
STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANANDAN TARGET KINERJA SUMBER DAYA APARATUR DISEKRETARIAT DPRD KABUPATEN REMBANG

¹ Hania Rosa Amalia*, ² Siti Sumiati

^{1,2}Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Sultan Agung, Semarang

*Corresponding Author:

haniarosaagati@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of making this article is to analyze the Service Quality and Performance Targets of Apparatus Resources at the DPRD Secretariat of Rembang Regency, to describe the vision, mission, goals, strategies and policies of the Secretariat to improve services to DPRD members. In Improving the Performance of State Civil Apparatus at the DPRD Secretariat of Rembang Regency, it is necessary to provide quality service performance so that DPRD Members have the openness to provide clear and precise information as it is so that DPRD Members feel how appropriate and accurate services are and can be accounted for for the interests and satisfaction of Members. Board.

The result of this research is that the performance of the Secretariat of the Regional People's Representative Council in facilitating the implementation of the tasks of the Rembang Regency Regional People's Representative Council has generally been optimal. Obstacles faced in the form of inadequate ASN staff resources, and the presence of discommunication, inadequate facilities and infrastructure and budget allocations. The strategy carried out is by increasing the resources of ASN or staff and implementers by participating in human resource development activities such as technical guidance, seminars or workshops besides providing opportunities to increase their level of education and providing direction and explanation, asking and inviting staff to be serious. in carrying out their duties, equipping facilities and infrastructure, proposing additional budget allocations and communicating between the Secretariat and the DPRD.

PENDAHULUAN

Sekretariat DPRD mempunyai tugas menyelenggarakan administrasi kesekretariatan dan keuangan, mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi DPRD, dan administrasi keuangan untuk mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi DPRD dalam bidang legislasi, anggaran dan pengawasan sesuai dengan kemampuan keuangan daerah. serta menyediakan dan mengoordinasikan tenaga ahli yang diperlukan oleh DPRD dalam melaksanakan hak dan fungsinya sesuai dengan kebutuhan.

Sumber daya manusia adalah modal utama dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi DPRD Kabupaten Rembang.

Sumber daya manusia sangat diperlukan dalam kelancaran operasional organisasi agar tercapainya sumber daya manusia yang berkualitas untuk menunjang tujuan organisasi yang baik.

Mengelola sumber daya manusia dalam suatu instansi bukanlah hal mudah karena melibatkan berbagai elemen-elemen di dalamnya, yaitu pimpinan, staf (pegawai), dan sistem itu sendiri. Perpaduan dari ketiga hal ini diharapkan dapat memunculkan lingkungan kerja yang kondusif, sehingga baik pegawai/karyawan atau pimpinan dapat melaksanakan pekerjaannya secara maksimal agar kualitas pelayanan dan target kinerja sumber daya aparatur di Sekretariat DPRD Kab Rembang tercapai dengan baik dan maksimal.

Sumber Daya Aparatur yang ada di Sekretariat DPRD Kabupaten Rembang berjumlah 59 orang terdiri dari PNS sejumlah 53 orang, Tenaga Kontrak 6 orang.

Berdasarkan gender (jenis kelamin), dari jumlah PNS sebanyak 53 orang terdiri dari 49 orang laki-laki dan 10 orang perempuan.

Jumlah pejabat struktural 13 orang terdiri dari 7 orang laki-laki dan 6 orang perempuan, dan 4 orang pejabat fungsional. Penempatan pegawai dinas adalah berdasarkan kompetensi pada basis pendidikan, diklat struktural, diklat fungsional, diklat teknis maupun pengalaman.

Pegawai ASN yang mempunyai tugas dan fungsi berbeda-beda dan memiliki tanggung jawab dalam bidangnya masing-masing.

Keberhasilan dalam mengembangkan fungsi yang dimiliki oleh SEKWAN dalam memberikan dukungan terhadap kelancaran tugas DPRD sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor-faktor yang ada di dalam organisasi di Sekretariat DPRD Kabupaten Rembang.

Keberhasilan di sebuah organisasi ini terdiri dari produktifitas kerja yang dihasilkan. Produktifitas kerja yang dimaksud sering disebut kinerja.

Peran Sekretariat DPRD Kabupaten Rembang diharapkan sanggup mengemban tugas serta guna selaku fasilitator, dinamisator, komunikator serta mediator dalam menjembatani ikatan kemitraan serta harmonisasi antara Badan Eksekutif Wilayah serta Badan Legislatif Wilayah, Sekretariat DPRD Kabupaten Rembang pula di tuntut untuk meningkatkan keahlian serta kecakapan manajerial dan kepekaan di dalam merespons aspirasi masyarakat yang tumbuh khususnya dalam mempraktikkan penyelenggaraan tata pemerintahan yang baik supaya kebijakan yang ditemui tetap mengacu kepada kepentingan masyarakat.

Permasalahan yang dihadapi Sekretariat DPRD Kabupaten Rembang adalah :

1. Keterbatasan kompetensi Sumber Daya Aparatur Sekretariat DPRD di dalam tugas agar mencapai target kinerja dalam pelayanan fungsi DPRD.
2. Kurang Meningkatnya kualitas pelayanan Sumber Daya Aparatur.

Berdasarkan daftar Indeks Profesionalitas Pegawai ASN tahun 2019 dalam penilaian Kualifikasi, Kompetensi, Kinerja Masih banyak yang mendapatkan skor/kategori yang sedang.

KAJIAN PUSTAKA

Kinerja

Gibson dalam Kasmir (2015:182) menyatakan bahwa kinerja individu merupakan fundamental bagi kinerja organisasi dan sangat dipengaruhi oleh karakteristik individu, motivasi individu, harapan, dan penilaian manajemen terhadap kinerja individu.

