

Peningkatan Pelayanan Administrasi Sekretariat Dewan (SETWAN) dalam Mendukung Fungsi DPRD Kabupaten Pandeglang

Ananda Algin Fadillah¹, Ita Rosita Wahyiah^{2*}, Suherman Arifin³

^{1,2,3}Prodi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Bina Bangsa, Jl. Raya Serang - Jkt No.KM. 03 No. 1B, Panancangan, Kec. Cipocok Jaya, Kota Serang, Banten, Indonesia.

Email : Ita.rosita.wahyiah@binabangsa.ac.id

* Corresponding Author



<https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i2.3032>

ARTICLE INFO

Article history

Received: 26 Sept 2025

Revised: 02 Oct 2025

Accepted: 08 Oct 2025

Kata Kunci:

Pelayanan Administrasi, Sekretariat DPRD, Fungsi DPRD, Pandeglang, Birokrasi Publik.

Keywords:

Administrative Service, DPRD Secretariat, DPRD Functions, Pandeglang, Public Bureaucracy.

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan peningkatan pelayanan administrasi oleh Sekretariat DPRD (Setwan) dalam mendukung fungsi legislatif DPRD Kabupaten Pandeglang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Fokus utama penelitian adalah pada aspek kompetensi sumber daya manusia, efektivitas koordinasi internal, dan pemanfaatan teknologi informasi, sebagaimana dijelaskan oleh Wibowo (2020). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi yang diberikan oleh Setwan belum optimal. Hambatan utama yang dihadapi meliputi keterbatasan kualitas SDM, lemahnya komunikasi antar bagian, serta minimnya pemanfaatan sistem informasi digital. Meski demikian, telah dilakukan sejumlah upaya perbaikan seperti pelatihan pegawai, pengadaan sarana penunjang, dan perencanaan sistem pelayanan berbasis teknologi. Penelitian ini merekomendasikan perlunya penguatan kapasitas kelembagaan dan peningkatan budaya kerja profesional di lingkungan Sekretariat DPRD untuk mendukung efektivitas fungsi legislasi, anggaran, dan pengawasan DPRD. Temuan ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam pengembangan pelayanan publik yang lebih responsif, efisien, dan akuntabel di tingkat legislatif daerah.

This study aims to analyze and describe the improvement of administrative services by the Regional House of Representatives Secretariat (Setwan) in supporting the legislative functions of the DPRD of Pandeglang Regency. Using a qualitative descriptive approach, data were collected through interviews, observations, and document analysis. The research focused on three key aspects: human resource competence, internal coordination effectiveness, and the use of information technology, based on the framework by Wibowo (2020). The findings indicate that Setwan's administrative services are still suboptimal. Major obstacles include limited HR quality, poor interdepartmental communication, and low utilization of digital systems. Nonetheless, improvement efforts such as staff training, provision of supporting facilities, and the planning of technology-based service systems have been implemented. The study recommends strengthening institutional capacity and promoting a professional work culture within the Secretariat to enhance the effectiveness of legislative, budgeting, and oversight functions of the DPRD. These findings are expected to serve as a reference for developing more responsive, efficient, and accountable public service delivery at the regional legislative level.



This is an open access article under the CC-BY-SA license.

How to Cite: Ananda Algin Fadillah, et al (2025). Peningkatan Pelayanan Administrasi Sekretariat Dewan (SETWAN) dalam Mendukung Fungsi DPRD Kabupaten Pandeglang, 4(2). <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i2.3032>

PENDAHULUAN

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah Negara yang berkedaulatan rakyat yang dalam pelaksanaannya menganut prinsip kerakyatan yang dipimpin oleh hikmat kebijaksanaan dalam permusyawaratan dan perwakilan. Untuk mengembangkan kehidupan demokrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah, perlu juga diwujudkan suatu lembaga yang disebut Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) sebagai penyelenggara pemerintahan daerah bersama dengan pemerintahan daerah sehingga mampu mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat.

Sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah juga Undang-Undang Nomor 17 tahun 2014 tentang MPR, DPR, DPD dan DPRD bahwa dalam undang-undang tersebut menyatakan bahwa DPRD memiliki tiga fungsi yaitu (1) fungsi legislasi yang diwujudkan dalam membentuk peraturan daerah bersama kepala daerah; (2) Fungsi anggaran, yang diwujudkan dalam membahas dan menyetujui rancangan anggaran dan pendapatan belanja daerah (APBD); (3) Fungsi Pengawasan yang diwujudkan dalam mengawasi pelaksanaan peraturan daerah dan APBD. Untuk mendukung fungsi DPRD tersebut maka DPRD memiliki Sekretariat DPRD (Sekwan) sebagai unsur pelayanan teknis, operasional, dan administratif. Sekretariat DPRD bertanggung jawab menyediakan dukungan yang diperlukan oleh para anggota dewan, mulai dari penyusunan agenda rapat, penyediaan bahan-bahan legislasi, hingga pelaksanaan administrasi dan dokumentasi kegiatan dewan. Secara struktural, Sekretaris DPRD memikul dua tanggung jawab utama: secara teknis operasional kepada Pimpinan DPRD dan secara administratif kepada Walikota/Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Meskipun secara kelembagaan peran Sekretariat DPRD sangat penting, kenyataannya di berbagai daerah, pelaksanaan tugas-tugas sekretariat belum berjalan secara optimal. Berbagai penelitian dan laporan menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan masih menghadapi sejumlah tantangan, seperti keterbatasan sumber daya manusia (SDM), belum memadainya sarana dan prasarana pendukung, serta prosedur kerja yang belum terstandardisasi secara baik.

Menurut (Yanti, 2024) mengungkapkan bahwa kelemahan dalam koordinasi antar bagian dan kurangnya evaluasi program menjadi kendala utama dalam pencapaian kinerja organisasi secara efektif. Hal ini menunjukkan bahwa aspek internal organisasi memainkan peran penting dalam menentukan mutu pelayanan sekretariat. Sedangkan Menurut (Risandi, 2023) bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik, termasuk di lingkungan DPRD, sangat erat kaitannya dengan pembenahan dari sisi internal organisasi. Faktor-faktor seperti motivasi kerja pegawai, kompetensi individu, serta kemampuan organisasi dalam merespon kebutuhan pemangku kepentingan menjadi elemen penting yang tidak dapat diabaikan.

Kabupaten Pandeglang sebagai salah satu wilayah di Provinsi Banten yang tengah mengalami pertumbuhan baik dari segi demografi maupun pembangunan fisik, Kabupaten Pandeglang dihadapkan pada berbagai tantangan dalam penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan responsif. Dalam dinamika ini, keberadaan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) sebagai representasi aspirasi masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam merumuskan kebijakan publik, pengawasan terhadap eksekutif, serta penganggaran. Namun demikian, keberhasilan DPRD dalam menjalankan fungsinya sangat bergantung pada dukungan administratif dan teknis yang disediakan oleh Sekretariat DPRD.

Seiring dengan meningkatnya tuntutan terhadap tata kelola pemerintahan yang transparan, efisien, dan akuntabel, Sekretariat DPRD dituntut untuk memperkuat kapasitas kelembagaannya, baik dari sisi sumber daya manusia, struktur organisasi, maupun mekanisme kerja internal. Peran Sekretariat tidak hanya terbatas pada fungsi administratif semata, tetapi juga sebagai penggerak utama dalam menyediakan data, informasi, dan pelayanan teknis yang berkualitas guna mendukung produktivitas dan efektivitas kerja anggota dewan.

Sayangnya, hingga saat ini belum banyak kajian yang secara mendalam menyoroti bagaimana dinamika internal Sekretariat DPRD Kabupaten Pandeglang berlangsung,

Berdasarkan pra penelitian yang dilakukan oleh peneliti ditemukan bahwa masih terdapat indikasi yang menunjukkan belum maksimalnya peranan sekretariat DPRD Kabupaten Pandeglang dalam mendukung fungsi DPRD Kabupaten Pandeglang. Hal itu ditunjukkan dengan masih adanya keluhan dari pimpinan atau anggota DPRD terkait kinerja Sekretariat Dewan (Sekwan). Dalam hal ini peningkatan

pelayanan administrasi pada sekretariat DPRD Kabupaten Pandeglang sangat perlu ditingkatkan. Pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat terwujud jika terdapat upaya berkelanjutan dalam memperbaiki sistem kerja, meningkatkan kapasitas SDM, serta menanamkan budaya kerja yang berorientasi pada pelayanan.

Menurut peneliti sangat penting adanya evaluasi kinerja bagi sekretariat DPRD Kabupaten Pandeglang agar kinerja nya dalam membantu fungsi DPRD lebih optimal. selain permasalahan yang peneliti kemukakan diatas, peneliti juga menemukan kurangnya kualitas Sumber Daya Manusia pada Sekretariat Dewan DPRD Kabupaten Pandeglang, kurangnya komunikasi dan koordinasi antara sekretariat DPRD dengan DPRD nya sehingga menimbulkan pelayanan administrasi yang kurang optimal. Selain itu kapasitas dan kualitas fasilitas yang disediakan oleh Sekretariat DPRD yang kurang memadai.

