

KUALITAS PELAYANAN FASILITASI SEKRETARIAT DEWAN DALAM MENUNJANG KEGIATAN PERJALANAN DINAS ANGGOTA DPRD PROVINSI JAWA BARAT

Oleh:

Mamar Komara¹, Iwan Satibi²
^{1,2}, Universitas Pasundan Bandung
Banggagemilangs.ap@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan fasilitasi perjalanan dinas anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Jawa Barat merupakan salah satu fungsi strategis Sekretariat DPRD dalam mendukung pelaksanaan tugas legislasi, anggaran, dan pengawasan. Kualitas pelayanan fasilitasi perjalanan dinas memiliki peran penting dalam menjamin kelancaran kegiatan kedewanan, seperti kunjungan kerja, rapat koordinasi, konsultasi, serta kegiatan pengawasan. Namun demikian, dalam praktiknya, pelayanan tersebut masih dihadapkan pada berbagai tantangan yang berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan fasilitasi Sekretariat Dewan dalam menunjang kegiatan perjalanan dinas anggota DPRD Provinsi Jawa Barat, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Informan penelitian meliputi aparatur Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat serta anggota DPRD sebagai pengguna layanan. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan fasilitasi perjalanan dinas secara umum telah berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, namun belum sepenuhnya optimal. Dimensi sumber daya manusia, prosedur dan sistem administrasi, sarana dan prasarana, komunikasi dan koordinasi internal, regulasi, serta empati aparatur terhadap kebutuhan anggota DPRD menjadi faktor utama yang memengaruhi kualitas pelayanan. Kompleksitas prosedur administrasi, keterbatasan sarana pendukung, serta belum optimalnya koordinasi antarunit kerja menjadi kendala dalam mewujudkan pelayanan yang responsif, efektif, dan efisien. Kesimpulan penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan fasilitasi perjalanan dinas memerlukan penguatan kapasitas aparatur, penyederhanaan prosedur administrasi, optimalisasi sarana prasarana, serta penguatan koordinasi dan orientasi pelayanan yang berfokus pada kebutuhan pengguna layanan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dan praktis dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitasi Perjalanan Dinas, Sekretariat DPRD, Pelayanan Publik.

ABSTRAK

The facilitation of official travel for members of the Regional House of Representatives (DPRD) of West Java Province constitutes one of the strategic functions of the DPRD Secretariat in supporting the implementation of legislative, budgeting, and oversight duties. The quality of official travel facilitation services plays a significant role in ensuring the smooth execution of parliamentary activities, such as working visits, coordination meetings, consultations, and oversight functions. However, in practice, these services continue to face various challenges that may affect the quality of service delivery.

This study aims to analyze the quality of facilitation services provided by the DPRD Secretariat in supporting the official travel activities of members of the West Java Provincial DPRD, as well as to identify the factors influencing service quality. The research employs a qualitative approach using a descriptive method. Data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation review. Research informants consisted of administrative staff of the West Java Provincial DPRD Secretariat and DPRD members as service users. Data analysis was conducted through the stages of data reduction, data display, and conclusion drawing.

The findings indicate that, in general, the quality of official travel facilitation services has been implemented in accordance with prevailing regulations, although it has not yet reached an optimal level. Human resources, administrative procedures and systems, facilities and infrastructure, internal communication and coordination, regulatory frameworks, and the empathy of administrative staff toward the needs of DPRD members are identified as the main factors influencing service quality. The complexity of administrative procedures, limitations in supporting facilities, and suboptimal inter-unit coordination constitute obstacles to delivering responsive, effective, and efficient services.

The study concludes that improving the quality of official travel facilitation services requires strengthening staff capacity, simplifying administrative procedures, optimizing facilities and infrastructure, and enhancing coordination and service orientation focused on user needs. This research is expected to contribute both academically and practically to efforts aimed at improving public service quality within the Secretariat of the West Java Provincial DPRD.

Keywords: Service Quality, Official Travel Facilitation, DPRD Secretariat, Public Service.

ABSTRAK

Pelayanan fasilitasi perjalanan dinas anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Jawa Barat mangrupa salah sahiji fungsi strategis Sekretariat DPRD dina ngarojong palaksanaan tugas legislasi, anggaran, jeung pangawasan. Kualitas pelayanan fasilitasi perjalanan dinas miboga peran anu penting dina ngajamin kalancaran kagiatan kadewan, saperti kunjungan kerja, rapat koordinasi, konsultasi, sarta kagiatan pangawasan. Sanajan kitu, dina prak-prakanana, pelayanan ieu kénéh nyanghareupan rupa-rupa tantangan anu bisa mangaruhan kana kualitas pelayanan anu dipasihkeun.

Panalungtikan ieu miboga tujuan pikeun nganalisis kualitas pelayanan fasilitasi Sekretariat DPRD dina ngarojong kagiatan perjalanan dinas anggota DPRD Provinsi Jawa Barat, ogé pikeun ngaidentifikasi faktor-faktor anu mangaruhan kana kualitas pelayanan éta. Panalungtikan ieu ngagunakeun pendekatan kualitatif kalayan métode déskriptif. Téknik ngumpulkeun data dilaksanakeun ngaliwatan wawancara jero (in-depth interview), observasi, sarta studi dokuméntasi. Informan panalungtikan ngawengku aparatur Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat jeung anggota DPRD salaku pangguna layanan. Analisis data dilakukeun ngaliwatan tahapan réduksi data, panyajian data, sarta narik kacindekan.

