



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
**UNIVERSITAS LAMPUNG**  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Prof. Dr. Sumantri Brojonegoro No.1 Bandar Lampung 35145, telepon/Fax. 0721-704626



**SURAT PERJANJIAN (KONTRAK) PEKERJAAN  
PELAKSANAAN KEGIATAN PENELITIAN**

**NOMOR : 10/UN26.16/PN.02.00.01/2022  
TANGGAL : 14 Maret 2022**

**ANTARA**

**PEJABAT PEMBUAT KOMITMEN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG**

**DAN  
DR. MAULANA MUKHLIS, M.IP. (KETUA)  
PENANGGUNGJAWAB KEGIATAN PENELITIAN DENGAN JUDUL KAJIAN  
RELASI HARAPAN DAN KINERJA PELAYANAN (STUDI PADA  
SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN LAMPUNG BARAT) OLEH DOSEN  
JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG**

**BANDAR LAMPUNG  
2022**

## RINGKASAN KONTRAK

Kegiatan yang dananya berasal dari DIPA BLU Universitas Lampung

1. No./Tgl.DIPA : DIPA- 023.17.2.677516/2022; 17 November 2021
2. Kode Keg./Sub.Keg/MAK : 4471.DBA.004.051.B.525119 Tahun Anggaran 2022  
(Penelitian)
3. No. dan Tanggal SPK : 10/UN26.16/PN.02.00.01/2022 Tanggal 14 Maret 2022
4. Nama Penanggungjawab : Dr. Maulana Mukhlis, M.IP. /Penanggung Jawab Kegiatan Penelitian oleh Dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP Unila
5. Alamat Penanggungjawab : Jl.Prof. Sumantri Brojonegoro No.1 Bandar Lampung.
6. Nomor Pokok Wajib Pajak : 08.494.585.6-323.000
7. Nilai SPK/Surat Perjanjian : **Rp. 12.500.000,-**
8. Uraian dan volume Pekerjaan : Penelitian dengan Judul Kajian Relasi Harapan dan Kinerja Pelayanan (Studi Pada Sekretariat DPRD Kabupaten Lampung Barat) oleh Dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Lampung.
9. Cara Pembayaran :
  1. Kegiatan penelitian pembayaran angsuran I (satu) sebesar 70% ( dari nilai pekerjaan) atau 70% x Rp. 12.500.000 - yakni sebesar Rp. 8.750.000 - (*delapan juta tujuh ratus lima puluh ribu rupiah*), setelah surat perjanjian pelaksanaan pekerjaan ini ditandatangani oleh kedua belah pihak dan menyerahkan proposal-proposal kegiatan tersebut dari Pihak Kedua kepada Pihak Pertama
  2. Kegiatan penelitian pembayaran angsuran II (dua) sebesar 30% (dari nilai pekerjaan) atau 30% x Rp. 12.500.000 yakni sebesar Rp. 3.750.000,- (*tiga juta tujuh ratus lima puluh ribu rupiah*), setelah pekerjaan selesai 100% dinyatakan dengan Berita Acara Serah Terima pekerjaan dan menyerahkan laporan hasil kegiatan dari Pihak Kedua kepada Pihak Pertama.
  3. Pembayaran tersebut di atas dilakukan melalui kas Badan Layanan Umum (BLU) ke Rekening Pihak Kedua pada Bank : **BNI Cab. Tanjung Karang** dengan nomor rekening **0167755995**, a.n. Dr. Maulana Mukhlis, M.IP. sebagai penanggung jawab kegiatan penelitian oleh Dosen Jurusan ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
10. Jangka waktu pelaksanaan : 155 (seratus lima puluh lima hari) kalender terhitung tanggal 14 Maret 2022 – 15 Agustus 2022
11. Tanggal Penyelesaian Pekerjaan :
12. Jangka waktu Pemeliharaan Ketentuan Sanksi :
  1. Apabila terjadi ketelambatan pekerjaan tanpa adanya alasan yang diterima oleh pemberi pekerjaan dikenakan sanksi/denda sebesar 1/1000 (satu permil) untuk setiap hari keterlambatan dengan denda maksimal sebesar 5%, (lima persen) dari jumlah harga borongan.
  2. Segala resiko yang timbul akibat keterlambatan pekerjaan tersebut ini sepenuhnya menjadi beban dan tanggung jawab pihak II. Maka kami sebagai pihak I dapat membatalkan SPK secara sepihak dan pihak II tidak berhak menuntut kerugian apapun dari instansi kami.

Bandar Lampung, 15 Maret 2022  
Rejabat Pembuat Komitmen FISIP Universitas Lampung,

  
**Dr. Arit Suniono, S.Sos., M.Si.**  
NIP. 19800318/200112 1 002



**SURAT PERJANJIAN (KONTRAK) PEKERJAAN  
PELAKSANAAN KEGIATAN PENELITIAN  
OLEH DOSEN JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG**

NOMOR : 10/UN26.16/KU.02.00.01/2022  
TANGGAL : 14 Maret 2022

Pada hari ini Senin tanggal empat belas bulan Maret tahun dua ribu dua puluh dua, kami yang bertanda tangan di bawah ini :

1. Nama : Dr. Arif Sugiono, S.Sos., M.Si.  
Jabatan : Pejabat Pembuat Komitmen FISIP Universitas Lampung  
Alamat : Jl. Prof. Soemantri Brojonegoro No.1 Bandar Lampung

Selanjutnya dalam perjanjian ini disebut **PIHAK PERTAMA**

2. Nama : Dr. Maulana Mukhlis, M.IP.  
Jabatan : Penanggungjawab Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dengan Judul Kajian Relasi Harapan dan Kinerja Pelayanan (Studi Pada Sekretariat DPRD Kabupaten Lampung Barat)  
Tanggungjawab Oleh Dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP Unila  
Alamat : Jl. Prof. Soemantri Brojonegoro No.1 Bandar Lampung

Selanjutnya dalam perjanjian ini disebut **PIHAK KEDUA**

PIHAK PERTAMA DAN KEDUA berdasarkan :

1. Peraturan Presiden nomor 54 tahun 2010; tentang pengadaan barang/jasa pemerintah
  2. Undang-undang RI nomor 17 tahun 2003 tentang Keuangan Negara;
  3. Undang-undang nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
  4. Undang-undang nomor 15 tahun 2004 tentang Pemeriksaan Pengelolaan dan Tanggung Jawab Keuangan Negara;
  5. Keppres Nomor 42 tahun 2002 jo nomor 72 tahun 2004 tentang Pelaksanaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara;
  6. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 606/KMK.66/2004 tentang Pedoman Pembayaran Pelaksanaan Anggaran;
  7. DIPA Universitas Lampung Nomor DIPA-023.17.2.677516/2022, 17 November 2021
- Dengan ini menyatakan setuju dan sepakat untuk mengikat diri dalam suatu perjanjian pelaksanaan pekerjaan, dengan ketentuan dan syarat-syarat tercantum dalam pasal-pasal ini :

## **PASAL 1**

### **LINGKUP PEKERJAAN**

**PIHAK PERTAMA** memberi tugas kepada **PIHAK KEDUA** dan **PIHAK KEDUA** menerima tugas tersebut untuk melaksanakan dan mengkoordinir kegiatan Penelitian dengan Judul Kajian Relasi Harapan dan Kinerja Pelayanan (Studi Pada Sekretariat DPRD Kabupaten Lampung Barat)

## **PASAL 2**

### **BIAYA PENELITIAN**

Untuk melaksanakan kegiatan Penelitian oleh Dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP Unila seperti dalam pasal 1 di atas, dibiayai dari Anggaran DIPA BLU Unila TA 2021 sebesar Rp.12.500.000,- (*dua belas juta lima ratus ribu rupiah*). Mata Anggaran Kegiatan (MAK) 4471.QEI.001.052.A.525119 Tahun Anggaran 2022. Sudah termasuk biaya Seminar, Penerbitan Publikasi Universitas dan Jurusan.

## **PASAL 3**

### **CARA PEMBAYARAN**

Pembayaran tersebut pada pasal 2 di atas dilakukan dalam 2 tahap :

1. Tahap pertama sebesar 70% dari nilai kontrak atau sebesar 70% x Rp.12.500.000,- = Rp.8.750.000,- (*delapan juta tujuh ratus lima puluh ribu rupiah*) setelah penandatanganan kontrak oleh kedua belah pihak dan menyerahkan proposal yang disahkan Ketua Lembaga Penelitian dan Pengabdian masyarakat Universitas Lampung.
2. Tahap kedua (terakhir) sebesar 30% dari nilai kontrak atau sebesar 30% x Rp.12.500.000,- = Rp. 3.750.000,- (*tiga juta tujuh ratus lima puluh ribu rupiah*) setelah pekerjaan dinyatakan selesai dan dinyatakan dalam berita acara penyerahan pekerjaan dan menyerahkan laporan hasil kegiatan Penelitian dan Publikasi.

Pembayaran dilakukan melalui kas Badan Layanan Umum (BLU) Universitas Lampung pada pihak kedua ke nomor rekening : **0167755995 Bank BNI Cab. Tanjung Karang** atas nama : **Dr. Maulana Mukhlis, M.IP.** Penanggung jawab kegiatan penelitian oleh Dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP Unila)

## **PASAL 4**

### **JANGKA WAKTU PELAKSANAAN**

1. Jangka waktu pelaksanaan kegiatan Penelitian oleh Dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Lampung tersebut dalam pasal 1 adalah 155 (seratus lima puluh lima hari) terhitung sejak ditandatanganinya perjanjian ini. Laporan ini harus diserahkan **PIHAK KEDUA** selambat-lambatnya tanggal 15 Agustus 2022 sebanyak (5) lima Eksemplar.
2. Apabila laporan Penelitian tidak diselesaikan tepat pada waktunya, **PIHAK KEDUA** dapat mengajukan Adendum sebanyak 1 kali saja, dan apabila **PIHAK KEDUA** berhenti/diberhentikan dari jabatan atau dipindahkan ke instansi lain, **PIHAK KEDUA** wajib mempertanggungjawabkan penggunaan dana penelitian yang telah diterima dari **PIHAK PERTAMA**, selanjutnya **PIHAK PERTAMA** berhak menunjuk orang lain untuk melaksanakan pekerjaan tersebut.

**Pasal 5**  
**PELAPORAN KEGIATAN**

1. Penyerahan Dokumen Laporan Kemajuan sebagai prasyarat pembayaran angsuran II dilakukan pada tanggal 14 Juli 2022 dengan rincian dokumen sebagai berikut:
  - a. Laporan Kemajuan (Hardcopy 3 rangkap dan softfile)
  - b. Bukti capaian keluaran kegiatan penelitian yang terdiri dari luaran wajib berikut:
    - Bukti submitted artikel pada jurnal nasional yang terindeks SINTA 2 hingga 5 bagi Ketua Peneliti dengan homebase Sarjana dan Vokasi,
    - Bukti submitted artikel pada jurnal internasional bagi Ketua Peneliti dengan homebase Magister,
    - Bukti submitted artikel pada jurnal internasional bereputasi bagi Ketua Peneliti dengan homebase Doktoral,

Selain itu, dapat disampaikan juga luaran tambahan kegiatan sebagai berikut:

- Bukti penyajian artikel yang dipresentasikan dan akan dimuat dalam Prosiding Seminar Nasional bagi Ketua Peneliti dengan homebase Sarjana dan Vokasi,
  - Bukti penyajian artikel yang dipresentasikan dan akan dimuat dalam prosiding Seminar Internasional bagi Ketua Peneliti dengan homebase Magister,
  - Bukti penyajian artikel yang dipresentasikan dan akan dimuat dalam prosiding Seminar Internasional serta draft usulan HAKI produk riset bagi Ketua Peneliti dengan homebase Doktoral.
- c. Laporan Keuangan 70%.
2. Penyerahan Laporan Akhir sebagai bukti selesainya kegiatan dilakukan pada tanggal 15 Agustus 2022 dengan rincian dokumen sebagai berikut:
  - a. Laporan Akhir (Hardcopy 3 rangkap dan softfile),
  - b. Bukti perkembangan capaian keluaran kegiatan sebagaimana disebut pada point 1b,
  - c. Laporan Keuangan 100%.

