



Peningkatan Pelayanan Administrasi Sekretariat DPRD Provinsi Kalimantan Timur dalam Mendukung Fungsi Legislasi, Anggaran, dan Pengawasan

<u>INFO PENULIS</u>	<u>INFO ARTIKEL</u>
Syarifah Hasnah Universitas Mulawarman Syarifahhasnah6@gmail.com Khairil Anwar Universitas Mulawarman khairil.anwar@fisip.unmul.ac.id	ISSN: 2808-1307 Vol. 6, No. 2, Agustus 2026 https://jurnal.ardenjaya.com/index.php/ajsh
© 2026 Arden Jaya Publisher All rights reserved	

Saran Penulisan Referensi

Hasnah, S., & Anwar, K. (2026). Peningkatan Pelayanan Administrasi Sekretariat DPRD Provinsi Kalimantan Timur dalam Mendukung Fungsi Legislasi, Anggaran, dan Pengawasan. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 6 (2),1800-1805.

Abstrak

Pelayanan administrasi merupakan bagian penting yang mendukung tugas legislasi, anggaran, dan pengawasan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peningkatan kualitas pelayanan administrasi di Sekretariat DPRD Provinsi Kalimantan Timur dengan mengacu pada indikator kemampuan aparatur, struktur birokrasi/aliran informasi, serta pemanfaatan teknologi informasi. Metode yang diterapkan adalah deskriptif kualitatif, dengan pengumpulan data melalui observasi partisipatif terbatas dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi telah berjalan dengan cukup baik, ditandai dengan peningkatan kemampuan pegawai dan digitalisasi sistem kerja. Namun, efektivitasnya masih terkendala oleh ketidakmerataan kualitas sumber daya manusia, lemahnya koordinasi antarbagian, serta rendahnya literasi teknologi di kalangan staf. Sebagai saran, Sekretariat DPRD perlu mengembangkan program pelatihan teknis yang inklusif, menyinkronkan prosedur operasional standar (SOP) untuk memperlancar komunikasi, dan mengoptimalkan pelatihan sistem informasi untuk mendukung tugas kelembagaan DPRD secara lebih efektif, efisien, dan akuntabel.

Kata Kunci: Pelayanan Administrasi, Fungsi DPRD, Aliran Informasi, Kompetensi Aparatur, Teknologi Informasi.

Abstract

Administrative services play an important role in supporting the legislative, budgeting, and oversight functions of the Regional House of Representatives (DPRD). This study aims to analyze the improvement of administrative service quality at the Secretariat of the East Kalimantan Provincial DPRD by referring to indicators of staff competence, bureaucratic structure/information flow, and the utilization of information technology. The study employed a qualitative descriptive method, with data collected through limited participatory observation and documentation review. The findings indicate that administrative services have been implemented relatively well, as reflected in the improvement of employee competencies and the digitalization of work systems. However, their effectiveness is still constrained by unequal human resource quality, weak interdepartmental coordination, and low technological literacy among staff members. Therefore, the Secretariat of the DPRD should develop inclusive technical training programs, synchronize Standard Operating Procedures (SOPs) to facilitate communication, and optimize information system training to support the institutional functions of the DPRD in a more effective, efficient, and accountable manner.

Keywords: Administrative Services, DPRD Functions, Information Flow, Staff Competence, Information Technology.

A. Pendahuluan

Dinamika era globalisasi yang ditandai dengan adanya pergeseran tren di berbagai sektor merupakan sesuatu yang menuntut organisasi untuk responsif dan mampu beradaptasi terhadap perubahan yang terjadi. Salah satu permasalahan fundamental yang hingga kini masih menjadi fokus perhatian adalah kualitas pelayanan publik (Suciati et al., 2022).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan layanan bagi warga negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Layanan tersebut mencakup penyediaan barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang dikelola oleh Penyelenggara Pelayanan Publik. Ketentuan tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan pelayanan administratif merupakan aspek krusial yang wajib dikelola secara optimal oleh setiap instansi pemerintah demi tercapainya pelayanan yang bermutu bagi seluruh pemangku kepentingan.

Sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah mengatur bahwa Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) memiliki kewenangan dalam pembentukan peraturan daerah, penyusunan anggaran, dan pengawasan. Guna mendukung pelaksanaan kewenangan tersebut, Sekretariat diberikan kewenangan untuk mengelola administrasi kesekretariatan, administrasi keuangan, serta menyediakan dukungan teknis dan administratif bagi pelaksanaan tugas dan fungsi Anggota DPRD. Sehubungan dengan hal tersebut, kualitas pengelolaan pelayanan administratif Sekretariat memiliki peranan yang sangat penting dalam menjamin kelancaran pelaksanaan fungsi kelembagaan DPRD yang merupakan bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat.

Meski secara kelembagaan peran Sekretariat sangat penting, kenyataannya di berbagai daerah tugas-tugas sekretariat masih belum berjalan dengan maksimal. Berbagai penelitian dan laporan menyebutkan bahwa kualitas layanan yang diberikan masih menghadapi berbagai tantangan, seperti kurangnya sumber daya manusia (SDM), kurangnya fasilitas pendukung, dan prosedur kerja yang belum terstandardisasi dengan jelas.

Menurut Rahmad dan Yarsina (2025), Keterbatasan sumber daya manusia dan keterbatasan sarana prasarana menjadi faktor utama yang menghambat kinerja organisasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa aspek internal organisasi memiliki peran strategis dalam menentukan kualitas pelayanan publik. Sedangkan Menurut Hasanuddin dan Zahara Tussoleha Rony (2025) bahwa faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan publik dapat dikategorikan ke dalam dua kelompok utama, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal mencakup keandalan, jaminan, penampilan nyata, empati, responsivitas, disiplin kerja, dan kepemimpinan. Sementara itu, faktor eksternal meliputi adopsi teknologi dan infrastruktur.

Provinsi Kalimantan Timur merupakan salah satu wilayah strategis di Indonesia yang memiliki potensi sumber daya alam yang melimpah, khususnya dalam sektor pertambangan, migas, batubara, dan kehutanan. Sebagai daerah yang tengah mengalami pembangunan masif

dengan rencana pemindahan ibu kota negara ke Nusantara di Kabupaten Penajam Paser Utara, Kalimantan Timur menghadapi berbagai tantangan dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan yang efektif, responsif, dan akuntabel. Dalam dinamika pembangunan tersebut, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Kalimantan Timur sebagai representasi aspirasi masyarakat memiliki peran strategis dalam merumuskan kebijakan daerah, pengawasan terhadap pemerintah daerah, serta penganggaran pembangunan. Keberhasilan DPRD Provinsi Kalimantan Timur dalam menjalankan fungsinya sangat bergantung pada dukungan administratif dan teknis yang diberikan oleh Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Kalimantan Timur.

Sekretariat DPRD Provinsi Kalimantan Timur sebagai perangkat daerah yang mengelola urusan administratif memiliki tanggung jawab menyediakan dukungan bagi kelancaran tugas Dewan Perwakilan Rakyat Daerah. Hal ini selaras dengan Rencana Strategis (RENSTRA) Sekretariat DPRD Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2025–2029 yang menetapkan tujuan utama “terwujudnya dukungan pelaksanaan tugas dan fungsi DPRD”. Di samping itu, Sekretariat DPRD juga berfokus pada peningkatan kualitas layanan publik perangkat daerah serta penguatan akuntabilitas kinerja perangkat daerah.

Berdasarkan hasil pengamatan awal dan informasi yang terdapat dalam Rencana Strategis (RENSTRA) Sekretariat DPRD Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2025–2029, teridentifikasi beberapa aspek yang memerlukan peningkatan dalam mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi DPRD. Permasalahan utama yaitu belum optimalnya pengembangan sumber daya manusia (SDM) yang terlihat dari ketimpangan kompetensi tenaga kerja serta kurang maksimalnya koordinasi internal maupun eksternal organisasi. Selain itu, penerapan sistem dan prosedur kerja masih perlu diperbaiki karena sebagian proses kerja belum sepenuhnya efektif, efisien, dan menyesuaikan dengan kemajuan teknologi. Implementasi digitalisasi dalam pengelolaan layanan administratif juga belum maksimal, yang ditunjukkan dengan belum terhubungnya sistem informasi serta keterbatasan kemampuan teknologi informasi pada sebagian pegawai. Kemudian, penggunaan sarana dan prasarana pendukung layanan masih perlu dioptimalkan guna mendukung kinerja organisasi.