Hasil panalungtikan nunjukkeun yén sacara umum kualitas pelayanan fasilitasi perjalanan dinas geus lumangsung luyu jeung katangtuan anu berlaku, sanajan can sapinuhna optimal. Diménsi sumber daya manusa, prosedur jeung sistem administrasi, sarana jeung prasarana, komunikasi jeung koordinasi internal, régulasi, sarta empati aparatur kana kabutuhan anggota DPRD jadi faktor utama anu mangaruhan kualitas pelayanan. Kompleksitas prosedur administrasi, kawatesan sarana pangrojong, sarta can optimalna koordinasi antarunit kerja jadi halangan dina ngawujudkeun pelayanan anu responsif, éfektif, jeung éfisien.

Kacindekan tina panalungtikan ieu negeskeun yén ningkatkeun kualitas pelayanan fasilitasi perjalanan dinas merlukeun penguatan kapasitas aparatur, panyederhanaan prosedur administrasi, optimalisasi sarana prasarana, sarta penguatan koordinasi jeung orientasi pelayanan anu museur kana kabutuhan pangguna layanan. Panalungtikan ieu dipiharep bisa méré kontribusi sacara akademik jeung praktis dina usaha ningkatkeun kualitas pelayanan publik di lingkungan Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat.

Kecap konci: Kualitas Pelayanan, Fasilitasi Perjalanan Dinas, Sekretariat DPRD, Pelayanan Publik.

PENDAHULUAN

Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Jawa Barat merupakan lembaga perwakilan rakyat daerah yang memiliki kedudukan strategis dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan daerah. DPRD menjalankan fungsi legislasi, anggaran, dan pengawasan sebagai bentuk perwujudan prinsip demokrasi dan akuntabilitas publik di tingkat daerah. Pelaksanaan ketiga fungsi tersebut menuntut adanya dukungan administratif, teknis, dan operasional yang profesional agar setiap agenda dan kegiatan DPRD dapat berjalan secara efektif, efisien, serta sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam konteks tersebut, Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat berperan sebagai unsur pendukung utama yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan kesekretariatan dan fasilitasi seluruh aktivitas DPRD.

Sekretariat DPRD memiliki peran yang sangat krusial karena menjadi penghubung antara kebutuhan operasional anggota DPRD dengan mekanisme birokrasi pemerintahan daerah. Pelayanan yang diberikan oleh Sekretariat DPRD tidak hanya bersifat administratif semata, tetapi juga mencakup dukungan teknis dan manajerial yang menentukan kelancaran pelaksanaan tugas-tugas kedewanan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan Sekretariat DPRD akan sangat memengaruhi efektivitas kinerja DPRD sebagai lembaga legislatif daerah.

Salah satu bentuk pelayanan strategis yang diselenggarakan oleh Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat adalah pelayanan fasilitasi perjalanan dinas anggota DPRD. Pelayanan ini mencakup perencanaan kegiatan perjalanan dinas, pengurusan administrasi perjalanan, penerbitan surat perintah perjalanan dinas (SPPD), penyediaan transportasi dan akomodasi, pengelolaan anggaran perjalanan dinas, serta penyusunan laporan dan pertanggungjawaban keuangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan fasilitasi perjalanan dinas memiliki arti penting karena berkaitan langsung dengan pelaksanaan kegiatan kunjungan kerja, rapat koordinasi, konsultasi, studi komparatif, serta kegiatan pengawasan dan penyerapan aspirasi masyarakat yang dilakukan oleh anggota DPRD.

Dalam pelaksanaannya, pelayanan perjalanan dinas menuntut tingkat ketepatan waktu, ketelitian administrasi, serta fleksibilitas yang tinggi. Hal ini disebabkan oleh dinamika kegiatan DPRD yang sering mengalami perubahan jadwal secara mendadak, menyesuaikan dengan agenda pemerintah pusat, pemerintah daerah, maupun kebutuhan konstituen. Oleh karena itu, aparatur Sekretariat DPRD dituntut untuk memiliki kompetensi, kecepatan respons, dan kemampuan koordinasi yang baik agar pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan anggota DPRD secara optimal.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Sekretariat DPRD diwajibkan untuk menyelenggarakan pelayanan administratif yang profesional, tertib, transparan, dan akuntabel. Ketentuan tersebut menegaskan bahwa pelayanan Sekretariat DPRD tidak hanya berorientasi pada pemenuhan prosedur administratif, tetapi juga pada pencapaian kualitas pelayanan yang mampu mendukung kinerja DPRD secara menyeluruh. Namun demikian, dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk pelayanan internal pemerintahan, kualitas pelayanan sering kali masih menghadapi berbagai tantangan struktural maupun operasional.

Dwiyanto (2010) menyatakan bahwa salah satu permasalahan utama dalam pelayanan birokrasi publik adalah belum optimalnya kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan yang responsif, konsisten, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan. Kondisi tersebut juga berpotensi terjadi dalam pelayanan fasilitasi perjalanan dinas anggota DPRD, mengingat pelayanan ini melibatkan prosedur administrasi yang kompleks, koordinasi lintas unit kerja, serta pengelolaan anggaran daerah yang harus mematuhi ketentuan regulasi yang ketat.

