

ANALISIS KINERJA SEKRETARIAT DPRD DALAM MENDUKUNG PELAKSANAAN FUNGSI DPRD KOTA BALIKPAPAN

Rury Dwi Sushanti Noor¹, Muhammad Noor², Santi Rande³

¹²³Program Studi Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Mulawarman

Alamat Korespondensi : rurydwi19@gmail.com

Abstract: This research aims to describe and analyze the performance of the DPRD Secretariat in supporting the implementation of the functions of the Balikpapan City DPRD as well as analyzing and identifying inhibiting factors. This type of research is descriptive qualitative with the research location at the Balikpapan City DPRD Secretariat office. The informants for this research were 6 (six) people consisting of key informants, namely the Chair of the Balikpapan City DPRD and the Secretary of the Balikpapan City DPRD, the Chair of Commission I DPRD, the Chair of the DPRD Bapemperda and Officials/Staff within the Secretariat of the Balikpapan City DPRD. The data used is primary data and secondary data and data analysis uses interactive model analysis. In general, the results of this research conclude that the performance of the DPRD Secretariat in carrying out DPRD functions has been implemented but is not yet optimal, this is because in the productivity aspect so far it has shown good performance in carrying out its duties. In terms of service quality, currently there are no Standard Operating Procedures (SOP) for services for DPRD members and the availability of facilities and infrastructure is inadequate. However, currently the DPRD Secretariat is also carrying out innovations, such as the e-Recess and E-pokir applications, as well as the establishment of the DPRD Work Agenda Information System (SIK) to increase transparency. In the aspect of responsiveness, the DPRD secretariat has supported the DPRD and the community in taking positive steps and can be the basis for further improvements in supporting the duties and functions of the Balikpapan City DPRD. In the aspect of responsibility, they have complied with the legal basis that governs their organization. The DPRD Secretariat is committed to integrity and work ethics that support accountability and transparency, so that these steps support more responsible performance and increase public trust. In the accountability aspect, namely through regular evaluation and consistency in implementing performance agreements, it is also an important component in ensuring better accountability. Even though there has been improvement, special attention is needed to continue to increase their accountability. Factors that hamper the performance of the Balikpapan City DPRD Secretariat, where the main factor is limited human resources, both in terms of quantity and quality. With a relatively large number of DPRD members, and a lack of coordination and consolidation.

Keyword: Performance, Organization, Secretariat, DPRD function.

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kinerja Sekretariat DPRD dalam mendukung pelaksanaan fungsi DPRD Kota Balikpapan serta menganalisis dan mengidentifikasi factor penghambatnya. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan lokasi penelitian pada kantor Sekretariat DPRD Kota Balikpapan. Informan penelitian ini sebanyak 6 (enam) orang yang terdiri dari informan kunci yaitu Ketua DPRD Kota Balikpapan dan Sekretaris DPRD Kota Balikpapan, Ketua Komisi I DPRD, Ketua Bapemperda DPRD serta Pejabat/Staf di lingkungan Sekretariat DPRD Kota Balikpapan. Data yang digunakan adalah data primer dan data skunder serta analisis data menggunakan analisis model

interaktif. Secara umum, hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa kinerja Sekretariat DPRD dalam pelaksanaan fungsi DPRD telah dilaksanakan namun belum optimal, hal ini karena pada aspek produktivitas sejauh ini telah menunjukkan kinerja yang baik dalam pelaksanaan tugasnya. Aspek kualitas pelayanan saat ini belum ada Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk pelayanan anggota DPRD dan ketersediaan sarana dan prasarana yang kurang memadai. Namun, saat ini Sekretariat DPRD juga melakukan inovasi, seperti aplikasi e-Reses dan E-pokir, serta pendirian Sistem Informasi Agenda Kerja DPRD (SIAK) untuk meningkatkan transparansi. Pada aspek responsivitas, sekretariat DPRD telah dalam mendukung DPRD dan masyarakat dalam mengambil langkah yang positif dan dapat menjadi dasar untuk peningkatan lebih lanjut dalam mendukung tugas dan fungsi DPRD Kota Balikpapan. Pada aspek responsibilitas, telah mematuhi dasar hukum yang mengatur organisasi mereka. Adanya komitmen Sekretariat DPRD dalam integritas dan etika kerja yang mendukung akuntabilitas dan transparansi, sehingga langkah-langkah ini mendukung kinerja yang lebih responsibilitas dan meningkatkan kepercayaan masyarakat. Pada aspek akuntabilitas yaitu melalui evaluasi berkala dan konsistensi dalam pelaksanaan perjanjian kinerja juga menjadi komponen penting dalam memastikan akuntabilitas yang lebih baik. Meskipun ada peningkatan, namun perlu perhatian khusus untuk terus meningkatkan akuntabilitas mereka. Faktor yang menghambat kinerja Sekretariat DPRD Kota Balikpapan, dimana faktor utama adalah keterbatasan sumber daya manusia, baik dalam hal kuantitas maupun kualitas. Dengan jumlah anggota DPRD yang relatif besar, dan kurangnya koordinasi dan konsolidasi.

Kata kunci: Kinerja, Organisasi, Sekretariat, Fungsi DPRD.