Pengukuran Kinerja

Untuk mengetahui apakah seseorang berkinerja dengan baik atau tidak, diperlukan pengukuran kinerja.

Pengukuran kinerja menurut Simamora (2004:50) merupakan alat manajemen untuk meningkatkan kualitas keputusan dan akuntabilitas.

Menurut Dharma (2004:355), pengukuran kinerja harus mempertimbangkan:

- a. Kuantitas, yaitu kuantitas yang disediakan, harus dicapai.
- b. Kualitas yang harus dihasilkan (baik atau buruk).
- c. Ketepatan waktu sesuai dengan waktu yang dijadwalkan.

Peningkatan Kinerja

Pengertian kinerja (prestasi kinerja) adalah hasil kualitas dan kuantitas kerja yang dicapai pegawai dalam melaksanakan tugasnya (Mankunegara, 2005: 67). Selain itu, Mankunegara menyatakan bahwa kinerja secara keseluruhan dapat dibagi menjadi dua bidang: kinerja individu dan kinerja organisasi, hasil kerja karyawan baik dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang telah ditentukan, dan kinerja organisasi merupakan kombinasi dari kinerja individu dan Kinerja kelompok (Mankunegara, 2005).

Tujuan Penilaian Kinerja / Evaluasi kinerja

“Tujuan evaluasi kinerja adalah untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja suatu organisasi dengan meningkatkan kinerja sumber daya manusianya” Mankunegara (2007). Secara lebih spesifik, tujuan evaluasi kinerja yang dikemukakan oleh Sunyoto (1999) dalam Hasibuan (2007) adalah:

- a. Peningkatan saling pengertian di antara karyawan mengenai persyaratan kinerja.
- b. mencatat dan mengakui kinerja karyawan untuk memotivasi mereka untuk berbuat lebih baik atau setidaknya mencapai kinerja yang sama dengan mereka sebelumnya;
- c. Memberikan kesempatan kepada karyawan untuk mendiskusikan harapan dan aspirasi mereka dan meningkatkan kesadaran akan karir dan pekerjaan mereka saat ini.
- d. Mendefinisikan atau meringkaskan ulang tujuan masa depan untuk memotivasi karyawan untuk melakukan sesuai dengan potensi mereka.
- e. tinjauan pelaksanaan dan rencana pengembangan khusus untuk kebutuhan pelatihan;
- f. rencana diklat, dan kemudian menyetujui rencana itu jika tidak ada hal-hal yang perlu diubah.

Banyak organisasi berusaha untuk mencapai tujuan menjadi yang terbaik dan terpercaya di bidangnya. Apakah suatu organisasi mencapai tujuan yang ditetapkan dalam rencana perusahaannya sangat bergantung pada pelaksanaannya, yaitu karyawannya.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Penilaian Kualitas Pelayanan dan Kinerja Sumber Daya Aparatur di Sekretariat DPRD Kabupaten Rembang.

Sekretariat DPRD memberikan bantuan teknis kepada pimpinan dan anggota DPRD untuk memperlancar tugasnya, dan bertanggung jawab secara administratif atas tugasnya kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Misi Sekretariat DPRD Provinsi Rembang adalah untuk mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku lebih cepat dan tepat. Sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya dalam melayani pimpinan dan anggota DPRD. Sekretariat DPRD Kabupaten Rembang Dalam memenuhi tugas pokok dan fungsinya selalu dipengaruhi pada lingkungan strategis, seperti kondisi, keadaan, situasi, peristiwa dan pengaruh yang melingkupi dan mempengaruhi perkembangannya dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran organisasi. Lingkungan strategis berupa lingkungan internal organisasi, yang terdiri dari dua faktor strategis: kekuatan dan kelemahan, dan

lingkungan eksternal organisasi, yang terdiri dari dua faktor strategis - peluang dan ancaman. Atau tantangan. Konsep pelayanan Sekretariat DPRD Kabupaten Rembang yang dideskripsikan pada pembahasan ini adalah bagian dari survei lingkungan internal dengan mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan.

Selain itu, karena kegiatan pembangunan merupakan kegiatan yang multifaset dan lintas sektoral, yaitu identifikasi tantangan dan peluang, analisis internal harus dilengkapi dengan pertimbangan lingkungan eksternal.

Meningkatkan kinerja pelayanan Sekretariat DPRD Kabupaten Rembang dalam menghadapi tuntutan publik yang semakin meningkat akan akuntabilitas dan transparansi penyelenggaraan pemerintahan, serta meningkatkan misi dan fungsi inti sejalan dengan demokrasi yang semakin dinamis. iklim.

Berdasarkan daftar Indeks Profesionalitas Pegawai ASN tahun 2019 dalam penilaian Kualifikasi, Kompetensi, Kinerja Masih banyak yang mendapatkan skor/kategori yang sedang.

➤ **Analisis Daftar Indeks Profesionalitas Pegawai ASN di Sekretariat DPRD Kabupaten Rembang Tahun 2019.**

☐ **Analisis Pendidikan Formal**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative percent
S2	2	4.4	4.7	4.7
S1/D4	17	37.8	39.5	44.2
Valid D3	1	2.2	2.3	46.5
SMA/D1/D2	23	51.1	53.5	100.0
Total	43	95.6	100.0	
Missing System	2	4.4		
Total	45	100.0		

Tabel 5.1 Analisis Pendidikan Formal

Tabel diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

Dari 43 karyawan yang diteliti, terdapat 2 atau 4,4 % yang berpendidikan S2, 17 atau 37,8 % berpendidikan S1/D4, 1 atau 2,2% berpendidikan D3, dan 23 atau 51,1 berpendidikan SMA/D1/D2.