Dalam perspektif kualitas pelayanan, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh kesesuaian antara harapan pengguna layanan dengan kinerja pelayanan yang dirasakan. Apabila pelayanan yang diberikan berada di bawah harapan pengguna, maka akan terbentuk persepsi kualitas pelayanan yang rendah. Konsep ini menjadi relevan untuk dikaji dalam konteks pelayanan fasilitasi perjalanan dinas anggota DPRD, mengingat anggota DPRD sebagai pengguna layanan memiliki ekspektasi tinggi terhadap ketepatan waktu, kepastian prosedur, serta kejelasan informasi pelayanan.

Secara empiris, pelayanan fasilitasi perjalanan dinas anggota DPRD berpotensi menghadapi berbagai permasalahan, antara lain keterlambatan dalam pengurusan administrasi perjalanan, perubahan jadwal kegiatan yang tidak dapat diantisipasi secara cepat, serta kurangnya kejelasan informasi mengenai prosedur dan persyaratan perjalanan dinas. Permasalahan tersebut tidak hanya berdampak pada terganggunya agenda kerja anggota DPRD, tetapi juga dapat menurunkan efektivitas pelaksanaan fungsi legislasi, pengawasan, dan anggaran yang menjadi tugas utama DPRD.

Dari aspek daya tanggap (*responsiveness*), masih terdapat indikasi bahwa aparatur Sekretariat DPRD belum sepenuhnya mampu merespons kebutuhan anggota DPRD secara cepat dan fleksibel, terutama dalam situasi perubahan mendadak yang sering terjadi pada kegiatan perjalanan dinas. Zeithaml (2000) menekankan bahwa daya tanggap aparatur merupakan elemen penting dalam membangun persepsi kualitas pelayanan, khususnya pada layanan yang bersifat dinamis dan membutuhkan pengambilan keputusan secara cepat dan tepat.

Selain itu, dari dimensi jaminan (*assurance*) dan keandalan (*reliability*), pelayanan fasilitasi perjalanan dinas juga menghadapi tantangan berupa ketidakseragaman pemahaman aparatur terhadap regulasi perjalanan dinas, keterbatasan kompetensi teknis, serta kompleksitas pengelolaan keuangan daerah. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan kesalahan administratif, ketidakpastian layanan, serta menurunnya tingkat kepercayaan anggota DPRD terhadap pelayanan yang diberikan. Moenir (2010) menyatakan bahwa pelayanan publik yang tidak didukung oleh kompetensi aparatur dan kejelasan prosedur akan berdampak pada rendahnya kepercayaan pengguna layanan terhadap organisasi penyedia layanan.

Dari dimensi empati (*empathy*), pelayanan fasilitasi perjalanan dinas juga dituntut untuk mampu memahami kebutuhan spesifik anggota DPRD sebagai pengguna layanan. Namun, dalam praktiknya pelayanan sering kali masih bersifat administratif dan prosedural, sehingga kurang memperhatikan aspek kenyamanan, kebutuhan individual, serta karakteristik masing-masing anggota DPRD. Kondisi ini berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pengguna layanan dan persepsi terhadap kualitas pelayanan Sekretariat DPRD secara keseluruhan.

Sementara itu, dari aspek bukti fisik (tangibles), pemanfaatan sarana dan prasarana pendukung pelayanan, termasuk sistem administrasi dan teknologi informasi, masih menghadapi tantangan dalam hal integrasi, efisiensi, dan efektivitas. Keterbatasan sistem pendukung pelayanan dapat menyebabkan keterlambatan proses administrasi, duplikasi pekerjaan, serta kurang optimalnya pengelolaan data perjalanan dinas. Sedarmayanti (2012) menegaskan bahwa ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai merupakan prasyarat penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada prinsip *good governance*.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa meskipun pelayanan fasilitasi perjalanan dinas anggota DPRD Provinsi Jawa Barat memiliki peran yang sangat strategis dalam menunjang kinerja lembaga legislatif daerah, namun dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai potensi permasalahan yang berimplikasi pada kualitas pelayanan. Permasalahan tersebut mencakup aspek sumber daya manusia, prosedur administrasi, daya tanggap pelayanan, jaminan dan keandalan layanan, empati aparatur, serta dukungan sarana dan prasarana.

Oleh karena itu, penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Fasilitasi Sekretariat Dewan dalam Menunjang Kegiatan Perjalanan Dinas Anggota DPRD Provinsi Jawa Barat menjadi sangat relevan dan penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan tidak hanya mampu memberikan gambaran empiris mengenai kualitas pelayanan yang diberikan berdasarkan dimensi-dimensi pelayanan publik, tetapi juga dapat mengidentifikasi faktor-faktor penyebab permasalahan serta merumuskan rekomendasi perbaikan yang konstruktif. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat berkontribusi dalam meningkatkan profesionalisme, efektivitas, dan akuntabilitas pelayanan Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat guna mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi DPRD secara optimal.

