kepada Badan Pengelola Keuangan Daerah (BPKD) Kabupaten, dalam laporan tersebut berisi berbagai tagihan-tagihan pengeluaran anggaran sesuai kebutuhan dan alokasi keuangan yang dikelola oleh Sekretariat, indikator lainnya dapat dilihat dari penyampaian laporan SPKD kepada BPKD sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan, disisi lain ketepatan pelaporan juga tergantung pada masuknya bahan verifikasi tagihan SPM-GU yang waktu penyelesaiannya juga dinilai cepat yakni hanya dua sampai tiga hari kerja sedangkan tagihan SPM-LS waktu yang dibutuhkan lebih cepat dan bisa hanya dalam 1 hari kerja. Hal tersebut membuktikan bahwa kredibilitas pegawai dalam menerapkan nilai-nilai integritas dan disiplin dalam melakukan pekerjaan sudah terealisasi dengan baik.

Kemudian ditinjau dari penyampaian pelaporan, juga sudah baik hal tersebut dibuktikan dengan telah diadopsi nilai transparansi dalam hal penyampaian laporan yaitu melalui penginputan data satu persatu ke dalam SIMDA dan SIPD yang kemudian direkap dan memunculkan rekapan semua tagihan keuangan secara teratur berdasarkan

aplikasi dan dapat diawasi langsung oleh pengawas keuangan sehingga peluang untuk melakukan penyelewengan dan laporan fiktif dapat terminimalisir.

Indikator pelaksanaan strategi pengembangan budaya atau kultur juga bisa dilihat dari sudah tersusunnya naskah perencanaan kerja dengan baik dan tepat waktu setiap awal tahun dan selama penyusunan perencanaan kerja sudah sesuai dengan semestinya dan tidak ada hambatan dalam penyusunan naskah perencanaan tersebut.

Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa bahwa strategi pelayanan melalui pengembangan budaya atau kultur sudah dilaksanakan dengan baik dan sudah berusaha untuk mengimplementasikan regulasi Peraturan Perundang-Undangan Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu untuk terciptanya pelayanan yang bernilai transparansi dan akuntabilitas bagi pelaksana layanan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, disimpulkan bahwa Sekretariat DPRK Aceh Selatan ada beberapa strategi dalam menyelesaikan problematika yang dihadapi, baik dari (1) strategi pengembangan struktur yaitu strategi yang bertujuan untuk meningkatkan kapasitas sumber daya dalam organisasi; (2) strategi pengembangan atau penyederhanaan sistem prosedur yaitu strategi yang berhubungan dengan alur atau tahapan pelayanan yang diberikan; (3) strategi pengembangan infrastruktur yaitu strategi peningkatan pelayanan melalui pemenuhan sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh instansi; dan (4) strategi pengembangan budaya atau kultur yaitu strategi yang erat kaitannya dengan perilaku, budaya serta sifat dan komitmen kerja yang berasal dari pegawai.

Namun Pada beberapa program dalam item strategi, implementasinya belum maksimal seutuhnya, diantaranya pada program studi banding pegawai belum maksimal dilaksanakan serta pada aspek pemberian penghargaan kepada pegawai yang berprestasi belum ditetapkan reward secara tertulis, masih terkendalanya waktu pengurusan dalam pengusulan sarana dan prasarana yang mengalami kerusakan sehingga mengganggu kinerja pegawai.

DAFTAR PUSTAKA

- Aminah, s dan R. (2019). *Pengantar Metode Penelitian Kualitatif Ilmu Politik*. Prenadamedia Group.
- Farchan, F. (2018). Strategi MSDM Sebuah Cara Menciptakan Kinerja Organisasi Dalam Mencapai Keunggulan Bersaing. *Risâlah, Jurnal Pendidikan Dan Studi Islam*, 4(1, March), 42–52. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3551998>
- Furqoni, M. (2015). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. *Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Surabaya*, 1–12.

- Gumilang, G. S. (2016). Metode Penelitian Kualitatif dalam Bidang Bimbingan dan Konseling. *Jurnal Fokus Konseling*, 2(2). <http://ejournal.stkipmpringsewu-lpg.ac.id/index.php/fokus/a>
- Herliani, A. (2016). *Kemitraan Antara Lembaga Pemerhati Anak Dan Masyarakat (L-Pamas) Dan Pemerintah Desa Dalam Upaya Pemberdayaan dan Perlindungan Anak (Studi Kasus Desa Mataram Kecamatan Gadingrejo Kabupaten Pringsewu)*. Universitas Lampung.
- Iskandar. (2009). *Pengantar Ilmu Kualitatif*. Gaung Persada Press.
- Maria Stella, A. R. (2019). Strategi Pelayanan Administrasi E-KTP Dalam Kajian Kepuasan Pelayanan (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang). *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(2), 12–19.
- Muslim, M. (2022). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Balangan). *Jurnal Administrasi Publik Dan Pembangunan*, 4(1), 10.
- Nurmandi, A. (2010). *Manajemen Pelayanan Publik*. Sinergi Visi Utama.
- Osborne, D & Plastrik, P. (2000). *Memangkas Birokrasi*. PPM.
- Peraturan Pemerintah Nomor 18 tahun 2016 tentang Organisasi Perangkat Daerah.
- Peraturan Perundang-Undangan Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.
- Qanun Nomor 04 Tahun 2020 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Aceh Selatan.
- Riani, ketut N. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian.*, 1(11), 6.
- Saputro, E. H. (2015). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Professional Fis Unived*, 2(1).
- Tjiptono, F. (1996). *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi.
- Uamang, A., Indra, C., & Sasmito, C. (2018). Implementasi Otonomi Khusus Provinsi Dalam Ketahanan Wilayah NKRI Di Pemerintah Kabupaten Mimika. *Jurnal Administrasi Publik*, 8, 47–57.
- Undang-Undang No 17 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.