Pendahuluan

Sekretariat DPRD merupakan bagian dari entitas pemerintahan daerah yang bertanggung jawab atas layanan administratif kepada DPRD. Tugasnya mencakup manajemen administrasi di dalam DPRD, pengelolaan keuangan DPRD, memberikan dukungan dalam menjalankan tugas dan fungsi DPRD, serta menyediakan koordinasi untuk tenaga ahli yang dibutuhkan oleh DPRD. Melihat kelekatan dan keterikatan antara Sekretariat DPRD dengan DPRD, maka dapat dikatakan bahwa Sekretariat DPRD memiliki peran penting dalam pencapaian tugas dan fungsi DPRD. Untuk itu diperlukan upaya yang maksimal untuk meningkatkan kinerja Sekretariat DPRD sebagai penunjang terlaksananya tugas dan fungsi DPRD secara penuh. Menurut Rasyid dalam Hidayati et al., (2018) "Sekretariat DPRD mempunyai fungsi sebagai pembantu anggota DPRD, peran koordinasi dalam pelaksanaan rencana aksi dan program DPRD dan pemerintahan daerah, serta pelaksanaan tugas pemerintahan yang meliputi kinerja tentang tugas Sekretariat DPRD sebagai bagian dari Sekretariat DPRD Penyusunan kebijakan daerah dan pelaporan berkala kepada DPRD tentang hasil pelaksanaan tugas Sekretariat". Posisi Sekretariat DPRD sangat strategis dalam tata kelola pemerintahan, dimana Sekretariat DPRD berperan dalam melakukan pelayanan kepada para anggota DPRD". Hal ini karena anggota DPRD merupakan representasi rakyat yang dilayani pemerintah, yang merupakan bentuk tanggung jawab dan tugas pemerintah itu sendiri. Langkah ini diambil untuk memperkuat peran DPRD yang merupakan bagian dari reformasi politik dalam rangka membangun sistem yang lebih demokratis.

Sebagai salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah di pemerintahan Kota Balikpapan, Sekretariat DPRD bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan

kepada unsur pimpinan dan anggota DPRD dalam berbagai bidang, termasuk kegiatan tata usaha (umum), kehumasan dan publikasi, keuangan, rapat dan risalah, hukum, dan perundang-undangan. Namun dalam praktiknya, pelaksanaan tugas dan fungsi Sekretariat Dewan Kota Balikpapan masih belum maksimal. Hal ini didasarkan pada saat peneliti melakukan pra-survei yang melihat bahwa terdapat beberapa indikasi yang dapat menunjukkan belum maksimalnya peran Sekretariat DPRD Kota Balikpapan karena capaian kinerjanya masih relatif rendah dalam pelaksanaan fungsinya di DPRD Kota Balikpapan, hal tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Secara lebih detail lagi capaian realisasi kinerja Sekretariat DPRD Kota Balikpapan juga masih belum mencapai target yang memuaskan, hal ini dapat dilihat dari tabel berikut ini :

Tabel 1. Capaian Realisasi Kinerja Sekretariat DPRD Kota Balikpapan 2022

No.	Unit Kerja	Sub Kegiatan	Capaian	Target
1.	Bagian Umum	43	91,84%	100%
2.	Bagian Persidangan, Risalah dan Perundang-Undangan	29	74,64%	100%
3.	Bagian Keuangan	13	100%	100%

Sumber : Sekretariat DPRD Kota Balikpapan, 2023

Data tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan terhadap Unsur Pimpinan dan Anggota DPRD Kota Balikpapan juga belum maksimal hal ini juga tentunya dipengaruhi oleh sikap responsivitas Sekretariat DPRD dalam memenuhi kebutuhan para Unsur Pimpinan dan Anggota DPRD Kota Balikpapan yang saat ini juga belum maksimal. Begitu juga dengan kondisi pegawai PNS dan non PNS adalah berjumlah 78 orang belum mampu memberikan pelayanan terhadap kegiatan anggota DPRD Kota Balikpapan secara maksimal. Hal ini juga ditunjang dengan hasil analisis pengolahan *Bezzeting* dan formasi kebutuhan Sekretariat DPRD Tahun 2023 yang menyebutkan bahwa Sekretariat DPRD membutuhkan tambahan sejumlah 48 pegawai PNS agar dapat menjalankan tugas dan fungsinya. Kondisi ini tentunya juga dapat memberikan dampak terhadap pencapaian kinerja yang saat ini belum maksimal.

Sebagaimana telah diuraikan pada latar belakang di atas dan fenomena serta gab antara harapan layanan yang diharapkan oleh Unsur Pimpinan dan Anggota DPRD berbeda dengan kenyataan yang diterima (kinerja Sekretariat DPRD yang belum optimal), maka peneliti memandang perlu dilakukan penelitian ini.

Kerangka Teori

Kineja Organisasi

Kinerja dapat dilihat dari dua perspektif utama: kinerja karyawan dan kinerja organisasi. Kinerja karyawan merujuk pada hasil kerja individu di dalam suatu organisasi, sementara kinerja organisasi mencakup hasil kerja keseluruhan yang dicapai oleh organisasi tersebut. Kedua aspek ini saling terkait erat dan berdampak satu sama lain. Nasucha (2004) mengemukakan bahwa : “kinerja organisasi adalah sebagai efektivitas organisasi secara menyeluruh untuk memenuhi kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan melalui usaha-usaha yang sistematis dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus menerus mencapai

kebutuhannya secara efektif”. Kemudian menurut Mangkunegara (2003) “kinerja berasal dari kata *Job Performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang)”. Menurut Keban (2004) “kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika”. Untuk meningkatkan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik, kinerja aparatur harus mendapat perhatian yang cukup. Evaluasi kinerja pegawai sangat berguna untuk mengetahui atau mengevaluasi kuantitas, kualitas, dan efisiensi pelayanan, dan mendorong organisasi untuk lebih memahami kebutuhan masyarakat yang mereka layani dan untuk meningkatkan pelayanan publik. Menurut pandangan tersebut, kinerja organisasi pemerintahan adalah hasil dari upaya bersama yang dilakukan oleh seluruh pegawai pemerintah dalam bentuk tindakan atau aktivitas yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawab mereka dalam melaksanakan kegiatan organisasi pemerintahan dalam periode waktu tertentu. Melalui proses pengukuran dan evaluasi kinerja, dapat dinilai sejauh mana keberhasilan atau kegagalan organisasi dalam mencapai tujuannya.