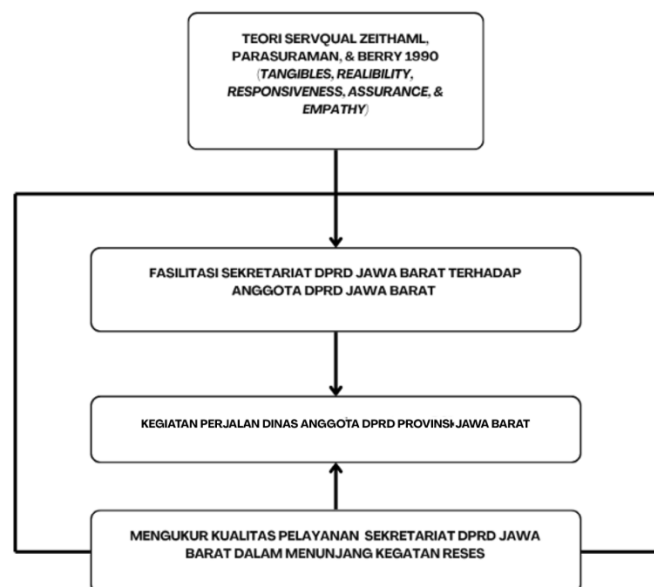
KAJIAN PUSTAKA

Pelayanan publik merupakan pilar utama penyelenggaraan pemerintahan yang mencerminkan peran pemerintah sebagai pelayan masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik sebagai rangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administratif sesuai peraturan perundang-undangan. Dalam perspektif administrasi publik, pelayanan tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga mencerminkan tanggung jawab moral pemerintah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

Kualitas pelayanan publik bersifat intangible dan sangat ditentukan oleh persepsi pengguna layanan. Zeithaml, Parasuraman, dan Berry menyatakan bahwa kualitas pelayanan terbentuk dari kesesuaian antara harapan dan kinerja layanan yang dirasakan. Grönroos membedakan kualitas pelayanan ke dalam kualitas teknis, yang berkaitan dengan hasil pelayanan, dan kualitas fungsional, yang berkaitan dengan proses pelayanan. Kedua dimensi tersebut relevan dalam pelayanan fasilitasi perjalanan dinas anggota DPRD, baik dari aspek kelengkapan administrasi dan logistik maupun dari sikap, kecepatan, dan profesionalisme aparatur.

Dalam konteks pemerintahan daerah, pelayanan publik merupakan wujud konkret pelaksanaan otonomi daerah sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014. Sekretariat DPRD memiliki peran strategis sebagai perangkat daerah yang memberikan dukungan administratif dan fasilitasi terhadap pelaksanaan fungsi legislasi, anggaran, dan pengawasan DPRD, termasuk dalam penyelenggaraan perjalanan dinas anggota DPRD. Perjalanan dinas menjadi instrumen penting dalam mendukung kegiatan pengawasan, koordinasi, dan pengambilan keputusan DPRD, sehingga memerlukan dukungan pelayanan yang efektif dan akuntabel. Kualitas pelayanan fasilitasi perjalanan dinas sangat dipengaruhi oleh profesionalisme aparatur Sekretariat DPRD. Aparatur berperan sebagai pelaksana teknis sekaligus representasi nilai-nilai birokrasi publik. Kompetensi, motivasi, etika kerja, serta kemampuan komunikasi dan koordinasi aparatur menjadi faktor penentu dalam mewujudkan pelayanan yang responsif, tepat waktu, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan.

Untuk menilai kualitas pelayanan tersebut, penelitian ini menggunakan model SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yang mencakup lima dimensi, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Kelima dimensi ini relevan dalam menilai pelayanan fasilitasi perjalanan dinas, mulai dari ketersediaan sarana pendukung, ketepatan administrasi, daya tanggap aparatur, jaminan kepastian layanan, hingga kepedulian terhadap kebutuhan anggota DPRD sebagai pengguna layanan. Penerapan model SERVQUAL juga sejalan dengan prinsip good governance, karena mencerminkan akuntabilitas, transparansi, efektivitas, dan efisiensi pelayanan publik. Kesenjangan antara harapan dan kinerja pelayanan dapat menjadi indikator adanya permasalahan dalam sistem pelayanan Sekretariat DPRD serta menjadi dasar perumusan strategi perbaikan pelayanan.



Gambar : Kerangka Berfikir

Berdasarkan hal tersebut, kualitas pelayanan fasilitasi perjalanan dinas Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dipandang sebagai elemen strategis dalam mendukung efektivitas pelaksanaan tugas kedewanan. Peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya berdampak pada kelancaran perjalanan dinas anggota DPRD, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan kinerja lembaga legislatif daerah dan penguatan tata kelola pemerintahan daerah yang akuntabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kualitas Pelayanan Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat terhadap Perjalanan Dinas Anggota DPRD

Pelayanan fasilitasi perjalanan dinas yang diselenggarakan oleh Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat memiliki peran strategis dalam menunjang pelaksanaan fungsi legislasi, penganggaran, dan pengawasan DPRD. Perjalanan dinas tidak hanya merupakan aktivitas administratif, tetapi juga menjadi sarana penting bagi anggota DPRD dalam menjalankan tugas kedewanan, baik melalui kegiatan pengawasan, koordinasi, maupun konsultasi dengan berbagai pihak. Oleh karena itu, kualitas pelayanan perjalanan dinas menjadi indikator penting profesionalitas Sekretariat DPRD sebagai unsur pendukung kelembagaan legislatif daerah.

Secara konseptual, kualitas pelayanan tercermin dari kemampuan organisasi dalam menyediakan fasilitas, prosedur, serta dukungan administratif yang efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan. Dalam konteks perjalanan dinas anggota DPRD, kualitas pelayanan mencakup kelancaran pengurusan Surat Perintah Perjalanan Dinas (SPPD), penyediaan transportasi dan akomodasi, ketepatan waktu pelayanan, serta sikap dan kompetensi aparatur. Berdasarkan hasil penelitian, Sekretariat DPRD telah menyediakan berbagai fasilitas dan prosedur untuk mendukung perjalanan dinas, namun kualitasnya masih perlu dianalisis lebih lanjut berdasarkan dimensi SERVQUAL guna menilai tingkat profesionalitas dan kepuasan pengguna layanan.