Fasilitas yang kurang memadai dapat menghambat proses kerja DPRD. Permasalahan-permasalahan ini tentunya dapat mempengaruhi kualitas kerja yang dihasilkan oleh DPRD. Mengingat bahwa tugas Dewan adalah penyambung aspirasi dan kebutuhan masyarakat maka jika tidak didukung dengan baik oleh Sekretariat DPRD akan menghasilkan keputusan keputusan kerja yang kurang tepat atau kurang optimal dalam kerjanya. Oleh karena itu, penting untuk meneliti dan menganalisis mengenai bagaimana meningkatkan pelayanan administrasi pada sekretariat DPRD dalam mendukung fungsi DPRD.

Berangkat dari permasalahan yang peneliti kemukakan diatas maka menjadi daya tarik bagi peneliti untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang akan dituangkan kedalam bentuk skripsi dengan judul “Peningkatan Pelayanan Administrasi Sekretariat Dewan dalam Mendukung Fungsi DPRD Kabupaten Pandeglang”. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang kondisi aktual pelayanan administrasi Sekretariat DPRD, serta memberikan rekomendasi tentang upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja Sekretariat DPRD dalam mendukung Fungsi DPRD khususnya dalam pemberian pelayanan administrasi kepada DPRD.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggali secara mendalam dan menyeluruh tentang realitas sosial, khususnya dalam memahami dinamika pelayanan administrasi yang terjadi di lingkungan Sekretariat DPRD Kabupaten Pandeglang. Sedangkan untuk teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan studi dokumentasi. teknik analisis data yang digunakan adalah model analisis interaktif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2017). Analisis data tidak dilakukan secara terpisah dari proses pengumpulan data, melainkan dilakukan secara simultan dan berkelanjutan selama proses penelitian berlangsung. Analisis ini melibatkan tiga komponen utama, yaitu:

1. Reduksi Data (Data Reduction)
2. Pengajian data
3. Penarikan data dan verifikasi

Validitas dan keabsahan data menggunakan tehnik triangulasi. Triangulasi adalah strategi yang lazim digunakan dalam penelitian kualitatif untuk menguji konsistensi data dari berbagai sumber dan metode, guna meningkatkan kredibilitas hasil penelitian (Sugiyono, 2019).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengamatan dan kajian lapangan, peningkatan pelayanan administrasi di lingkungan Sekretariat DPRD Kabupaten Pandeglang dilakukan melalui beberapa strategi, seperti perbaikan koordinasi antarbagian, peningkatan kualitas sumber daya manusia, serta perlahan mulai mengadopsi teknologi informasi dalam mendukung tugas administratif.

Namun dalam praktiknya, peningkatan ini belum sepenuhnya merata dan optimal di semua bagian. Misalnya, masih ditemukan adanya keterlambatan dalam distribusi dokumen, atau minimnya pelatihan teknis kepada staf administrasi yang bersinggungan langsung dengan kegiatan dewan.

Dalam pandangan peneliti, pelayanan administrasi seharusnya tidak hanya memenuhi aspek teknis seperti penyusunan jadwal atau penyediaan dokumen, tetapi juga menciptakan iklim kerja yang mendukung kelancaran fungsi DPRD sebagai lembaga legislatif. Ketika pelayanan administrasi berjalan baik, maka fungsi legislasi, pengawasan, dan penganggaran pun dapat berlangsung lebih efektif.

Menurut (Sellang dkk. 2019:18-20), pelayanan yang baik tercermin dari tiga hal utama: waktu yang efisien, mutu pelayanan yang memuaskan, dan biaya yang rasional. Di lingkungan Sekretariat DPRD Pandeglang, pelayanan yang efisien dan berkualitas masih terkendala oleh birokrasi yang kaku dan minim inovasi digital.

Hal ini memperkuat pendapat Fitzsimmons (dalam Sellang, 2019) bahwa pelayanan yang tidak seimbang antara harapan dan realitas akan memicu ketidakpuasan, baik dari anggota DPRD maupun pihak eksternal.

Apakah ada hambatan atau kendala dan upaya yang dilakukan oleh Sekretariat DPRD dalam memberikan pelayanan administrasi dalam mendukung fungsi DPRD di Kabupaten Pandeglang?