**PASAL 6**  
**SANKSI**

1. Jika **PIHAK KEDUA** tidak dapat melaksanakan pekerjaan sesuai dengan batas Waktu pelaksanaan yang tercantum dalam pasal 4 dalam perjanjian ini maka untuk tiap hari keterlambatan **PIHAK KEDUA** wajib membayar denda keterlambatan sebesar 1/1000 (satu permil) dari nilai kontrak.
2. **PIHAK KEDUA** bertanggung jawab penuh apabila dalam pelaksanaan pekerjaan ini tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku, atau terdapat hal – hal atau temuan pemeriksaan yang mengakibatkan kerugian negara.

**PASAL 7**  
**PENYELESAIAN PERSELISIHAN**

1. Jika terjadi perselisihan antara kedua belah pihak, pada dasarnya akan diselesaikan secara musyawarah.
2. Jika perselisihan itu tidak dapat diselesaikan secara musyawarah, maka akan diselesaikan oleh "panitia pendamai" yang berfungsi sebagai juri/wasit yang dibentuk dan diangkat oleh kedua belah pihak yang terdiri dari:
  - Seorang wakil dari PIHAK PERTAMA sebagai anggota
  - Seorang wakil dari PIHAK KEDUA sebagai anggota
  - Seorang pihak ketiga yang ahli sebagai Ketua, yang telah disetujui oleh PIHAK KEDUA
3. Keputusan panitia pendamai ini mengikat kedua belah pihak, dan biaya penyelesaian perselisihan yang dikeluarkan akan ditanggung secara bersama.
4. Jika keputusan ini sebagaimana dimaksud ayat 3 pasal ini tidak dapat diterima oleh salah satu pihak, maka penyelesaian perselisihan akan diteruskan melalui pengadilan Negeri.

**PASAL 8**  
**LAIN-LAIN**

1. Segala sesuatu yang belum diatur dalam surat perjanjian ini yang dipandang perlu oleh kedua belah pihak akan diatur lebih lanjut dalam surat perjanjian tambahan (*Addendum*) dan merupakan perjanjian yang tidak dapat terpisahkan dari perjanjian ini.
2. Surat perjanjian ini dibuat rangkap 4 (empat) untuk Pihak Pertama dan Pihak Kedua, selebihnya diberikan kepada pihak-pihak yang berkepentingan dan ada hubungannya dengan pekerjaan.

**PASAL 9**  
**PENUTUP**

1. Surat perjanjian ini dibuat dan ditandatangani oleh kedua belah pihak di atas materai Rp.10000,- (sepuluh ribu rupiah) pada lembar ke satu dan lembar kedua yang mempunyai kekuatan hukum sama.
2. Perjanjian ini berlaku mulai tanggal ditandatangani oleh kedua belah pihak.

PIHAK KEDUA  
Penanggungjawab Kegiatan



**Dr. Maulana Mukhlis, M.IP.**  
NIP 19780430 200812 1001

PIHAK PERTAMA  
Pejabat Pembuat Komitmen,



**Dr. Ari Sugiono, S.Sos., M.Si.**  
NIP 19800518 200112 1 002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
**UNIVERSITAS LAMPUNG**  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Prof. Dr. Sumantri Brojonegoro No.1 Bandar Lampung 35145, telepon/Fax. 0721-704626



**SURAT PERNYATAAN TANGGUNGJAWAB MUTLAK**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

**N a m a** : Dr. Maulana Mukhlis, M.IP.  
**N I P** : 19780430 200812 1001  
**Jabatan** : Penanggungjawab Kegiatan Penelitian oleh  
Dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP Unila

Menyatakan dengan sesungguhnya :

1. Perhitungan tahap I sebesar 70% yang terdapat pada kegiatan Penelitian oleh Dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP Unila sebesar Rp.8.750.000 (delapan juta tujuh ratus lima puluh ribu rupiah) telah dihitung dengan benar. Sesuai kontrak Nomor 10/UN25.16/PN.02.00.01/2022 Tanggal 14 Maret 2022.
2. Apabila dikemudian hari terdapat kelebihan atas pembayaran kegiatan Penelitian oleh Dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP Unila, kami bersedia menyetorkan kelebihan tersebut ke Kas Negara.
3. Segala akibat yang mungkin timbul dari perubahan di atas menjadi tanggungjawab kami sepenuhnya.

Demikian pernyataan ini kami buat dengan sebenar-benarnya.

Bandar Lampung, 14 Maret 2022.  
Penanggungjawab Kegiatan,

**Dr. Maulana Mukhlis, M.IP.**  
NIP 19780430 200812 1001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
**UNIVERSITAS LAMPUNG**  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Prof. Dr. Sumantri Brojonegoro No.1 Bandar Lampung 35145, telepon/Fax. 0721-704626



LSSM-067-10N



### SURAT PERNYATAAN TANGGUNGJAWAB MUTLAK

Yang bertanda tangan di bawah iri :

**N a m a** : Dr. Arif Sugiono, S.Sos., M.Si.  
**N I P** : 19800518 200112 1 002  
**Jabatan** : Pejabat Pembuat Komitmen FISIP Universitas Lampung

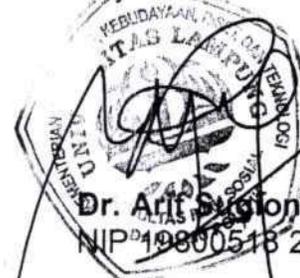
Menyatakan dengan sesungguhnya :

1. Perhitungan tahap I sebesar 70% yang terdapat pada kegiatan Penelitian oleh Dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP Unila sebesar Rp.8.750.000 (delapan juta tujuh ratus lima puluh ribu rupiah) telah dihitung dengan benar. Sesuai kontrak Nomor 10/UN26.16/PN.02.00.01/2022 Tanggal 14 Maret 2022.
2. Apabila dikemudian hari terdapat kelebihan atas pembayaran kegiatan Penelitian oleh Dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP Unila, kami bersedia menyetorkan kelebihan tersebut ke Kas Negara.
3. Segala akibat yang mungkin timbul dari perubahan di atas menjadi tanggungjawab kami sepenuhnya.

Demikian pernyataan ini kami buat dengan sebenar-benarnya.

Bandar Lampung, 14 Maret 2022.

Pejabat Pembuat Komitmen,



**Dr. Arif Sugiono, S.Sos., M.Si.**  
NIP 19800518 200112 1 002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
**UNIVERSITAS LAMPUNG**  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Prof. Dr. Sumantri Brojonegoro No.1 Bandar Lampung 35145, telepon/Fax. 0721-704626



Nomor : /UN26.16/PN.02.00.01/2022 14 Maret 2022  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Perihal : Pengajuan SPP dan SPM

Kepada Yth.  
Wakil Rektor II  
Universitas Lampung  
Di Bandar Lampung

Dengan ini kami sampaikan permohonan penerbitan SPP dan SPM untuk keperluan pembayaran tahap I sebesar 70% Kegiatan Penelitian oleh Dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung sebesar Rp.8.750.000 (delapan juta tujuh ratus lima puluh ribu rupiah) yang dilaksanakan sesuai dengan Surat Perjanjian nomor : 10/UN26.16/PN.02.00.01/2022 Tanggal 14 Maret 2022.

Atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Penanggungjawab Kegiatan

**Dr. Maulana Mukhlis, M.IP.**  
NIP 19780430 200812 1001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
**UNIVERSITAS LAMPUNG**  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Prof. Dr. Sumantri Brojonegoro No.1 Bandar Lampung 35145, telepon/Fax. 0721-704626



LSSM-067-IDN



• **BERITA ACARA SERAH TERIMA PEKERJAAN**  
Nomor : 74 /UN26.16/PN.02.00.01/2022

Pada hari Selasa tanggal lima belas bulan Maret tahun Dua Ribu Dua Puluh Dua, kami sampaikan yang bertanda tangan di bawah ini :

1. Nama : Dr. Arif Sugiono, S.Sos., M.Si.  
Jabatan : Pejabat Pembuat Komitmen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung  
Alamat : Jl. Sumantri Brojonegoro No.1 Bandar Lampung 35145  
**Selanjutnya disebut sebagai Pihak Pertama**
2. Nama : Dr. Maulana Mukhlis, M.IP.  
Jabatan : Penanggung Jawab Kegiatan Penelitian oleh Dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP Unila  
Alamat : Jl. Sumantri Brojonegoro No.1 Bandar Lampung 35145  
**Selanjutnya disebut sebagai Pihak Kedua**

Dengan ini menyatakan telah dilaksanakan serah terima Proposal pekerjaan pelaksanaan kegiatan Penelitian oleh Dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Lampung dengan Surat Perjanjian Pelaksanaan Pekerjaan No 10/UN26.16/PN.02.00.01/2022 Tanggal 14 Maret 2022.

1. **Pihak Pertama** telah menerima dari **Pihak Kedua** proposal pelaksanaan kegiatan Penelitian oleh Dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Lampung sesuai dengan Surat Perjanjian Pelaksanaan Pekerjaan No 10/UN26.16/PN.02.00.01/2022 Tanggal 14 Maret 2022.
2. **Pihak Kedua** telah menyerahkan kepada Pihak Pertama proposal pelaksanaan kegiatan Penelitian oleh Dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Lampung sesuai dengan Surat Perjanjian Pelaksanaan No 10/UN26.16/PN.02.00.01/2022 Tanggal 14 Maret 2022.

Demikian berita acara serah terima pekerjaan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

**PIHAK PERTAMA**  
PEJABAT PEMBUAT KOMITMEN  
FISIP UNIVERSITAS LAMPUNG

  
Dr. Arif Sugiono, S.Sos., M.Si.  
NIP 198005182001121002

**PIHAK KEDUA**  
PENANGGUNG JAWAB KEGIATAN

  
Dr. Maulana Mukhlis, M.IP.  
NIP 197804302008121001



**BERITA ACARA PEMBAYARAN**

Nomor : 138/UN26.16/PN.02.00.01/2022

Pada hari Rabu tanggal enam belas buian Maret tahun Dua Ribu Dua Puluh Dua, kami yang bertanda tangan di bawah ini :

1. Nama : Dr. Arif Sugiono, S.Sos., M.Si.  
Jabatan : Pejabat Pembuat Komitmen FISIP Unila  
Alamat : Jl. Sumantri Brojonegoro No.1 Bandar Lampung  
**DISEBUT SEBAGAI PIHAK PERTAMA**
2. Nama : Dr. Maulana Mukhlis, M.IP.  
Jabatan : Penanggungjawab Kegiatan Penelitian oleh  
Dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP Unila  
Alamat : Jl. Sumantri Brojonegoro No.1 Bandar Lampung  
**DISEBUT SEBAGAI PIHAK KEDUA**

Dengan ini telah melaksanakan Kegiatan Penelitian oleh Dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP Unila, sesuai dengan Surat Perjanjian Nomor : 10/UN26.16/PN.02.00.01/2022 Tanggal 14 Maret 2022.

**PIHAK KEDUA** berhak menerima pembayaran dari **PIHAK PERTAMA** sebesar 70% dari nilai kontrak atau  $70\% \times \text{Rp. } 12.500.000,- = \text{Rp. } 8.750.000,-$  (delapan juta tujuh ratus lima puluh ribu rupiah) yang digunakan untuk 1 kegiatan penelitian, melalui Badan Layanan Umum Universitas Lampung.

**PIHAK KEDUA** sepakat atas jumlah pembayaran tersebut di atas dan dibayarkan melalui Nomor rekening : **0167755995 BNI Cab. Tanjung Karang** atas nama : **Dr. Maulana Mukhlis, M.IP.** penanggungjawab kegiatan penelitian oleh Dosen Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Lampung.

Demikian berita acara pembayaran ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

**II. PIHAK KEDUA**

Penanggungjawab Kegiatan  
Penelitian oleh Dosen FISIP Unila,

**Dr. Maulana Mukhlis, M.IP.**  
NIP 19780430 200812 1001

Bandar Lampung, 16 Maret 2022.

**I. PIHAK PERTAMA**

Pejabat Pembuat Komitmen FISIP

**Dr. Arif Sugiono, S.Sos., M.Si.**  
NIP 19800518 200112 1 002

TAHUN ANGGARAN  
DIPA NOMOR/TANGGAL  
MAK

: 2021  
: DIPA- 023.17.2.677516/2021, 23 November 2020  
: Tanggal 23 November 2020  
: 4471.QEI.001.052.A.525119

### KWITANSI

SUDAH DITERIMA DARI : Pejabat Pembuat Komitmen FISIP Universitas Lampung  
BANYAKNYA UANG : delapan juta tujuh ratus lima puluh ribu rupiah  
UNTUK PEMBAYARAN : Tahap I Pekerjaan Penelitian Oleh Dosen Jurusan  
Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Lampung  
Tahun 2021 sesuai dengan Surat Perjanjian  
No 10/UN26.16/PN.02.00.01/2022 Tanggal 14 Maret 2022,  
dan BAP No. 138/UN26.16/PN.02.00.01/2022 Tanggal  
16 Maret 2022.

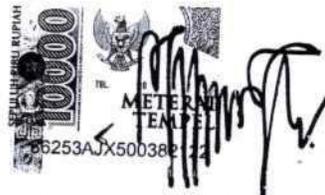
JUMLAH : Rp. 8.750.000

Setujudibayar :  
Pejabat Pembuat Komitmen FISIP Unila,



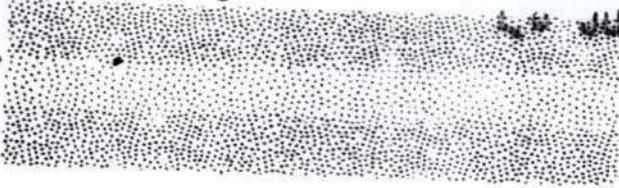
Dr. Arif Sugiono, S.Sos., M.Si.  
NIP 19800518 200112 1 002

Bandar Lampung, 16 Maret 2022  
Yang Menerima  
Penanggungjawab Kegiatan  
Penelitian Oleh Dosen FISIP Unila,



Dr. Maulana Mukhlis, M.IP.  
NIP 19780430 200812 1001

Contoh Tanda Tangan



JAN 2012

Pengesahan Petugas  
Bank

TIJIN GUSTIYAWATI

Kantor Cabang : TANJUNG KARANG  
No. Rekening : 0167755995  
Nama : Bpk MAULANA MUKHLIS, S.SOS

NO. C 5832716

**NPWP**



**NPWP** 08.494.585.6-323.000

**NAMA** MAULANA MUKHLIS

**ALAMAT:** AL-AKADHIE MOJES

RT. 001/ RW. 005 BATAGARA  
KEDATEN  
BANTAR LAMPUNG



TERDAFTAR

08-03-2004

NPWP	: 08.494.585.6-323.000
NAMA	: MAULANA MUKHLIS

**LAPORAN AKHIR  
DIPA FISIP UNIVERSITAS LAMPUNG**



**KAJIAN RELASI HARAPAN DAN KINERJA  
PELAYANAN (Studi Pada Sekretariat DPRD  
Kabupaten Lampung Barat Tahun 2020-2021)**

**TIM PENELITI**

Dr. Maulana Mukhlis, M.IP      NIDN. 0030047805/ SINTA ID. 6089500  
Lilih Muflihah, S.IP, M.IP      NIDN. 0209058203/ SINTA ID. 6681249  
Kris Ari Suryandari, S.IP., M.IP      NIDN. 0018099002/ SINTA ID. 6681271

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMPUNG**

**2022**

**HALAMAN PENGESAHAN  
PENELITIAN DIPA FISIP UNIVERSITAS LAMPUNG**

Judul Penelitian : **KAJIAN RELASI HARAPAN DAN KINERJA PELAYANAN (Studi Pada Sekretariat DPRD Kabupaten Lampung Barat Tahun 2020-2021)**

Manfaat sosial ekonomi : Peningkatan kualitas pelayanan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) kepada wakil rakyat dapat dipenuhi sehingga anggota DPRD dapat memberi pelayanan yang maksimal kepada konstituen melalui pelaksanaan fungsi.

Jenis penelitian :  penelitian dasar     penelitian terapan  
:  pengembangan eksperimental

Ketua Peneliti

a. Nama Lengkap : Dr. Maulana Mukhlis, S.Sos, M.IP  
b. NIDN : 0030047805  
c. SINTA ID : 6089500  
d. Jabatan Fungsional : Lektor Kepala  
e. Jurusan : Ilmu Pemerintahan  
f. Nomor HP : 0813 68245409  
g. Alamat surel (e-mail) : maulana.mukhlis@fisip.unila.ac.id

Anggota Peneliti (1)

a. Nama Lengkap : Lilih Muflihah, S.IP., M.IP  
b. NIDN : 0209058203  
c. SINTA ID : 6681249  
d. Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Anggota Peneliti (2)

a. Nama Lengkap : Kris Ari Suryandari, S.IP., M.IP  
b. NIDN : 0018099002  
c. INTA ID : 6681271  
d. Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Lokasi kegiatan : Provinsi Lampung  
Luaran : Publikasi Ilmiah di Jurnal Nasional Terakreditasi S-2  
Lama Kegiatan : 6 (enam) bulan  
Biaya Penelitian : Rp. 12.500.000,- (*dua belas juta lima ratus ribu rupiah*)  
Sumber dana : DIPA FISIP Unila Tahun Anggaran 2021

Bandar Lampung, 23 Februari 2022

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan



**Drs. R. Sigit Krisbintoro, M.IP**  
NIP. 196112181989021001

Ketua Peneliti



**Dr. Maulana Mukhlis, S.Sos, M.IP**  
NIP. 197804302008121001

Menyetujui,  
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kerja Sama



**Dr. Dedy Hermawan, M.Si.**  
NIP. 197507202003121002

## ABSTRAK

Renstra Sekretariat DPRD Kabupaten Lampung Barat memuat visi, misi, tujuan, sasaran dan indikator-indikator sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas dan fungsi Sekretariat DPRD. Berdasarkan beberapa indikator kinerja yang ditetapkan, Sekretariat DPRD memiliki 1 (satu) Indikator Kinerja Utama (IKU) yaitu Kepuasan Anggota DPRD Terhadap Pelayanan Sekretariat DPRD, sebagai pendukung pencapaian tujuan dan sasaran dalam RPJMD Lampung Barat 2020-2014. Dalam rangka mengukur kualitas kinerja Sekretariat DPRD Lampung Barat sebagaimana tugas dan fungsinya tersebut, maka penting untuk dilakukan pengukuran tingkat kepuasan atas pelayanan dan produk dari Sekretariat DPRD kepada pengguna (*user*) yaitu anggota DPRD Kabupaten Lampung Barat

Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah: (a) untuk mengukur dan menganalisis kualitas layanan Sekretariat DPRD Kabupaten Lampung Barat dan (b) untuk menganalisis desain makro strategi peningkatan kualitas layanan terhadap Anggota DPRD Kabupaten Lampung Barat oleh Sekretariat DPRD Kabupaten Lampung Barat. Dalam jangka panjang, kajian Ilmu Pemerintahan terkait dengan dinamika pelayanan publik akan semakin berkembang sehingga upaya memperpendek kesenjangan (*gap*) antara harapan dan kualitas pelayanan publik dapat diwujudkan.

Jenis penelitian ini merupakan riset kuantitatif yang mengandalkan perolehan data pada kuesioner. Penelitian dilakukan pada populasi atau sampel tertentu yang representatif yaitu sebanyak 35 anggota DPRD. Analisis relasi harapan dan kinerja pelayanan diukur berdasarkan teori Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1998) yang menjelaskan pemosisian persepsi pelanggan atas kualitas pelayanan yang diterima (*perceived service quality*) pada kontinum bergantung pada sifat kesenjangan antara *expected service* (ES) dengan *Perceived Service* (PS).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai kepuasan layanan yang diharapkan adalah sebesar 2,88 atau 95,81%, sementara nilai skor *likert* kepuasan layanan yang diterima adalah sebesar 2,92 atau 97,41%. Data ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diterima oleh anggota DPRD lebih dari yang diharapkan dan mengalami kenaikan 1,33% dibanding tahun 2020 sebesar 96,08%. Data ini dapat menjadi simpulan bahwa indeks kepuasan anggota DPRD Lampung Barat terhadap layanan yang diberikan oleh Sekretariat DPRD berada pada kualitas ideal atau telah melebihi ekspektasi yang diharapkan atau berada pada kualitas layanan dengan kategori “baik”.

**Kata Kunci :** *Harapan Pelayanan, Kinerja Layanan, DPRD.*

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	~	i
LEMBAR PENGESAHAN	~	ii
ABSTRAK	~	iii
DAFTAR ISI	~	iv
<b>I. PENDAHULUAN</b>		
1.1. Latar Belakang	~	1
1.2. Rumusan Masalah	~	3
1.3. Tujuan Penelitian	~	3
1.4. Manfaat Penelitian	~	4
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA</b>		
2.1. Konsep Kualitas Pelayanan Publik	~	5
2.2. Konsep Kepuasan Pelanggan	~	7
2.3. Mengukur Kepuasan Pelanggan	~	12
2.4. Kerangka Pikir Penelitian	~	12
<b>III. METODE PENELITIAN</b>		
3.1. Jenis Penelitian	~	14
3.2. Responden dan Sampling Penelitian	~	15
3.3. Instrumen Penelitian	~	16
3.4. Validitas dan Reliabilitas Instrumen	~	19
3.5. Teknik Analisis dan Validasi Data	~	21
<b>IV. GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN</b>		
4.1. Tugas dan Fungsi Sekretariat DPRD	~	22
4.2. Struktur Organisasi Sekretariat DPRD	~	23
4.3. Profil Anggota dan Alat Kelengkapan DPRD	~	24
<b>V. HASIL DAN PEMBAHASAN</b>		
5.1. Identitas Responden	~	29
5.1.1. Usia Responden	~	29
5.1.2. Sebaran Fraksi Responden	~	30
5.1.3. Sebaran Komisi Responden	~	30
5.1.4. Periodisasi Jabatan Anggota DPRD	~	31
5.2. Indeks Kepuasan Layanan	~	31
5.2.1. Indeks Pelayanan yang Diharapkan	~	31
5.2.2. Indeks Pelayanan yang Diterima	~	41
5.3. Faktor Keunggulan dan Kelamahan Layanan	~	58
5.4. Desain Peningkatan Kualitas Layanan	~	60
<b>VI. SIMPULAN DAN SARAN</b>		
6.1. Simpulan	~	63
6.2. Saran	~	65
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	~	66

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	: IKU Sekretariat DPRD Lampung Barat	~ 2
Tabel 2	: Data Sampling Fraksi DPRD Lampung Barat	~ 16
Tabel 3	: Indikator <i>Expected Service</i> (ES)	~ 17
Tabel 4	: Indikator <i>Perceived Service</i> (PS)	~ 18
Tabel 5	: Validitas Instrumen	~ 19
Tabel 6	: Struktur Sekretariat DPRD Lampung Barat	~ 23
Tabel 7	: Nama Anggota DPRD Lampung Barat 2019-2024	~ 24
Tabel 8	: Indeks <i>Expected Service</i> (Pelayanan yang Diharapkan)	~ 39
Tabel 9	: Indeks <i>Perceived Service</i> (Pelayanan yang Diterima)	~ 55
Tabel 10	: Aspek Keunggulan dan Kelemahan Sekretariat DPRD	~ 59

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Lampung Barat dibentuk terakhir dengan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. Berdasarkan Peraturan Bupati Lampung Barat Nomor 41 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Sekretariat DPRD Kabupaten Lampung Barat mempunyai tugas menyelenggarakan administrasi kesekretariatan dan keuangan, mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi dari DPRD, serta menyediakan dan mengkoordinasikan tenaga ahli yang diperlukan oleh DPRD dalam melaksanakan hak dan fungsinya sesuai dengan kebutuhan.

Untuk melaksanakan tugas dan kewajiban tersebut, Sekretariat DPRD memiliki fungsi meliputi: (a) penyelenggaraan administrasi kesekretariatan DPRD; (b) penyelenggaraan administrasi keuangan DPRD; (c) Fasilitasi penyelenggaraan rapat DPRD; dan (d) fungsi penyediaan dan pengkoordinasian tenaga ahli yang diperlukan oleh DPRD. Dalam rangka mengukur ketercapaian fungsi serta kualitas kinerja Sekretariat DPRD Lampung Barat sebagaimana tugas dan fungsinya tersebut, maka perlu dilakukan pengukuran indeks kepuasan atas pelayanan dan produk dari Sekretariat DPRD kepada pengguna (*user*) yaitu anggota DPRD Kabupaten Lampung Barat pada akhir tahun 2021. Secara normatif, survei ini merupakan amanat Rencana Strategis (Renstra) Sekretariat DPRD Lampung Barat Tahun 2020-2024 yang di dalamnya telah ditetapkan indikator-indikator kinerja program, salah satunya adalah kepuasan pengguna layanan.

Dalam Renstra Sekretariat DPRD Kabupaten Lampung Barat memuat visi, misi, tujuan, sasaran dan indikator-indikator sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas dan fungsi Sekretariat DPRD. Dari beberapa indikator kinerja yang ditetapkan, Sekretariat DPRD memiliki 1 (satu) Indikator Kinerja Utama, yaitu Kepuasan Anggota DPRD Terhadap Pelayanan Sekretariat DPRD. Dari uraian Indikator Kinerja Utama (IKU) pendukung pencapaian tujuan dan sasaran RPJMD tersebut, apabila dapat tercapai maka kondisi kinerja akan terlaksana dengan baik.

**Tabel 1.** Indikator Kinerja Utama Sekretariat DPRD Lampung Barat Tahun 2020-2024

No	Sasaran Strategis	Indikator	Kondisi Kinerja pada awal periode	Target Capaian Setiap tahun ke-					Kondisi Kinerja pada Akhir Periode RPJMD
			Tahun	1	2	3	4	5	
1		2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Meningkatnya pelayanan kepada Anggota DPRD Kabupaten Lampung Barat	Tingkat Kepuasan Anggota DPRD Terhadap Pelayanan Sekretariat DPRD	Baik	Bai k	Bai k	Bai k	Bai k	Bai k	Baik

Sumber: *Renstra Sekretariat DPRD Lampung Barat Tahun 2020-2024*

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

(1) transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti; (2) akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; (3) kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas; (4) partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat; (5) kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain; (6) keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik (Sinambela, 2006:6).

Kepuasan pelanggan yang dalam konteks ini adalah Anggota DPRD, dapat diidentikkan dengan apa yang disebut Kottler (1997) sebagai *“a person’s feeling of pleasure or disappointment resulting from comparing a product perceived performance (or outcome) in relation to his her expectations”*. Adapun pengertian *“expectations”* menurut Parasuraman dan Berry (1990) adalah merupakan standar perbandingan yang biasa digunakan dalam dua cara yang berbeda yaitu: *“What customer believe will occur in a service encounter (predictions) and what customers want to occur (desires)”*, yang berarti apa yang akan dipikirkan Anggota DPRD Lampung Barat dalam menghadapi

pelayanan yang diberikan Sekretariat DPRD, dan apa yang diinginkan oleh Anggota DPRD. Relasi antara harapan dengan apa yang diberikan kerap memunculkan ketidaksesuaian yang disebut dengan “*gap*” sehingga mempengaruhi kepuasan pelanggan (Anggota DPRD Lampung Barat). *Gap* (+) positif diperoleh jika skor persepsi lebih besar dari skor harapan, sebaliknya jika skor harapan lebih besar daripada skor persepsi akan diperoleh *gap* (-) negatif. Apabila total *gap* positif maka pelanggan dianggap sangat puas terhadap pelayanan tersebut. Sebaliknya bila tidak, *gap*-nya adalah negatif, maka pelanggan atau penerima layanan merasa kurang/tidak puas terhadap pelayanan.

Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kemanfaatan sebagai masukan dari Anggota DPRD Lampung Barat terkait kinerja Sekretariat DPRD Lampung Barat, seperti hal-hal apa saja yang perlu dilakukan, diperbaiki, dan ditingkatkan oleh Sekretariat DPRD Lampung Barat dalam memberikan dukungan atau layanan kepada Anggota DPRD. Melalui masukan Anggota DPRD tersebut, diharapkan Sekretariat DPRD Lampung Barat akan semakin meningkatkan kinerjanya sehingga tingkat kepuasan Anggota DPRD terhadap layanan yang diberikan semakin meningkat.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kepuasan anggota DPRD Kabupaten Lampung Barat terhadap layanan yang diberikan oleh Sekretariat DPRD sebagai salah satu Organisasi Perangkat Daerah di Kabupaten Lampung Barat dibandingkan dengan ekspektasi yang diharapkan?
2. Bagaimana strategi peningkatan kualitas layanan terhadap Anggota DPRD Kabupaten Lampung Barat oleh Sekretariat DPRD Kabupaten Lampung Barat sebagai implikasi dari tingkat kepuasan yang diperoleh?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini dikaitkan dengan rumusan masalah yang ada adalah:

1. Untuk mengukur dan menganalisis kualitas layanan Sekretariat DPRD Kabupaten Lampung Barat.

2. Untuk menganalisis desain makro strategi peningkatan kualitas layanan terhadap Anggota DPRD Kabupaten Lampung Barat oleh Sekretariat DPRD Kabupaten Lampung Barat.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian secara teoritis dan praktis adalah tersususnya indeks kepuasan dalam bentuk Laporan Penelitian Indeks Kepuasan Anggota DPRD Terhadap Pelayanan Anggota DPRD Kabupaten Lampung Barat, yang di dalamnya setidaknya memuat aspek-aspek:

1. Nilai kepuasan Anggota DPRD Kabupaten Lampung Barat terhadap layanan Sekretariat DPRD.
2. Faktor-faktor atau aspek keunggulan dan kelemahan dari Sekretariat DPRD dalam memberikan pelayanan kepada Anggota DPRD Kabupaten Lampung Barat.
3. Desain makro strategi peningkatan kualitas layanan bagi Anggota DPRD Kabupaten Lampung Barat oleh Sekretariat DPRD Kabupaten Lampung Barat.

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Konsep Kualitas Pelayanan Publik**

Kata "kualitas" mengandung banyak definisi dan makna. Orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan. Meski demikian, dari berbagai literatur dijumpai beberapa definisi kualitas, diantaranya: Joseph M. Juran dalam Tjiptono (2003:11) mendefinisikan kualitas sebagai kecocokan untuk pemakaian (*fitness for use*). Definisi ini menekankan orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan. Lain halnya dengan Philip B. Crosby dalam Tjiptono (2003:12) yang lebih menekankan pada kesesuaian individual terhadap persyaratan/tuntutan (cenderung bersifat top up). Sedangkan menurut Taguchi dalam Tjiptono (2003:12), kualitas didefinisikan sebagai kerugian yang ditimbulkan oleh suatu produk bagi masyarakat setelah produk tersebut dikirim, selain kerugian-kerugian yang disebabkan fungsi instrinsik produk. Jadi filosofi Taguchi ini didasarkan pada premis bahwa biaya dapat diturunkan dengan cara memperbaiki kualitas dan kualitas tersebut secara otomatis dapat diperbaiki dengan cara mengurangi variasi dalam produk atau proses.

Jika dihubungkan dengan administrasi publik, maka definisi kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti: (1) kinerja (*performance*), (2) keandalan (*reliability*), (3) mudah dalam penggunaan (*easy of use*) dan (4) estetika (*esthetics*) (Sinambela, 2006:6). Berbeda halnya dengan Gaspersz, yang mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu pada pengertian pokok:

(1) kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk, (2) kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan (Sinambela, 2006: 7). Agar pelayanan yang diberikan berkualitas tentu saja kedua kualitas dimaksud harus terpenuhi.

Menurut Ratminto dan Atik (2007:179), berdasarkan pada beberapa review literatur, dapat disimpulkan bahwa ada dua jenis ukuran yang dapat dipergunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik yaitu:

1) Ukuran yang berorientasi pada hasil yang meliputi:

- a. Efektivitas yaitu tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi. Akan tetapi pencapaian tujuan ini harus juga mengacu pada visi organisasi.
  - b. Produktivitas yaitu ukuran yang menunjukkan kemampuan pemerintah untuk menghasilkan keluaran yang dibutuhkan oleh masyarakat.
  - c. Efisiensi yaitu perbandingan terbalik antara keluaran dan masukan. Idealnya pemerintah harus dapat menyelenggarakan suatu jenis pelayanan tertentu dengan masukan (biaya dan waktu) yang sesedikit mungkin. Dengan demikian, kinerja pemerintah akan semakin tinggi apabila tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dapat dicapai dalam waktu yang sesingkat-singkatnya dan dengan biaya yang semurah-murahnya.
  - d. Kepuasan, artinya seberapa jauh pemerintah dapat memenuhi kebutuhan karyawan dan masyarakat.
  - e. Keadilan yang merata, artinya cakupan atau jangkauan kegiatan dan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.
- 2) Ukuran yang berorientasi pada proses.
- a. Responsivitas yaitu kemampuan pemerintah untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas ini mengukur daya tanggap pemerintah terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan pelanggan.
  - b. Responsibilitas yaitu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pemerintah dengan hukum atau peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan.
  - c. Akuntabilitas yaitu suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pemerintah dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh stakeholders, seperti nilai dan norma yang berkembang di masyarakat.
  - d. Keadaptasian adalah ukuran yang menunjukkan daya tanggap organisasi terhadap tuntutan perubahan yang terjadi di lingkungannya.

- e. Kelangsungan hidup artinya seberapa jauh pemerintah atau program pelayanan dapat menunjukkan kemampuan untuk terus berkembang dan bertahan hidup dalam berkompetisi dengan daerah atau program lain.
- f. Keterbukaan atau transparansi adalah prosedur/tatacara, penyelenggaraan pemerintahan dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
- g. Empati adalah perlakuan atau perhatian pemerintah atau penyelenggara jasa pelayanan terhadap isu-isu aktual yang sedang berkembang di masyarakat.

## 2.2. Konsep Kepuasan Pelanggan

Menurut [Kotler \(1997\)](#) kepuasan pelanggan adalah kepuasan atau kekecewaan yang dirasakan oleh konsumen setelah membandingkan antara harapan dengan kenyataan yang ada. [Lusch and Lusch \(1987\)](#) berpendapat bahwa kepuasan konsumen tumbuh apabila yang dirasakan lebih tinggi dari harapan yang didapatkan setelah memakai atau menggunakan suatu produk, sedangkan ketidakpuasan konsumen adalah jika tampilan lebih rendah dari harapan yang didapatkan setelah menggunakan suatu produk. [Tjiptono \(1998\)](#) menerangkan bahwa “kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian (*disconfirmation*) yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau harapan kinerja lainnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah memakainya.

Untuk mewujudkan kepuasan tersebut, suatu lembaga (termasuk lembaga DPRD) tentu memerlukan beberapa upaya. Pada dasarnya, lembaga menetapkan upaya-upaya yang akan dilakukan berdasarkan persepsi yang berkembang di lingkungannya, kemampuan yang dimiliki serta fasilitas yang dapat ditawarkan. Di sisi lain, perilaku Anggota DPRD sebagai sasaran pelayanan tidak akan lepas dari perhatian para karyawan Sekretariat DPRD. Perilaku Staff dan Karyawan Sekretariat DPRD mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan Anggota DPRD, hal ini berarti suatu lembaga perlu mengetahui dan menganalisis dengan baik harapan dan kepuasan Anggota DPRD sebagai konsumen tersebut.

Untuk mengukur kepuasan dalam bidang jasa, salah satu konsep yang sudah lazim digunakan dalam dunia bisnis yaitu mendapatkan indeks kepuasan pelanggan dengan metode ServQual yang dikembangkan Berry, Zeithaml dan Parasuraman di

akhir dekade 80-an yang hingga saat ini masih banyak digunakan di seluruh dunia. Kekuatan dari konsep ini tidak hanya karena diformulasikan berdasarkan hasil riset yang panjang dan mendalam, melainkan juga disertai dengan cara-cara pengukuran yang mudah dimengerti. Salah satu ciri khas dari indeks kepuasan pelanggan yang dihasilkan oleh ServQual ini adalah perhitungan berdasarkan *gap*. Hal ini dapat terjadi karena responden ditanyakan dua kali untuk setiap atribut pelayanan, yaitu harapan dan persepsinya (Irawan, 2002).

Kepuasan Anggota DPRD/pelanggan dapat diidentikkan dengan apa yang disebut Kottler (1997) sebagai *“a person’s feeling of pleasure or disappointment resulting from comparing a product perceived performance (or outcome) in relation to his her expectations”*. Adapun pengertian *“expectations”* menurut Parasuraman dan Berry (1990) adalah merupakan standar perbandingan yang biasa digunakan dalam dua cara yang berbeda yaitu: *“What customer believe will occur in a service encounter (predictions) and what customers want to occur (desires)”*, yang berarti apa yang akan dipikirkan Anggota DPRD Lampung Barat dalam menghadapi pelayanan yang diberikan Sekretariat DPRD, dan apa yang diinginkan oleh Anggota DPRD. Antara apa yang diinginkan dan apa yang diharapkan oleh Anggota DPRD terhadap pelayanan yang diberikan Sekretariat DPRD memunculkan *“gap”*. Gap timbul di lingkungan internal Sekretariat DPRD, yang ditentukan oleh persepsi Anggota DPRD Lampung Barat terhadap pelayanan yang diterima.

Lebih lanjut Parasuraman dan Berry (1990) mengidentifikasi sebab-sebab terjadinya gap, yaitu:

1. Gap 1, Gap persepsi manajemen atau adanya perbedaan antara harapan-harapan konsumen dengan persepsi manajemen terhadap harapan konsumen, yang terjadi karena faktor: (a) kurangnya riset dan pemanfaatan riset tersebut; (b) kurang efektifnya komunikasi vertikal dalam komunikasi penyelenggara layanan; dan (c) terlalu banyaknya tingkatan manajemen.
2. Gap 2, Gap persepsi kualitas, perbedaan antara persepsi manajemen tentang harapan-harapan konsumen dengan spesifikasi kualitas pelayanan yang disebabkan oleh faktor: (a) lemahnya komitmen manajemen terhadap kualitas pelayanan; (b) tidak tepatnya persepsi tentang *feasibilitas*; (c) tidak tepatnya standarisasi tugas; dan (d) kurang tepatnya perumusan tujuan.
3. Gap 3, Gap penyelenggaraan pelayanan, yaitu perbedaan pelayanan yang diberikan dengan spesifikasi kualitas pelayanan yang diberikan yang telah dirumuskan,

timbul karena: (a) adanya ketidakjelasan peran; (b) adanya konflik peran; (c) tidak cocoknya karakteristik pekerja dengan pekerjaan; (d) tidak cocoknya teknologi dengan karakteristik pekerjaan; (e) tidak tepatnya sistem pengawasan; (f) lemahnya kontrol; dan (g) lemahnya kekompakan tim.

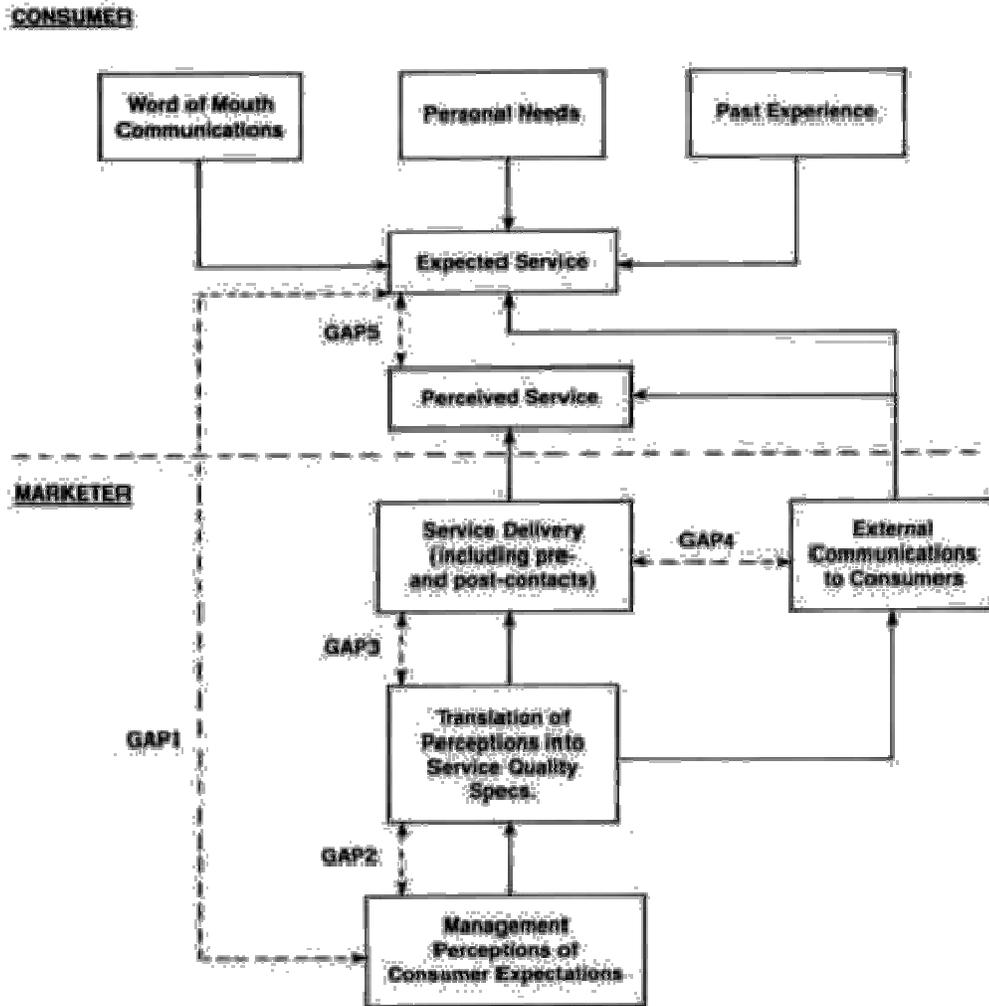
4. Gap 4, Gap Komunikasi Pasar atau adanya perbedaan antara pelayanan yang diberikan dengan komunikasi eksternal terhadap konsumen, terjadi karena faktor: (a) kurangnya komunikasi horizontal; (b) adanya kecenderungan mengobrol janji.
5. Gap 5, Gap kualitas pelayanan atau perbedaan pelayanan yang diharapkan oleh konsumen dengan pelayanan yang senyatanya diterima atau dirasakan oleh konsumen, terjadi akibat dari akumulasi empat Gap yang telah disebutkan terlebih dahulu.

GAP 5 inilah yang merupakan gap antara pelayanan yang diharapkan (*Expected Service*) dengan Pelayanan diterima (*Perceived Service*). Sehubungan dengan GAP 5 ini, maka muncul proposisi bahwa kualitas yang pelanggan terima dalam pelayanan adalah fungsi *magnitude* dan arah *gap* antara pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diterima.

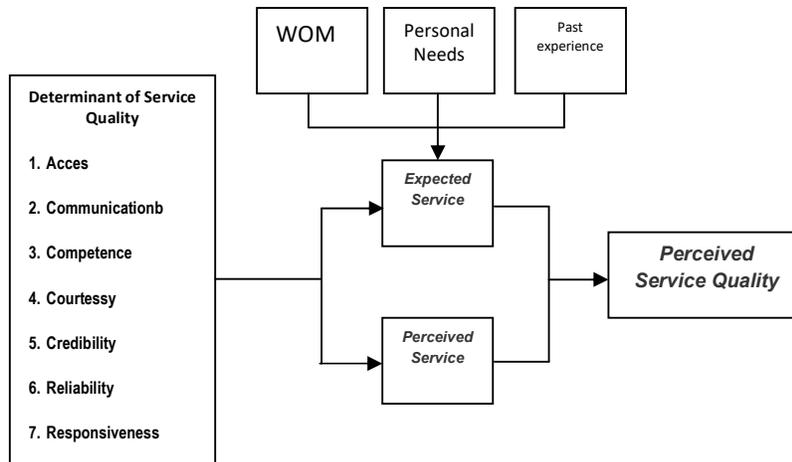
Leonard L. Berry dan Parasuraman (Petters, 1999) mengatakan ada lima faktor penentu kualitas jasa: (1) *Tangible* (berwujud) yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi; (2) *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya dan akurat, dan konsisten; (3) *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan/*complaint* yang diajukan konsumen; (4) *Assurance* (kepastian) yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan kepada konsumen; (5) *Empathy* (empati) yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada langganan.

Sementara itu, ekspektasi pelanggan mempunyai dua pengertian, pertama apakah yang pelanggan harapkan akan terjadi pada saat layanan disampaikan (prediksi) dan kedua apakah yang diinginkan pelanggan untuk terjadi (harapan). Secara tradisional pengertian kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan merupakan perbedaan antara harapan dan persepsi atau kinerja yang dirasakan (*perceived performance*).

**Bagan 1.** GAP antara Pelayanan yang Diberikan dengan Pelayanan yang Diharapkan



**Bagan 2.** Relasi Harapan (*expected service*) dan Kinerja pelayanan (*perceived service*) terhadap kualitas layanan



*Expected Service* (Pelayanan yang Diharapkan) bergantung pada WOM (*Word of Mouth*), *Personal Needs* dan *Past Experience*. Berita dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, serta pengalaman masa lampau merupakan tiga variabel bebas yang memicu muncul Pelayanan yang Diharapkan (*expected service*). Di sisi lain, *Perceived Service* (Pelayanan yang Diterima) bergantung pada variabel Penentu Kualitas Pelayanan (*determinants of service quality*). Variabel ini diukur lewat 5 dari 10 indikator yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima memunculkan kualitas pelayanan yang diterima (*Perceived Service Quality*). Kualitas pelayanan yang diteririma inilah yang kerap disebut sebagai alat ukur Kualitas Pelayanan serta Kepuasan Pelanggan.

*Gap* (+) positif diperoleh jika skor persepsi lebih besar dari skor harapan, sebaliknya jika skor harapan lebih besar daripada skor persepsi akan diperoleh *gap* (-) negatif. Semakin tinggi skor harapan dan semakin rendah skor persepsi, berarti *gap* semakin besar. Masing-masing dimensi oleh pelanggan/Anggota DPRD Kabupaten Lamoung Barat diberi bobot dalam bentuk persentase sehingga total bobot dari lima dimensi menjadi 100 persen. Dimensi yang diberi persentase paling tinggi, menunjukkan bahwa dimensi tersebut paling penting dibandingkan dengan dimensi lainnya sesuai dengan penilaian pelanggan. Masing- masing dimensi ini kemudian dikalikan dengan rata-rata *gap* untuk setiap dimensi. Apabila total *gap* positif maka pelanggan dianggap sangat puas terhadap pelayanan perusahaan tersebut. Sebaliknya bila tidak, *gap* adalah negatif, maka pelanggan kurang/tidak puas terhadap pelayanan perusahaan.

Semakin kecil *gap*-nya semakin baik. Biasanya perusahaan dengan tingkat pelayanan yang baik, akan mempunyai *gap* yang semakin kecil (Irawan, 2002). Kepuasan atas jasa pelayanan yang diterima responden ditentukan oleh selisih skor persepsi/kinerja dengan harapan/kepentingan yang diperoleh dari seluruh responden setelah mengisi item pernyataan yang disusun untuk kelima dimensi di atas. Semakin baik penilaian Anggota DPRD akan semakin kecil selisih skor yang diperoleh dari variabel apa yang dialami (persepsi) dengan apa yang diinginkan (harapan). Semakin kecil selisih tersebut berarti responden semakin puas atas layanan yang diterimanya atau dengan kata lain, semakin berkualitas pelayanan yang diberikan di bidang tersebut. Sebaliknya, semakin besar selisih yang dialami dengan yang diharapkan berarti semakin rendah penilaian responden terhadap mutu pelayanan yang diterimanya.

### 2.3. Mengukur Kepuasan Pelanggan

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1998) menjelaskan pemosisian persepsi pelanggan atas kualitas pelayanan pada kontinum bergantung pada sifat kesenjangan antara *Expected Service* (ES) dengan *Perceived Service* (PS), yang dirangkum dalam proposisi yaitu (a) Jika  $ES > PS$ , kualitas diterima lebih kecil ketimbang kepuasan dan akan membawa pada kualitas tidak bisa diterima secara total, dengan meningkatkan kesenjangan antara ES dan PS; (b) Kala  $ES = PS$ , kualitas diterima adalah memuaskan; (c) Kala  $ES < PS$ , kualitas diterima lebih dari yang diharapkan dan akan membawa pada kualitas ideal, dengan meningkatkan kesenjangan antara ES dan PS. Berdasarkan proposisi dan penelitian yang mereka lakukan, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menyusun rumus Kepuasan Pelanggan berikut:

$$Q = P - E$$

**Keterangan:**

Q = Kualitas Pelayanan Pelanggan

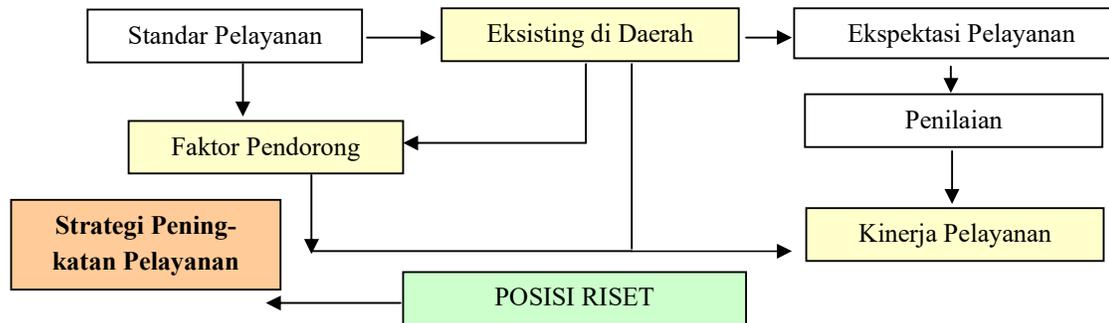
E = Harapan Pelanggan atas Kualitas Pelayanan

P = Pelayanan yang sesungguhnya diterima

Berdasarkan ketentuan rumus diatas maka penelitian indeks kepuasan Anggota DPRD Lampung Barat terhadap layanan yang diberikan oleh Sekretariat DPRD Lampung Barat yang menggunakan metode SERQUAL ini akan disimpulkan apabila  $ES = PS$ , maka kualitas layanan yang diterima oleh anggota DPRD Lampung Barat adalah memuaskan atau tidak terjadi kesenjangan. Sementara apabila terdapat kesenjangan yang memungkinkan pada dua kondisi yaitu Jika  $ES > PS$ , kualitas layanan yang diterima anggota DPRD Lampung Barat lebih kecil ketimbang kepuasan dan akan membawa pada kualitas tidak bisa diterima secara total, dengan meningkatkan kesenjangan antara ES dan PS. Kondisi kesenjangan kedua adalah jika  $ES < PS$ , kualitas diterima lebih dari yang diharapkan dan akan membawa pada kualitas ideal, dengan meningkatkan kesenjangan antara ES dan PS.

### 2.4. Kerangka Pikir Penelitian

Hasil dari penelitian ini akan mampu memberikan peta jalan bagi lahirnya rekomendasi kebijakan baru dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di daerah otonom.

**Bagan 3. Kerangka Pikir Penelitian**

## **BAB 3**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

Terdapat sejumlah pendekatan untuk memberikan layanan yang berkualitas kepada pelanggan yang dikembangkan oleh para akademisi dan praktisi. Pendekatan-pendekatan yang cukup populer antara lain: (1) Pendekatan yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, (2) Pendekatan yang dikembangkan oleh Gronroos. Model Parasuraman dkk, merepresentasikan kualitas pelayanan sampai pada tahap mekanisme menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi penilaian terhadap kualitas pelayanan dan interaksi antara penyedia layanan dengan pelanggannya.

Model ini mengajukan bahwa suatu pelayanan yang ditawarkan berawal dari persepsi manajemen atas ekspektasi pelanggannya. Kemudian persepsi manajemen ini didesain menjadi spesifikasi kualitas tertentu dan disampaikan kepada pelanggan melalui layanan maupun komunikasi eksternal. Interaksi antara penyedia layanan dengan pelanggan ini akan menghasilkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang diterimanya. Persepsi ini yang akan dibandingkan pelanggan terhadap ekspektasinya dan disebut kualitas pelayanan.

Penelitian indeks kepuasan anggota DPRD Lampung Barat terhadap layanan Sekretariat DPRD Lampung Barat merupakan riset kuantitatif yang mengandalkan perolehan data pada kuesioner. Penelitian dilakukan pada populasi atau sampel tertentu yang representatif. Penelitian survei merupakan penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut untuk menemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis (Sugiyono, 2019).

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam survei ini adalah berdasarkan kuesioner untuk memperoleh data kuantitatif tentang gejala yang ingin diketahui. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner *self-report*. Kuesioner adalah dokumen tertulis yang terdiri dari seperangkat pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk memberikan pertanyaan dan mencatat

jawaban (*self-report*). Melalui *self-report* partisipan diminta untuk memberikan respons yang sesuai dengan pengalaman dan keadaan dirinya. Partisipan diberikan sejumlah pertanyaan yang sama untuk kemudian jawabannya dikumpulkan dan dianalisis (Creswell, 2012).

Survei dilakukan kepada Anggota DPRD Lampung Barat untuk mengetahui persepsi Anggota DPRD Lampung Barat terhadap kepuasan layanan yang diberikan oleh Sekretariat DPRD Lampung Barat. Penelitian ini juga dilakukan untuk mengetahui *feed back* dari Anggota DPRD Lampung Barat sebagai pengguna layanan Sekretariat DPRD. Sementara bentuk layanan yang dinilai meliputi layanan yang diberikan oleh seluruh unit kerja yang ada di Sekretariat DPRD Lampung Barat yang berkaitan langsung dengan Anggota DPRD Lampung Barat, baik itu layanan administrasi, teknis maupun keahlian.

### **3.2. Jumlah Responden dan Teknik Sampling**

Penelitian ini dilakukan dengan teknik sampling yaitu *non probability sampling* dengan sampling jenuh. Teknik *non probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampling yang tidak memberikan peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Jenis *sampling* jenuh sendiri merupakan teknik penentuan sampel bisa semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal tersebut dipilih bila jumlah populasi relatif kecil atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Istilah lain dari teknik *sampling* ini adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel. Sampel jenuh juga diartikan sebagai sampel yang sudah maksimum, artinya ditambah berapapun tidak mengubah keterwakilan (Sugiyono, 2017).

Jumlah sampel yang menjadi responden dalam penelitian indeks kepuasan anggota DPRD Lampung Barat terhadap layanan Sekretariat DPRD Lampung Barat ini adalah sama dengan jumlah populasi yaitu seluruh Anggota DPRD Kabupaten Lampung Barat. Artinya seluruh anggota DPRD Lampung Barat akan berpartisipasi menjadi sampel dalam penelitian ini. Jumlah Anggota DPRD Lampung Barat seluruhnya yaitu 35 orang yang terdiri dari 6 Fraksi. Berdasarkan hal tersebut, maka total populasi yang juga menjadi sampel penelitian dalam teknik *sampling* jenuh ini adalah sebanyak 35 orang Anggota DPRD Lampung Barat.

**Tabel 2.** Data Sampling Fraksi DPRD Lampung Barat

No	Fraksi	Jumlah Anggota	Sampel
1	Fraksi Partai Demokrasi Indonesia Perjuangan	11	11
2	Fraksi Partai Golkar	5	5
3	Fraksi Partai Gerakan Indonesia Raya	5	5
4	Fraksi Partai Demokrat	6	6
5	Fraksi Restorasi Pembangunan Bangsa	4	4
7	Fraksi Partai Keadilan Sejahtera	4	4
<b>Jumlah</b>		35	35

Sumber: Data Diolah. 2022

### 3.3. Penyusunan Instrumen Pengukuran

Instrumen yang digunakan dalam pengukuran indeks kepuasan Anggota DPRD Lampung Barat ini adalah alat ukur berupa skala dan kuesioner. Penyusunan alat ukur itu mengikuti langkah-langkah berikut:

1. Identifikasi tujuan utama penggunaan alat ukur.
2. Penentuan konstruk pengukuran: Komponen-komponen kepuasan dukungan Sekretariat DPRD Kabupaten Lampung Barat.
3. Identifikasi indikator yang mewakili konstruk dan mendefinisikan ranah (domain) dukungan produk DPRD Kabupaten Lampung Barat, kualitas SDM, pelayanan administrasi perjalanan dinas dan sarana prasarana serta layanan lainnya.
4. Menyiapkan rangkaian spesifikasi alat ukur, termasuk proporsi item yang akan dibuat berkaitan dengan persepsi Anggota DPRD Kabupaten Lampung Barat yang akan diukur dari konstruk.
5. Konstruksi sejumlah item (*items pooling*).
6. Review item, uji keterbacaan, *expert judgment* dan revisi.
7. *Tryout*: Pengambilan data lapangan pada sejumlah sampel representatif dari populasi yang dituju oleh alat ukur.
8. Analisis item: Pengujian statistik terhadap item-item alat ukur; jika diperlukan, menghilangkan item-item yang tidak memenuhi kriteria item yang baik atau melakukan revisi terhadap item-item itu.
9. Uji reliabilitas dan validitas bentuk alat ukur final.
10. Membuat manual administrasi, *scoring*, dan interpretasi terhadap skor alat ukur (di antaranya membuat tabel norma, standar performa, dan *cutting scores*).

Berdasarkan konsep dan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1998) yang menjelaskan Pemosisian persepsi pelanggan atas kualitas pelayanan yang diterima (*Perceived Service Quality*) pada kontinum bergantung pada sifat kesenjangan antara *Expected Service* (ES) dengan *Perceived Service* (PS). Maka indikator-indikator yang digunakan dalam instrumen penelitian sebagai berikut:

**Tabel 3.** Indikator *Expected Service* (ES)

<b><i>Expected Service (Pelayanan yang Diharapkan)</i></b>	
<b><i>Word of Mouth (Keseharian)</i></b>	
<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>
1.	Gaya komunikasi pegawai Sekretariat DPRD dengan anggota DPRD
2.	Kejelasan informasi yang diberikan oleh sekretariat DPRD kepada anggota DPRD
3.	Sikap penerimaan oleh pegawai Sekretariat DPRD atas masukan yang diberikan oleh anggota DPRD
4.	Pola koordinasi antara pegawai Sekretariat DPRD dengan anggota DPRD
<b><i>Personal Needs (Kebutuhan Pribadi)</i></b>	
<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>
5.	Jaminan berupa kebutuhan fisik yang difasilitasi oleh Sekretariat DPRD kepada masing-masing anggota DPRD (seperti konsumsi pada kegiatan tertentu, fasilitas rapat, dan instrumen kebutuhan anggota dewan lainnya)
6.	Kebutuhan rasa aman, nyaman, dan rasa keadilan untuk memperoleh pelayanan terkait hak dan kewajiban setiap anggota DPRD
7.	Terpenuhinya kebutuhan sosial setiap individu anggota DPRD (seperti pengakuan sebagai anggota DPRD dan keterbukaan dalam partisipasi anggota DPRD)
8.	Adanya penghargaan atas prestasi anggota DPRD oleh Sekretariat DPRD.
9.	Jaminan terpenuhinya kebutuhan aktualisasi diri anggota DPRD oleh sikap pegawai Sekretariat DPRD (seperti mengakui pendapat anggota, mengakui kesalahan diri, dan kemampuan menyesuaikan diri dengan situasi)
<b><i>Past Experience (Pengalaman Lampau)</i></b>	
<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>
10.	Pegawai Sekretariat DPRD memiliki pengalaman yang mumpuni dalam memberikan pelayanan kepada anggota
11.	Pegawai Sekretariat DPRD memiliki kemampuan dalam mengimplementasikan prosedur, kebijakan atau informasi lain yang dibutuhkan anggota DPRD.
12.	Penguasaan pegawai Sekretariat DPRD dalam pelaksanaan aspek-aspek teknis peralatan dan teknik pekerjaan dalam melayani kebutuhan anggota DPRD.

Tabel 4. Indikator *Perceived Service* (PS)

<b>Perceived Service (Pelayanan yang Diterima)</b>	
<b>Tangibles (aspek yang nyata/berwujud)</b>	
<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>
13.	Kebersihan gedung dan toilet Sekretariat DPRD
14.	Kualitas penataan eksterior kantor Sekretariat DPRD
15.	Kualitas Interior dan kerapihan kantor Sekretariat DPRD
16.	Ketersediaan sarana dan prasarana kantor Sekretariat DPRD
17.	Kenyamanan fasilitas-fasilitas visual kantor Sekretariat DPRD
18.	Kemudahan Anggota dalam menggunakan fasilitas yang ada di Sekretariat DPRD
19.	Penampilan kerapian pegawai di Sekretariat DPRD
20.	Kemampuan pegawai menggunakan teknologi informasi
<b>Reliability (aspek kehandalan)</b>	
<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>
21.	Kemampuan pegawai Sekretariat DPRD dalam menjalankan pekerjaan sesuai tugas pokok dan fungsinya
22.	Kemampuan pegawai Sekretariat DPRD dalam memberikan layanan dengan akurat dan tepat waktu kepada Anggota DPRD
23.	Kemampuan pegawai Sekretariat DPRD dalam memberikan layanan dengan kehandalan dan hasil memuaskan terhadap Anggota
24.	Kemampuan pegawai dalam penyimpanan dokumen administrasi yang dibutuhkan Anggota DPRD
<b>Responsiveness (aspek respon)</b>	
<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>
25.	Kepuasan terhadap kesungguhan pegawai Sekretariat DPRD dalam menyelesaikan tugas.
26.	Kepuasan terhadap sikap tanggap dari pegawai Sekretariat DPRD terhadap kepentingan anggota.
27.	Kepuasan terhadap jawaban pertanyaan dari pegawai Sekretariat DPRD atas permasalahan/persoalan DPRD dengan tepat.
28.	Kepuasan respon pegawai Sekretariat DPRD atas permintaan (perintah) anggota DPRD
29.	Puas terhadap kesiapan pegawai (selalu ada) pada saat dibutuhkan oleh anggota.
30.	Keramahan pegawai Sekretariat DPRD kepada anggota DPRD
<b>Empathy (aspek kepedulian)</b>	
<b>No</b>	<b>Pernyataan</b>
31.	Kepuasan anggota terhadap perhatian yang diberikan pegawai Sekretariat DPRD
32.	Kesabaran pegawai Sekretariat DPRD dalam memberikan layanan.
33.	Kepuasan anggota atas kesediaan pegawai Sekretariat DPRD untuk memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan anggota DPRD.
34.	Kepuasan anggota atas kesediaan pegawai Sekretariat DPRD untuk mengatasi permasalahan /persoalan/keluhan Anggota DPRD.
<b>Assurance (Aspek Kepastian)</b>	

No	Pernyataan
35.	Kepuasan anggota atas kemampuan pegawai Sekretariat DPRD dalam memberikan keyakinan dan kepercayaan kepada Anggota DPRD
36.	Kepuasan anggota terhadap layanan cepat, akurat, handal, dan memuaskan yang diberikan pegawai Sekretariat DPRD.
37.	Keramahan, kesopanan, dan kejujuran pegawai Sekretariat DPRD kepada anggota DPRD
38.	Keuasan atas kinerja tanggung jawab pegawai Sekretariat DPRD terhadap tugas yang diberikan.
39.	Pengetahuan dan dedikasi pegawai Sekretariat DPRD dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya

### 3.4. Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Penghitungan validitas kuesioner pada survei indeks kualitas layanan Sekretariat DPRD terhadap anggota DPRD Lampung Barat dapat dilihat dalam Tabel 5. Karena sampel yang digunakan merupakan jumlah populasi maka validitas instrumen diukur cukup dengan menguji  $r$  hitung dan  $r$  tabel. Rangkaian pertanyaan dalam kuesioner berdasarkan pada indikator *Expected Service* (ES) dengan *Perceived Service* (PS).

Tabel 5. Validitas Instrumen

Komponen	Pertanyaan	$r$ hitung	$r$ tabel (5%)	Keputusan
<b><i>Expected Service (Pelayanan yang Diharapkan)</i></b>				
<i>Word of Mouth</i> (Keseharian)	1	0,236	0,339	Tidak Valid
	2	0,508	0,339	Valid
	3	0,138	0,339	Tidak Valid
	4	0,502	0,339	Valid
<i>Personal Needs</i> (Kebutuhan Pribadi)	5	0,432	0,339	Valid
	6	0,539	0,339	Valid
	7	0,422	0,339	Valid
	8	0,609	0,339	Valid
	9	0,696	0,339	Valid
<i>Past Experience</i> (Pengalaman Lampau)	10	0,629	0,339	Valid
	11	0,637	0,339	Valid
	12	0,580	0,339	Valid
<b><i>Perceived Service (Pelayanan yang Diterima)</i></b>				
<i>Tangibles</i> (aspek yang nyata/berwujud)	13	0,033	0,339	Tidak Valid
	14	0,125	0,339	Tidak Valid
	15	0,237	0,339	Tidak Valid
	16	0,421	0,339	Valid
	17	0,676	0,339	Valid
	18	0,534	0,339	Valid

Komponen	Pertanyaan	r hitung	r tabel (5%)	Keputusan
	19	0,753	0,339	Valid
	20	0,336	0,339	Tidak Valid
<i>Reliability</i> (aspek kehandalan)	21	0,845	0,339	Valid
	22	0,665	0,339	Valid
	23	0,461	0,339	Valid
	24	0,424	0,339	Valid
<i>Responsiveness</i> (aspek respon)	25	0,417	0,339	Valid
	26	0,734	0,339	Valid
	27	0,740	0,339	Valid
	28	0,635	0,339	Valid
	29	0,508	0,339	Valid
	30	0,815	0,339	Valid
<i>Empathy</i> (aspek kepedulian)	31	0,386	0,339	Valid
	32	0,621	0,339	Valid
	33	0,095	0,339	Tidak Valid
	34	0,666	0,339	Valid
<i>Assurance</i> (Aspek Kepastian)	35	0,445	0,339	Valid
	36	0,035	0,339	Tidak Valid
	37	0,731	0,339	Valid
	38	0,512	0,339	Valid
	39	0,365	0,339	Valid

Sumber: Data Diolah, 2022.