Walaupun masalah yang berkaitan dengan pelayanan administratif di pemerintah daerah telah banyak diteliti, penelitian mengenai pelayanan Sekretariat DPRD selama ini masih lebih banyak berfokus pada kinerja organisasi dan birokrasi secara umum. Penelitian yang secara khusus mengaitkan dan mengintegrasikan aspek kompetensi pegawai, struktur atau aliran informasi, serta digitalisasi administrasi secara bersamaan di lingkungan lembaga legislatif daerah masih sangat jarang dilakukan, terutama dalam konteks Sekretariat DPRD Provinsi Kalimantan Timur. Sebenarnya, penggabungan ketiga dimensi tersebut sangat penting dalam menangani kompleksitas kebutuhan administratif anggota dewan di era transformasi digital. Celah ini berusaha diisi melalui penelitian ini dengan melakukan analisis mendalam yang menggabungkan faktor internal kedewanan dengan tantangan modernisasi dalam pelayanan naskah dinas dan administrasi publik.

Berdasarkan latar belakang dan kesenjangan penelitian di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis secara komprehensif upaya peningkatan pelayanan administratif Sekretariat DPRD Provinsi Kalimantan Timur dalam mendukung tugas serta fungsi DPRD melalui perspektif kompetensi aparatur, efektivitas aliran informasi, dan tingkat pemanfaatan teknologi informasi. Penelitian ini berkontribusi secara teoretis dan praktis dengan memberikan pemetaan empiris atas faktor-faktor internal yang memengaruhi mutu layanan administratif di lingkungan Sekretariat DPRD. Selain itu, artikel ini menawarkan luaran berupa rekomendasi strategis dan aplikatif bagi penguatan tata kelola administrasi parlemen daerah yang berbasis pada peningkatan kompetensi pegawai, standarisasi Standar Operasional Prosedur (SOP), dan optimalisasi integrasi teknologi informasi yang efektif, efisien, serta akuntabel.

B. Metodologi

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif-analitis untuk mengkaji secara mendalam, menyeluruh, dan kontekstual mengenai dinamika serta upaya peningkatan pelayanan administratif di lingkungan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Kalimantan Timur. Dalam penelitian ini, peneliti berperan sebagai instrumen utama (human instrument) melalui keterlibatan langsung sebagai praktisi magang dengan cara melakukan observasi partisipatif yang terbatas. Peran ini dipilih untuk memastikan bahwa interpretasi data tetap berada dalam kerangka akademis dan menghindari penulisan

naskah yang bias sebagai laporan kegiatan magang biasa yang cenderung hanya bersifat deskriptif-kronologis. Lokasi penelitian dipilih secara sengaja di Kantor Sekretariat DPRD Provinsi Kalimantan Timur yang beralamat di Jalan Teuku Umar, Karang Paci, Kota Samarinda. Pengumpulan data lapangan, yang mencakup baik pengamatan langsung maupun penelusuran dokumen kelembagaan, dilakukan selama periode magang pada semester enam tahun 2026. Adapun unit analisis yang diteliti dalam penelitian ini difokuskan pada tiga dimensi utama pengelolaan pelayanan administratif kesekretariatan yang diadaptasi dari pemikiran Hardiyansyah (2018), yaitu kompetensi aparatur, efektivitas struktur atau aliran informasi, serta tingkat pemanfaatan teknologi informasi.

C. Hasil dan Pembahasan

Peningkatan mutu pelayanan administrasi di Sekretariat DPRD Provinsi Kalimantan Timur diorientasikan pada pembentukan ekosistem kerja yang modern, responsif, dan terintegrasi secara digital. Kredibilitas lembaga parlemen daerah di pandangan publik secara tidak langsung dipengaruhi oleh seberapa baik dukungan administrasi yang disediakan oleh perangkat kesekretariatan. Namun, dalam praktiknya, peningkatan ini belum sepenuhnya merata dan optimal di semua bagian. Terdapat beberapa kendala operasional yang diakibatkan oleh Standar Operasional Prosedur (SOP) yang masih bersifat manual, keterbatasan kemampuan teknologi informasi di kalangan staf administratif dalam penggunaan sistem digital, serta kondisi infrastruktur teknologi informasi yang belum terintegrasi dengan baik.