Menurut Aditama (2004), istilah "prestasi kerja" merujuk pada pencapaian dari persyaratan tertentu dalam pekerjaan yang akhirnya tercermin secara langsung dari hasil yang dihasilkan, baik dalam hal kuantitas maupun mutu. Pelayanan berkualitas yang dirasakan akan mampu memberikan kepercayaan kepada publik terhadap kinerja pelayanan oleh birokrasi itu sendiri dan memenuhi kriteria kehandalan, daya tanggap, kepastian, empati, keberwujudan”. Selain itu tuntutan akan kualitas pelayanan, masih banyak masalah yang strategis dihadapi oleh organisasi pelayanan publik untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsi yang diamanahkan kepadanya. Ketidakefektifan capaian yang harus dilakukan berasal dari kompleksitas masalah lingkungan internal birokrasi publik, masalah tersebut juga berasal dari lingkungan eksternal birokrasi, yang pada dasarnya mengarah kepada kinerja birokrasi dalam melaksanakan tupoksinya. Perubahan yang terjadi pada lingkungan sifatnya strategis dan dapat mempengaruhi kinerja birokrasi secara luas, terutama dalam menjalankan fungsi pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan kepada masyarakat.

Selain hal tersebut menurut Hayat (2017) menyatakan bahwa : “Kinerja pelayanan publik yang buruk dapat berasal dari berbagai sumber, antara lain lingkungan, sistem dan administrasi. Lingkungan organisasi yang sehat dan baik berpengaruh terhadap pelayanan yang baik pada mesin pemerintahan.” Selain itu, sistem dan kesepakatan organisasi memiliki dampak yang kuat terhadap kinerja pegawai. Evaluasi kinerja pelayanan publik merupakan indikator penting dalam pelaksanaan bentuk birokrasi. Oleh karena itu, sistem yang menerapkan reformasi birokrasi diharapkan dapat memberikan ruang berpikir dan lingkungan kerja yang nyaman bagi pegawai, tanpa melupakan mekanisme reward and punishment yang telah dirumuskan sebelumnya”.

Pengukuran Kinerja Organisasi

Menurut Pasolong (2010) “pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan berpedoman pada sumber data dari “(1) analysis of agency records, (2) trained observer procedures, dan (3) citizen/client surveys”. Tujuan pengukuran kinerja, disebutkan adalah untuk (1) mengetahui efisiensi dan kualitas layanan, (2) memotivasi birokrasi publik guna meningkatkan kualitas layanan, (3) pengawasan pelaksana kebijakan, (4) menentukan dan menyesuaikan anggaran, (5) mendorong birokrasi publik untuk memusatkan perhatian pada kebutuhan masyarakat, dan (6) memperbaiki kualitas layanan”.

Pengukuran kinerja Aparatur menurut Zauhar (1996) “dapat diidentifikasi menjadi 3 (tiga) bagian, yaitu kinerja individu, kinerja kelompok, dan kinerja organisasi”. Tingkat kinerja individu dapat dilihat dari beberapa aspek, antara lain: akuisisi; kemampuan praktis; Kualifikasi. informasi dan data; Tahun-Tahun Pengalaman; Sikap dan perilakunya; kebajikannya; kreativitasnya; Moralitas. Apa yang masuk ke dalam level kinerja grup kini dapat dilihat dalam beberapa aspek, antara lain: Kerja sama; sama sekali; Disiplin; loyalitas; Penentuan tingkat kinerja suatu lembaga memerlukan beberapa pertimbangan, antara lain: hubungan dengan lembaga lain; Fleksibilitas; kemampuan beradaptasinya; resolusi konflik.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa indikator kinerja dapat dilihat dari berbagai sudut pandang dan pengukurannya dapat ditentukan menurut ruang lingkup dan keadaan tergantung pada daerah penelitian, bahkan dapat diidentifikasi dengan suatu topik atau apapun yang tergantung pada keinginan dari peneliti dalam menemukan masalahnya.

Mempertegas pernyataan Lenvine dkk dalam Dwiyanto (2005) “tentang pengukuran kinerja organisasi dalam memberikan pelayanan Penelitian ini mempergunakan konsep pengukuran kinerja tersebut. Hal ini penting karena penilaian kinerja bagi keberlangsungan organisasi dalam mencapai tujuan, maka perlu adanya indikator pengukuran kinerja yang dipakai secara tepat dalam organisasi tertentu”.

Menurut Dwiyanto (2021) dalam buku Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia terdapat indikator kinerja, yaitu:

1. Produktivitas karakteristik-karakteristik kepribadian individu yang muncul dalam bentuk sikap mental dan mengandung makna keinginan dan upaya individu yang selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas kehidupannya.
2. Banyak pandangan negatif terhadap organisasi publik sering muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh organisasi tersebut. Oleh karena itu, kepuasan masyarakat dapat menjadi parameter penting dalam menilai kinerja organisasi publik.
3. Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi dan merespons kebutuhan serta harapan masyarakat dengan cepat dan efektif. Responsivitas perlu dimasukkan ke dalam indikator kinerja karena ini mencerminkan sejauh mana organisasi pemerintah dapat menjalankan misi dan mencapai tujuannya secara efisien.
4. Responsibilitas mengacu pada penjelasan tentang apakah pelaksanaan kegiatan oleh organisasi publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip

administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi, baik yang tersurat maupun tersirat.

5. Akuntabilitas publik merujuk pada sejauh mana kebijakan dan aktivitas organisasi publik mengikuti arahan dari pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik membantu dalam mengevaluasi sejauh mana kebijakan dan aktivitas tersebut sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat secara umum”.

Berdasarkan Permendagri No. 18 Tahun 2021 Perencanaan, Penganggaran, Pengendalian, dan Evaluasi Kinerja di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri, pengukuran target kinerja dari sasaran strategis Sekretariat DPRD Kota Balikpapan dilakukan dengan membandingkan antara target kinerja dengan realisasi kinerja, Indikator kinerja sebagai ukuran keberhasilan dari tujuan dan sasaran strategis Peningkatan Cakupan dan Mutu Pelayanan stakeholder beserta target dan capaian realisasinya.

