

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil Penelitian**

##### **4.1.1 Peningkatan Kinerja Pegawai**

Kinerja pegawai menjadi aspek krusial dalam menentukan keberhasilan sebuah organisasi, termasuk di lingkungan pemerintahan seperti Kantor Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli. Upaya meningkatkan kinerja pegawai tidak hanya fokus pada produktivitas individu, tetapi juga berperan penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik serta pencapaian visi dan misi organisasi secara menyeluruh.

Peningkatan kinerja pegawai menjadi kunci agar organisasi dapat melaksanakan tugas dan fungsinya dengan optimal. Di Kantor Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli, peningkatan kinerja dilakukan tidak hanya melalui pengembangan kemampuan dan kompetensi individu, melainkan juga dengan memperkuat budaya kerja yang profesional, disiplin, dan motivasi yang berkelanjutan. Pendekatan strategis yang menyeluruh ini mencakup berbagai hal, mulai dari pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia, pengaturan sistem kerja yang efisien, hingga penerapan evaluasi kinerja secara transparan dan objektif.

Tujuan utama peningkatan kinerja adalah meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus mendukung pelaksanaan tugas DPRD dengan cara yang lebih efektif dan efisien. Dengan demikian, pegawai diharapkan mampu memberikan kontribusi secara maksimal dan berkelanjutan demi tercapainya visi dan misi organisasi, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja lembaga legislatif di Kota Gunungsitoli.

##### **4.1.1.1 Kemampuan untuk Melaksanakan Tugas**

Kemampuan untuk melaksanakan tugas adalah kemampuan seseorang atau suatu organisasi dalam menjalankan, menyelesaikan,

dan melaksanakan tanggung jawab serta fungsi yang menjadi kewajibannya dengan baik, tepat waktu, dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Menurut Robbins and Judge (2011:67) kemampuan (*ability*) berarti kapasitas seorang individu untuk melakukan beragam tugas dalam suatu pekerjaan.

Berdasarkan hasil wawancara pada hari Selasa, 15 Juli 2025 dengan Bapak Meisoniman Lahagu, SH, MSi, selaku Plt. Sekretaris Kantor Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli yang juga merupakan informan penelitian, tentang sejauh mana kemampuan pegawai Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli dalam melaksanakan tugas administratif dan tugas pendukung lainnya yang dapat memengaruhi efektivitas pelaksanaan fungsi DPRD dalam memberikan pelayanan publik? Beliau menyampaikan bahwa:

*“Kemampuan pegawai Sekretariat DPRD dalam melaksanakan tugas administratif dan pendukung sangat berperan penting dalam efektivitas pelaksanaan fungsi DPRD. Dengan pengelolaan administrasi kesekretariatan, keuangan, dan fasilitasi rapat yang baik, pegawai dapat mendukung kelancaran proses legislasi, pengawasan, dan penganggaran DPRD secara optimal”*

Selanjutnya peneliti mengajukan pertanyaan yang sama kepada Bapak Arnius Mendrofa, S.E selaku Kasubag Umum di Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli pada hari Selasa 15 Juli 2025, beliau menyatakan bahwa

*“Kualitas dan kecakapan pegawai dalam mengelola tugas administratif serta menyediakan tenaga ahli yang dibutuhkan DPRD berkontribusi signifikan dalam mempercepat penyelesaian tugas DPRD. Dengan demikian, efektivitas pelaksanaan fungsi DPRD dalam penyusunan kebijakan publik dan pengawasan berjalan lebih efisien, sehingga mampu memberikan layanan yang responsif dan akuntabel kepada masyarakat”*

Kemudian peneliti mengajukan pertanyaan yang sama kepada Bapak Sokhinihaogo Buulolo selaku Pengadministrasi Umum di Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli pada hari Selasa 15 Juli 2025, beliau menyatakan bahwa

*“Kemampuan pegawai sekretariat dalam menyusun program kerja, mengelola dokumentasi, dan mendukung rapat-rapat DPRD secara profesional menciptakan sinergi kerja yang meningkatkan kinerja kelembagaan DPRD. Efektivitas tersebut mencerminkan dalam pelayanan publik yang transparan dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, serta mendorong terciptanya demokrasi lokal yang sehat dan partisipatif.”*

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa pegawai Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli memiliki kemampuan dalam melaksanakan tugas-tugas administratif maupun legislatif secara efektif dan efisien. Selain menjalankan fungsi administratif dasar, mereka juga berperan aktif dalam mendukung pelaksanaan proses legislasi, penganggaran, dan pengawasan dengan cara mengelola administrasi, keuangan, penjadwalan, fasilitasi rapat, serta dokumentasi secara sistematis dan terorganisir.

#### **4.1.1.2 Peningkatan Hasil yang Dicapai**

Peningkatan hasil yang diperoleh menjadi salah satu indikator keberhasilan organisasi dalam menjalankan aktivitasnya. Perkembangan ini tidak hanya menunjukkan kemajuan yang signifikan, tetapi juga mencerminkan efektivitas berbagai strategi serta upaya yang telah diterapkan oleh organisasi. Melalui peningkatan hasil tersebut, tujuan organisasi dapat tercapai dengan lebih optimal, sekaligus memotivasi seluruh anggota untuk terus berinovasi dan beradaptasi dengan dinamika lingkungan.

Berdasarkan hasil wawancara pada hari Selasa, 15 Juli 2025 dengan Bapak Meisoniman Lahagu, SH, M.Si, selaku Plt. Sekretaris Kantor Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli yang juga merupakan informan penelitian, tentang sejauh mana upaya yang telah dilakukan oleh Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli dalam meningkatkan kinerja yang berdampak pada kualitas pelayanan publik? Beliau menyampaikan bahwa:

*“Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli telah meningkatkan kinerja melalui penyusunan Rencana Strategis yang terukur dan terintegrasi dengan kebijakan daerah, memudahkan koordinasi*

*dan pengelolaan administrasi DPRD. Evaluasi kinerja berkala berbasis indikator memastikan mutu pelayanan publik terus diperbaiki, sehingga masyarakat menerima layanan yang lebih profesional dan responsif.”*

Selanjutnya peneliti mengajukan pertanyaan yang sama kepada Bapak Arnius Mendrofa, S.E selaku Kasubag Umum di Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli pada hari Selasa, 15 Juli 2025 beliau menyatakan bahwa

*“Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli meningkatkan kinerja melalui penguatan kapasitas sumber daya manusia dengan pelatihan rutin yang mengembangkan kompetensi teknis dan soft skills pegawai. Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan data mempercepat pelayanan dan mengurangi kesalahan administrasi. Kombinasi peningkatan kompetensi dan teknologi ini mempercepat pelayanan serta meningkatkan akuntabilitas dan transparansi kepada publik.”*

Kemudian peneliliti mengajukan pertanyaan yang sama kepada Bapak Sokhinihaogo Buulolo selaku Pengadministrasi Umum di Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli pada hari Selasa, 15 Juli 2025, beliau menyatakan bahwa

*“Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli aktif berkolaborasi dan bertukar informasi melalui kunjungan kerja dan study banding untuk mengadopsi praktik terbaik dan meningkatkan efektivitas kerja. Selain itu, sekretariat menyelaraskan program dengan kebijakan pembangunan daerah berbasis digitalisasi dan peningkatan infrastruktur, mendukung pelayanan publik yang mudah diakses dan berkualitas. Upaya ini menciptakan sinergi tinggi dalam menangani aspirasi masyarakat dan menjalankan fungsi DPRD secara optimal.”*