Dari hasil penelitian, diketahui bahwa beberapa hambatan utama dalam pelayanan administrasi Sekretariat DPRD antara lain:

1. Rendahnya kompetensi SDM: Masih ada pegawai yang kurang memahami standar pelayanan modern, kurang responsif, dan belum terampil dalam penggunaan teknologi informasi.
2. Koordinasi yang belum efektif: Komunikasi antar bagian dan dengan anggota DPRD seringkali tidak berjalan lancar, sehingga menimbulkan keterlambatan dalam pelayanan.
3. Sarana dan prasarana yang kurang memadai: Fasilitas kerja, sistem informasi, dan dukungan digitalisasi masih minim, sehingga mempengaruhi kecepatan dan kualitas pelayanan.

Namun demikian, Sekretariat DPRD juga telah melakukan beberapa upaya, seperti mengadakan bimbingan teknis, mencoba memperkuat koordinasi melalui rapat rutin, serta memperbarui SOP pelayanan. Walaupun belum maksimal, ini menjadi langkah awal menuju pelayanan yang lebih baik.

Menurut Delly (dalam Sellang dkk., 2019:19), kualitas pelayanan publik harus tetap dijaga meskipun tidak berorientasi pada profit. Artinya, sekalipun tidak mengejar keuntungan finansial, lembaga seperti Sekretariat DPRD tetap dituntut untuk memberikan layanan terbaik karena menyangkut kredibilitas lembaga legislatif di mata masyarakat.

Dari sisi peneliti sendiri, hambatan-hambatan tersebut sebenarnya lebih banyak bersumber dari budaya kerja yang belum adaptif dan kepemimpinan yang belum sepenuhnya transformatif. Sekretariat seharusnya menjadi motor pendukung fungsi DPRD, tetapi jika tidak memiliki visi pelayanan yang kuat, maka pelayanan akan jalan di tempat.

Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana Sekretariat DPRD Kabupaten Pandeglang (Setwan) meningkatkan pelayanan administrasi dalam mendukung pelaksanaan fungsi-fungsi DPRD. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, diketahui bahwa pelayanan administrasi di lingkungan Setwan telah mengalami berbagai bentuk pembenahan, meskipun belum sepenuhnya optimal.

Untuk menganalisis hal tersebut, peneliti menggunakan pendekatan teori dari Wibowo (2020), yang menekankan bahwa peningkatan kualitas pelayanan administrasi bergantung pada tiga aspek utama, yaitu kompetensi sumber daya manusia (SDM), efektivitas koordinasi, dan pemanfaatan teknologi informasi. Ketiga aspek tersebut dianalisis secara mendalam berikut ini:

Kompetensi Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia adalah faktor fundamental dalam menentukan kualitas pelayanan birokrasi. Di lingkungan Sekretariat DPRD Kabupaten Pandeglang, terdapat upaya yang cukup serius untuk meningkatkan kompetensi pegawai, misalnya melalui bimbingan teknis, pelatihan keprotokolan, dan pelatihan pengelolaan administrasi. Beberapa pegawai menunjukkan dedikasi dan pemahaman kerja yang baik, serta memiliki keterampilan dalam melayani kebutuhan administratif DPRD, seperti penyusunan jadwal paripurna, dokumentasi rapat, dan penyusunan naskah-naskah dinas.

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi SDM belum merata. Masih ditemukan pegawai yang minim inisiatif, kurang memahami peran strategis mereka dalam mendukung fungsi-fungsi legislatif, dan belum menguasai keterampilan teknologi secara maksimal.

Hal ini berdampak pada lambatnya proses pelayanan serta munculnya kesalahan dalam penyusunan dokumen administratif. Menurut (Wibowo,2020), kompetensi SDM tidak hanya mencakup kemampuan teknis, tetapi juga profesionalisme, kemampuan adaptasi, dan integritas kerja.

Maka dari itu, peningkatan kompetensi seharusnya tidak bersifat insidental, melainkan menjadi bagian dari sistem pembinaan yang terstruktur dan berkelanjutan. Pandangan tersebut diperkuat oleh (Sellang dkk,2019), yang menyebutkan bahwa kualitas pelayanan publik hanya dapat tercapai apabila terdapat aparatur yang kompeten dan memiliki orientasi pelayanan, bukan sekadar pelaksana administrasi.

Dalam konteks ini, Sekretariat DPRD perlu membangun budaya kerja yang menghargai kinerja, memberi insentif bagi inovasi, dan membuka ruang pengembangan diri bagi setiap pegawai.

Efektivitas Koordinasi

Koordinasi merupakan faktor kunci dalam menjamin kelancaran dan sinkronisasi pelayanan antarbagian di lingkungan organisasi. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan kunci, ditemukan bahwa koordinasi antar bagian di lingkungan Sekretariat Dewan Kabupaten Pandeglang masih menghadapi tantangan.