Ditinjau dari aspek sarana dan prasarana, Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat secara umum telah menyediakan fasilitas administrasi, peralatan kerja, serta dukungan transportasi dan akomodasi yang menunjang pelaksanaan perjalanan dinas. Keberadaan fasilitas tersebut membantu kelancaran proses pelayanan dan mempermudah anggota DPRD dalam melaksanakan tugas kedewanan. Namun demikian, hasil penelitian menunjukkan adanya keterbatasan, terutama pada ketersediaan kendaraan dinas dan ruang pelayanan administrasi. Keterbatasan ini berdampak pada fleksibilitas pelayanan dan kenyamanan pengguna layanan, khususnya pada saat intensitas perjalanan dinas meningkat. Temuan ini sejalan dengan pendapat Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) serta Moenir (2010) yang menegaskan bahwa kondisi fasilitas fisik sangat memengaruhi persepsi kualitas pelayanan publik.

Dari dimensi keandalan, Sekretariat DPRD dinilai cukup mampu memberikan pelayanan perjalanan dinas secara konsisten dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Proses administrasi, mulai dari pengajuan SPPD hingga pertanggungjawaban keuangan, pada umumnya dilaksanakan secara sistematis dan dapat dipertanggungjawabkan. Hal ini mencerminkan adanya upaya organisasi dalam menjaga keandalan pelayanan. Namun, penelitian juga menemukan kendala

berupa keterlambatan pelayanan pada periode tertentu, terutama saat beban kerja meningkat. Keterbatasan jumlah aparatur dan kompleksitas prosedur administrasi menjadi faktor yang memengaruhi ketepatan waktu pelayanan, sebagaimana dikemukakan oleh Siagian (2001) dan Handoko (2012) mengenai pentingnya kecukupan sumber daya dan koordinasi organisasi dalam menjaga keandalan pelayanan publik.

Pada dimensi daya tanggap, Sekretariat DPRD menunjukkan upaya yang cukup baik dalam merespons kebutuhan dan permintaan anggota DPRD, termasuk dalam menangani perubahan jadwal perjalanan dinas yang bersifat mendesak. Aparatur berusaha memberikan pelayanan secara cepat dan sesuai prosedur. Meskipun demikian, daya tanggap pelayanan belum sepenuhnya optimal akibat tingginya beban kerja aparatur dan perlunya koordinasi lintas unit dalam beberapa proses pelayanan. Kondisi ini sejalan dengan pandangan Dwiyanto (2006) dan Moenir (2010) yang menyatakan bahwa kapasitas sumber daya manusia dan efisiensi prosedur sangat menentukan responsivitas pelayanan publik.

Dari aspek jaminan pelayanan, Sekretariat DPRD secara umum telah mampu memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada anggota DPRD melalui kepatuhan terhadap prosedur dan pengelolaan administrasi yang akurat. Aparatur memiliki pemahaman yang cukup baik terhadap ketentuan perjalanan dinas, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara profesional dan dapat dipertanggungjawabkan. Namun, perbedaan pemahaman terhadap regulasi perjalanan dinas, khususnya terkait pertanggungjawaban anggaran, masih ditemukan dan berpotensi menimbulkan ketidakpastian pelayanan. Hal ini menunjukkan perlunya peningkatan kompetensi aparatur dan komunikasi yang lebih intensif agar jaminan pelayanan dapat ditingkatkan secara berkelanjutan.

Sementara itu, pada dimensi empati, Sekretariat DPRD telah menunjukkan perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan anggota DPRD sebagai pengguna layanan. Aparatur berupaya memberikan informasi yang jelas, membantu penyelesaian kendala administrasi, serta menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan anggota DPRD. Namun, keterbatasan jumlah aparatur dan kompleksitas prosedur sering kali membatasi pemberian perhatian secara personal, terutama pada saat volume perjalanan dinas meningkat. Temuan ini sejalan dengan pendapat Dwiyanto (2006) dan Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) yang menegaskan bahwa empati dalam pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kapasitas aparatur dan fleksibilitas organisasi.

Berdasarkan keseluruhan dimensi SERVQUAL, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan fasilitasi perjalanan dinas anggota DPRD Provinsi Jawa Barat secara umum berada pada kategori cukup baik, namun belum sepenuhnya optimal. Fasilitas dasar dan prosedur pelayanan telah tersedia dan berjalan, tetapi masih diperlukan peningkatan pada aspek sarana dan prasarana, ketepatan waktu pelayanan, daya tanggap aparatur, serta penguatan kompetensi dan komunikasi. Upaya perbaikan pada aspek-aspek tersebut menjadi penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara profesional, efektif, dan berorientasi pada kebutuhan anggota DPRD sebagai pengguna layanan.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Fasilitas Perjalanan Dinas Anggota DPRD Provinsi Jawa Barat

Kualitas pelayanan fasilitas perjalanan dinas anggota DPRD Provinsi Jawa Barat dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan, baik yang bersumber dari aspek organisasi, sumber daya manusia, sistem administrasi, hingga dukungan sarana dan prasarana. Faktor-faktor tersebut secara kolektif menentukan kemampuan Sekretariat DPRD dalam memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan profesional.