Akuntabilitas Kinerja Sekretariat DPRD Kota Balikpapan dapat dijelaskan melalui tiga hal pokok yaitu (1) hasil pengukuran kinerja, (2) evaluasi dan analisis akuntabilitas kinerja, serta (3) akuntabilitas keuangan. Secara umum Sekretariat DPRD Kota Balikpapan dapat melaksanakan tugas dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dalam Penetapan Sekretariat DPRD Kota Balikpapan. Upaya peningkatan kinerja pegawai tidak hanya penting untuk hasil kerja, tetapi juga memerlukan perubahan sikap dan perilaku untuk bertindak lebih profesional. Sebagai tenaga terampil, dapat dijadikan modal untuk menghadapi persaingan global yang semakin meningkat seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Selain itu, persaingan di masa depan akan lebih bergantung pada persaingan berbasis informasi, sehingga organisasi kota hanya dapat bertahan melalui pengelolaan informasi.

Oleh karena itu, organisasi harus mengembangkan sikap mental dan keinginan untuk berbagi pengetahuan dan informasi (*information and knowledge sharing*). “Dalam keadaan seperti itu, SDM (pekerja kota) harus mampu membangun jaringan hubungan sosial (*social network*) baik dengan rekan kerja maupun dengan pemangku kepentingan dalam organisasi sehingga akumulasi pengetahuan dapat memberi nilai tambah untuk meningkatkan kualitas kerja. “dan kualitas layanan yang diberikan” (Thoha, 2007).

Kinerja perangkat pelayanan publik sangatlah penting karena tujuan akhir dari instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik adalah menciptakan kepuasan masyarakat. Pada titik ini, kepuasan masyarakat menjadi hasil dari keseimbangan antara tuntutan dan kebutuhan masyarakat akan kualitas pelayanan dengan kualitas pelayanan yang dapat diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif, dengan lokus penelitian di Sekretariat DPRD Kota Balikpapan. Dengan fokus penelitian yaitu terdiri dari Produktivitas, Kualitas Pelayanan, Responsivitas, Responsibilitas, Akuntabilitas. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari

informan dan data skunder yang diperoleh dari dokumen yang relevan dengan penelitian ini, kemudian data tersebut diolah dengan menggunakan analisis data model interaktif.

Hasil dan Pembahasan

Analisis kinerja Sekretariat DPRD dalam mendukung pelaksanaan fungsi DPRD Kota Balikpapan

Produktivitas

Penelitian ini menghadirkan sebuah analisis kinerja yang difokuskan pada peran Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kota Balikpapan dalam mendukung pelaksanaan fungsi DPRD, dengan salah satu indikatornya adalah produktivitas. Produktivitas merupakan aspek yang sangat vital dalam pengambilan keputusan yang efisien dan efektif di tingkat daerah. Analisis kinerja ini bertujuan untuk mengidentifikasi sejauhmana produktivitas Sekretariat DPRD Kota Balikpapan dalam menunjang kinerja DPRD. Salah satu bentuk pelaksanaan produktivitas adalah dengan melaksanakan kegiatan yang telah direncanakan. Adapun capaian hasil kinerja tahun 2022 Sekretariat DPRD Kota Balikpapan di sampaikan pada tabel dibawah ini:

Tabel 2. Capaian Realisasi Kinerja Tahun 2022

Unit Kinerja	Sub Kegiatan	Capaian
Bagian Umum	43	91,84%
Bagian Persidangan, Risalah dan Perundang-Undangan	29	74,64%
Bagian Keuangan	13	100%

Sumber: Arsip Sekretarian DPRD Kota Balikpapan (2023)

Data di atas menunjukkan bahwa capaian realisasi kinerja Sekretariat DPRD Kota Balikpapan sudah cukup baik dalam produktivitas. Hal ini terlihat dari tingginya persentase capaian kinerja yang dihasilkan. Komitmen ini harus diupayakan agar bisa terwujudnya produktivitas di setiap tahunnya. Pada tahun 2023 terdapat Rumusan Rencana Program dan Kegiatan Perangkat Daerah Tahun 2023 pada dokumen rencana kerja Sekretariat DPRD Kota Balikpapan yang terdiri dari 2 (dua) program yaitu Program Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah Kab/Kota dan Program Dukungan Pelaksanaan Tugas dan fungsi DPRD, 16 Kegiatan dan 60 sub kegiatan.

Terdapat dua cara untuk meningkatkan produktivitas yaitu melalui rapat rutin internal di setiap bulan dan adanya apel pagi di setiap senin. Namun penelitian ini menemukan bahwa sumber daya manusia di Sekretariat DPRD Kota Balikpapan masih mengalami kekurangan secara kuantitas. Hal ini dikarenakan kuantitas PNS dan Non PNS masih tidak sebanding dengan jumlah anggota dewan Kota Balikpapan, sebagaimana tabel dibawah ini.

Tabel 3. Jumlah Sumber Daya Manusia Sekretariat DPRD Kota Balikpapan

PNS	29
Non PNS	49
Anggota Dewan	45

Sumber: Arsip Sekretariat DPRD Kota Balikpapan (2023)

Untuk meningkatkan kualitas, Sekretariat DPRD Kota Balikpapan sudah melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas sebagai upaya meningkatkan produktivitas dengan melakukan kegiatan Bimtek. Oleh sebab itu dapat disimpulkan bahwa capaian produktivitas Sekretariat DPRD Kota Balikpapan, yang sejauh ini menunjukkan kinerja yang baik dalam pelaksanaan tugasnya. Meskipun beberapa sub-kegiatan belum terlaksana sepenuhnya, upaya perbaikan terus dilakukan melalui rapat internal, apel pagi, dan koordinasi dengan pimpinan serta AKD. Tantangan utama terletak pada keterbatasan sumber daya manusia, baik dalam hal kuantitas maupun kualitas, serta dalam sumber daya alat/mesin. Meskipun langkah-langkah untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia telah diambil, namun perlu perhatian lebih lanjut dalam hal peralatan. Memahami kendala-kendala ini memberikan pandangan yang berharga untuk perbaikan di masa depan, termasuk penambahan sumber daya manusia, peralatan yang memadai, pelatihan yang lebih baik, dan manajemen waktu yang efisien.