Berdasarkan hasil wawancara diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli berhasil meningkatkan hasil yang dicapai melalui beberapa upaya strategis, antara lain penyusunan Rencana Strategis yang terukur dan terintegrasi dengan kebijakan daerah sehingga memudahkan koordinasi dan pengelolaan administrasi. Evaluasi kinerja berkala berbasis indikator juga memastikan mutu pelayanan publik terus diperbaiki, menjadikan layanan yang diterima masyarakat lebih profesional dan responsif. Selain itu,

pemanfaatan teknologi informasi dalam pengelolaan data mempercepat pelayanan dan mengurangi kesalahan administrasi, yang secara keseluruhan meningkatkan efektivitas, akuntabilitas, dan transparansi. Kolaborasi aktif dengan berbagai pihak serta penyesuaian program dengan kebijakan pembangunan daerah berbasis digitalisasi dan peningkatan infrastruktur turut mendukung terciptanya pelayanan publik yang mudah diakses, berkualitas, dan mampu menanggapi aspirasi masyarakat secara optimal.

#### 4.1.1.3 Semangat Kerja

Semangat kerja merupakan dorongan internal yang memotivasi setiap aparatur pemerintah dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan tingkat dedikasi, antusiasme, serta komitmen yang tinggi. Lebih dari sekadar sebuah kewajiban formal, semangat kerja mencerminkan integritas dan karakter pegawai negeri dalam melaksanakan peran sehari-hari, tidak hanya sebagai penyedia layanan publik, tetapi juga sebagai bagian dari komunitas yang memiliki tanggung jawab sosial.

Berdasarkan hasil wawancara pada hari Selasa, 15 Juli 2025 dengan Bapak Meisoniman Lahagu, SH, M.Si, selaku Plt. Sekretaris Kantor Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli yang juga merupakan informan penelitian, tentang bagaimanakah analisis semangat kerja pegawai Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli terhadap produktivitas pelayanan publik? Beliau menyampaikan bahwa:

*”Semangat kerja pegawai Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli sangat mempengaruhi produktivitas pelayanan publik. Motivasi dan komitmen tinggi mendorong pegawai bekerja lebih giat, cepat, dan tepat sasaran. Semangat kerja juga tercermin dalam kedisiplinan, tanggung jawab, serta kepekaan terhadap kebutuhan masyarakat dan anggota dewan, sehingga meningkatkan efisiensi, percepatan administrasi, dan ketepatan layanan. Dengan demikian, semangat kerja menjadi faktor kunci dalam mewujudkan pelayanan publik yang produktif dan berkualitas.”*

Kemudian peneliti mengajukan pertanyaan yang sama kepada

Bapak Sokhinihaogo Buulolo selaku Pengadministrasi Umum di Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli pada hari Selasa 15 Juli 2025, beliau menyatakan bahwa

*“Pengaruh semangat kerja terhadap produktivitas pelayanan publik di Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli terlihat pada peningkatan kualitas kinerja harian pegawai. Semangat kerja optimal mendorong pegawai menjadi proaktif, kreatif, dan inisiatif dalam menyelesaikan tugas serta terbuka dalam bekerja sama, menciptakan suasana kerja kondusif dan kolaboratif. Hal ini meningkatkan produktivitas organisasi, sehingga pelayanan publik menjadi lebih cepat, akurat, dan memuaskan masyarakat serta mendukung kelancaran tugas legislatif DPRD.”*

Selanjutnya peneliti mengajukan pertanyaan yang sama kepada Bapak Arnius Mendrofa, S.E selaku Kasubag Umum di Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli pada hari Selasa 15 Juli 2025, beliau menyatakan bahwa

*“Pegawai dengan semangat tinggi menunjukkan dedikasi dan antusiasme dalam menyelesaikan tugas dengan tuntas dan tepat waktu, bahkan dalam situasi menantang. Semangat kerja juga meningkatkan moral tim, menciptakan sikap positif yang berdampak pada efektivitas dan efisiensi pelayanan publik serta meningkatkan kepercayaan publik terhadap kinerja DPRD”*

Berdasarkan hasil wawancara di atas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa semangat kerja pegawai Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli merupakan faktor penting yang menjadi dasar dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan efektivitas pelaksanaan tugas, yang dijabarkan. Semangat kerja pegawai merupakan faktor penting dalam meningkatkan produktivitas pelayanan publik. Selain mendorong dedikasi dan tanggung jawab, semangat kerja juga menciptakan budaya kerja positif dan kolaboratif yang berpengaruh pada kualitas, kecepatan, dan ketepatan pelayanan. Oleh karena itu, pengelolaan semangat kerja perlu menjadi prioritas dalam organisasi untuk menjamin pelayanan publik yang profesional dan berkualitas.

#### 4.1.1.4 Pengembangan Diri

Pengembangan diri pegawai Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli merupakan aspek penting yang mendukung peningkatan kualitas sumber daya manusia dalam organisasi. Melalui pengembangan diri, pegawai dapat meningkatkan kompetensi, sikap profesional, dan rasa percaya diri sehingga mampu menghadapi tantangan pelayanan publik dengan lebih baik.

Berdasarkan hasil wawancara pada hari Selasa 15 Juli 2025, dengan Bapak Meisoniman Lahagu, SH, M.Si, selaku Plt. Sekretaris Kantor Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli yang juga merupakan informan penelitian, tentang sejauh mana pengembangan diri pegawai Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli berpengaruh terhadap peningkatan kinerja dalam memberikan pelayanan publik? Beliau menyampaikan bahwa:

*“Pengembangan diri yang dilakukan oleh pegawai Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli melalui kegiatan bimbingan teknis (bimtek), workshop, dan seminar berpengaruh besar dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik. Kegiatan tersebut tidak hanya meningkatkan pengetahuan dan keterampilan, tetapi juga memperluas wawasan pegawai terhadap praktik-praktik terbaik dalam pelayanan publik”.*

Kemudian peneliti mengajukan pertanyaan yang sama kepada Bapak Sokhinihaogo Buulolo selaku Pengadministrasi Umum di Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli pada hari Selasa 15 Juli 2025, beliau menyatakan bahwa

*“Pengembangan diri pegawai Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli dilakukan melalui berbagai program pelatihan, seperti pelatihan administrasi perkantoran, pengelolaan dokumen, dan teknologi informasi, pegawai menjadi lebih kompeten dalam melaksanakan tugas secara efisien dan tepat waktu”.*

Selanjutnya peneliti mengajukan pertanyaan yang sama kepada Bapak Arnius Mendrofa, S.E selaku Kasubag Umum di Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli pada hari Selasa 15 Juli 2025, beliau menyatakan bahwa

*“Pengembangan diri pegawai Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli, dalam bentuk pelatihan kepemimpinan, peningkatan soft skill, serta pelatihan manajemen waktu dan stres, turut*

*mendorong peningkatan kinerja pelayanan public, keteraturan, dan kemampuan mengambil keputusan. Hal ini menciptakan suasana kerja yang lebih produktif dan mendukung pelayanan publik yang berkualitas dan ramah bagi masyarakat dan anggota DPRD.”*

Berdasarkan hasil wawancara diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa pengembangan diri pegawai Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli melalui berbagai kegiatan seperti bimbingan teknis, *workshop*, seminar, serta pelatihan administrasi perkantoran, pengelolaan dokumen, teknologi informasi, kepemimpinan, *soft skill*, manajemen waktu, dan pengelolaan stres, memiliki pengaruh yang signifikan dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik. Kegiatan pengembangan diri ini tidak hanya memperkaya pengetahuan dan keterampilan pegawai, tetapi juga memperluas wawasan serta kemampuan dalam menghadapi tugas secara efisien, tepat waktu, dan profesional. Selain itu, pengembangan tersebut turut menciptakan suasana kerja yang produktif, tertib, dan mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik yang ramah dan responsif kepada masyarakat serta anggota DPRD.