Sumber daya manusia merupakan faktor paling dominan dalam menentukan kualitas pelayanan. Aparatur yang memiliki kompetensi, pengalaman, serta pemahaman yang baik terhadap prosedur perjalanan dinas mampu melaksanakan administrasi, pengaturan transportasi dan akomodasi, serta pengelolaan anggaran secara lebih cepat dan akurat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas SDM berpengaruh langsung terhadap ketepatan dokumen, kecepatan pelayanan, serta kemampuan aparatur dalam menyelesaikan kendala yang dihadapi anggota DPRD. Hal ini sejalan dengan pandangan Siagian (2001) dan Handoko (2012) yang menegaskan bahwa kompetensi dan kemampuan interpersonal aparatur menjadi penentu efektivitas pelayanan publik.

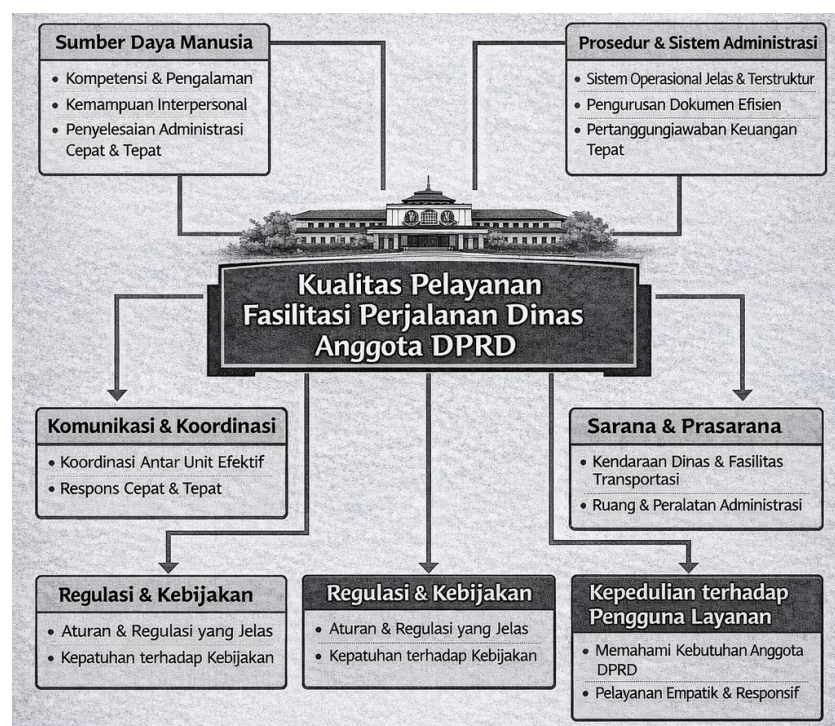
Selain SDM, prosedur dan sistem administrasi turut memengaruhi kualitas pelayanan. Proses pengajuan dan pengesahan SPPD, pengaturan fasilitas perjalanan, serta pertanggungjawaban keuangan telah dilaksanakan sesuai standar operasional. Namun, kompleksitas persyaratan administrasi masih menjadi kendala, terutama pada saat intensitas perjalanan dinas meningkat. Kondisi ini menguatkan pendapat Dwiyanto (2006) bahwa penyederhanaan prosedur administrasi merupakan kunci untuk meningkatkan responsivitas dan kepuasan pengguna layanan.

Faktor sarana dan prasarana juga berperan penting dalam menunjang kelancaran pelayanan. Ketersediaan kendaraan dinas, ruang pelayanan administrasi, serta fasilitas pendukung lainnya memengaruhi efisiensi dan kenyamanan pelayanan. Meskipun fasilitas yang tersedia relatif memadai, keterbatasan kendaraan dan ruang pelayanan pada waktu tertentu masih menjadi hambatan dalam optimalisasi pelayanan. Temuan ini sejalan dengan Moenir (2010) yang menyatakan bahwa fasilitas fisik merupakan prasyarat utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.

Selanjutnya, komunikasi dan koordinasi antarunit kerja menjadi faktor penting dalam pelayanan perjalanan dinas yang melibatkan berbagai bagian organisasi. Penelitian menunjukkan bahwa koordinasi internal di Sekretariat DPRD umumnya berjalan baik, namun pada kondisi beban kerja tinggi, efektivitas komunikasi dapat menurun sehingga memengaruhi kecepatan dan ketepatan pelayanan. Handoko (2012) menekankan bahwa komunikasi dan koordinasi yang efektif akan meningkatkan keandalan dan daya tanggap pelayanan publik.

Faktor regulasi dan kebijakan juga memberikan pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Kejelasan regulasi, seperti Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah, menjadi pedoman bagi aparatur dalam memberikan pelayanan yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Kepatuhan terhadap regulasi tersebut meningkatkan kepercayaan anggota DPRD terhadap pelayanan yang diberikan oleh Sekretariat DPRD.

Selain itu, perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan individu anggota DPRD turut memengaruhi kualitas pelayanan. Aparatur yang mampu memahami kebutuhan spesifik, memberikan informasi yang jelas, serta menyesuaikan pelayanan dengan kondisi pengguna layanan akan meningkatkan kepuasan anggota DPRD. Meskipun Sekretariat DPRD telah berupaya memberikan pelayanan yang empatik, keterbatasan jumlah aparatur dan kompleksitas prosedur masih menjadi kendala dalam pemberian perhatian secara maksimal. Hal ini sesuai dengan pandangan Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) yang menempatkan empati sebagai dimensi penting dalam kualitas pelayanan publik.