Sebagaimana data di atas, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa capaian realisasi kinerja Sekretariat DPRD Kota Balikpapan cukup baik dalam produktivitas. Hal ini terlihat dari tingginya persentase capaian kinerja yang dihasilkan. Komitmen ini dilakukan dan diupayakan agar bisa terwujudnya produktivitas di setiap tahunnya, hal ini sejalan dengan pendapat Dwiyanto, (2021) bahwa produktivitas merupakan karakteristik-karakteristik kepribadian individu yang muncul dalam bentuk sikap mental dan mengandung makna keinginan dan upaya individu yang selalu berusaha untuk meningkatkan kualitas kehidupannya.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada aspek produktivitas sejauh ini telah menunjukkan kinerja yang baik dalam pelaksanaan tugasnya. Meskipun beberapa sub-kegiatan belum terlaksana sepenuhnya, upaya perbaikan terus dilakukan melalui rapat internal, apel pagi, dan koordinasi dengan pimpinan serta AKD. Sebagai bagian dari upaya peningkatan produktivitas melalui kegiatan tersebut diharapkan dapat memberikan motivasi pada para ASN Sekretariat DPRD. Rapat internal, apel pagi dan koordinasi diharapkan memberi dorongan kepada para ASN Sekretariat DPRD untuk meningkatkan produktivitas kerjanya.

Kualitas Pelayanan

Pentingnya aspek kualitas pelayanan Sekretariat DPRD adalah untuk memastikan bahwa DPRD dapat beroperasi dengan efektif dan efisien. Kualitas pelayanan ini mencakup berbagai aspek, seperti responsif terhadap kebutuhan anggota DPRD, akurasi dalam penyediaan informasi, dan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap layanan-layanan yang mereka terima. Dengan demikian, analisis ini akan membantu mengidentifikasi sejauh mana Sekretariat DPRD Kota Balikpapan telah mencapai standar kualitas pelayanan yang diharapkan.

Penelitian ini meneliti kinerja Sekretariat DPRD Kota Balikpapan, terutama dalam hal kualitas layanan yang mereka berikan. Kualitas layanan ini sangat penting karena membantu DPRD beroperasi secara efektif. Saat ini, Sekretariat DPRD menghadapi tantangan seperti sarana dan prasarana yang kurang memadai, penunjang pemberian layanan yang berkualitas, sebagaimana gambar di bawah ini.



Gambar 1. Mushola dan tempat parkir
Sumber : Dokumentasi Penelitian (2024)

Walaupun kendala tersebut, namun pada sistem layanan mereka juga melakukan inovasi, seperti aplikasi e-Reses dan e-Pokir, serta pendirian Sistem Informasi Agenda Kerja DPRD (SIK) untuk meningkatkan transparansi. Menurut (Dwiyanto, 2021) banyak pandangan negatif terhadap organisasi publik sering muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi tersebut. Dengan demikian kepuasan dari masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada aspek kualitas pelayanan di Sekretariat DPRD adalah untuk memastikan bahwa DPRD dapat beroperasi dengan efektif dan efisien. Kualitas pelayanan ini mencakup berbagai aspek, seperti responsif terhadap kebutuhan anggota DPRD, akurasi dalam penyediaan informasi, dan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap layanan-layanan yang mereka terima.

Salah satu langkah awal untuk menghadirkan kualitas pelayanan tentu dengan adanya standar operasional (SOP) sebagai dasar acuan pelaksanaan pemberian layanan. Namun hingga saat ini Sekretariat DPRD Kota Balikpapan belum memiliki SOP dalam memberikan layanan kepada anggota dewan. belum ada terkait SOP pemberian layanan kepada anggota dewan. Selain itu, Sekretariat DPRD Kota Balikpapan juga menghadapi tantangan terkait sarana dan prasarana sebagai penunjang pemberian layanan yang berkualitas.

Meskipun sarana dan prasarana dianggap masih menjadi tantangan, bukan berarti Sekretariat DPRD Kota Balikpapan tidak berupaya melakukan pelayanan yang berkualitas. Dalam hal ini, Sekretariat DPRD Kota Balikpapan melakukan beberapa inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan sebagaimana yang telah diuraikan sebelumnya. Tujuan dari inovasi ini untuk mendukung digitalisasi Sistem Digital. Untuk merespon era globalisasi dan meningkatkan pelayanan pada Sekretariat DPRD Kota Balikpapan juga telah melakukan pelatihan terhadap aplikasi e-Reses dan Aplikasi e-Pokir agar bisa inovasi ini bisa berjalan maksimal. Seperti gambar dibawah ini bahwa, internal Sekretariat DPRD Kota Balikpapan telah melakukan pelatihan terhadap inovasi yang telah mereka kembangkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Inovasi SIK merupakan layanan sebagai bentuk transparansi kegiatan yang dilakukan DPRD Kota Balikpapan. Inovasi ini pu dapat diakses melalui <https://siak-dprdbalikpapan.id/>.

Sebagaimana data yang telah diuraikan di atas, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa capaian realisasi kinerja Sekretariat DPRD Kota Balikpapan belum maksimal dalam kualitas pelayanan. Hal ini terlihat dari sarana dan prasarana yang belum memadai serta ketiadaan SOP yang menjadi standar utama dalam pelayanan, namun upaya perbaikan terus dilakukan dengan melakukan inovasi sistem pelayanan melalui pemanfaatan teknologi informasi melalui aplikasi e-Reses dan Aplikasi e-Pokir. Keberadaan dari hal tersebut harapannya akan dapat menunjang komitmen dalam memperbaiki kualitas pelayanan Sekretariat kepada anggota DPRD Kota Balikpapan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada aspek kualitas pelayanan saat ini belum ada Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk pelayanan anggota DPRD dan ketersediaan sarana dan prasarana yang kurang memadai. Namun, saat ini Sekretariat DPRD juga melakukan inovasi, seperti aplikasi e-Reses dan E-pokir, serta pendirian Sistem Informasi Agenda Kerja DPRD (SIK) untuk meningkatkan transparansi.