#### **4.1.1.5 Mutu**

Mutu pegawai adalah pondasi utama yang menentukan keberhasilan sebuah organisasi atau perusahaan. Tidak hanya sekadar kemampuan teknis atau keterampilan kerja yang menjadi tolok ukurnya, tetapi juga bagaimana seorang karyawan menunjukkan sikap profesionalisme, tingkat motivasi yang tinggi, serta dedikasi yang tulus terhadap setiap tugas yang diemban. Seorang pegawai dengan mutu tinggi biasanya bukan hanya mengerjakan pekerjaan sesuai instruksi, tetapi juga selalu berinisiatif untuk memberikan yang terbaik, berkomitmen penuh, dan berusaha melewati ekspektasi yang ada.

Berdasarkan hasil wawancara hari Selasa 15 Juli 2022, dengan Bapak Meisoniman Lahagu, SH, M.Si, selaku Plt. Sekretaris Kantor Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli yang juga merupakan informan penelitian, tentang bagaimanakah mutu pekerjaan pegawai Sekretariat

DPRD Kota Gunungsitoli memengaruhi persepsi pimpinan dan anggota DPRD terhadap kinerja Sekretariat? Beliau menyampaikan bahwa:

*“Mutu pekerjaan pegawai Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli sangat memengaruhi persepsi pimpinan dan anggota DPRD terhadap kinerja sekretariat, terutama dalam kualitas pelayanan publik. Pegawai yang mampu menyelesaikan tugas dengan tepat waktu, teliti, dan komunikatif menciptakan alur kerja efisien, mendukung fungsi legislasi dan pengawasan. Hal ini membantu pimpinan dan anggota merespons kebutuhan masyarakat dengan cepat dan tepat, sehingga meningkatkan dan memperkuat pelayanan publik yang berkualitas.”*

Kemudian peneliliti mengajukan pertanyaan yang sama kepada Bapak Sokhinihaogo Buulolo selaku Pengadministrasi Umum di Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli hari Selasa 15 Juli 2025, beliau menyatakan bahwa

*“Mutu kerja pegawai Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli sangat memengaruhi penilaian pimpinan dan anggota DPRD. Profesionalisme dan konsistensi pegawai mendukung kelancaran tugas demi kesejahteraan masyarakat, meningkatkan kepercayaan dan kualitas pelayanan publik, sehingga menciptakan tata kelola pemerintahan yang transparan dan responsif.”*

Selanjutnya peneliti mengajukan pertanyaan yang sama kepada Bapak Arnius Mendrofa, S.E selaku Kasubag Umum di Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli hari Selasa 15 Juli 2025, beliau menyatakan bahwa

*“Persepsi pimpinan dan anggota DPRD terhadap kinerja sekretariat sangat dipengaruhi oleh mutu pekerjaan pegawai. Ketepatan penyusunan dokumen, pelayanan administratif yang efisien, dan respons cepat mendukung proses pengambilan kebijakan publik yang optimal.”*

Berdasarkan hasil wawancara diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa kualitas kerja pegawai Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli memiliki peran yang sangat krusial dalam membentuk persepsi pimpinan dan anggota DPRD terhadap kinerja sekretariat, khususnya dalam aspek pelayanan publik. Pegawai yang mampu menjalankan tugas dengan profesionalisme tinggi, yang ditunjukkan

melalui ketepatan waktu, ketelitian, kemampuan komunikasi yang efektif, serta integritas kerja, memberikan kontribusi penting dalam mendukung kelancaran pelaksanaan fungsi legislatif dan pengawasan DPRD Kota Gunungsitoli.

Mutu kerja yang baik tidak hanya meningkatkan kepercayaan pimpinan dan anggota DPRD terhadap sekretariat sebagai mitra kerja yang dapat diandalkan, tetapi juga memperkuat peran sekretariat dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan dan berkualitas. Dengan demikian, kualitas kerja pegawai sekretariat menjadi faktor utama dalam menunjang efektivitas pelayanan publik serta keberhasilan pelaksanaan tugas kelembagaan DPRD Kota Gunungsitoli secara keseluruhan dan berkelanjutan.

#### **4.1.1.6 Efisiensi**

Efisiensi kinerja pegawai memegang peranan penting dalam upaya meningkatkan produktivitas serta kesuksesan sebuah organisasi maupun perusahaan. Efisiensi kerja adalah perbandingan antara penggunaan sumber daya seperti waktu, tenaga, dan biaya dengan hasil kerja sesuai standar mutu dan kuantitas yang ditetapkan. Peningkatan efisiensi kerja akan membuat kinerja pegawai lebih optimal. Efisiensi juga mencerminkan kemampuan memaksimalkan hasil pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia dengan sumber daya yang minimal, seperti dana, tenaga, dan waktu. Pelatihan dan pengembangan ini bertujuan meningkatkan kemampuan karyawan sehingga dapat mendukung organisasi dalam meningkatkan efisiensi dan produktivitas kerja.

Berdasarkan hasil wawancara pada hari Selasa 15 Juli 2025, dengan Bapak Meisoniman Lahagu, SH, M.Si, selaku Plt. Sekretaris Kantor Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli yang juga merupakan informan penelitian, tentang sejauh mana efisiensi pemanfaatan sumber daya oleh pegawai Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli memengaruhi kinerja keseluruhan sekretariat? Beliau menyampaikan bahwa:

*“Efisiensi pemanfaatan sumber daya oleh pegawai Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli sangat memengaruhi kinerja sekretariat. Dengan penggunaan waktu, anggaran, peralatan, dan tenaga kerja secara optimal, beban kerja dapat diselesaikan cepat tanpa mengurangi kualitas. Hal ini mendukung proses legislasi, pengawasan, dan penganggaran berjalan lancar, sehingga pelayanan publik menjadi lebih cepat, tepat, dan berfokus pada kebutuhan masyarakat.”*

Kemudian peneliliti mengajukan pertanyaan yang sama kepada Bapak Sokhinihaogo Buulolo selaku Pengadministrasi Umum di Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli pada hari Selasa 15 Juli 2025, beliau menyatakan bahwa

*“Pemanfaatan sumber daya secara efisien oleh pegawai Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli mencerminkan manajerial dan profesionalisme yang baik. Penggunaan anggaran, fasilitas, dan tenaga secara hemat namun produktif meningkatkan kinerja sekretariat, mempercepat penyelesaian dokumen, rapat, dan pelayanan administrasi. Efisiensi ini mempercepat proses pengambilan keputusan DPRD dengan dukungan data akurat, sehingga pelayanan publik menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.”*

Selanjutnya peneliti mengajukan pertanyaan yang sama kepada Bapak Arnius Mendrofa, S.E selaku Kasubag Umum di Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli pada hari Selasa 15 Juli 2025, beliau menyatakan bahwa