▪ **Analisis Penilaian Kinerja**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative percent
Valid 76-90	43	95.6	100.0	100.0
Missing System	2	4.4		
Total	45	100.0		

Tabel 5.2 Analisis Penilaian Kinerja

Tabel diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

Dari 43 karyawan yang diteliti, terdapat 43 atau 95,6% yang mendapat penilaian kinerja 76 - 90.

□ **Analisis Jenis Kelamin dengan Jenis Jabatan**

Dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Dari 37 Laki-laki yang bekerja di Sekretariat DPRD Kabupaten Rembang 1 orang atau 2,7% bekerja pada Jabatan JPT, 2 orang atau 5,4% bekerja pada jabatan Fungsional, 4 orang atau 10,8 % bekerja pada Jabatan Pengawas, dan 30 atau 81,1% bekerja pada Jabatan Pelaksana.
- b. Dari 6 Orang Perempuan yang bekerja di Sekretariat DPRD Kabupaten Rembang 1 oarang atau 16,7% bekerja pada Jabatan Administrator, 1 oarang atau 16,7% bekerja pada Jabatan Fungsional, 1 oarang atau 16,7% bekerja pada Jabatan Pengawas, dan 3 orang atau 50.0% bekerja pada Jabatan Pelaksana.
- c. 1 orang atau 100,0% bekerja pada Jabatan JPT adalah tenaga kerja laki- laki.
- d. 1 oarang atau 100,0% bekerja pada Jabatan Administrator adalah tenaga kerja wanita
- e. Dari 3 orang yang bekerja pada Jabatan Fungsional, ternyata 2 orang atau 66.7% adalah tenaga kerja laki-laki, dan sisanya 1 oarang atau 33.3% adalah tenaga kerja wanita.
- f. Dari 5 orang yang bekerja pada Jabatan Pengawas ternyata , 4 orang atau 80.0% adalah tenaga kerja laki-laki, , dan sisanya 1 oarang atau 20.0% adalah tenaga kerja wanita.
- g. Dari 33 orang yang bekerja pada Jabatan Pelaksana ternyata, 30 orang atau 90.9% adalah tenaga kerja laki-laki, dan sisanya 1 oarang atau 9.1% adalah tenaga kerja wanita.

▪ **Analisis Silang Antara Pendidikan Formal, Jenis Jabatan dan Jenis Kelamin**

Dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a) Dari 2 orang laki-laki berpendidikan S2 yang bekerja di Sekretariat DPRD Kabupaten Rembang, terdapat 1 orang atau 50.0% bekerja JPT, 1 orang atau 50.0%

- bekerja pada Jabatan Fungsional dan tidak ada yang bekerja pada jabatan Administrator, Pengawas dan Pelaksana.
- b) Dari 12 orang laki-laki berpendidikan S1/D4 yang bekerja di Sekretariat DPRD Kabupaten Rembang, tidak ada yang bekerja pada Jabatan JPT dan Administrator, terdapat 1 orang atau 8.3% bekerja pada Jabatan Fungsional, 3 orang atau 25.0% bekerja pada Jabatan Pengawas, dan sisanya 8 orang atau 66.7% bekerja pada Jabatan Pelaksana.
 - c) Dari 23 orang laki-laki berpendidikan SMA/D1/D2 yang bekerja di Sekretariat DPRD Kabupaten Rembang, tidak ada yang bekerja pada Jabatan JPT, Administrator dan Fungsional, terdapat 1 orang atau 4.3% bekerja Pengawas dan 22 orang atau 95,7% bekerja pada Jabatan Pelaksana.
 - d) Dari 5 orang Perempuan berpendidikan S1/D4 yang bekerja di Sekretariat DPRD Kabupaten Rembang, tidak ada yang bekerja pada Jabatan JPT dan Fungsional, terdapat 1 orang atau 20.0% bekerja pada Jabatan Administrator, 1 orang atau 20.0% bekerja pada Jabatan Pengawas, dan sisanya 3 orang atau 60.0% bekerja pada Jabatan Pelaksana.
 - e) 1 orang Perempuan berpendidikan D3 yang bekerja di Sekretariat DPRD Kabupaten Rembang, terdapat 1 orang atau 100,0% bekerja pada Jabatan Fungsional dan tidak ada yang bekerja pada Jabatan JPT, Administrator, Pengawas dan Pelaksana.
 - f) 1 orang laki-laki atau 100.0% bekerja pada Jabatan JPT dan berpendidikan S2
 - g) Dari 2 Orang laki-laki, yang bekerja pada Jabatan Fungsional terdapat 1 orang atau 50.0% yang berpendidikan S2, dan 1 orang atau 50.0% laki-laki yang berpendidikan S1/D4.
 - h) Dari 4 Orang laki-laki, yang bekerja pada Jabatan Pengawas terdapat 3 orang atau 75.0% Laki-laki yang berpendidikan S1/D4, dan 1 orang atau 25.0% laki-laki yang berpendidikan SMA/D1/D2.
 - i) Dari 30 Orang laki-laki, yang bekerja pada Jabatan Pengatur, ternyata 8 orang atau 66.7% Laki-laki yang berpendidikan S1/D4, dan 22 orang atau 73.3% Laki-laki yang berpendidikan SMA/D1/D2.
 - j) 1 orang Perempuan atau 100.0% bekerja pada Jabatan Administrator dan berpendidikan S1/D4.
 - k) 1 orang Perempuan atau 100.0% bekerja pada Jabatan Fungsional dan berpendidikan D3
 - l) 1 orang Perempuan atau 100.0% bekerja pada Jabatan Pengawas dan berpendidikan S1/D4.
 - m) Dari 3 Orang Perempuan yang bekerja pada Jabatan Pelaksana, ternyata 3 orang atau 60.0% Perempuan yang berpendidikan S1/D4.