Responsivitas

Salah satu aspek penting untuk mengukur kinerja Sekretariat DPRD Kota Balikpapan adalah pada indikator responsivitas dalam mendukung pelaksanaan fungsi DPRD. Responsivitas adalah salah satu aspek kunci dalam memberikan pelayanan yang baik dan efisien. Sekretariat DPRD memiliki peran vital dalam memastikan bahwa kebutuhan dan permintaan anggota DPRD yang berkaitan dengan tugas dan fungsi DPRD direspon dengan cepat dan efektif. Penelitian ini akan memberikan gambaran tentang sejauhmana Sekretariat DPRD telah berhasil dalam menjalankan tugasnya sebagai penunjang utama DPRD Kota Balikpapan dalam memberikan respons terhadap kepentingan anggota DPRD dan masyarakat. Upaya yang dilakukan salah satunya adalah dengan melaksanakan rapat rutin internal dan apel rutin Sekretariat DPRD Kota Balikpapan untuk dapat meningkatkan responsivitas dalam mendukung fungsi DPRD. Hal ini dilakukan agar bisa menjadi sarana pengawasan dan meningkatkan pegawai untuk bekerja secara responsive, sebagaimana gambar di bawah ini.



Gambar 2. Rapat Rutin dan Apel Pegawai

Sumber: Arsip Sekretariat DPRD Kota Balikpapan

Selain itu juga dilakukan Rapat Badan Musyawarah. Badan Musyawarah (Bamus) sendiri dibentuk oleh DPRD dan merupakan alat kelengkapan

DPRD yang bersifat tetap. Rapat ini bertujuan untuk menyelaraskan rencana kerja Sekretariat DPRD dan anggota DPRD agar bisa mengakomodir kebutuhan anggota dewan itu sendiri. Berikut ini salah satu kegiatan dalam rapat Bamus sebagaimana gambar berikut ini.



Gambar 3. Rapat Badan Musyawarah

Sumber: Arsip Sekretariat DPRD Kota Balikpapan (2023)

Sebagaimana tujuan dari penelitian ini, yaitu mengevaluasi responsivitas Sekretariat DPRD Kota Balikpapan dalam mendukung fungsi DPRD, khususnya dalam hal respons terhadap kebutuhan anggota DPRD dan masyarakat, dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa Sekretariat DPRD telah menggunakan berbagai metode, termasuk rapat badan musyawarah dan rapat rutin internal, untuk menggali kebutuhan dan menyusun agenda yang responsif. Namun, masih ada ruang untuk perbaikan dalam meningkatkan kualitas layanan, terutama dalam hal jumlah sumber daya manusia yang terbatas. Meskipun ada pandangan berbeda mengenai tingkat responsivitas, keseluruhan upaya Sekretariat DPRD Kota Balikpapan dalam mendukung DPRD dan masyarakat dalam hal responsivitas layanan telah mengambil langkah yang positif. Langkah-langkah ini dapat menjadi dasar untuk peningkatan lebih lanjut dalam mendukung tugas dan fungsi DPRD Kota Balikpapan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Sekretariat DPRD telah berhasil dalam menjalankan tugasnya sebagai penunjang utama DPRD Kota Balikpapan dalam memberikan respons terhadap kepentingan anggota DPRD dan masyarakat. Hal tersebut sejalan dengan pendapat (Dwiyanto, 2021) Responsivitas, sebagai kemampuan organisasi untuk mengenali dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan cepat dan efektif, sangat penting untuk dimasukkan ke dalam indikator kinerja. Hal ini karena responsivitas secara langsung mencerminkan kemampuan organisasi pemerintah dalam menjalankan misi dan mencapai tujuannya. Selain itu, responsivitas juga merupakan salah satu aspek kunci dalam memberikan pelayanan yang baik dan efisien kepada masyarakat.

Oleh sebab itu dapat disimpulkan Pada aspek responsivitas, sekretariat DPRD telah dalam mendukung DPRD dan masyarakat dalam mengambil langkah yang

positif dan dapat menjadi dasar untuk peningkatan lebih lanjut dalam mendukung tugas dan fungsi DPRD Kota Balikpapan.

Responsibilitas

Responsibilitas adalah salah satu aspek penting dalam menjaga akuntabilitas dan transparansi dalam setiap tindakan yang dilakukan oleh Sekretariat DPRD. Analisis responsibilitas Sekretariat DPRD akan menggali sejauhmana mereka mematuhi prinsip-prinsip etika dan integritas dalam menjalankan tugas mereka. Analisis ini akan membantu dalam memastikan bahwa DPRD dapat menjalankan tugas-tugasnya dengan integritas dan transparansi yang tinggi, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Kegiatan Sekretariat DPRD yang dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi baik yang eksplisit maupun implisit. Adapun dasar hukum yang menjadi landasan organisasi Sekretariat DPRD Kota Balikpapan adalah Peraturan Wali Kota Balikpapan Nomor 1 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah. Sejalan dengan hal tersebut, Sekretariat DPRD Kota Balikpapan juga menerbitkan Surat Keputusan Sekretaris DPRD Kota Balikpapan Nomor: 188.46/01.06/Setwan tentang Kebijakan Pemberian Penghargaan (Reward) dan Hukuman (Pinishment) Kepada Unit Kerja (Bagian) di Sekretariat DPRD Kota Balikpapan Tahun 2022. Surat keputusan ini menetapkan reward untuk bagian keuangan atas capaian kinerja 100% dan nilai indeks kepuasan 73.21 yang telah melampaui target dalam renstra. Selanjutnya menetapkan punishment untuk Bagian Umum atas tidak terpenuhinya capaian kinerja 91,84% dan belum terlampainya nilai indeks kepuasan layanan kebersihan keamanan 63.69 dan layanan administrasi pengadaan barang milik daerah 66.07 sesuai dengan dalam target dalam renstra. Berikutnya menetapkan punishment untuk Bagian Persidangan, Risalah, dan Perundang-undangan atas tidak terpenuhinya Capaian Kinerja 74,64%. Berikut disajikan tabel dibawah ini:

Tabel 4. Reward dan Punishment Hasil Kinerja Tahun 2022

Unit Kerja	Hasil
Bagian Keuangan	Penghargaan pencapaian kinerja
Bagian Persidangan, Risalah dan Perundang-undangan	Teguran atas capaian kinerja
Bagian Umum	Teguran atas capaian kinerja