*“Efisiensi pemanfaatan sumber daya oleh pegawai Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli mencerminkan budaya kerja produktif dan akuntabel. Penggunaan sumber daya manusia, teknologi, dan sarana kerja yang tepat meningkatkan efektivitas operasional, mempercepat proses internal, mengurangi hambatan birokrasi, dan memperbaiki koordinasi antarbagian. Dampaknya, pelayanan publik menjadi lebih cepat dan optimal dalam pengolahan aspirasi, penyusunan kebijakan, serta pengawasan program pembangunan daerah.”*

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa efisiensi pemanfaatan sumber daya oleh pegawai Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli memiliki peran yang sangat penting dalam menunjang kinerja sekretariat. Dengan pengelolaan waktu, anggaran, peralatan, dan tenaga kerja secara optimal, beban kerja dapat

diselesaikan dengan cepat tanpa mengurangi kualitas pelayanan. Efisiensi tersebut tidak hanya mencerminkan manajerial dan profesionalisme yang baik, tetapi juga membentuk budaya kerja yang produktif dan akuntabel. Hal ini berdampak positif terhadap efektivitas operasional sekretariat, percepatan proses legislasi, pengawasan, serta penganggaran, sehingga pelayanan publik menjadi lebih responsif, tepat waktu, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

#### **4.1.2 Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam kehidupan bernegara yang berhubungan langsung dengan masyarakat. Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa atau layanan yang disediakan oleh pemerintah atau lembaga terkait untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam berbagai bidang, seperti kesehatan, pendidikan, administrasi kependudukan, dan lain-lain. Kualitas pelayanan publik yang baik akan mendorong terwujudnya kesejahteraan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal satu (1) Tentang Pelayanan Publik memberikan definisi pelayanan publik sebagai berikut: “Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Unsur penting dari pelayanan publik adalah adanya penyelenggara yang bertanggung jawab, yang bisa berupa pemerintah pusat, pemerintah daerah, maupun badan usaha milik negara atau lembaga lain yang mendapat mandat resmi. Penyelenggara pelayanan publik harus mampu memberikan layanan secara profesional, transparan, dan akuntabel agar warga merasa puas dan merasa diperlakukan secara adil.

#### 4.2.2.1 Kebijakan Pelayanan

Kebijakan pelayanan adalah seperangkat aturan dan pedoman yang dibuat oleh pemerintah atau organisasi untuk mengatur dan menjamin kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Di Indonesia, kebijakan pelayanan publik diatur secara tegas dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini menegaskan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang berkualitas dan berkeadilan.

Kebijakan pelayanan bertujuan untuk memberikan batasan dan hubungan yang jelas terkait hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan setiap pihak dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal ini untuk menjamin penyelenggaraan pelayanan yang berasaskan tata kelola pemerintahan dan korporasi yang baik, sesuai peraturan perundang-undangan, serta memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara pada hari Selasa 15 Juli 2025, dengan Bapak Meisoniman Lahagu, SH, M.Si, selaku Plt. Sekretaris Kantor Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli yang juga merupakan informan penelitian, tentang bagaimana kebijakan pelayanan publik dapat menjamin kualitas, kemudahan, dan keterjangkauan pelayanan kepada masyarakat? Beliau menyampaikan bahwa:

*“Kebijakan pelayanan publik di Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli menjamin kualitas, kemudahan, dan keterjangkauan layanan melalui standar yang jelas dan terukur, mencakup waktu, prosedur, biaya, serta sarana pendukung. Mekanisme pengaduan yang responsif dan transparan memungkinkan masyarakat menyampaikan keluhan dan masukan untuk perbaikan berkelanjutan, sehingga pelayanan dapat terus disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat termasuk kelompok rentan.”*

Kemudian peneliti mengajukan pertanyaan yang sama kepada Bapak Sokhinihaogo Buulolo selaku Pengadministrasi Umum di

Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli pada hari Selasa 15 Juli 2025, beliau menyatakan bahwa

*“Untuk menjamin kualitas, kemudahan, dan keterjangkauan pelayanan publik di Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli, diperlukan kebijakan berbasis keterbukaan dan akuntabilitas. Kebijakan tersebut mendorong digitalisasi layanan, seperti penyediaan informasi melalui situs web dan aplikasi, sehingga masyarakat dapat mengakses dan mengajukan layanan tanpa harus datang langsung. Penerapan teknologi juga memungkinkan monitoring dan evaluasi kinerja secara berkala, menjadikan pelayanan lebih efisien, cepat, dan terjangkau bagi semua.”*

Selanjutnya peneliti mengajukan pertanyaan yang sama kepada Bapak Arnius Mendrofa, S.E selaku Kasubag Umum di Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli pada hari Selasa 15 Juli 2025, beliau menyatakan bahwa

*“Kebijakan pelayanan publik di Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli harus berfokus pada kepuasan masyarakat dengan memberikan pelatihan rutin kepada aparatur agar memiliki kompetensi, integritas, dan sikap ramah. Sumber daya manusia yang profesional mampu memberikan layanan berkualitas, cepat, dan sesuai kebutuhan. Selain itu, penyediaan alternatif saluran pelayanan, seperti loket keliling atau layanan terpadu, menjangkau masyarakat terpencil sehingga pelayanan menjadi inklusif, mudah diakses, dan merata.”*

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa kebijakan pelayanan publik di kantor Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli, yang mencakup penetapan standar pelayanan yang jelas dan terukur, pemanfaatan teknologi digital, serta peningkatan kompetensi dan etika aparatur pelayanan, telah diimplementasikan secara efektif dan konsisten. Implementasi kebijakan tersebut berhasil menjamin kualitas layanan yang optimal, kemudahan akses, serta keterjangkauan bagi seluruh lapisan masyarakat tanpa diskriminasi. Pelayanan publik di Kantor Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli tidak hanya terpenuhi secara normatif, tetapi terus mengalami pengembangan untuk mewujudkan layanan yang inklusif, adil, dan berfokus pada kepuasan masyarakat. Hal ini mencerminkan komitmen nyata dalam

penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan berkelanjutan demi peningkatan kesejahteraan bersama.

#### 4.2.2.2 Profesionalisme Sumber Daya Manusia Penyelenggara

Profesionalisme sumber daya manusia menurut Siagian (2009:63) adalah keahlian dan keandalan seseorang dalam menjalankan tugas secara cermat, tepat waktu, dan dengan kualitas tinggi, yang juga harus mengikuti prosedur yang mudah dipahami oleh pelanggan atau penerima layanan. Profesionalisme sumber daya manusia memiliki beberapa dimensi penting seperti kemampuan, kualitas, sarana dan prasarana yang memadai, jumlah sumber daya manusia yang sesuai, serta dukungan teknologi informasi yang memadai. Profesionalisme ini sangat berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan dalam suatu organisasi, termasuk organisasi pemerintahan dan penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara pada hari Selasa 15 Juli 2025, dengan Bapak Meisoniman Lahagu, SH, M.Si, selaku Plt. Sekretaris Kantor Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli yang juga merupakan informan penelitian, tentang apa peran profesionalisme sumber daya manusia dalam mendukung optimalisasi pelayanan publik di Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli? Beliau menyampaikan bahwa:

*“Profesionalisme sumber daya manusia di Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli berperan penting dalam mengoptimalkan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan responsif. Profesionalitas ditandai oleh kompetensi teknis, integritas, etika kerja, dan kemampuan beradaptasi. Aparatur yang bertanggung jawab meningkatkan efisiensi administrasi dan mendukung fungsi legislatif, anggaran, serta pengawasan. Profesionalisme juga membangun budaya kerja kolaboratif dan kepercayaan publik melalui sikap ramah, terbuka, serta pelayanan cepat dan tepat. ”.*

Kemudian peneliliti mengajukan pertanyaan yang sama kepada Bapak Sokhinihaogo Buulolo selaku Pengadministrasi Umum di Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli pada hari Selasa 15 Juli 2025, beliau menyatakan bahwa

*“Profesionalisme sumber daya manusia menjadi pondasi utama*

*kualitas kinerja kelembagaan. SDM yang profesional tidak hanya menjalankan tugas administratif, tetapi juga melayani masyarakat dengan empati, keadilan, dan kecepatan. Integritas dan komunikasi yang baik memungkinkan pegawai menjembatani kepentingan masyarakat dengan lembaga legislatif secara efektif. Peningkatan kompetensi melalui pelatihan berkelanjutan, pemanfaatan teknologi, dan budaya kerja adaptif memperkuat peran SDM dalam mendukung pelayanan publik yang modern”*

Selanjutnya peneliti mengajukan pertanyaan yang sama kepada Bapak Arnius Mendrofa, S.E selaku Kasubag Umum di Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli pada hari Selasa 15 Juli 2025, beliau menyatakan bahwa

*“Profesionalisme sumber daya manusia di Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli memegang peranan utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang bermutu dan berkelanjutan. Sikap yang baik, integritas tinggi, serta kepekaan terhadap aspirasi masyarakat sangat mendukung kelancaran pelaksanaan tugas dan penyelenggaraan pelayanan yang responsif dan bersahabat.”*

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa profesionalisme sumber daya manusia di Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli memiliki peran yang sangat strategis dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Profesionalisme tersebut tidak hanya diukur dari kemampuan teknis semata, tetapi juga dari integritas, etika kerja, sikap melayani, dan kemampuan adaptasi terhadap berbagai tantangan yang ada di lingkungan kerja, termasuk dinamika politik dan tuntutan masyarakat yang terus berkembang.

Sumber daya manusia yang profesional mampu membangun budaya kerja yang kolaboratif, komunikatif, dan penuh tanggung jawab. Mereka tidak hanya menjalankan tugas administratif, tetapi juga berperan aktif sebagai jembatan antara masyarakat dan lembaga legislatif. Dalam praktiknya, hal ini tercermin dari sikap ramah, pelayanan yang cepat dan tepat, serta keterbukaan terhadap kritik dan masukan dari publik.

#### 4.2.2.3 Sarana Prasarana Pelayanan Publik

Sarana dan prasarana pelayanan publik merupakan unsur penting dalam penyelenggaraan layanan kepada masyarakat, yang bertujuan menjamin ketersediaan fasilitas memadai agar pelayanan dapat berjalan efektif, efisien, dan inklusif. Sarana merujuk pada alat-alat atau media fisik yang dipergunakan dalam pelayanan, sedangkan prasarana mencakup fasilitas dan infrastruktur pendukung seperti gedung, ruang pelayanan, aksesibilitas, dan teknologi informasi. Ketentuan ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta dipertegas melalui peraturan pelaksana dan Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 66 Tahun 2020, yang menekankan pentingnya penyelenggaraan pelayanan publik yang inklusif dan adil bagi semua.

Berdasarkan hasil wawancara pada hari Selasa 15 Juli 2025 dengan Bapak Meisoniman Lahagu, SH, M.Si, selaku Plt. Sekretaris Kantor Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli yang juga merupakan informan penelitian, tentang bagaimana pengaruh ketersediaan dan kualitas sarana prasarana terhadap optimalisasi efektivitas pelayanan publik? Beliau menyampaikan bahwa:

*“Ketersediaan dan kualitas sarana serta prasarana sangat penting untuk mendukung pelayanan publik di Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli. Fasilitas seperti ruang kerja yang nyaman, teknologi informasi yang canggih, dan sistem arsip digital yang terorganisir membantu staf bekerja lebih lancar dan efisien. Selain itu, ruang rapat yang representatif, akses internet yang stabil, dan perangkat komunikasi modern mempercepat koordinasi internal serta komunikasi dengan masyarakat.”*

Kemudian peneliliti mengajukan pertanyaan yang sama kepada Bapak Sokhinihaogo Buulolo selaku Pengadministrasi Umum di Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli pada hari Selasa 15 Juli 2025, beliau menyatakan bahwa

*“Sarana dan prasarana yang lengkap dan berkualitas sangat berperan penting dalam menciptakan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Fasilitas seperti ruang tunggu, front office, ruang parkir, toilet, ruang laktasi, serta akses untuk penyandang disabilitas membantu masyarakat merasa nyaman*

*dan mudah saat menggunakan layanan. Dengan sarana yang memadai, pelaksanaan layanan menjadi lebih lancar dan suasana yang tercipta mendorong interaksi yang positif antara petugas dan pengguna layanan.”*

Selanjutnya peneliti mengajukan pertanyaan yang sama kepada Bapak Arnius Mendrofa, S.E selaku Kasubag Umum di Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli pada hari Selasa 15 Juli 2025, beliau menyatakan bahwa

*“Sarana dan prasarana yang baik menjadi indikator kinerja pelayanan publik. Fasilitas yang nyaman mendukung kenyamanan masyarakat dan profesionalisme pegawai, sekaligus meningkatkan semangat kerja. Pengelolaan sarana prasarana adalah bentuk komitmen institusi untuk memberikan pelayanan terbaik.”*

Berdasarkan hasil wawancara, peneliti menyimpulkan bahwa ketersediaan dan kualitas sarana prasarana sangat penting untuk mendukung efektivitas dan kualitas pelayanan publik di Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli. Sarana prasarana yang memadai tidak hanya sebagai pendukung administratif, tetapi juga mempengaruhi kinerja organisasi dan kepuasan masyarakat. Fasilitas seperti ruang kerja nyaman, teknologi informasi terbaru, ruang rapat representatif, serta internet cepat mendukung efisiensi kerja, pengambilan keputusan, dan komunikasi antar pemangku kepentingan. Selain itu, fasilitas fisik seperti ruang tunggu nyaman, pelayanan *front office* ramah, parkir memadai, sanitasi bersih, ruang laktasi, dan akses untuk penyandang disabilitas menunjukkan komitmen institusi pada prinsip inklusivitas dan kepedulian sosial. Infrastruktur pelayanan yang berkualitas juga menjadi simbol profesionalisme dan keseriusan dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

#### **4.2.2.4 Sistem Informasi Pelayanan Publik**

Sistem Informasi Pelayanan publik adalah platform digital berbasis website yang mengintegrasikan penyimpanan, pengelolaan, dan penyampaian informasi layanan publik secara terpadu dari berbagai instansi pemerintahan kepada masyarakat. Pada tingkat daerah, seperti di

Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli, implementasi sistem informasi pelayanan publik dapat secara signifikan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan publik yang berkaitan dengan administrasi legislatif dan pelayanan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara pada hari Selasa 15 Juli 2025 dengan Bapak Meisoniman Lahagu, SH, M.Si, selaku Plt. Sekretaris Kantor Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli yang juga merupakan informan penelitian, tentang bagaimana penerapan sistem informasi pelayanan publik dapat meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pelayanan di Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli? Beliau menyampaikan bahwa:

*“Penerapan sistem informasi pelayanan publik di Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli sangat penting untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi. Sistem berbasis elektronik mempermudah proses administrasi, mengurangi kesalahan data, dan penggunaan kertas. Transparansi juga terjaga karena masyarakat bisa memantau layanan secara real time, mengurangi praktik calo atau pungli. Hal ini meningkatkan kepercayaan publik dan memperkuat demokrasi daerah. Selain itu, sistem ini memudahkan pembuatan laporan, koordinasi antar unit, dan pengambilan keputusan berbasis data.”*

Kemudian peneliliti mengajukan pertanyaan yang sama kepada Bapak Sokhinihaogo Buulolo selaku Pengadministrasi Umum di Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli pada hari Selasa 15 Juli 2025, beliau menyatakan bahwa

*“Sistem Informasi Pelayanan Publik di Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli memudahkan warga menyampaikan aspirasi dan mengakses informasi secara online, memperkuat komunikasi dua arah dan partisipasi masyarakat dalam demokrasi.”*

Selanjutnya peneliti mengajukan pertanyaan yang sama kepada Bapak Arnius Mendrofa, S.E selaku Kasubag Umum di Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli pada hari Selasa 15 Juli 2025, beliau menyatakan bahwa

*“Sistem informasi pelayanan publik di Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli memudahkan masyarakat mengakses*

*layanan kapan saja tanpa harus datang langsung. Sistem terkomputerisasi ini mempercepat respons, meningkatkan akuntabilitas, dan memudahkan pemantauan layanan. Masyarakat dapat memberikan feedback dan aduan yang langsung ditindaklanjuti.”*

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa penerapan sistem informasi pelayanan publik di Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli sangat membantu meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan. Sistem berbasis elektronik ini mempermudah proses administrasi, mengurangi kesalahan data, dan mengurangi penggunaan kertas. Dengan kemudahan akses layanan secara online, masyarakat dapat memantau layanan secara langsung, menyampaikan aspirasi, serta memberikan masukan atau pengaduan kapan saja tanpa harus datang ke kantor. Hal ini tidak hanya mempercepat pelayanan, tetapi juga memperkuat komunikasi dua arah antara pemerintah dan warga, meningkatkan kepercayaan publik, serta mendukung partisipasi aktif masyarakat dalam demokrasi daerah. Selain itu, sistem ini juga mempermudah koordinasi internal dan pengambilan keputusan yang berbasis data, sehingga mendukung tata kelola pemerintahan yang lebih profesional dan responsif.

#### **4.2.2.5 Konsultasi dan Pengaduan**

Konsultasi dan pengaduan merupakan bagian penting dalam pelayanan publik di Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli, yang berperan untuk menampung dan memenuhi hak serta aspirasi masyarakat terkait pelaksanaan fungsi DPRD. Pengaduan masyarakat berfungsi sebagai saluran aspirasi sekaligus alat pengawasan penyelenggaraan pemerintahan daerah. Melalui konsultasi dan koordinasi internal, pengaduan dianalisis dan ditindaklanjuti sesuai kewenangan DPRD. Hal ini sesuai dengan prinsip otonomi daerah yang menjunjung transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas publik. Proses pengaduan menjadi sarana demokrasi penting dalam memperbaiki pelayanan dan kebijakan publik berdasarkan aturan dan norma yang berlaku.

Berdasarkan hasil wawancara pada hari Selasa 15 Juli 2025, dengan Bapak Meisoniman Lahagu, SH, M.Si, selaku Plt. Sekretaris Kantor Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli yang juga merupakan informan penelitian, tentang bagaimana mekanisme konsultasi dan pengaduan berkontribusi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli? Beliau menyampaikan bahwa:

*“Mekanisme konsultasi dan pengaduan di Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli menjadi saluran komunikasi penting bagi masyarakat untuk menyampaikan aspirasi, keluhan, dan saran secara langsung maupun digital. Proses yang cepat dan sistematis meningkatkan responsivitas pelayanan serta kepercayaan publik. Pengelolaan yang transparan mencerminkan komitmen terhadap tata kelola pemerintahan yang baik dan pelayanan prima.”*

Kemudian peneliliti mengajukan pertanyaan yang sama kepada Bapak Sokhinihaogo Buulolo selaku Pengadministrasi Umum di Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli pada hari Selasa 15 Juli 2025, beliau menyatakan bahwa

*“Mekanisme konsultasi dan pengaduan di Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli memfasilitasi partisipasi aktif masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan melalui berbagai media yang mudah diakses. Respons cepat dan transparan terhadap pengaduan menjadi indikator keberhasilan penanganan masalah. Hal ini mendorong peningkatan mutu pelayanan yang akuntabel dan berfokus pada kebutuhan masyarakat.”*

Selanjutnya peneliti mengajukan pertanyaan yang sama kepada Bapak Arnius Mendrofa, S.E selaku Kasubag Umum di Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli pada hari Selasa 15 Juli 2025, beliau menyatakan bahwa

*“Mekanisme konsultasi dan pengaduan di Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli memberikan informasi jelas dan valid kepada masyarakat serta mencatat pengaduan secara resmi. Hal ini memungkinkan penanganan masalah yang efektif dan pencegahan kesalahan berulang. Dengan pendekatan ini, pelayanan terus diperbaiki dan hubungan kemitraan yang humanis antara lembaga dan publik semakin diperkuat.”*

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa mekanisme konsultasi dan pengaduan di Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli merupakan saluran penting yang menghubungkan masyarakat dengan pemerintahan. Mekanisme ini memungkinkan masyarakat menyampaikan aspirasi, saran, dan keluhan secara langsung maupun digital, sekaligus menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan responsivitas pelayanan publik. Dengan adanya media komunikasi yang mudah diakses seperti telepon, email, media sosial, dan loket pengaduan, masyarakat dapat berpartisipasi aktif dalam penyelenggaraan pemerintahan. Respons cepat dan tindak lanjut transparan atas pengaduan menunjukkan keberhasilan mekanisme ini dalam memperbaiki kualitas layanan secara akuntabel dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Pengelolaan pengaduan yang terstruktur juga membantu Sekretariat DPRD menyelesaikan masalah secara efektif dan mencegah kesalahan berulang, sehingga mekanisme konsultasi dan pengaduan menjadi media pembelajaran yang memperkuat hubungan antara DPRD dan masyarakat. Dengan demikian, mekanisme ini berkontribusi signifikan dalam meningkatkan mutu pelayanan publik serta kepercayaan dan partisipasi masyarakat.

#### **4.2.2.6 Inovasi Pelayanan**

Inovasi pelayanan merupakan suatu terobosan dan pembaharuan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas, efisiensi, dan efektivitas pelayanan publik sehingga dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara optimal. Inovasi ini penting karena berkaitan langsung dengan upaya birokrasi dan organisasi publik dalam memberikan layanan terbaik, terutama di era digital dan revolusi industri yang menuntut pelayanan yang mudah, cepat, dan merata.