Meskipun secara struktural terdapat pembagian tugas yang jelas, namun secara operasional masih sering terjadi tumpang tindih fungsi, keterlambatan penyampaian informasi, dan kurangnya komunikasi antar unit kerja, terutama dalam pelaksanaan kegiatan DPRD yang bersifat mendesak.

Kondisi ini menyebabkan beberapa kegiatan administrasi mengalami penundaan atau tidak terlaksana secara efisien. Misalnya, dalam proses penjadwalan rapat dewan, terdapat miskomunikasi antara bagian umum dan bagian persidangan yang menyebabkan dokumen tidak siap tepat waktu. Padahal menurut (Wibowo, 2020), efektivitas koordinasi sangat ditentukan oleh komunikasi lintas fungsi yang aktif dan kolaboratif, serta adanya sinkronisasi tugas yang terencana dengan baik.

Koordinasi yang lemah juga berdampak pada rendahnya kualitas pelayanan yang diterima anggota DPRD. Padahal sebagai lembaga representatif, DPRD memerlukan dukungan administratif yang tanggap dan akurat. Oleh karena itu, perlu diterapkan sistem koordinasi terpadu melalui jadwal koordinasi mingguan, sistem pelaporan berbasis digital, dan forum lintas bagian agar komunikasi internal tidak terputus dan bisa mencegah duplikasi kerja.

Lebih jauh, (Sellang dkk,2019) menekankan bahwa pelayanan yang baik tidak akan tercapai tanpa kerjasama internal yang kuat. Mereka menyatakan bahwa “pelayanan adalah kerja tim, bukan kerja satu bagian saja.” Oleh sebab itu, penguatan koordinasi di Setwan tidak hanya memerlukan regulasi formal, tapi juga harus dibarengi dengan pembenahan pola komunikasi informal antar pegawai agar tercipta sinergi kerja yang harmonis dan produktif.

Pemanfaatan Teknologi Informasi

Digitalisasi pelayanan merupakan tuntutan zaman yang tidak dapat dihindari. Sekretariat DPRD Kabupaten Pandeglang telah mulai menerapkan sejumlah teknologi informasi, seperti penggunaan email kedinasan, aplikasi berbasis web untuk surat menyurat, dan aplikasi SRIKANDI dalam manajemen arsip dan dokumen. Penerapan teknologi ini mendukung transparansi dan kecepatan proses pelayanan administrasi.

Namun demikian, proses digitalisasi ini masih belum optimal. Beberapa pegawai belum terbiasa menggunakan aplikasi digital, masih mengandalkan pencatatan manual, serta terbatasnya perangkat kerja seperti komputer yang memadai. Bahkan dalam pelaporan kegiatan, masih ditemukan penggunaan metode manual yang memakan waktu lebih lama.

Menurut (Wibowo, 2020), birokrasi yang adaptif terhadap teknologi informasi akan mampu memberikan pelayanan yang cepat, akurat, dan berbasis data. Oleh karena itu, penting bagi Setwan untuk melengkapi infrastruktur TI dan melakukan pelatihan teknologi secara berkala kepada seluruh pegawai.

Selain itu, tantangan utama lainnya adalah keterbatasan anggaran untuk pengembangan sistem informasi yang lebih canggih. Jika tidak ada investasi khusus di bidang TI, maka inovasi pelayanan akan terhambat. Padahal, seperti yang disebutkan dalam teori (Sellang dkk,2019), pelayanan publik yang prima harus berbasis data, dapat diakses kapan saja, serta mampu menjamin transparansi dan akuntabilitas.

Berdasarkan analisis tiga aspek di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi di Sekretariat DPRD Kabupaten Pandeglang masih dalam proses transformasi menuju model birokrasi yang lebih profesional, efektif, dan berbasis teknologi. Upaya peningkatan pelayanan sudah terlihat dalam beberapa aspek seperti pelatihan SDM, penggunaan sistem informasi, dan pembenahan prosedur

pelayanan. Namun, tantangan seperti rendahnya kompetensi sebagian pegawai, koordinasi yang belum solid, serta keterbatasan sarana teknologi masih menjadi hambatan utama.

Analisis ini sejalan dengan kerangka berpikir penelitian yang menegaskan bahwa pelayanan yang baik merupakan hasil dari perpaduan antara SDM yang kompeten, koordinasi yang efektif, dan pemanfaatan teknologi informasi yang optimal. Ketiga faktor ini membentuk satu kesatuan sistem pelayanan yang jika dijalankan secara simultan akan mampu mendukung pelaksanaan fungsi DPRD secara maksimal, terutama dalam hal legislasi, penganggaran, dan pengawasan.