Penilaian Kinerja

Penilaian/Evaluasi kinerja merupakan kegiatan yang sangat penting bagi organisasi karena hasil kinerja ini dapat dijadikan sebagai tolak ukur keberhasilan kinerja suatu organisasi dalam memenuhi tugas dan fungsinya. Bagi lembaga yang memberikan layanan kepada publik, informasi kinerja sangat berguna dalam menentukan apakah layanan yang mereka berikan memenuhi tujuan, kebutuhan, dan harapan organisasi mereka. Evaluasi kinerja merupakan upaya agar pelaksanaan tugas pokok dan fungsi suatu organisasi lebih sistematis dan terarah. Kepentingan Sekretariat DPRD

Kabupaten Rembang yang ada saat ini adalah mengandalkan input daripada terlalu mengandalkan output, sehingga memudahkan terwujudnya hasil dan outcome sesuai tugas dan fungsi staf.

Evaluasi kinerja pada Sekretariat DPRD Kabupaten Rembang merupakan tugas ASN Sekretariat DPRD Kabupaten Rembang baik secara langsung atau tidak langsung. Dalam penelitian ini, indikator digunakan untuk menilai kinerja Sekretariat DPRD Kabupaten Rembang yaitu:

a) Produktivitas

Konsep produktivitas tidak selalu memperkirakan efisiensi, tetapi juga mengukur efektivitas pelayanan. Produktivitas biasanya dimengerti sebagai hubungan antara input dan output. Konsep produktivitas dianggap terlalu sempit, dan mari kita kembangkan ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan sebagai salah satu indikator kinerja utama apakah pelayanan kepada anggota DPRD sendiri membuahkan hasil yang diharapkan, Mulai dari tingkat pengetahuan anggota senior ASN Sekretariat DPRD Kabupaten Rembang, hingga deskripsi pekerjaan yang berbeda, jumlah masalah yang berhasil diselesaikan, dan kepuasan terhadap layanan yang diberikan. Berdasarkan hasil magang MBKM dan wawancara dengan, laporan magang ini menunjukkan bahwa Sekretariat DPRD Kabupaten Rembang masih perlu meningkatkan dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya agar mencapai hasil yang maksimum, selama Magang MBKM masih ditemukan hal-hal yang dapat menghambat kinerja dari Sekretariat DPRD Kabupaten Rembang, diantaranya yaitu masih adabeberapa karyawan/staff yang masih kurang dalam menjalankan IT, seperti mengedit foto, mengscan dokumen, hal lain yaitu Sarana dan prasarana masih kurang dibandingkan dengan jumlah pegawai di bagian ini. Dari hasil magang MBKM dan wawancara secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa walaupun manajer tidak secara langsung menyatakan kualitas kerja pegawai ASN, perlu adanya peningkatan kualitas kerja pegawai Sekretariat DPRD Kabupaten Rembang.

Setelah melihat dan menjalannkan saat magang tersebut maka dapat Disimpulkan bahwa pelatihan dan dukungan teknis saja tidak cukup untuk meningkatkan kualitas kerjastaf Sekretariat DPRD Kabupaten Rembang.

Banyak faktor pendukung lain yang diperlukan untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan, seperti Motivasi dari karyawan itu sendiri dan dorongan dari luar, Tanggung jawab pekerjaan dan bagaimana manajer dapat mengarahkan, membimbing, atau mempengaruhi karyawan untuk lebih meningkatkan kualitas kinerja mereka. Karena akan lebih mempengaruhi kinerja staf Sekretariat DPRD Kabupaten Rembang jika kualitas pekerjaan dll tidak diperhatikan.

b) Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah menjadi topik yang semakin penting di masyarakat.

- 1) Tuntutan masyarakat terhadap peningkatan pelayanan publik semakin meningkat, dan instansi pemerintah mulai memperhatikan. Daftar masalah yang sering dikritik oleh masyarakat atau penerima manfaat. Ini adalah persepsi keunggulan yang

melekat dalam setiap aspek layanan. Istilah kualitas menurut Tjiptono (1966:55) mencakup konsep-konsep sebagai berikut: 1) kesesuaian dengan persyaratan; 2) dapat diperbaiki; 3) perubahan terus-menerus. 4) Tidak ada kerusakan atau cacat. 6) Lakukan semuanya dengan benar. 7) Untuk menyenangkan pelanggan senang.

Menurut Tjiptono (1996:56), ciri-ciri atau atribut-atribut yang ada pada kualitas-kualitas tersebut adalah:

- a) ketepatan waktu pengiriman, termasuk waktu tunggu dan proses;
- b) keakuratan Layanan, termasuk bebas dari kesalahan;
- c) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
- d) Kemudahan mendapatkan pelayanan. Misalnya, jumlah petugas yang bertugas dan jumlah fasilitas pendukung seperti komputer.
- e) Kenyamanan dalam menerima pelayanan baik dari segi lokasi, ruang pelayanan, parkir, ketersediaan informasi,
- f) atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber AC, kebersihan, dan lain-lain.

Kualitas pelayanan ASN pada Sekretariat DPRD Kabupaten Rembang diukur pada kecekatan dan ketepatan Masa tenggang untuk menyelesaikan masalah/tugas, dan sopan santun saat memberikan layanan saat menangani masalah yang ada. Kualitas layanan terdiri dari banyak aspek yang sangat kompleks dan memerlukan proses dan jalur non-sepele untuk menyelesaikan masalah kualitas layanan. Hal ini membutuhkan melihat masalah dari dimensi dan waktu yang berbeda, bukan hanya satu dimensi saja.