Gambar : Faktor Kualitas Pelayanan

Secara keseluruhan, kualitas pelayanan fasilitas perjalanan dinas anggota DPRD Provinsi Jawa Barat ditentukan oleh interaksi antara faktor sumber daya manusia, prosedur dan sistem administrasi, sarana dan prasarana, komunikasi dan koordinasi, regulasi, serta empati aparatur. Sinergi antar faktor tersebut menjadi kunci bagi Sekretariat DPRD dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang profesional, efektif, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

3. Upaya Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Fasilitas Perjalanan Dinas

Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat telah melakukan berbagai upaya strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan fasilitas perjalanan dinas anggota DPRD sebagai bagian dari dukungan terhadap pelaksanaan fungsi legislasi, penganggaran, dan pengawasan. Upaya tersebut diarahkan untuk mewujudkan pelayanan yang efektif, efisien, profesional, serta sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Salah satu upaya utama dilakukan melalui peningkatan kapasitas dan kompetensi sumber daya manusia. Aparatur secara berkala memperoleh pelatihan dan bimbingan teknis terkait administrasi perjalanan dinas, pengelolaan anggaran, serta penggunaan sistem informasi pendukung pelayanan. Peningkatan kompetensi ini bertujuan memperkuat kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang cepat, akurat, dan responsif terhadap kebutuhan anggota DPRD. Hal ini sejalan dengan pendapat Siagian (2001) dan Handoko (2012) yang menegaskan bahwa kualitas sumber daya manusia menjadi faktor kunci dalam meningkatkan efektivitas dan profesionalisme pelayanan publik.

Selain peningkatan SDM, Sekretariat DPRD juga melakukan penyederhanaan dan standarisasi prosedur administrasi perjalanan dinas. Penetapan pedoman internal dan standar operasional prosedur (SOP) bertujuan meminimalkan kesalahan administrasi, mempercepat proses penerbitan Surat Perintah Perjalanan Dinas (SPPD), serta meningkatkan konsistensi pelayanan. Dwiyanto (2006) menegaskan bahwa prosedur yang sederhana dan jelas akan meningkatkan efisiensi birokrasi dan kepuasan pengguna layanan.

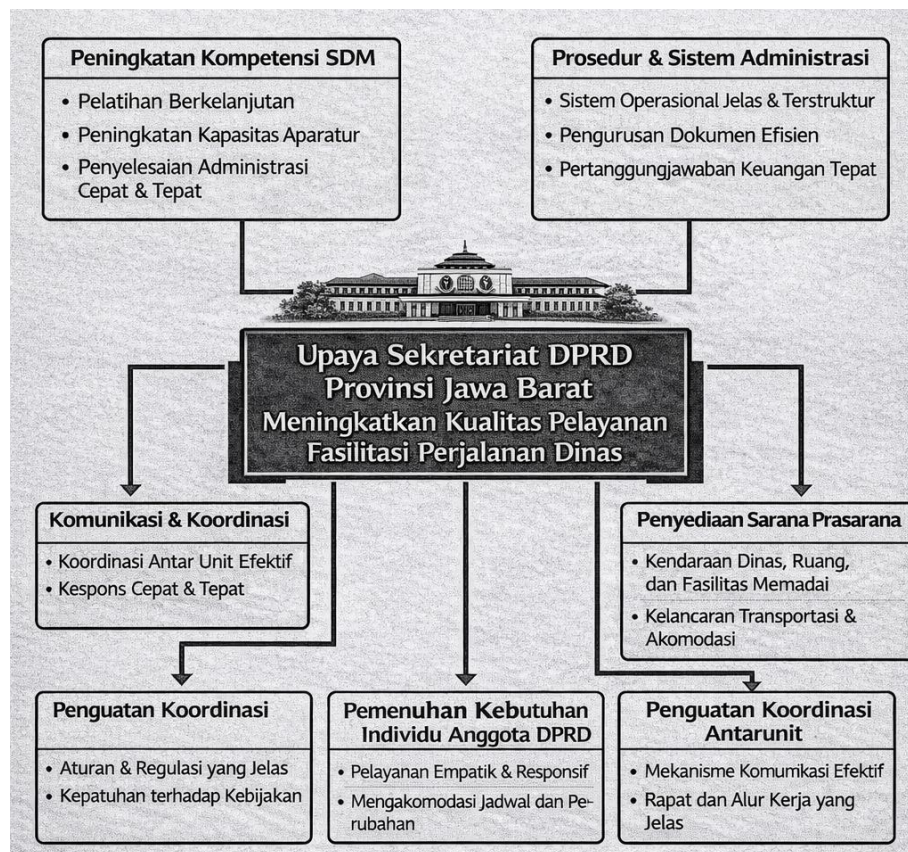
Upaya peningkatan kualitas pelayanan juga dilakukan melalui penyediaan dan perbaikan sarana serta prasarana pendukung. Sekretariat DPRD berupaya memenuhi kebutuhan fasilitas administrasi, kendaraan dinas, serta dukungan transportasi dan akomodasi yang layak. Penyediaan fasilitas ini berkontribusi terhadap peningkatan kenyamanan, keandalan, dan jaminan pelayanan bagi anggota DPRD, sebagaimana dikemukakan oleh Moenir (2010) bahwa fasilitas fisik merupakan elemen penting dalam pelayanan publik yang berkualitas.