Selain tiga faktor utama yang telah dianalisis sebelumnya, perlu dipahami bahwa peningkatan pelayanan administrasi tidak terlepas dari konteks budaya organisasi dan gaya kepemimpinan di lingkungan Sekretariat DPRD Kabupaten Pandeglang. Peneliti menemukan bahwa gaya kepemimpinan Sekretaris Dewan yang cenderung administratif dan prosedural cukup berpengaruh dalam pembentukan pola kerja.

Gaya ini memang efektif dalam menjaga keteraturan administrasi, namun dalam beberapa situasi justru kurang mendorong inovasi dan fleksibilitas. Sebagaimana dikemukakan oleh Moenir dalam Sellang dkk. (2019), pelayanan publik tidak hanya berurusan dengan aturan baku, tetapi juga menuntut kemampuan adaptif, inisiatif, dan keberanian mengambil langkah cepat untuk merespon kebutuhan stakeholders.

Dalam konteks ini, kepemimpinan transformasional yang komunikatif, memberi ruang kreativitas, serta aktif memberi contoh positif sangat dibutuhkan agar budaya kerja yang terbentuk bukan sekadar menjalankan tugas, tetapi juga berorientasi pada solusi dan perubahan.

Hal lain yang perlu dicatat adalah keterlibatan politik dalam proses administratif yang kadang-kadang memberi tekanan tersendiri terhadap pegawai Sekretariat. Sebagai lembaga yang melayani anggota DPRD yang berasal dari berbagai fraksi dan kepentingan politik, Setwan sering berada di posisi dilematis antara menjaga netralitas birokrasi dan memenuhi tuntutan-tuntutan ad hoc dari anggota dewan. Dalam kondisi ini, integritas birokrasi menjadi sangat penting agar pelayanan tetap berjalan sesuai dengan prinsip efisiensi, akuntabilitas, dan keadilan.

Situasi tersebut menegaskan bahwa peningkatan pelayanan administrasi bukan sekadar persoalan teknis, tetapi juga memerlukan penguatan nilai-nilai etika pelayanan. Ke depan, penting untuk menanamkan nilai-nilai pelayanan publik seperti integritas, transparansi, dan tanggung jawab sosial dalam setiap lini kerja. Nilai-nilai tersebut akan menjadi fondasi penting dalam menjaga kualitas pelayanan, apalagi di tengah ekspektasi masyarakat yang semakin tinggi terhadap kinerja lembaga publik, termasuk DPRD.

Lebih jauh, dalam jangka panjang, Setwan juga harus mempersiapkan langkah-langkah strategis untuk menghadapi tantangan birokrasi digital yang kian kompleks. Era digitalisasi membawa peluang besar dalam mempercepat proses dan meningkatkan efisiensi pelayanan. Namun, jika tidak disiapkan dengan matang baik dari sisi infrastruktur, sumber daya manusia, maupun tata kelola informasi justru akan menciptakan beban baru dan memperparah kesenjangan internal.

Dalam hal ini, pendekatan manajemen perubahan (change management) perlu mulai diterapkan oleh pimpinan Sekretariat. Misalnya, dengan merancang roadmap transformasi digital pelayanan, menyusun SOP berbasis digital, menetapkan indikator kinerja pelayanan elektronik (e-performance), dan membentuk unit khusus yang menangani inovasi layanan.

Langkah-langkah tersebut akan sangat relevan untuk menjawab tuntutan reformasi birokrasi, sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi. Dengan demikian, Sekretariat DPRD Kabupaten Pandeglang tidak hanya menjalankan pelayanan administratif secara rutin, tetapi juga menjadi institusi yang aktif menginisiasi perubahan birokrasi menuju pelayanan yang lebih terbuka, modern, dan berbasis kebutuhan.

SIMPULAN

Peningkatan pelayanan administrasi yang dilakukan oleh Setwan belum sepenuhnya berjalan secara optimal. Pelayanan administrasi masih menghadapi berbagai tantangan, baik secara struktural maupun teknis, yang berdampak pada efektivitas dukungan terhadap pelaksanaan fungsi legislasi, anggaran, dan pengawasan oleh DPRD.

Secara umum, terdapat tiga permasalahan utama yang menjadi penghambat dalam upaya peningkatan pelayanan administrasi, yaitu:

1. Keterbatasan kompetensi sumber daya manusia, yang mengakibatkan rendahnya produktivitas dan kualitas layanan;
2. Kurang efektifnya koordinasi antar bagian atau unit kerja, yang menghambat alur komunikasi dan pelaksanaan tugas secara terpadu;
3. Belum maksimalnya pemanfaatan teknologi informasi, yang seharusnya dapat mempercepat, mempermudah, dan meningkatkan akurasi pelayanan administrasi.