Dalam konteks ini, Sekretariat DPRD Kabupaten Rembang merupakan sarana pelayanan di sektor publik. Oleh karena itu, Sekretariat DPRD Kabupaten Rembang harus terus melakukan tindakan korektif dalam segala aspek kegiatannya untuk meningkatkan kinerja perangkat, karena pengguna jasa dapat mengajukan pengaduan atas layanan yang diberikan ASN. Kinerja yang disampaikan oleh suatu organisasi atau instansi pada dasarnya adalah kinerja dari anggota organisasi itu sendiri, dalam hal ini dari pimpinan sampai kepada pegawai atau staff. Sumber daya manusia adalah aset penting untuk hampir semua jenis organisasi, dan upaya untuk meningkatkan kinerja organisasi tidak mungkin berhasil kecuali perilaku karyawan dikelola dengan baik. Perilaku adalah sikap dan perilaku pegawai terhadap dirinya, yang mengakibatkan pelaksanaan tugas dan fungsinya.

Perilaku dalam hal ini adalah disiplin dan tanggung jawab. Wajar bagi ASN Sekretariat DPRD Kabupaten Rembang sebagai organisasi pelayanan adalah memandang pelayanan kepada anggota dewan sebagai faktor terpenting dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya. Pada bagian kerangka teoritis, kami mengatakan bahwa pengawasan oleh direksi sebagai pengguna jasa dapat digunakan sebagai cara untuk menentukan apakah kualitas layanan yang diberikan oleh organisasi jasa itu baik. Hal ini erat kaitannya dengan tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan Sekretariat DPRD Kabupaten Rembang tersebut. Kualitas pelayanan perangkat Sekretariat DPRD Kabupaten Rembang tercermin dari aspek kesukarelaan prosesnya.

Permasalahan dan melayani masyarakat, dalam tenggang waktu lamanya penyelesaian satu permasalahan di Sekretariat DPRD Kabupaten Rembang dan kesopanan dalam pemberian pelayanan. Serta kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan

dapat dikatakan sudah cukup sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna jasa di Sekretariat DPRD Kabupaten Rembang.

c) **Responsivitas**

Ketanggapan dalam konteks penelitian ini adalah kemampuan ASN Sekretariat DPRD Kabupaten Rembang untuk mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan pengguna jasa (dalam hal ini anggota menyusun agenda dan prioritas. Sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pengguna jasa. Untuk itu aspek ketanggapan ditentukan oleh kebutuhan program kegiatan dan organisasi, ketanggapan ASN dalam menangani dan menyelesaikan pengaduan yang disampaikan oleh pengguna jasa, serta tersedianya forum dan kesempatan bagi pengguna jasa untuk menyampaikan saran, pengaduan dan hubungan.

Singkatnya, responsiveness membantu mengukur daya tanggap ASN Sekretariat DPRD Kabupaten Rembang terhadap keinginan, aspirasi, aspirasi dan tuntutan anggota DPRD Kabupaten Rembang. Hal ini sangat diperlukan karena dapat membuktikan kompetensi ASN. Menentukan kebutuhan anggota dewan, mengembangkan agenda dan prioritas layanan, dan mengembangkan program layanan Anggota ASN di Sekretariat DPRD Kabupaten Rembang.

Daya tanggap adalah cara yang efisien dan sistematis untuk mengelola atau mengatur masalah / kegiatan baik di tingkat pusat maupun daerah atau daerah dalam penyampaian pelayanan kepada anggota DPRD. Oleh karena itu, jika kebutuhan anggota DPRD terpenuhi, baik pemerintah pusat maupun daerah akan memenuhi kebutuhan anggota DPRD. Kapasitas kelembagaan untuk mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan anggota DPRD di Sekretariat DPRD Kabupaten Rembang.

Responsivitas atau Daya tanggap harus dimasukkan dalam indikator kinerja karena secara langsung dapat menggambarkan kemampuan organisasi pemerintah untuk mencapai misi dan tujuannya.

Ketanggapan membutuhkan kesiapan sumber daya seluruh perangkat yang ada di Sekretariat DPRD Kabupaten Rembang. Sebagai pembuat kebijakan, pemberi atau pelaksana pelayanan, DPRD akan selalu menjaga sikap cepat dan tanggap para pembuat kebijakan tersebut agar pelayanannya kepada Pembina berjalan dengan baik, efektif dan efisien.

Responsivitas Ketanggapan Sekretariat DPRD Kabupaten Rembang dalam mengatasi kendala yang dihadapi adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan anggota DPRD, menyusun agenda, memberikan pelayanan, memprioritaskan dan mengembangkan semua program pelayanan. layanan kinerja ASN. berdasarkan. Hasil survei menunjukkan bahwa berbagai upaya telah dilakukan untuk mengatasi keluhan dari Komisar. Salah satu upaya Sekretariat DPRD Kabupaten Rembang sendiri adalah penempatan atau penempatan anggota/staff dalam kegiatan kepemimpinan masing-masing dewan serta staff dari masing-masing anggota DPRD. Dari Pengamatan lapangan penulis selama magang MBKM menunjukkan bahwa upaya yang dilakukan untuk mengenali mekanisme layanan yang ada dan Bantuan dengan kebutuhan yang diharapkan dari anggota.