Era digital mendorong penyelenggara layanan publik untuk mengadopsi teknologi seperti *cloud computing*, *internet of things*, dan *artificial intelligence* guna mempermudah akses layanan sekaligus meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Inovasi semacam ini tidak hanya memenuhi tuntutan zaman dan regulasi yang mengatur pelayanan

publik, tetapi juga menjawab ekspektasi masyarakat yang semakin tinggi terhadap pelayanan prima.

Berdasarkan hasil wawancara pada hari Selasa 15 Juli 2025 dengan Bapak Meisoniman Lahagu, SH, M.Si, selaku Plt. Sekretaris Kantor Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli yang juga merupakan informan penelitian, tentang bagaimana inovasi pelayanan berperan dalam meningkatkan efektivitas kinerja sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli? Beliau menyampaikan bahwa:

*“Inovasi pelayanan di Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli meningkatkan efektivitas kinerja melalui budaya kerja kreatif dan adaptif yang mempercepat birokrasi. Inovasi juga menciptakan mekanisme komunikasi lebih dekat dengan masyarakat. Selain itu, inovasi mendorong pengembangan kompetensi aparatur sehingga mutu administrasi dan pelayanan meningkat. Dengan demikian, pelayanan menjadi lebih responsif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat serta pembangunan daerah.”*

Kemudian peneliliti mengajukan pertanyaan yang sama kepada Bapak Sokhinihaogo Buulolo selaku Pengadministrasi Umum di Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli pada hari Selasa 15 Juli, beliau menyatakan bahwa

*“Inovasi pelayanan adalah terobosan baru yang membantu unit layanan menyelesaikan masalah publik dengan lebih efektif dan efisien. Indikator ini mengukur kemampuan mengembangkan metode, teknologi, dan sistem baru untuk meningkatkan kualitas, kecepatan, dan kenyamanan layanan. Inovasi juga menambah nilai layanan dan mendorong daya saing unit”*

Selanjutnya peneliti mengajukan pertanyaan yang sama kepada Bapak Arnius Mendrofa, S.E selaku Kasubag Umum di Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli pada hari Selasa 15 Juli, beliau menyatakan bahwa

*“Inovasi menjadi tolok ukur keberhasilan unit layanan dalam meningkatkan kinerja dengan menghadirkan solusi sederhana dan cerdas untuk masalah kompleks. Penggunaan teknologi digital mempercepat proses dan mempermudah komunikasi dengan masyarakat. Inovasi mencerminkan kemampuan*

*manajemen merespons perubahan dan menjadi inti transformasi budaya birokrasi.”*

Berdasarkan hasil wawancara diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa inovasi pelayanan menjadi fondasi utama dalam membangun sistem pelayanan publik yang handal, tanggap, dan efektif, sekaligus mampu beradaptasi dengan dinamika kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Dengan inovasi, komunikasi antara unit pelayanan dan masyarakat menjadi lebih terbuka dan jelas, sehingga warga merasa lebih didengar dan dilibatkan dalam setiap proses pelayanan. Selain itu, inovasi mendorong aparatur pemerintah untuk terus mengasah kompetensi dan profesionalismenya, berpikir kreatif, serta menghadirkan solusi-solusi cerdas yang menyederhanakan birokrasi yang selama ini rumit dan kaku. Hal ini membuat pelayanan menjadi lebih cepat, tepat sasaran, dan berorientasi pada hasil yang nyata, sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Lebih dari sekadar pembaruan prosedur, inovasi dalam pelayanan merupakan transformasi budaya kerja yang menempatkan kepuasan masyarakat sebagai prioritas utama. Oleh karena itu, semangat inovasi tidak hanya penting sebagai alat pembaruan, tetapi juga sebagai kunci dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang modern, terbuka, dan profesional demi kemajuan bersama serta kesejahteraan masyarakat

## **4.2 Pembahasan**

### **4.2.1 Strategi Peningkatan Kinerja Pegawai di Kantor Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli**

Strategi peningkatan kinerja pegawai di Kantor Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli harus dirancang secara komprehensif dengan mengedepankan efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan tugas. Penerapan sistem manajemen kerja yang berbasis teknologi informasi menjadi langkah penting untuk mendukung kelancaran administrasi dan mempercepat proses koordinasi antar bagian. Dengan memperkuat disiplin kerja serta menegakkan standar operasional prosedur secara ketat

melalui supervisi yang konsisten, pegawai dapat bekerja dengan lebih teliti dan akurat, meminimalkan kesalahan yang dapat menghambat kinerja.

Kemampuan untuk melaksanakan tugas harus didukung dengan penataan kerja yang jelas dan penerapan prosedur yang efektif agar setiap pegawai dapat menjalankan tanggung jawabnya secara tepat dan profesional. Dengan kemampuan yang terorganisasi dengan baik, pegawai dapat meningkatkan hasil yang dicapai melalui penyelesaian pekerjaan yang akurat, tepat waktu, dan memberikan kontribusi nyata terhadap tujuan organisasi.

Selain itu, semangat kerja menjadi faktor penting yang harus dijaga dan ditumbuhkan melalui suasana kerja yang kondusif dan apresiasi terhadap pencapaian yang diraih. Semangat kerja yang tinggi akan memacu pegawai untuk selalu memberikan yang terbaik dalam setiap aktivitasnya, meningkatkan produktivitas serta kualitas hasil kerja. Pengembangan diri juga merupakan aspek penting dalam strategi peningkatan kinerja, dimana penyediaan kesempatan untuk belajar dan beradaptasi dengan perubahan akan memberikan dampak positif terhadap motivasi dan kemampuan pegawai dalam menghadapi berbagai tantangan kerja.

Mutu kerja harus menjadi standar utama yang dijaga secara konsisten agar hasil yang diperoleh tidak hanya cepat tetapi juga berkualitas tinggi. Dengan mutu yang terjamin, kepercayaan terhadap pelayanan publik akan meningkat dan fungsi DPRD dapat berjalan dengan lebih efektif. Terakhir, efisiensi dalam penggunaan sumber daya dan waktu harus diperhatikan sehingga setiap proses kerja dapat berjalan secara optimal tanpa menimbulkan pemborosan, mendukung kelancaran administrasi dan pencapaian sasaran secara maksimal.

Dengan menerapkan strategi peningkatan kinerja yang terpadu dan konsisten, Kantor Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli dapat mewujudkan sumber daya manusia yang profesional, responsif, dan berdedikasi tinggi. Hal ini tidak hanya akan memperkuat kualitas

pelaksanaan tugas dan pelayanan, tetapi juga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga DPRD. Oleh karena itu, komitmen bersama dari seluruh jajaran pegawai dan pimpinan sangat diperlukan untuk menjalankan strategi tersebut secara berkelanjutan demi kemajuan organisasi dan tercapainya tujuan pembangunan yang lebih baik.

#### **4.2.2 Optimalisasi Pelayanan Publik di Kantor Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli**

Optimalisasi pelayanan publik di kantor Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli dapat diwujudkan melalui beberapa langkah strategis. Pertama, peningkatan kualitas sumber daya manusia yang melayani masyarakat. Pegawai di kantor Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli harus memiliki kompetensi, sikap profesional, serta empati yang tinggi terhadap kebutuhan publik. Mereka tidak hanya dituntut untuk memahami prosedur birokrasi, tetapi juga mampu berkomunikasi dengan baik dan memberikan solusi tepat sehingga masyarakat merasa dihargai dan didengar.