Apabila aspek dasar seperti kompetensi sumber daya manusia, kejelasan prosedur kerja (SOP), dan kecanggihan infrastruktur teknologi dapat berjalan dengan baik, maka pelaksanaan tiga fungsi utama DPRD, yaitu legislasi, pengawasan, dan penganggaran, dapat dilakukan dengan lebih efektif, transparan, dan akuntabel. Untuk mengevaluasi kualitas pelayanan tersebut, analisis dalam penelitian ini dilakukan berdasarkan tiga dimensi pendekatan menurut Hardiyansyah (2018), yaitu kompetensi aparatur, struktur birokrasi dan aliran informasi, serta pemanfaatan teknologi informasi.

Kompetensi Aparatur

Menurut Hardiyansyah (2018), kemampuan aparatur merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi kualitas layanan publik. Kemampuan ini sangat berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, dan keahlian pegawai dalam melaksanakan tugas pelayanan agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efisien. Pandangan ini selaras dengan pendapat Sellang dkk. (2019, dalam Fadillah et al. , 2025) yang menekankan bahwa kualitas pelayanan publik hanya dapat dicapai jika aparatur memiliki kompetensi yang cukup dan orientasi pelayanan yang tinggi, bukan sekadar kemampuan administrasi.

Dalam Rencana Strategis (RENSTRA) Sekretariat DPRD Provinsi Kalimantan Timur Tahun 2025–2029, teridentifikasi masalah terkait belum optimalnya peningkatan kualitas sumber daya manusia, yang tercermin dari ketidakmerataan kualitas SDM serta perlunya peningkatan koordinasi, baik secara internal maupun eksternal. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan aparatur masih menjadi aspek kritis yang perlu diperhatikan dalam mendukung pelayanan administrasi.

Hasil observasi selama masa penelitian menunjukkan ketidakmerataan kompetensi, terutama dalam penguasaan teknologi informasi. Terdapat sejumlah karyawan yang masih memerlukan bantuan atau pendampingan saat menggunakan teknologi dalam tugas administrasi sehari-hari. Situasi ini umumnya terlihat ketika karyawan mengakses aplikasi tertentu atau melakukan pengelolaan administrasi secara digital. Meskipun teknologi telah diterapkan untuk mendukung pekerjaan, tingkat pemahaman teknologi di kalangan karyawan masih bermacam-macam.

Keadaan ini menunjukkan bahwa kemampuan pegawai dalam menggunakan teknologi informasi belum sepenuhnya merata. Padahal, perkembangan sistem administrasi pemerintahan saat ini mengharuskan pegawai untuk dapat beradaptasi dengan teknologi dalam menjalankan tugas sehari-hari. Jika kemampuan dalam penggunaan teknologi masih terbatas, maka proses administrasi berisiko menjadi tidak efektif, memerlukan waktu lebih lama untuk menyelesaikan tugas, dan dapat menimbulkan perbedaan kualitas hasil kerja antara staf. Oleh karena itu, peningkatan kemampuan aparatur melalui pelatihan berkelanjutan dan bimbingan teknis sangat penting untuk menyeimbangkan kualitas pelayanan administrasi.

Struktur Birokrasi dan Aliran Informasi

Struktur birokrasi yang teratur dapat membantu dalam pembagian tugas dan tanggung jawab, sementara arus informasi yang baik akan mendukung kelancaran komunikasi dan

koordinasi dalam suatu organisasi. Dalam menjalankan tugasnya, Sekretariat DPRD Provinsi Kalimantan Timur mempunyai susunan organisasi yang terdiri dari beberapa bagian yang saling melengkapi, seperti Bagian Umum dan Keuangan serta Bagian Persidangan dan Perundang-undangan. Pembagian tugas ini bertujuan agar setiap layanan administrasi dapat dilaksanakan secara proporsional sesuai dengan fungsi dan tanggung jawab masing-masing unit kerja.

Berdasarkan Rencana Strategis Sekretariat DPRD Provinsi Kalimantan Timur, terdapat masalah terkait kurang optimalnya pemanfaatan sistem dan prosedur kerja. Permasalahan ini terlihat dari adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang belum berjalan dengan efektif dan efisien, serta perlunya peningkatan koordinasi dalam pelaksanaan tugas. Hasil pengamatan di lapangan menunjukkan bahwa sebagian besar draf SOP untuk penanganan naskah dinas dan surat menyurat antarbagian masih menggunakan sistem manual.

Keberadaan SOP yang tidak optimal dan bersifat manual dapat berdampak pada konsistensi dan kecepatan pelayanan administrasi. SOP seharusnya berfungsi sebagai panduan mutlak bagi pegawai dalam menyelesaikan tugas, agar pelayanan dapat dilakukan secara seragam dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Ketika SOP belum berfungsi dengan baik, bisa terjadi risiko tumpang tindih prosedur, keterlambatan distribusi berkas, dan ketidaksesuaian alur kerja. Selain itu, arus informasi yang kurang optimal dapat menghambat pengiriman dokumen penting yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas kedewanan. Oleh karena itu, peningkatan sistem kerja, penguatan koordinasi antar bagian, dan perbaikan efektivitas SOP manual menuju digitalisasi adalah langkah-langkah yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi.

Pemanfaatan Teknologi Informasi

Teknologi informasi memungkinkan pelayanan dilakukan dengan lebih cepat, akurat, efisien, dan transparan, sehingga mendukung kesinambungan administrasi dalam suatu organisasi. Berdasarkan Rencana Strategis Sekretariat DPRD Provinsi Kalimantan Timur, pemanfaatan teknologi informasi masih menjadi salah satu aspek yang perlu ditingkatkan. Hal ini terlihat dari kurang optimalnya integrasi teknologi dalam mendukung pelayanan administrasi dan perlunya pengembangan kemampuan aparatur dalam menggunakan alat digital. Kondisi ini menunjukkan bahwa transformasi digital masih merupakan tantangan nyata dalam mencapai efisiensi birokrasi.

Walaupun demikian, dalam beberapa tahun terakhir, Sekretariat DPRD Provinsi Kalimantan Timur telah melaksanakan berbagai usaha untuk mendigitalisasi administrasi. Salah satu contohnya adalah sistem absensi pegawai yang sebelumnya dilakukan secara manual, kini telah sepenuhnya beralih ke sistem absensi digital melalui perangkat telepon pintar (*smartphone*). Penerapan sistem ini memberikan kemudahan bagi pegawai dalam melakukan pencatatan kehadiran dan membantu lembaga dalam memantau disiplin staf dengan lebih cepat, akurat, dan secara *real-time*.

Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi juga dioptimalkan melalui pelaksanaan aplikasi e-Kinerja. Aplikasi ini berfungsi sebagai alat pelaporan aktivitas harian serta pemantauan kinerja pegawai secara elektronik. Melalui e-Kinerja, setiap aktivitas yang telah dilakukan oleh pegawai dapat didokumentasikan, diverifikasi, dan dievaluasi lebih tepat. Penggunaan aplikasi ini terbukti membantu meningkatkan akuntabilitas kinerja individu pegawai serta mendukung proses pengawasan dan penilaian kinerja oleh pimpinan dengan lebih efisien.

Penerapan sistem absensi digital dan e-Kinerja mencerminkan komitmen yang kuat terhadap upaya digitalisasi administrasi di Sekretariat DPRD Provinsi Kalimantan Timur. Kehadiran teknologi informasi ini tidak hanya mempermudah pekerjaan administratif sehari-hari, tetapi juga meningkatkan ketepatan data, mempercepat proses pelaporan, serta mengurangi ketergantungan pada sistem administrasi manual yang konvensional. Oleh karena itu, pemanfaatan teknologi informasi menjadi salah satu faktor penentu dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi guna mendukung pelaksanaan fungsi DPRD secara lebih efektif, efisien, dan akuntabel.

D. Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang dilakukan, layanan administrasi di Sekretariat DPRD Provinsi Kalimantan Timur telah berfungsi dengan baik dalam mendukung pelaksanaan tugas legislasi, anggaran, serta pengawasan DPRD. Hal ini terlihat dari berbagai upaya yang dilakukan untuk meningkatkan layanan, seperti penyelenggaraan pelatihan dan bimbingan teknis guna

meningkatkan kapasitas pegawai, memperkuat koordinasi antar bagian untuk memastikan aliran informasi berjalan lancar, serta memanfaatkan teknologi informasi dalam kegiatan administrasi sehari-hari.