Dapat disimpulkan bahwa layanan ASN Sekretariat DPRD Kabupaten Rembang sangat tanggap terhadap keluhan pengguna terhadap layanan di sekretariat DPRD Kabupaten Rembang.

d) Responsibilitas

Suatu organisasi dikatakan melaksanakan kegiatan dengan tanggung jawab yang tinggi apabila melaksanakan kegiatan operasional sesuai dengan prinsip-prinsip manajemen yang tepat dan benar, sesuai dengan pedoman tujuan organisasi, sehingga tanggung jawab tersebut dapat digunakan untuk kegiatan di tingkat organisasi. Waktu yang sama sebagai kekuatan. Dalam hal ini, tanggung jawab staff / ASN Sekretariat DPRD Kabupaten Rembang akan dilihat dari proses kecepatan dan ketepatan dalam kinerja dan ketepatan kinerja dalam menyelesaikan pekerjaan yang ada di Sekretariat DPRD Kabupaten Rembang. Selain itu, tahapan kegiatan staf Sekretariat DPRD Kabupaten Rembang akan dibahas satu per satu. Dari hasil survei, proses magang MBKM langsung, dan wawancara dengan beberapa staf yang bekerja di Sekretariat DPRD Kabupaten Rembang.

e) Akuntabilitas

Akuntabilitas organisasi Sekretariat DPRD Kabupaten Rembang, Pelaksanaan tugas dan fungsi Sekretariat DPRD Kabupaten Rembang, yaitu penyediaan pelayanan administrasi yang optimal untuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas dan fungsi DPRD, penyediaan fasilitas kerja yang diperlukan untuk mendukung kelancaran pelaksanaan DPRD, dan penyediaan fasilitas pendukung lainnya untuk memfasilitasi peningkatan kualitas pelayanan anggota DPRD guna mendukung kegiatan pemerintahan, pengembangan dan pelaksanaan pelayanan anggota DPRD. Keberhasilan dalam mencapai tujuan dan sasaran tidak terlepas dari kinerja dalam menentukan arah melalui penetapan kebijakan, program dan kegiatan di lingkungan Sekretariat DPRD Kabupaten Rembang.

Berdasarkan hal tersebut, dalam mencapai maksud dan tujuan, Sekretariat DPRD Kabupaten Rembang telah menetapkan pedoman secara tepat dan tepat sebagai dasar penentuan arah untuk mencapai maksud dan tujuan. Kebijakan tersebut kemudian dituangkan dalam rencana strategis yang dapat digunakan sebagai pedoman global untuk semua kegiatan/kegiatan yang disajikan sejauh menjadi kewajiban masing-masing bagian organisasi. Akuntabilitas kinerja instansi pemerintah merupakan salah satu elemen terpenting dari isu kebijakan strategis di Indonesia saat ini. Peningkatan akuntabilitas kinerja lembaga berdampak pada upaya membangun tata kelola yang baik.

Strategi dalam Peningkatan Indeks Profesionalitas Pegawai ASN di Sekretariat DPRD Kabupaten Rembang :

1. Pengembangan profesionalisme SDM atau ASN di Sekretariat DPRD Kabupaten Rembang yang profesional, Mewujudkan Sekretariat DPRD sebagai lembaga yang kompeten di bidangnya dan memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) untuk meningkatkan standar kinerja anggota DPRD.
2. Peningkatan kualitas pelayanan dan Pengembangan kemampuan untuk memenuhi tugas dan fungsi dengan peningkatan kinerja DPRD.
3. Pedoman dan prosedur dengan standard dalam rangka pelayanan akan memenuhi tugas dan fungsi DPRD;

Pemakaian informasi Kemajuan Informasi (IPTEK) untuk mendukung dan fungsi DPRD dan memenuhi pelaksanaan-pelaksanaan kegiatan public

Faktor-Faktor Strategis yang Mendukung Perkembangan Kualitas Dalam Perkembangan pelayanan sumber daya Aparatur di Sekretariat DPRD Kabupaten Rembang.

Meliputi sebagai berikut:

▪ Faktor Internal

1. Kekuatan:

- a. Anggaran operasional yang tersedia di Sekretariat DPRD Kabupaten Rembang cukup .
- b. Kode Etik DPRD mendukung pelaksanaan tugas dan fungsinya. Sekretariat DPRD berdasarkan Peraturan DPRD tersebut.
- c. Ada hubungan simbiosis diantara Anggota DPRD dan ASN di Sekretariat DPRD Kabupaten Rembang.
- d. Sarana dan prasarana penunjang kegiatan ASN dan Anggota DPRD cukup memadai.
- e. Tingkatan Sekretariat DPRD menjadi strategi dengan ditetapkannya Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

2. Kelemahan

- a. Kompetensi atau daya tampung sumber daya peralatan Sekretariat DPRD yang belum maksimal;
- b. penggunaan ketersediaan sarana dan prasarana untuk menunjang kegiatan yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas dan fungsi DPRD Hal ini masih belum optimal
- c. Sekretariat DPRD merupakan organisasi yang belum optimal menampung fungsi-fungsi yang diperlukan untuk melaksanakan tugas dan mendukung kinerja DPRD Rembang.

▪ B. Faktor Eksternal

1. Probabilitas: :

- a. Tingginya standar pelayanan kesekretariatan DPRD yang diminta oleh anggota DPRD
- b. Kesadaran masyarakat yang tinggi akan pentingnya aspirasi demokrasi
- c. Semakin besar aktivitas DPRD dalam menjalankan tugas dan fungsinya sebagai badan perwakilan rakyat. yaitu, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang pesat, serta kemampuan sumber daya perangkat daerah yang menyertainya
- d. Menugaskan tenaga ahli untuk mendukung kinerja Sekretariat DPRD dan anggota DPRD Kabupaten Rembang.

2. Ancaman atau Tantangan :

- a. Sering Sering terjadi perubahan peraturan perundang-undangan terkait pelaksanaan tugas Badan Nasional
- b. Intervensi pihak eksternal dalam keputusan kebijakan internal Sekretariat DPRD masih sering terjadi.
- c. Sejumlah kendala eksternal masih ada terkait pelaksanaan reformasi birokrasi besar-besaran di Sekretariat DPRD

Tantangan dan Peluang dalam Pengembangan Pelayanan Sekretariat DPRD Kabupaten Rembang.

Dalam rangka pengembangan dan peningkatan kualifikasi/profesionalisme kinerja pelayanan Anggota Aparatur Sipil Negara, tantangan yang akan di hadapi oleh Sekretariat DPRD Kabupaten Rembang adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan kapasitas dan kinerja pegawai Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya untuk mencapai tujuan bersama.
2. Perubahan regulasi dan aturan perundangan dalam tata kelola pemerintahan serta pelaksanaan otonomi daerah.
3. Peningkatan standar dan prosedur dalam pelayanan terhadap pelaksanaan tugas fungsi Dewan Perwakilan Rakyat Daerah.

Sedangkan peluang dalam upaya untuk peningkatan atau pengembangan kinerja pelayanan Sekretariat DPRD Kabupaten Rembang adalah sebagai berikut:

1. Alokasi anggaran di Sekretariat DPRD yang memadai berguna untuk menunjang kelancaran dan pelaksanaan administrasi dan fasilitasi kegiatan Anggota DPRD.
2. Perkembangan teknologi informasi (TI) untuk membantu kelancaran kinerja Anggota ASN dan Anggota DPRD di Sekretariat DPRD Kabupaten Rembang, diharapkan output dalam kegiatan dan outcome program dapat lebih optimal dalam pelaksanaan kinerja.
3. Peningkatan kerjasama antara daerah untuk meningkatkan kemampuan dan Kualifikasi dan profesionalisme Anggota ASN di Sekretariat DPRD Kabupaten Rembang.

Solusi Mengatasi Permasalahan di Sekretariat DPRD Kabupaten Rembang.

1. Pendidikan dan Pelatihan (DIKLAT)

Diklat merupakan rangkaian proses untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan pegawai ASN untuk mencapai tujuan dalam organisasi. Keberhasilan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan dipengaruhi oleh beberapa faktor pendukung, antarlain :

o Materi

Pendidikan dan pelatihan tanpa buku ajar ibarat jalan yang tidak ada ujungnya.

Materi yang disampaikan harus relevan dengan topik yang dibahas. Saat menyiapkan bahan, Anda harus mempertimbangkan kebutuhan dan tujuan Anda.

- Metode yang digunakan

Metode berkaitan dengan jenis pelatihan yang dilakukan. Kesesuaian program dan metode pelatihan mempengaruhi materi yang disajikan.

- Trainer Skills

Sama pentingnya, trainer yang memberikan materi harus memiliki skill yang mumpuni.

- Alat dan Prinsip Pembelajaran

Alat dan prinsip pembelajaran yang dipilih harus didukung Pelaksanaan pelatihan berjalan efektif dan efisien.

- Evaluasi

Evaluasi adalah tahap akhir yang menentukan keberhasilan atau kegagalan penyampaian pelatihan tujuan umum adalah untuk:

- Meningkatkan kinerja pegawai ASN.
 - Meningkatkan kepribadian dan wawasan pegawai ASN.
 - Mendorong loyalitas dan kerja tim yang lebih menguntungkan.
 - Berkurangnya kesalahan dalam instansi karena banyaknya pegawai ASN yang profesional dan terlatih.
 - Memenuhi kriteria sumber daya ASN yang kompeten di dalam institusi.
- o Manfaat pelatihan dan pendidikan lanjutan Manfaat kegiatan ini dapat dirasakan oleh semua yang terlibat ketika tujuan tercapai. Efek dari pendidikan dan pelatihan adalah sebagai berikut.
- a) Pegawai menjadi lebih kompeten dan profesional dalam melaksanakan tugasnya.
 - b) Suatu perusahaan atau instansi dapat memiliki standar karyawan yang baik, loyal dan jujur.
 - c) Kehadiran pegawai yang berkualifikasi tinggi dapat menjawab tantangan dunia kerja yang semakin kompetitif.
 - d) Setiap karyawan akan memiliki pemahaman yang akurat dan benar tentang kinerjanya dan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman.

2. Bimbingan Teknis (BIMTEK)

Merupakan kegiatan dimana peserta mendapatkan pelatihan untuk membantu meningkatkan kompetensinya. Materi yang diberikan antara lain: Membangun Kinerja Tim yang Efektif, Teknik Komunikasi Dalam Rangka Pelayanan Berkualitas, Survei Indeks Kepuasan Anggota DPRD Kabupaten Rembang dan Penanganan Keluhan Anggota DPRD, Good Governance dan Profesionalisme Perangkat, termasuk kepemimpinan.

Sasaran

Mudah dipahami apa yang ingin dicapai ASN dengan bergabung dengan Bimtek

Implementasi peraturan yang ada terkait tugas dan tugas ASN di Sekretariat DPRD Kabupaten Rembang.

Sebagaimana kita ketahui, Diklat (Diklat) dan Bimtek (Bimtek) merupakan bagian penting dari diklat dan pengembangan pengetahuan dan kompetensi Organisasi Sekretariat DPRD, serta diklat perorangan dan badan lainnya. menyelesaikan masalah yang Anda alami. Menghadapi. Dengan demikian, keikutsertaan dalam pelatihan ASN dan Bimtek.

Sehingga semua individu dan otoritas tertentu (baik swasta maupun pemerintah) dapat mengambil manfaat dari dikaitkan dengan kinerja karyawan.

Tentu saja, mengingat tuntutan tingkat kompetensi ASN yang lebih tinggi, pelatihan sumber daya manusia dan bimbingan teknis juga merupakan persyaratan penting bagi individu, lembaga, atau lembaga pemerintah. Setelah ASN Pemprov Rembang mengikuti diklat, diklat dan bimbingan teknis, beberapa perwakilan Dinas Sumber Daya Manusia Sekretariat DPRD dikirimkan pelatihan dan bimbingan teknis sesuai dengan kebutuhannya dengan tujuan untuk berkontribusi dalam peningkatan kinerjanya.

Banyak contoh bimbingan teknis dan pelatihan diselenggarakan yaitu bimtek perencanaan, bimtek PPHP, bimtek keprotokolan maupun diklatkepemimpinan. Kegiatan ini disengaja dan tujuan dilaksanakannya pedoman perencanaan ini adalah untuk mewujudkan visi dan misi selama masa jabatan anggota ASN, menjabarkan program, dan dalam kegiatannya masing-masing sesuai peran dan fungsinya sebagai kinerja untuk melaksanakannya.

Mengevaluasi pencapaian tujuan yang ditetapkan dalam rencana strategis. Hal ini diharapkan dapat menjamin tercapainya tujuan secara tepat sasaran dan komprehensif.

PENUTUP

Kesimpulan

Dari hasil analisis dan pembahasan terkait masalah yang telah dibahas pada laporan ini, maka dapat diambil kesimpulan :

Produktivitas adalah aspek kinerja pemahaman tugas dan wewenang pekerjaan, tenggang waktu penyelesaian masalah, ketepatan penyelesaian berkas masalah, dan ketepatan penyelesaian berkas masalah, dalam melaksanakan tugas staf sekretariat DPRD provinsi Rembang. Ini menunjukkan bahwa angka jumlah penyelesaian permasalahan sudah cukup dapat dikatakan baik.

- Kualitas pelayanan yang memenuhi harapan tidak hanya dalam hal kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, tetapi juga dalam hal inisiatif dalam menyikapi masalah dan kepedulian terhadap anggota DPRD dan staff lainnya masih memiliki ruang untuk perbaikan. Serta dalam pengetahuan IT masih perlunya diadakan peningkatan dalam pengetahuan Infomasi Teknologi (IT)
- Strategi Peningkatan Indeks Profesionalisme Pegawai ASN Sekretariat DPRD Kabupaten Rembang Memanfaatkan Perkembangan Ilmiah untuk Meningkatkan profesionalisme SDA di Sekretariat DPRD Kabupaten Rembang yang profesional untuk mewujudkan Sekretariat DPRD sebagai institusi yang mampu di bidangnya,
- Serta untuk meningkatkan standar kinerja DPRD melalui pemanfaatan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, peningkatan kualitas pelayanan dan pengembangan kapasitas dalam menjalankan tugas dan fungsi dengan peningkatan kinerja DPRD, pedoman dan prosedur standar dalam rangka pelayanan terhadap Pelaksanaan tugas dan fungsi DPRD, pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung tugas dan fungsi DPRD.

Rekomendasi

Pendidikan dan pelatihan atau bimbingan profesional mutlak diperlukan untuk mengembangkan keterampilan, kesadaran, kepekaan, pengetahuan dan Keterampilan karyawan dapat lebih ditingkatkan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya. Hal ini untuk meningkatkan produktivitas dan daya tanggap staff ASN serta memungkinkan mereka untuk mempertimbangkan dan mengimplementasikan aspirasi dan kebutuhan mereka dalam program dan kegiatan Sekretariat DPRD Kabupaten Rembang

- o Pengawasan dan bimbingan progresif anggota oleh pimpinan harus subjektif dan transparan untuk meningkatkan rasa saling percaya, menghormati dan mendukung,

dan untuk memenuhi tanggung jawab inti anggota dan fungsi masing-masing pegawai. Disiplin karyawan harus diprioritaskan dan dikomunikasikan kepada seluruh karyawan. Khususnya terkait penerapan dan kehadiran sanksi tegas terhadap pegawai yang melanggar disiplin selama jam kerja seperti Teguran lisan dan tertulis.

- o Program Magang MBKM sangatlah membantu Mahasiswa dalam menghadapi kenyataan dalam menjalankan pekerjaan secara langsung. Oleh karena itu program ini mendapat respon positif dari mahasiswa dan sangatlah penting untuk mahasiswa oleh karena itu untuk kedepannya dimohon dalam pelaksanaannya dapat lebih efektif dalam pembelajaran mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

Gibson, J.L. 2003. *Struktur Organisasi dan Manajemen*.

Mangkunegara, Anwar Prabu 2005. *Evaluasi Kinerja SDM*, Bandung: PT. Refika Aditama

Nanda, Aditya Satria. 2017. *Pengaruh Kepemimpinan, Disiplin Kerja Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Mannayo Resto & Cafe Purwokerto*. Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

Pemerintah Kabupaten Rembang, *Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi*, Sekretariat DPRD

Pemerintah Kabupaten Rembang, *Daftar Indeks Profesionalitas Pegawai ASN*, Sekretariat DPRD Kabupaten Rembang, 2019

Pemerintah Kabupaten Rembang, *Renstra*, Sekretariat DPRD Kabupaten Rembang, 2021

Sutrisno E. 2016, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Prenadamedia Grup

Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Salemba Empat

Dewi Cahyani Pangestuti, Renny Husniaty.

Peningkatan Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Kelurahan Limo Depok, Jurnal

Abdimas BSI : *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2021

Alwi, *Analisis Kinerja Pegawai Sekretariat DPRD Kabupaten Mamuju Utara*, 2016

Pemerintah Kabupaten Pati, *Renstra*, Sekretariat DPRD Kabupaten Pati.

Nanzy Paskadalius, *Ida Bagus Made Agung Dwijatenaya, Agustinus Djiu. *Peningkatan Produktivitas Kerja Melalui Motivasi Pegawai Sebagai Upaya Untuk Menciptakan Pelayanan Yang Berkualitas Pada Bagian Umum Sekretariat Kabupaten Kutai Barat*. Universitas Kutai Kartanegara Tenggarong, 2022

D Sukma, *Pengaruh Faktor-faktor Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Riau*, 2019