Sumber: Surat Keputusan Sekretariat DPRD Kota Balikpapan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Sekretariat DPRD telah mematuhi dasar hukum yang mengatur organisasi mereka. Meskipun struktur organisasi saat ini perlu peningkatan, namun upaya dalam meningkatkan profesionalisme staf melalui bimbingan teknis, pelatihan, dan penghargaan telah dilakukan. Hal ini menunjukkan bahwa komitmen Sekretariat DPRD pada integritas dan etika kerja yang mendukung upaya pencapaian akuntabilitas dan transparansi. Sehingga keseluruhan atas langkah-langkah ini mendukung kinerja yang lebih responsibilitas dan meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Sebagaimana menurut (Dwiyanto, 2021) bahwa 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. Hasil penelitian ini telah menunjukkan bahwa responsibilitas Sekretariat DPRD dilakukan dengan menggali sejauhmana mereka mematuhi prinsip-prinsip etika dan integritas dalam menjalankan tugas mereka. Analisis ini akan membantu dalam memastikan bahwa DPRD dapat menjalankan tugas-tugasnya dengan menjunjung integritas dan transparansi, agar dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga ini. Saat ini kegiatan Sekretariat DPRD yang dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi baik yang eksplisit maupun implisit. Adapun dasar hukum yang menjadi landasan organisasi Sekretariat DPRD Kota Balikpapan yaitu Peraturan Wali Kota Balikpapan Nomor 1 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah. Namun saat ini struktur tersebut dirasa belum mampu menjawab tantangan yang dihadapi dalam menjalankan Tupoksi Sekretariat DPRD. Kurang maksimalnya struktur organisasi Sekretariat DPRD Kota Balikpapan terkait pelaksanaan tupoksi untuk mewujudkan kinerja yang responsive. Sehingga Sekretariat DPRD Kota Balikpapan mencanangkan untuk perubahan struktur ke tipe A untuk merespon kebutuhan kinerjanya. Sementara itu, untuk meningkatkan kompetensi profesional sumberdaya manusia di Sekretariat DPRD dan membangun loyalitas staf agar dapat menjalankan tupoksinya dengan baik telah dilakukan upaya-upaya yang juga mendukung terciptanya responsibilitas dari kinerja Sekretariat DPRD Kota Balikpapan.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada aspek responsibilitas, Sekretariat DPRD telah mematuhi dasar hukum yang mengatur organisasi mereka. Adanya komitmen Sekretariat DPRD dalam integritas dan etika kerja yang mendukung akuntabilitas dan transparansi, sehingga langkah-langkah ini mendukung kinerja yang lebih responsibilitas dan meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan salah satu elemen kunci dalam menjaga transparansi dan kepercayaan dalam tindakan pemerintahan, terutama dalam konteks Sekretariat DPRD yang memiliki peran penting dalam mendukung pelaksanaan fungsi DPRD. Saat ini Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan (SAKIP) Sekretariat DPRD Kota Balikpapan pada tahun 2021 dan 2022 tidak mengalami perubahan secara signifikan dan berada di kategori “B”, yang dapat dilihat pada dibawah ini:

Tabel 5. Hasil Evaluasi SAKIP

Komponen yang dinilai	Tahun 2021		Tahun 2022	
	Bobot	Hasil	Bobot	Hasil
Perencanaan Kinerja	30	20,54	30	22,03
Pengukuran Kinerja	25	15,94	30	19,36
Pelaporan Kinerja	15	11,49	15	10,54
Evaluasi Internal	10	5,83	25	12,93
Capaian Kinerja	20	10,79		
Nilai Akuntabilitas Kinerja		64,59		64,86
Tingkat Akuntabilitas Kinerja		B		B

Sumber: Evaluasi SAKIP 2023 Sekretariat DPRD Kota Balikpapan

Tabel diatas menyatakan bahwa pada tahun 2021 nilai akuntabilitas kinerja Sekretariat DPRD Kota Balikpapan mendapat nilai 64,59 dengan kategori “B”, pada tahun mengalami kenaikan namun tidak spesifik dengan nilai 64,86 dengan tetap berada di kategori “B”. Hal ini tentu harus menjadi perhatian khusus internal Sekretariat DPRD Kota Balikpapan untuk dapat meningkatkan nilai akuntabilitas mereka. Evaluasi berkala dan konsistensi dalam pelaksanaan perjanjian kinerja juga menjadi komponen penting dalam memastikan akuntabilitas yang lebih baik. Namun, hasil evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan (SAKIP) menunjukkan bahwa nilai akuntabilitas kinerja Sekretariat DPRD Kota Balikpapan berada pada kategori "B" selama tahun 2021 dan 2022. Meskipun ada peningkatan, namun perlu perhatian khusus untuk terus meningkatkan akuntabilitas mereka. Keseluruhan, penelitian ini memberikan dasar untuk upaya perbaikan yang diperlukan untuk memastikan Sekretariat DPRD menjaga standar tinggi dalam akuntabilitas.

Menurut Dwiyanto (2021) akuntabilitas publik menunjukkan pada berapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Dalam konteks ini, konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat berapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Dalam penelitian ini berfokus dalam mengidentifikasi apakah tindakan dan keputusan yang diambil oleh Sekretariat DPRD dapat dipertanggungjawabkan dengan baik. Temuan dari penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk perbaikan dan perubahan yang diperlukan untuk meningkatkan akuntabilitas dalam pelayanan kepada anggota DPRD dan masyarakat Kota Balikpapan secara keseluruhan.

Untuk menjalankan akuntabilitas pelaksanaan perjanjian kinerja menjadi salah satu upayanya. Selain itu juga evaluasi dan konsistensi sangat dibutuhkan untuk mencapai akuntabilitas. Evaluasi terhadap capaian kinerja secara berkala dan upaya konsistensi dalam menjalankan perjanjian kinerja juga telah dilakukan. Rakordal sebagai wadah untuk melakukan evaluasi secara berkala dan optimis akan melakukan kinerja secara konsisten.