Di samping itu, penguatan koordinasi dan komunikasi antarunit kerja menjadi strategi penting dalam meningkatkan kelancaran pelayanan perjalanan dinas. Mekanisme koordinasi dilakukan melalui penataan alur kerja, komunikasi internal yang intensif, serta evaluasi rutin antarunit. Upaya ini bertujuan mempercepat proses pelayanan, meminimalkan kesalahan, dan meningkatkan daya tanggap organisasi, sesuai dengan pandangan Handoko (2012) mengenai pentingnya koordinasi dalam organisasi publik.

Dalam aspek regulasi, Sekretariat DPRD senantiasa berupaya menjalankan pelayanan sesuai ketentuan perundang-undangan, khususnya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah. Kepatuhan terhadap regulasi tersebut menjadi dasar dalam menjamin akuntabilitas, transparansi, dan profesionalisme pelayanan perjalanan dinas.

Selain itu, pendekatan empatik juga diterapkan dengan memperhatikan kebutuhan individu anggota DPRD. Aparatur berusaha menyesuaikan pelayanan terhadap perubahan jadwal mendadak serta memberikan informasi yang jelas dan akurat. Pendekatan ini sejalan dengan konsep empati dalam kualitas pelayanan sebagaimana dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990), yang menekankan pentingnya perhatian organisasi terhadap kebutuhan pengguna layanan.

Pemanfaatan teknologi informasi turut menjadi bagian dari strategi peningkatan kualitas pelayanan. Penggunaan sistem administrasi perjalanan dinas membantu mempercepat pengelolaan dokumen, meningkatkan akurasi data, serta memperkuat transparansi dan akuntabilitas pelayanan. Penerapan teknologi ini mendukung terwujudnya pelayanan publik yang modern dan efisien.



Gambar :Upaya Sekretariat DPRD Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Dengan berbagai upaya tersebut, Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat menunjukkan komitmen yang kuat dalam meningkatkan kualitas pelayanan fasilitas perjalanan dinas anggota DPRD. Meskipun demikian, peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui penguatan kapasitas aparatur, evaluasi prosedur secara berkala, serta peningkatan fleksibilitas pelayanan agar mampu menyesuaikan diri dengan dinamika tugas dan kebutuhan DPRD di masa mendatang.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan fasilitasi perjalanan dinas yang diberikan oleh Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat pada dasarnya telah berjalan sesuai dengan ketentuan dan prosedur yang berlaku serta mampu mendukung pelaksanaan tugas kedewanan anggota DPRD. Namun demikian, kualitas pelayanan tersebut belum sepenuhnya optimal karena masih dipengaruhi oleh kompetensi dan pengalaman sumber daya manusia, kompleksitas prosedur administrasi, serta keterbatasan sarana dan prasarana pendukung. Kondisi ini berdampak pada ketepatan waktu, kecepatan, dan efisiensi pelayanan, terutama pada situasi tertentu dengan intensitas kegiatan yang tinggi. Penelitian ini juga menemukan bahwa kualitas pelayanan fasilitasi perjalanan dinas dipengaruhi secara signifikan oleh faktor sumber daya manusia, sistem dan prosedur administrasi, ketersediaan sarana dan prasarana, serta koordinasi dan komunikasi internal antarunit kerja. Meskipun koordinasi telah berjalan, namun belum sepenuhnya terstruktur dan terintegrasi, sehingga dalam kondisi mendesak—seperti perubahan jadwal kegiatan secara tiba-tiba—masih terjadi keterlambatan pelayanan dan ketidaksinkronan informasi. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Sekretariat DPRD Provinsi Jawa Barat telah melakukan berbagai upaya peningkatan kualitas pelayanan, antara lain melalui peningkatan kapasitas dan kompetensi aparatur, penataan dan standarisasi prosedur administrasi, penguatan koordinasi internal, kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku, serta penerapan pendekatan pelayanan yang lebih empatik terhadap kebutuhan anggota DPRD. Regulasi yang jelas memberikan kepastian hukum dan akuntabilitas pelayanan, sementara perhatian terhadap kebutuhan individu anggota DPRD berkontribusi terhadap peningkatan kepercayaan dan kepuasan pengguna layanan. Meskipun demikian, upaya-upaya tersebut masih perlu ditingkatkan secara berkelanjutan melalui penguatan sistem pelayanan dan kapasitas aparatur agar kualitas pelayanan fasilitasi perjalanan dinas dapat semakin optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Grönroos, C. (1990). *Service Management and Marketing: Managing the Moments of Truth in Service Competition*. Lexington: Lexington Books.
- Grönroos, C. (2007). *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition* (3rd ed.). Chichester: John Wiley & Sons.
- Handoko, T. H. (2012). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Keban, Y. T. (2018). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Lovelock, C. (2001). *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. New Jersey: Prentice Hall.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (7th ed.). New Jersey: Pearson Education.

Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Moenir, H. A. S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Moenir, H. A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia (Edisi Revisi)*. Jakarta: Bumi Aksara.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.

Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational Behavior* (18th ed.). New Jersey: Pearson Education.

Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama.

Siagian, S. P. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Thoha, M. (2003). *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

Thoha, M. (2008). *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana.

Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2003). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: McGraw-Hill.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik.