

TESIS

MANAJEMEN PELAYANAN SEKRETARIAT DPRD MENDAMPINGI RESES ANGGOTA DEWAN MENYERAP ASPIRASI MASYARAKAT KABUPATEN TABALONG

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister (S2)

M.AP

**Oleh :
MAHLINA
NIM. 2220419320058**



**MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN**

2024

PENGESAHAN TESIS

Judul Tesis : Manajemen Pelayanan Sekretariat DPRD Mendampingi Reses
Anggota Dewan Menyerap Aspirasi Masyarakat Kabupaten Tabalong

Nama : Mahlina

NIM : 2220419320058

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Disetujui Komisi Penguji

Dr. Muhammad Riduansyah Syafari, MPA

Ketua

Dr. Tomi Oktavianor, M.Soc., Sc
Anggota

Drs. H. Setia Budhi, M.Si
Anggota

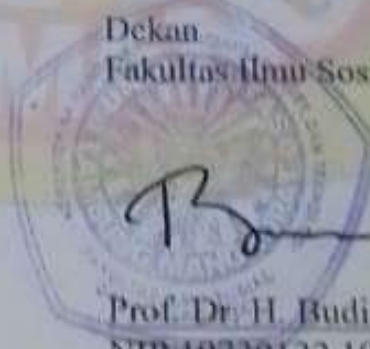
Mengetahui

Koordinator Bidang Studi
Magister Administrasi Publik



Dr. Tajdik Arbain, S.Sos., M.Si
NIP 19740307 200212 1 003

Dekan
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP 19730122 199802 1 001

Tahun Lulus :

Tanggal Wisuda :

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mahlina
NIM : 2220419320058
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP)
Universitas : Universitas Lambung Mangkurat

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah tesis ini bukan merupakan hasil plagiat dan apabila dikemudian hari ditemukan data terindikasi adanya penyimpangan/pemalsuan pada bagian tertentu saya bersedia menerima sanksi dengan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 22 Juli 2024
Mahasiswa yang bersangkutan

MAHLINA
2220419320058



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen. H. Hasan Basry Banjarmasin 70123 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

SURAT KETERANGAN
KELAYAKAN SIDANG AKHIR SKRIPSI/TESIS
Nomor : 396/UN8.1.13/SP/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Indra Yuslianto, S.Pd
NIP : 198008032005011002
Pangkat/Gol : III/d/Penata Tk.I
Jabatan : Kepala Bagian Umum

Menerangkan bahwa :

Nama : Mahlina
NIM : 2220419320058
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Judul Skripsi : Manajemen Pelayanan Sekretariat DPRD Dalam Mendampingi
Reses Anggota Dewan Untuk Menyerap Aspirasi Masyarakat
Menjadi Perda Di Kabupaten Tabalong

Dengan ini menerangkan atas nama tersebut diatas sudah memenuhi syarat administrasi untuk melaksanakan sidang Skripsi/Tesis Semester Genap 2023/2024.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Banjarmasin, 24 Juni 2024
Kepala Bagian Umum,



Indra Yuslianto, S.Pd.
NIP.198008032005011002





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PALANGKA RAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK



KAMPUS UPR TUNJUNG NYAHO JALAN YOS SUDARSO PALANGKA RAYA (73111) KALIMANTAN TENGAH
Telp .0812-2291-5860, Laman. www.fisip.upr.ac.id e-Mail : fisip@upr.ac.id

Palangka Raya, 15 Juli 2024

Nomor : 24/JAP/VII/2024
Lampiran : 1 (satu) berkas
Perihal : LOA (*Letter of Acceptance*)

Kepada Yth,
Mahlina, Muhammad Riduansyah Syafari
Administrasi Publik FISIP, Universitas Lambung Mangkurat

di-
Tempat

Terima kasih telah melakukan submit artikel pada website *Open Journal System (OJS) JAP* (Jurnal Administrasi Publik) (P-ISSN: 2337-4985, E-ISSN: 2723-2530).

Artikel Berjudul :

**“Manajemen Pelayanan Sekretariat DPRD Mendampingi Reses Anggota Dewan
Menyerap Aspirasi Masyarakat Kabupaten Tabalong”**

Setelah dilakukan review bersama tim Editor Jurnal dan Reviewer. Kami memutuskan bahwa artikel saudara dinyatakan diterima dan akan dipublikasikan pada Volume 10 Nomor 2 Edisi Oktober 2024. Artikel dapat diakses online di <https://e-journal.upr.ac.id/index.php/JAP>

Demikian surat LOA (*Letter of Acceptance*) ini kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Journal Manager,

Ferry Setiawan, S.H., MSP
ID SINTA 6086224



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
PASCASARJANA**

SERTIFIKAT BEBAS PLAGIASI

NOMOR : 360/UN8.4/SE/2024

Sertifikat ini diberikan kepada:

Mahlina

Dengan Judul Tesis :

**Manajemen Pelayanan Sekretariat DPRD Mendampingi Reses Anggota Dewan
Menyerap Aspirasi Masyarakat Kabupaten Tabalong**

**Telah dideteksi tingkat plagiasinya dengan kriteria toleransi \leq 20%, dan
dinyatakan Bebas dari Plagiasi.**

**Banjarmasin, 22 Juli 2024
Direktur,**



Prof. Dr. Ir. Danang Biyatmoko, M.Si.

NIP 196805071993031020



KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan Puji dan syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan tesis ini yang berjudul “Manajemen Pelayanan Sekretariat DPRD Mendampingi Reses Anggota Dewan Menyerap Aspirasi Masyarakat Kabupaten Tabalong” sebagai salah satu tugas akhir Program Studi Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP).

Hasil observasi awal menunjukkan beberapa masalah dalam manajemen pelayanan Sekretariat DPRD Kabupaten Tabalong saat mendampingi reses anggota dewan. Pertama, proses pencairan dana untuk kegiatan reses sangat rumit dan memakan waktu lama, menunjukkan perlunya perbaikan administrasi agar lebih efisien. Kedua, jumlah ASN yang hanya 29 orang untuk melayani 30 anggota Dewan menyebabkan beban kerja berlebihan dan menghambat efisiensi operasional, mengurangi kualitas dukungan terhadap fungsi legislatif. Ketiga, penentuan lokasi reses dengan durasi 5 hari dan 10 titik lokasi hanya didampingi satu orang, membuat pelaksanaan reses terburu-buru dan kurang maksimal, membatasi kemampuan anggota DPRD mendengarkan aspirasi masyarakat.. Bertolak dari permasalahan tersebut maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul mengenai Manajemen Pelayanan Sekretariat DPRD Mendampingi Reses Anggota Dewan Menyerap Aspirasi Masyarakat Kabupaten Tabalong

Penulis mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuan, baik berupa data atau informasi serta dukungan materil dan

moril lainnya dalam penulisan tesis ini. Dengan kerendahan hati penulis juga mengucapkan terimakasih dan penghargaan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, SE., M.Si, selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos.,M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Lambung Mangkurat
3. Bapak Dr. Taufik Arbain, S.Sos., M.Si, selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Lambung Mangkurat
4. Bapak Dr. Muhammad Riduansyah Syafari, MPA selaku Ketua Komisi Penguji
5. Bapak Dr.Tomi Oktavianor, M.Soc, Sc selaku Anggota Komisi Penguji I
6. Bapak Drs. H. Setia Budhi, M.Si selaku Anggota Komisi Penguji II
7. Seluruh dosen dan pengelola Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
8. Seluruh Aparatur Sipil Negara yang bertugas di Sekretariat DPRD Kabupaten Tabalong

Dengan Keterbatasan pengalaman dan pengetahuan serta pustaka yang ditinjau, penulis menyadari bahwa tesis ini masih banyak kekurangan dan perlu pengembangan lebih lanjut agar benar-benar bermanfaat. Oleh sebab itu masukan dan saran bagi penulis untuk penyempurnaan tesis ini serta untuk penulisan karya ilmiah di masa yang akan datang.

Dengan mengucapkan Alhamdulillah, semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin

Banjarmasin, Juli 2024

Penulis

ABSTRAK

MAHLINA. 2220419320058. Manajemen Pelayanan Sekretariat DPRD Mendampingi Reses Anggota Dewan Menyerap Aspirasi Masyarakat Kabupaten Tabalong. Magister Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin. Pembimbing : Muhammad Riduansyah Syafari

Manajemen pelayanan Sekretariat DPRD Kabupaten Tabalong saat mendampingi reses anggota dewan ditemukan beberapa permasalahan, yaitu proses pencairan dana yang rumit dan memakan waktu lama, kekurangan SDM hanya 29 ASN untuk 30 anggota Dewan, menyebabkan beban kerja berlebihan dan menurunkan kualitas dukungan administratif. Lokasi reses yang padat dengan hanya satu pendamping, menyebabkan pelaksanaan terburu-buru dan kurang maksimal. Masalah-masalah ini menghambat penyerapan aspirasi masyarakat menjadi Rancangan Peraturan Daerah (Raperda) dan Peraturan Daerah (Perda), mengurangi efektivitas legislasi.

Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan sumber data utama dari informan seperti Wakil Ketua DPRD, Sekretaris DPRD, Anggota DPRD, Kabag Fasil Anggaran dan Pengawasan, Kabag Persidangan, PPTK Reses, dan Pendamping Reses. Data sekunder berasal dari laporan historis dalam dokumen seperti laporan kinerja pegawai, Profil Sekretariat Dewan, dan Rencana Strategis (Renstra). Teknik pengumpulan data meliputi wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi kepustakaan, dengan analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan verifikasi

Berdasarkan hasil analisis data penelitian manajemen pelayanan Sekretariat DPRD mendampingi reses Anggota Dewan menyerap aspirasi masyarakat Kabupaten Tabalong sudah terlaksana dengan baik. Hal ini berdasarkan fungsi perencanaan, pengorganisasian, penggerakkan, dan pengawasan. Adapun hasil yang telah dicapai yaitu tanggal 15 Maret 2024 Raperda tentang Pemberdayaan Tenaga Kerja Daerah di sahkan secara resmi dengan Peraturan Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 2 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan ketenagakerjaan. Sementara faktor-faktor yang menghambat manajemen pelayanan Sekretariat DPRD mendampingi reses Anggota Dewan menyerap aspirasi masyarakat Kabupaten Tabalong terdiri dari keterlambatan proses pencairan dana, kekurangan sumber daya ASN, dan kurangnya sarana atau fasilitas

Saran penelitian yaitu diharapkan Sekretaris DPRD Kabupaten Tabalong agar lebih memperhatikan lagi fungsi pengawasan terhadap kinerja pegawai, sehingga dalam pelaksanaan tugas dapat terkontrol sesuai dengan arahan, Sekretariat DPRD Kabupaten Tabalong segera mengusulkan kekurangan pegawai pada bidang yang diperlukan, sehingga kekosongan jabatan dapat terisi

Kata Kunci: Manajemen Pelayanan, Sekretariat Dewan, Mendampingi Reses, Menyerap Aspirasi

ABSTRACT

MAHLINA. 2220419320058. DPRD Secretariat Service Management Accompanying the Recess for Council Members to Absorb the Aspirations of the Tabalong Regency Community. Master of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Lambung Mangkurat University, Banjarmasin. Advisor: Muhammad Riduansyah Syafari

Keywords: Service Management, Council Secretariat, Accompanying Recess, Absorbing Aspirations

This research aims to: (1) determine and analyze the service management of the DPRD Secretariat accompanying Council Members' recess to absorb the aspirations of the people of Tabalong Regency. (2) to find out and analyze what factors hinder the service management of the DPRD Secretariat in accompanying the Council Members' recess to absorb the aspirations of the people of Tabalong Regency.

The research uses qualitative methods with the main data sources from informants such as the Deputy Chair of the DPRD, Secretary of the DPRD, DPRD Members, Head of Budget Facilities and Supervision, Head of Trials, Recess PPTK, and Recess Companion. Secondary data comes from historical reports in documents such as employee performance reports, Council Secretariat Profiles, and Strategic Plans (Renstra). Data collection techniques include interviews, observation, documentation, and literature study, with data analysis using data reduction, data presentation, and verification

Based on the results of research data analysis, the service management of the DPRD Secretariat accompanying the recess for Council Members to absorb the aspirations of the people of Tabalong Regency has been carried out well. This is based on the functions of planning, organizing, mobilizing, and supervising. The results that have been achieved are that on March 15, 2024, the Regional Regulation on the Empowerment of Regional Workers was officially ratified with Tabalong Regency Regional Regulation Number 2 of 2024 concerning the Implementation of Employment. Meanwhile, the factors that hinder the service management of the DPRD Secretariat accompanying the recess for Council Members to absorb the aspirations of the people of Tabalong Regency include delays in the process of disbursing funds, a lack of ASN resources, and a lack of tools or facilities.

The research suggestion is that the Tabalong Regency DPRD Secretary is expected to pay more attention to the supervisory function of employee performance so that the implementation of duties can be controlled by directions. The Tabalong Regency DPRD Secretariat immediately proposes shortages of employees in the required fields, so that vacant positions can be filled.

Banjarmasin, July 12, 2024

Approved by:

Head of Language Center



Dr. Jumariati, M. Pd.

NIP. 197608062001122002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
UPA BAHASA ULM

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Kotak Pos 70123 Banjarmasin
Telepon/Fax.: (0511) 3308140
Email: uptbahasa@ulm.ac.id

SURAT KETERANGAN

NO: 149/UN8.16/BS/2024

Bersama ini kami menerangkan bahwa Abstrak bahasa Inggris dari judul Thesis:
“DPRD Secretariat Service Management Accompanying the Recess for Council Members to Absorb the Aspirations of the Tabalong Regency Community” yang disusun oleh:

Nama Mahasiswa : MAHLINA
Nim : 2220419320058
Jurusan/Fakultas : Administrasi Publik
Program : Pascasarjana

telah diverifikasi bahasa Inggris yang digunakan sesuai dengan makna dari abstrak asli yang dituliseleh mahasiswa tersebut di atas. (Abstrak terlampir) Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, July 12, 2024
Kepala,



Dr. Jumariati, M. Pd.
NIP. 197608062001122002

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iii
SURAT KETERANGAN KELAYAKAN SIDANG AKHIR	v
SERTIFIKAT PLAGIASI.....	vi
SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	xi
ABSTRACK.....	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	11
2.2 Pengertian Kinerja.....	17
2.3 Kinerja Kelembagaan.....	18
2.4 Kinerja Pegawai	21
2.5 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	23
2.6 Indikator Kinerja	36
2.7 Pengertian Sumber Daya Manusia	38
2.8 Tujuan Sumber Daya Manusia.....	40
2.9 Peranan Sumber Daya Manusia	41
2.10 Pengertian Manajemen.....	42
2.11 Fungsi Manajemen.....	45
2.12 Pengertian Pelayanan	48
2.13 Asas Pelayanan Publik	50
2.14 Prinsip Pelayanan Publik	51
2.15 Indikator Kualitas Pelayanan	54
2.16 Konsep Aspirasi Masyarakat.....	55
2.17 Pengertian Reses	58
2.18 Pelaksanaan Reses.....	60
2.19 Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD)	61
2.20 Tugas dan Wewenang DPRD.....	63
2.21 Hak dan Kewajiban DPRD	64

2.22	Alat Kelengkapan DPRD	67
2.23	Persidangan, Rapat dan Pengambilan Keputusan	68
2.24	Kerangka Pemikiran.....	71
BAB III	METODE PENELITIAN	76
3.1	Pendekatan Penelitian	76
3.2	Tipe Penelitian	77
3.3	Lokasi Penelitian.....	78
3.4	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	78
3.5	Teknik Analisis Data.....	81
3.6	Pengujian Keabsahan Data.....	84
BAB IV	GAMBARAN UMUM.....	88
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	88
4.1.1	Gambaran Umum Sekretariat DPRD	88
4.1.2	Visi Sekretariat DPRD	89
4.1.3	Tujuan dan Sasaran Sekretariat DPRD	93
4.1.4	Strategi dan Kebijakan Sekretariat DPRD	94
4.1.5	Rencana Program Dan Kegiatan, Serta Pendanaan.....	95
4.1.6	Struktur Organisasi Sekretariat DPRD.....	96
4.1.7	Sumber Daya Sekretariat DPRD.....	104
BAB V	HASIL DAN PEMBAHASAN	110
5.1	Hasil Penelitian	110
5.1.1	Manajemen Pelayanan Sekretariat DPRD Dalam Mendampingi Reses Anggota Dewan Untuk Menyerap Aspirasi Masyarakat Menjadi Perda di Kabupaten Tabalong	110
5.1.2	Faktor-Faktor Yang Menghambat Manajemen Pelayanan Sekretariat DPRD Dalam Mendampingi Reses Anggota Dewan Untuk Menyerap Aspirasi Masyarakat Menjadi Perda di Kabupaten Tabalong	152
5.2	Pembahasan.....	161
BAB VI	PENUTUP	194
6.1	Kesimpulan	194
6.2	Saran-saran.....	195
	DAFTAR PUSTAKA	196

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Keadaan Pegawai Sekretariat DPRD Kabupaten Tabalong.....	104
Tabel 4.2 Daftar Nama-Nama Pegawai ASN Sekretariat DPRD	106
Tabel 4.3 Jumlah Anggota DPRD Kabupaten Tabalong	108
Tabel 5.1 Manajemen Pelayanan Sekretariat DPRD Mendampingi Reses Anggota Dewan Menyerap Aspirasi Masyarakat Kabupaten Tabalong.....	181

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	75
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Sekretariat DPRD.....	97

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Pedoman Wawancara.....	1
2. Dokumentasi Penelitian	2