Penelitian ini juga menemukan bahwa dokumen Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan (SAKIP) Sekretariat DPRD Kota Balikpapan pada tahun 2021 dan 2022 tidak mengalami perubahan secara signifikan dan berada di kategori “B”, pada tahun 2021 nilai akuntabilitas kinerja Sekretariat DPRD Kota Balikpapan mendapat nilai 64,59 dengan kategori “B”, pada tahun mengalami kenaikan namun tidak spesifik dengan nilai 64,86 dengan tetap berada di kategori “B”. Hal ini tentu

harus menjadi perhatian khusus internal Sekretariat DPRD Kota Balikpapan untuk dapat meningkatkan nilai akuntabilitas mereka.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa pada aspek akuntabilitas yaitu melalui evaluasi berkala dan konsistensi dalam pelaksanaan perjanjian kinerja juga menjadi komponen penting dalam memastikan akuntabilitas yang lebih baik. Meskipun ada peningkatan, namun perlu perhatian khusus untuk terus meningkatkan akuntabilitas mereka.

Faktor penghambat kinerja Sekretariat DPRD dalam mendukung pelaksanaan fungsi DPRD Kota Balikpapan

Dalam menjalankan tugasnya dalam mendukung pelaksanaan fungsi Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kota Balikpapan, Sekretariat DPRD dihadapkan pada sejumlah faktor penghambat yang memengaruhi kinerja mereka. Faktor-faktor ini dapat membayangi kemampuan Sekretariat DPRD untuk menjalankan tugas-tugasnya dengan efisien dan efektif. Dalam bab ini, kami akan mengidentifikasi dan mengevaluasi faktor-faktor tersebut yang menghambat kinerja Sekretariat DPRD Kota Balikpapan, memahami implikasinya, dan mencari solusi yang potensial untuk mengatasi kendala ini. Hal ini akan membantu dalam memahami tantangan yang dihadapi oleh Sekretariat DPRD dalam mendukung fungsi DPRD secara maksimal.

Oleh sebab itu dapat diketahui bahwa faktor yang menghambat kinerja Sekretariat DPRD Kota Balikpapan, dimana faktor utama adalah keterbatasan sumber daya manusia, baik dalam hal kuantitas maupun kualitas. Dengan jumlah anggota DPRD yang relatif besar, keterbatasan jumlah pegawai negeri sipil (PNS) dan non-PNS yang menjadi bagian dari Sekretariat DPRD membuat beban kerja menjadi tidak merata dan sering kali menumpuk pada beberapa individu. Kurangnya koordinasi dan konsolidasi antara Sekretariat dan anggota DPRD juga menjadi hambatan dalam pencapaian kinerja yang maksimal. Selain itu, sumber daya alat dan mesin yang kurang memadai juga mempengaruhi efisiensi operasional.

Kesimpulan

Kinerja Sekretariat DPRD dalam mendukung pelaksanaan fungsi DPRD Kota Balikpapan sudah dilaksanakan namun belum sepenuhnya optimal, hal ini diketahui bahwa :

1. Pada aspek produktivitas sejauh ini telah menunjukkan kinerja yang baik dalam pelaksanaan tugasnya. Meskipun beberapa sub-kegiatan belum terlaksana sepenuhnya, upaya perbaikan terus dilakukan melalui rapat internal, apel pagi, dan koordinasi dengan pimpinan serta AKD.
2. Aspek kualitas pelayanan saat ini belum ada Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk pelayanan anggota DPRD dan ketersediaan sarana dan prasarana yang kurang memadai. Namun, saat ini Sekretariat DPRD juga melakukan inovasi, seperti aplikasi e-Reses dan E-pokir, serta pendirian Sistem Informasi Agenda Kerja DPRD (SIK) untuk meningkatkan transparansi.
3. Pada aspek responsivitas, sekretariat DPRD telah dalam mendukung DPRD dan masyarakat dalam mengambil langkah yang positif dan dapat menjadi

dasar untuk peningkatan lebih lanjut dalam mendukung tugas dan fungsi DPRD Kota Balikpapan.

4. Pada aspek responsibilitas, Sekretariat DPRD telah mematuhi dasar hukum yang mengatur organisasi mereka, melalui komitmen Sekretariat DPRD dalam integritas dan etika kerja yang mendukung akuntabilitas dan transparansi, sehingga langkah-langkah ini mendukung kinerja yang lebih responsibilitas dan meningkatkan kepercayaan masyarakat.
5. Pada aspek akuntabilitas yaitu melalui evaluasi berkala dan konsistensi dalam pelaksanaan perjanjian kinerja juga menjadi komponen penting dalam memastikan akuntabilitas yang lebih baik.
6. Faktor yang menghambat kinerja Sekretariat DPRD Kota Balikpapan, dimana faktor utama adalah keterbatasan sumber daya manusia, baik dalam hal kuantitas maupun kualitas.

Daftar Pustaka

- Aditama, T. Y. (2004). Pelayanan Prima. *Jurnal MARS*, 5, 50–52.
- Dwiyanto, A. (2005). Mewujudkan Good Governance. *Gajah Mada*, Yogyakarta.
- Dwiyanto, A. (2021). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. UGM PRESS.
- Hayat, H. (2017). Peneguhan Reformasi Birokrasi melalui Penilaian Kinerja Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 20(2), 175–188.
- Keban, Y. T. (2004). *Enam dimensi strategis administrasi publik: konsep, teori dan isu*. Gava Media.
- Mangkunegara, A. P. (2003). *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: Aditama.
- Nasucha, C. (2004). *Reformasi administrasi publik: teori dan praktik*. Gramedia Widiasarana Indonesia (Grasindo).
- Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*, cetakan kedua. Bandung: Alfabeta, CV.
- Thoha, M. (2007). *Kepemimpinan dalam Manajemen: Suatu Pendekatan Perilaku*. edisi 1. Jakarta: Fisipol-Universitas Gadjah Mada.
- Zauhar, S. (1996). *Reformasi Administrasi*. Jakarta, Bumi Aksara.