Ketiga aspek tersebut sangat penting dalam menunjang kelancaran pelaksanaan fungsi DPRD. Hambatan-hambatan tersebut memperlihatkan bahwa kapasitas kelembagaan Sekretariat DPRD masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal profesionalisme aparatur dan sistem kerja yang adaptif terhadap tuntutan zaman.

Namun demikian, upaya-upaya perbaikan telah mulai dilakukan oleh Setwan, antara lain melalui pelaksanaan pelatihan dan pengembangan pegawai, pembenahan sarana pendukung, peningkatan komunikasi dan sinergi internal, serta rencana pengembangan sistem administrasi berbasis teknologi. Upaya ini menunjukkan adanya komitmen untuk berbenah, meskipun masih memerlukan dukungan yang berkelanjutan.

Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan administrasi di lingkungan Sekretariat DPRD memerlukan strategi yang menyeluruh dan berkelanjutan, yang mencakup penguatan kompetensi SDM, pembenahan struktur koordinasi, serta percepatan digitalisasi layanan. Dengan demikian, Sekretariat DPRD dapat berperan secara maksimal sebagai institusi pendukung yang andal, efisien, dan akuntabel dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan daerah yang demokratis.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peningkatan pelayanan administrasi di Sekretariat DPRD Kabupaten Pandeglang memerlukan pendekatan yang menyeluruh, tidak hanya berfokus pada perbaikan teknis tetapi juga pada pembenahan kelembagaan. Perencanaan strategis yang mencakup peningkatan kompetensi SDM, penguatan koordinasi antarbagian, dan optimalisasi teknologi informasi akan menjadi kunci keberhasilan pelayanan administrasi. Apabila upaya-upaya ini dilakukan secara konsisten dan berkesinambungan, maka Sekretariat DPRD akan mampu memberikan dukungan administratif yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel kepada DPRD, yang pada akhirnya akan meningkatkan kualitas kebijakan, kinerja pengawasan, serta pelayanan publik kepada masyarakat Kabupaten Pandeglang secara keseluruhan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan ribuan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian sekaligus penyusunan artikel ini.

REFERENSI

- Ap, M., Jamaluddin, H., Sos, S., Si, M., & Isbn, M. S. (n.d.). (Ebook) Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik : Dimensi , Konsep , Indikator dan Implementasinya by Kamaruddin Sellang , S . Sos ..
- Arma, F., Hamka, H., & Juharni, J. (2021). Peningkatan Pelayanan Ktp-Elektronik Melalui Inovasi Jemput Bola Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai. *Jurnal Paradigma Administrasi Negara*, 2(2), 74–80.
<https://doi.org/10.35965/jpan.v2i2.384>
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2016). *Qualitative Inquiry and Research Design Nucl. Phys.*, 13(1), 104–116.
- Decentralization Support Facility. (2015). *Penguatan Kapasitas Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota*. 14–15. www.dsfindonesia.org
- Dwiyanto, A. (2015). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayananpublik.Pdf*.190–219.
<http://ugmpress.ugm.ac.id/id/product/sosial-politik/mewujudkan-good-governance-melalui-pelayanan-publik>
- Fitriana, M., Hermawan, D., & Caturiani, S. I. (2021). Evaluasi Formulasi Kebijakan Smart Village Provinsi Lampung. *Wacana Publik*, 15(02), 65–74. <https://doi.org/10.37295/wp.v15i2.78>
- Hanafi, M. (2020). *Pelayanan Publik Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Melalui*

- Efektivitas Content Website. Efisiensi - Kajian Ilmu Administrasi, 17(2), 156–170. <https://doi.org/10.21831/efisiensi.v17i2.30486>
- Hartoko, G., Atomy, S., Handayani, P., Laksana, A., Wahyiah, I. R., Publik, P. A., Bangsa, U. B., Ilmu, P., Universitas, K., Bangsa, B., Ilmu, P., Universitas, P., & Bangsa, B. (2023). Pelayanan publik dalam penyelenggaraan pemerintahan desa. *Batara Wisnu Journal: Indonesian Journal of Community Services*, 3(2), 542–553. <https://doi.org/10.53363/bw.v3i2.353>
- Hasibuan, M. F. (2021). 74-File Utama Naskah-442-1-10-20211229. *Jurnal Pustaka Manajemen*, 1(1), 6–20.
- Hasibuan, M. F., Arma, F., Hamka, H., Juharni, J., Vinet, L., Zhedanov, A., Dwiyanto, A., Wibowo, A. A., Kertati, I., Hanafi, M., Adolph, R., Sutopo, Ummah, M. S., Malahati, F., B, A. U., Jannati, P., Qathrunnada, Q., Shaleh, S., Sarwono, ... Karya, B. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Mendukung Reformasi Birokrasi Di Era Masyarakat Informasi. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 5(2), 1–23. <https://doi.org/10.35965/jpan.v2i2.384>
- Ishak, W., Dama, H., & L. Asi, L. (2022). Pengaruh budaya organisasi terhadap kualitas pelayanan publik samsat. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 5(2), 819–824. <http://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JIMB>
- Karya, B. (2024). *Evaluasi Kinerja Birokrasi Pemerintah Dalam Pelayanan Administrasi Publik: Perspektif Pengguna Layanan Di Kota Palangka Raya* *Jurnal Sociopolitico* *Jurnal Sociopolitico*, 6, 172–178.
- Kurnia, C., Posumah, J.H., & Plangiten, N. N. (2023). christy+kurnia_JAP_2023_4. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(4), 489–496.
- Malahati, F., B, A. U., Jannati, P., Qathrunnada, Q., & Shaleh, S. (2023). Kualitatif: Memahami Karakteristik Penelitian Sebagai Metodologi. *Jurnal Pendidikan Dasar*, 11(2), 341–348. <https://doi.org/10.46368/jpd.v11i2.902>
- Rahayu, D., Gunawan, M. S., & Oktaviani, T. (2021). *Pengaruh Teknologi Terhadap Transformasi Administrasi Publik: Tren dan Tantangan di Era Digital*. 2(2), 151–158.
- Risandi, A. D., Saleh, H., & Ruslan, M. (2023). Evaluasi Kinerja Pegawai Berbasis Pelayanan Publik Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Di Kabupaten Bantaeng. *Indonesian Journal of Business and Management*, 5(2), 200–209. <https://doi.org/10.35965/jbm.v5i2.1920>
- Safaruddin dan Sutriana Basri. (2016). Pengaruh Penerapan Anggaran Berbasis Kinerja Terhadap Akuntabilitas Publik Pada Instansi Pemerintah (Studi Pada Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah Kota Kendari. *Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Halu Oleo Kendari Sulawesi Tenggara*, 58, 1–23.
- Sarwono. (2016). Institut Manajemen Telkom. *Auditing dan Jasa Assurance.*, 12.
- Sekretariat, S. (2022). *Jurnal governance*. 1(2), 1–14.
- Sinaga, K., Nasution, M. A., & Dewi, A. T. (2021). Implementasi Kebijakan Pengembangan Pariwisata Berbasis Pemberdayaan Masyarakat. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 8(1), 79–90. <https://doi.org/10.37606/publik.v8i1.163>
- Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.
- Sumantri, I. (2022). Reorientasi Reformasi Birokrasi Dan Good Governance Dalam Penyelenggaraan Sektor Publik Di Indonesia. *PAPATUNG: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Pemerintahan dan Politik*, 5(2), 63–72. <https://doi.org/10.54783/japp.v5i2.679>
- Sutopo. (2015). Metode Penelitian. *Acta Universitatis Agriculturae et Silviculturae Mendelianae Brunensis*, 53(9), 1689–1699.
- Tamara Fransisca Jamal, P. P. (2021). Wajah Hukum. *Wajah Hukum*, 5(April), 260–267. <https://doi.org/10.33087/wjh.v8i2.1666>
- Ummah, M.S. (2019). Teknik Pengambilan Sampel Dalam Peneliti. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1–14. http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_Sistem_Pembetulan_Terpusat_Stra-tegi_Melestari
- Vinet, L., & Zhedanov, A. (2018). A “missing” family of classical orthogonal polynomials. *Journal of Physics A: Mathematical and Theoretical*, 44(8), 1–17.

8113/44/8/085201

- Wibowo, A. A., & Kertati, I. (2022). Reformasi Birokrasi Dan Pelayanan Publik. *PublicServiceandGovernanceJournal*,3(01),01. <https://doi.org/10.56444/psgj.v3i01.2785>
- Wibowo, A. A., & Pratomo, S. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Dalam Mendukung Reformasi Birokrasi Di Era Masyarakat Informasi. *Jurnal Media Administrasi*, 3, 42–49. <http://jurnal.untagsmg.ac.id/index.php/MAD/article/view/2715%0Ahttp://jurnal.untagsmg.ac.id/index.php/MAD/article/viewFile/2715/1675>
- Wijaya, S. D. A., Nurcahyanto, H., & Marom, A. (2023). Optimalisasi Peran E-Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Journal of Public Policy and Management Review*, 12(2), 508–525. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/38459%0Ahttps://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/download/38459/28881>