Sehubungan dengan kemampuan pegawai, peningkatan kapasitas terus dilakukan untuk mendukung pelaksanaan tugas administrasi yang semakin kompleks, terutama dalam penerapan teknologi informasi. Namun, terdapat perbedaan kemampuan di antara pegawai dalam mengoperasikan teknologi yang digunakan dalam pekerjaan administrasi, sehingga diperlukan peningkatan kompetensi secara menyeluruh dan berkesinambungan. Mengenai struktur birokrasi dan aliran informasi, adanya pembagian unit serta koordinasi antar bagian telah membantu kelancaran layanan administrasi, meskipun efektivitas komunikasi dan sinkronisasi Prosedur Operasional Standar (yang sebagian besar masih manual) perlu ditingkatkan lebih jauh. Di sisi lain, dalam hal penerapan teknologi informasi, penggunaan sistem digital seperti absensi berbasis smartphone dan aplikasi e-Kinerja telah meningkatkan efisiensi kerja serta pengelolaan administrasi, tetapi penguatan infrastruktur jaringan yang optimal masih diperlukan agar manfaat digitalisasi dirasakan secara menyeluruh di semua bagian.

Dengan demikian, layanan administrasi di Sekretariat DPRD Provinsi Kalimantan Timur telah berjalan dengan baik, namun masih memerlukan perbaikan dan pengembangan berkelanjutan pada aspek kualitas sumber daya manusia, tata kelola Standar Operasional Prosedur, serta integrasi teknologi informasi. Keterbatasan dalam penelitian ini terletak pada ruang lingkup pengamatan yang terbatas pada periode pelaksanaan magang tertentu dan fokus utama yang dominan berada di lingkungan Sub Bagian Tata Usaha dan Kepegawaian, sehingga dinamika pelayanan administratif pada bagian teknis kedewanan lainnya belum tergambarkan secara menyeluruh.

E. Referensi

- Adhytia, R., Et Al. (2025).. Jurnal Homanis, 2(1), 47–54.
<https://doi.org/10.55598/Homanis.V2i1.22>
- Fadillah, A. A., Wahyiah, I. R., & Arifin, S. (2025). *Peningkatan Pelayanan Administrasi Sekretariat Dewan (Setwan) Dalam Mendukung Fungsi DPRD Kabupaten Pandeglang*. 4(2), 7522–7530.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya (Edisi Revisi)*. Gava Media.
- Hasanuddin, & Rony, Z. T. (2025). *Systematic Literature Review: Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan*. 8, 46–58.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.35914/Jemma.V8i1.3098>
- Lubis, D. W., & Veri, J. (2025). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian: Systematic Review. *Jurnal Manajemen Informatika Jayakarta*, 5(2), 135-141.
- Pasaribu, M. I. Y. A. (2024). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kelurahan Pulang Pisau. *Jurnal Riset Akuntansi Politika*, 7(3), 742-750.
- Rahmad, & Yarsina, N. (2025). Analisis Kinerja Organisasi Pada Kantor Kecamatan Palupuh. *Ensiklopedia Of Journal*, 7(4), 155–160.
- Salam, M. A. D., & Rosy, B. (2022). Pengaruh Sarana Prasarana Dan Kualitas Pelayanan Administrasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(3), 377-391.
- Sekretariat DPRD Provinsi Kalimantan Timur. (2025). Rencana Strategis (Renstra) Sekretariat DPRD Prov. Kaltim Tahun 2025-2029. Portal Resmi DPRD Provinsi Kalimantan Timur.
<https://dprd.kaltimprov.go.id/page/renstra-sekretariat-dprd-prov-kaltim-tahun-2025-2029>
- Suciati, O. D., Hidayat, R., & Azizah, A. N. (2022). Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Di Kecamatan Majalaya Kabupaten Karawang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(4). <https://doi.org/10.5281/Zenodo.6358138>
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta.
- Telaumbanua, F. E. Y., Lase, D., & Waruwu, S. (2022). Penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kepegawaian. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(2), 320-326.