Pemanfaatan teknologi informasi yang modern sangat diperlukan untuk mempercepat dan mempermudah akses layanan. Dengan sistem digitalisasi, masyarakat dapat memperoleh informasi secara transparan, menyampaikan aspirasi, serta memantau proses pelayanan tanpa harus datang langsung ke kantor. Hal ini tentu saja akan meningkatkan efisiensi dan menekan potensi penyimpangan yang dapat merugikan kepentingan publik.

Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli perlu membangun budaya kerja yang responsif dan partisipatif. Masyarakat harus dilibatkan secara aktif dalam setiap tahapan pengambilan keputusan dan penyusunan kebijakan publik. Dengan demikian, pelayanan tidak hanya bersifat top-down, melainkan juga bottom-up, sehingga hasilnya benar-benar sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Forum diskusi, konsultasi publik, dan

pengaduan yang mudah diakses dapat menjadi media efektif dalam mewujudkan keterbukaan ini.

Evaluasi dan pengawasan internal secara berkala juga mutlak dilakukan untuk mengetahui sejauh mana efektivitas pelayanan telah berjalan dan apa saja kendala yang dihadapi. Laporan yang transparan dan akuntabel akan meningkatkan kepercayaan publik sekaligus membuka ruang bagi perbaikan berkelanjutan.

Penting untuk diingat bahwa pelayanan publik bukan sekadar rutinitas administratif, melainkan suatu bentuk pengabdian yang harus dijalankan dengan hati dan rasa tanggung jawab. Kantor DPRD sebagai representasi aspirasi rakyat wajib memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan tepat guna sehingga masyarakat merasa aman, nyaman, dan terpenuhi hak-haknya.

Dengan melakukan optimalisasi pelayanan publik secara komprehensif, diharapkan DPRD dapat menjadi lembaga yang tidak hanya mampu menyerap dan menyalurkan aspirasi, tetapi juga menjadi contoh birokrasi yang bersih, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Pada akhirnya, pelayanan yang berkualitas akan memperkuat hubungan antara pemerintah daerah dengan warganya, mendukung pembangunan daerah yang inklusif, dan menumbuhkan rasa kebanggaan serta kepercayaan masyarakat kepada institusi DPRD.

#### **4.2.3 Peningkatan Kinerja Pegawai di Kantor Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli dalam Mendukung Optimalisasi Pelayanan Publik**

Peningkatan kinerja pegawai di Kantor Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli merupakan faktor penting dalam mendukung optimalisasi pelayanan publik yang efektif dan efisien. Sebagai unit kerja yang bertugas menyelenggarakan administrasi kesekretariatan, kepegawaian, keuangan, serta memfasilitasi pelaksanaan fungsi DPRD, kualitas kinerja pegawai sangat berperan dalam kelancaran proses legislasi dan pelayanan terhadap masyarakat sebagai pemegang hak demokrasi daerah.

Struktur organisasi Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli terdiri

atas Sekretaris DPRD yang memimpin keseluruhan, didukung oleh kepala bagian Umum dan Keuangan, kepala bagian Persidangan dan Perundang-undangan, serta kepala bagian Fasilitasi Penganggaran dan Pengawasan. Setiap bagian memiliki tugas spesifik yang meliputi penyelenggaraan administrasi keuangan, pengaturan rapat DPRD, pembinaan kepegawaian, penyusunan program kerja, pengelolaan dokumen, pelayanan publik, serta koordinasi dengan instansi terkait. Keberhasilan setiap fungsi ditentukan oleh kemampuan pegawai menjalankan tugasnya secara optimal.

Peningkatan kinerja pegawai dimulai dari pembinaan sumber daya manusia berupa pelatihan kompetensi dan pengembangan kapasitas sesuai bidang tugas. Melalui penguatan pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja profesional, pegawai dapat menjalankan tugas dengan lebih efektif, efisien, dan bertanggung jawab. Disiplin kerja, motivasi, serta etos kerja yang tinggi menjadi faktor penunjang utama agar pelayanan publik dapat mencapai standar yang diharapkan.

Selanjutnya, penerapan manajemen kinerja secara sistematis sangat perlu dilakukan. Meliputi perencanaan kinerja, pelaksanaan, pemantauan, dan evaluasi secara berkala. Pengukuran prestasi kerja dengan indikator yang jelas memungkinkan identifikasi hambatan dan peluang perbaikan. Penegakan disiplin serta pemberian reward dan punishment menjadi metode yang efektif untuk meningkatkan semangat kerja dan produktivitas pegawai.

Pemanfaatan teknologi informasi juga memainkan peran penting dalam mendukung administrasi yang cepat, tepat, dan transparan. Sistem digitalisasi dokumen, aplikasi pengelolaan rapat, serta komunikasi internal yang terintegrasi dapat meningkatkan efisiensi kerja dan meminimalisir kesalahan administrasi. Hal ini sekaligus menghadirkan pelayanan publik yang lebih mudah diakses oleh masyarakat.

Koordinasi yang baik antar bagian dalam Sekretariat DPRD, serta komunikasi yang terjalin baik dengan instansi pemerintah lain, memperkuat sinergi pelaksanaan tugas. Keterpaduan ini sangat diperlukan

untuk mendukung kelancaran proses legislatif, pengawasan, dan penganggaran, sehingga DPRD dapat berfungsi secara optimal dalam menjalankan amanat publik.

Secara keseluruhan, peningkatan kinerja pegawai Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli dapat diwujudkan melalui pengembangan sumber daya manusia, penerapan manajemen kinerja yang terukur, pemanfaatan teknologi administrasi, dan koordinasi lintas unit kerja. Upaya sistematis ini memiliki kontribusi langsung dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, transparan, dan akuntabel sesuai prinsip tata kelola pemerintahan yang baik

Terdapat beberapa pendekatan yang dapat dilakukan untuk mewujudkan peningkatan kinerja pegawai di Kantor Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli dalam mendukung optimalisasi layanan publik.

1. Peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan pengembangan kompetensi merupakan fondasi utama. Pelatihan yang terstruktur dan berkelanjutan tidak hanya meningkatkan keterampilan teknis, tetapi juga membangun kepercayaan diri serta semangat kolaborasi antarpegawai.
2. Pentingnya penerapan sistem evaluasi kinerja yang adil dan transparan. Evaluasi ini berperan sebagai alat ukur pencapaian kerja sekaligus umpan balik untuk perbaikan. Dengan sistem yang jelas, kinerja pegawai dapat diarahkan secara optimal, penghargaan dapat diberikan secara tepat, dan pembinaan dilakukan secara menyeluruh.
3. Kepemimpinan yang terbuka dan bijaksana sangat berpengaruh terhadap produktivitas pegawai. Pimpinan yang mampu menciptakan lingkungan kerja yang suportif, terbuka, dan menghargai kontribusi pegawai akan membangun rasa memiliki dan loyalitas. Hal ini mendorong pegawai untuk bekerja dengan sepenuh hati demi pelayanan publik yang lebih baik.

Dengan demikian, sinergi antara pengembangan kapasitas individu, pelaksanaan sistem evaluasi yang objektif, serta kepemimpinan yang bijaksana akan membangun budaya kerja yang profesional dan

berfokus pada pelayanan. Dengan pendekatan tersebut, kinerja pegawai di Sekretariat DPRD Kota Gunungsitoli dapat terus diperbaiki demi tercapainya pelayanan publik yang optimal, efektif, dan bermanfaat bagi masyarakat.