Berdasarkan uji validitas instrumen dua variabel yang terdiri dari delapan indikator dan 39 item pertanyaan diperoleh hasil sebanyak 31 item pertanyaan dinyatakan valid sedangkan 8 item dinyatakan tidak valid. Ada beberapa kemungkinan penyebab item kuisisioner tidak valid, yaitu: (a) Responden tidak memahami pertanyaan yang disampaikan oleh peneliti; (b) Responden kurang serius dalam memberikan jawaban atas pertanyaan dalam angket. Hal tersebut seringkali disebabkan oleh angket yang memuat pertanyaan terlalu banyak, bisa jadi pertanyaan/pernyataan yang terlalu panjang; (c) Indikator yang digunakan kurang "jitu". Maka beberapa opsi perlakuan yang dapat diambil oleh peneliti yaitu: (a) Apabila variabel yang diukur masih memiliki banyak butir (item) pertanyaan yang valid berdasarkan hasil uji validitas, maka butir yang tidak valid bisa digugurkan (tidak digunakan dalam proses tindak lanjut); (b) Apabila variabel yang diukur tidak banyak memiliki butir (item) pertanyaan, atau butir yang tidak valid berasal dari indikator yang jitu, maka sebaiknya pertanyaan dalam angket direvisi, selanjutnya angket ditryout ulang (membagikan ulang kepada responden untuk dijawab); (c) Apabila butir (item) pertanyaan yang tidak valid memiliki sifat tendensi (tidak memberikan peluang yang sama pada opsi yang tersedia untuk dipilih responden),

maka lakukan penanganan seperti no.2 di atas. Maka peneliti memutuskan untuk melakukan perlakuan point (a) butir yang tidak valid bisa digugurkan (tidak digunakan dalam proses tindak lanjut), hal tersebut dikarenakan variabel yang diukur masih memiliki banyak butir (item) pertanyaan yang valid berdasarkan hasil uji validitas. Adapun item pertanyaan yang digugurkan sebanyak 8 item yaitu pertanyaan (P) 1,3, 13,14,15, 20,33, dan 36, sehingga terdapat 31 item pernyataan yang dapat dilanjutkan untuk diuji reliabelitasnya.

Berdasarkan uji reliabilitas terhadap 31 item instrumen yang terdiri dari 10 item variabel *Expected Service* (ES) dan 21 *Perceived Service* (PS) menggunakan metode Alpha Cronbach (*rac*) dapat diperoleh hasil bahwa kedua variabel memiliki reliabilitas tinggi dengan nilai 0,755980419 pada variabel *Expected Service* (ES) dan nilai 0,9017095 pada variabel *Perceived Service* (PS) atau rata-rata nilai reliabelitas keduanya adalah dengan nilai 0,8288. Dalam uji reliabilitas menggunakan metode Alpha Cronbach ditentukan bahwa apabila Instrumen memiliki nilai  $rac > 0,6$  maka dikatakan memiliki reliabelitas tinggi. Adapun perhitungan dalam menentukan validitas dan reliabelitas instrumen dilampirkan pada halaman Lampiran.

### 3.5. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan perhitungan statistik yang tepat dan sesuai untuk setiap variabel yang hendak diukur dan diteliti untuk mendapatkan deskripsi indikator dan dihitung indeks kepuasan dukungan Sekretariat DPRD Kabupaten Lampung Barat. Teknik analisis data yang digunakan mencakup statistik deskriptif, teknik analisis indeks kepuasan.

Untuk melihat gambaran umum subjek penelitian dilakukan perhitungan persentase, rata-rata (*mean*) serta penyebaran usia dan jenis kelamin subjek melalui statistik deskriptif. Analisis data dari variabel-variabel yang menjadi komponen persepsi kepuasan Anggota DPRD Kabupaten Lampung Barat terhadap dukungan Sekretariat DPRD Kabupaten Lampung Barat dilakukan dengan statistik deskriptif.

Pengolahan data Survei Kepuasan Pengguna Layanan Sekretariat DPRD Kabupaten Lampung Barat dilakukan dengan menggunakan ukuran tingkat kepuasan skala Likert 1 sampai dengan 3 (skala terendah 1 = Tidak Puas, 2 = Sedang, 3 = Puas).

Interpretasi hasil survei kepuasan pengguna layanan Sekretariat DPRD Kabupaten Lampung Barat dapat juga diperoleh dengan melalui rentang kriteria sehingga dihasilkan nilai presentase.

## **BAB 4**

### **GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

#### **4.1. Tugas dan Fungsi Sekretariat DPRD Lampung Barat**

DPRD merupakan unsur pemerintah daerah sebagai mitra kerja kepala daerah (gubernur/bupati/wali kota). Sejak diberlakukannya Undang Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah hingga saat ini Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 (dan perubahannya), kepala daerah tidak lagi bertanggung jawab kepada DPRD, karena dipilih langsung oleh rakyat melalui pemilihan umum kepala daerah dan wakil kepala daerah.

Kemudian, dalam rangka untuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas DPRD, dibentuk sekretariat DPRD yang personelnya terdiri atas pegawai negeri sipil. Sekretariat DPRD adalah penyelenggara administrasi kesekretariatan, administrasi keuangan, pendukung pelaksanaan tugas dan fungsi DPRD, dan bertugas menyediakan serta mengoordinasikan tenaga ahli yang diperlukan oleh DPRD sesuai dengan kemampuan keuangan daerah. Sekretariat DPRD dipimpin seorang sekretaris DPRD yang diangkat oleh kepala daerah atas usul pimpinan DPRD. Sekretaris DPRD secara teknis operasional berada di bawah dan bertanggung jawab kepada pimpinan DPRD dan secara administratif bertanggung jawab kepada kepala daerah melalui sekretaris daerah.

Sekretariat DPRD Kabupaten Lampung Barat dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. Sementara itu, berdasarkan Peraturan Bupati Lampung Barat Nomor 41 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, Sekretariat DPRD Kabupaten Lampung Barat mempunyai tugas menyelenggarakan administrasi kesekretariatan dan keuangan, mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi DPRD, serta menyediakan dan mengoordinasikan tenaga ahli yang diperlukan oleh DPRD dalam melaksanakan hak dan fungsinya sesuai dengan kebutuhan.

Untuk melaksanakan tugas dan kewajiban tersebut, Sekretariat DPRD memiliki fungsi meliputi: (a) penyelenggaraan administrasi kesekretariatan DPRD; (b) penyelenggaraan administrasi keuangan DPRD; (c) Fasilitasi penyelenggaraan rapat

DPRD; dan (d) fungsi penyediaan dan pengkoordinasian tenaga ahli yang diperlukan oleh DPRD.

Dalam rangka mengukur kualitas kinerja Sekretariat DPRD Lampung Barat sebagaimana tugas dan fungsinya tersebut, maka perlu dilakukan survei pengukuran indeks kepuasan atas pelayanan dan produk Sekretariat DPRD kepada pengguna (*user*), yaitu Anggota DPRD Lampung Barat pada akhir tahun 2020. Pelaksanaan survei ini merupakan amanat Rencana Strategis (Renstra) Sekretariat DPRD Lampung Barat Tahun 2017-2020 yang di dalamnya telah ditetapkan indikator-indikator kinerja program, salah satunya adalah kepuasan pengguna layanan.

#### 4.2. Struktur dan Anggota Sekretariat DPRD Lampung Barat

Sekretariat DPRD sebagai penyelenggara administrasi kesekretariatan, administrasi keuangan, pendukung pelaksanaan tugas dan fungsi DPRD, dan bertugas menyediakan serta mengoordinasikan tenaga ahli yang diperlukan oleh DPRD sesuai dengan kemampuan keuangan daerah. Sekretariat DPRD dipimpin seorang sekretaris DPRD yang diangkat oleh kepala daerah atas usul pimpinan DPRD. Sekretaris DPRD secara teknis operasional berada di bawah dan bertanggung jawab kepada pimpinan DPRD dan secara administratif bertanggung jawab kepada kepala daerah melalui sekretaris daerah.

**Tabel 6.** Struktur Sekretariat DPRD Lampung Barat

No	Nama	Jabatan
1	Drs. Syaekhuddin, MM	Sekretaris DPRD
2	Guy Zefred Da Silva ML, S.STP	Kabag Umum dan Kehumasan
3	Bernaria, S.Sos, M.Si	Kabag Persidangan dan Per-UU-an
4	Rudi Rahmadian, S.Sos, M.Si	Kabag Keuangan
5	Yadi Fahrozi	Kasubag Umum dan Kepegawaian
6	Riyan Ternado	Kasubag Rapat dan Risalah
7	Gunanto	Kasubag Program dan Anggaran
8	Andilya Pratama	Kasubag Humas dan Dokumentasi
9	Anton Wijaya	Kasubag perundang-undangan
10	Waryono	Kasubag Pembukuan
11	Reza Nurdiansyah	Kasubag Protokol
12	Iwan Rismatika	Kasubag Komisi & Kepanitiaan
13	Ardi Susilo	Kasubag Verifikasi& Laporan

Sumber: (*dprd-lampungbaratkab.go.id, 2022*)

Untuk meningkatkan kinerja lembaga dan membantu pelaksanaan fungsi dan tugas DPRD secara profesional, dapat diangkat sejumlah pakar/ahli sesuai dengan kebutuhan. Para pakar/ahli tersebut berada di bawah koordinasi sekretariat DPRD.

#### 4.3. Profil Anggota dan Alat Kelengkapan DPRD Lampung Barat

Berdasarkan Surat Keputusan (SK) Gubernur Lampung nomor: G/582/B.01/HK/2019 tentang pengangkatan 35 Calon Legislatif periode 2019-2024 hasil pemilihan umum serentak April 2019, jumlah anggota DPRD Lampung Barat terdiri dari 35 Anggota yang berasal dari lima (V) daerah pemilihan di Lampung Barat. Dari 35 Anggota DPRD Lampung Barat tersebut rinciannya adalah 11 anggota dari PDI Perjuangan, 4 anggota dari Gerindra, 2 anggota dari PPP, 2 anggota dari PKS, 5 anggota dari Golkar, 5 anggota dari Demokrat, 1 anggota dari PKB, 1 anggota dari PAN, 1 anggota fraksi PKPI, 2 anggota dari PPP, dan 1 anggota dari Nasdem.

**Tabel 7.** Nama Anggota DPRD Lampung Barat 2019-2024

No	Daerah Pemilihan	Nama	Partai/Fraksi
1	I	Bambang Dwi Saputra	PDI Perjuangan
2		Sumiyati	PDI Perjuangan
3		Nusirwan	Gerindra
4		Erwansyah	Gerindra
5		Anggi Romando	PPP
6		Nopiyadi	PKS
7		Ismun Zani	Golkar
8	II	Ahmad Ali Akbar	PDI Perjuangan
9		Bahrin Ayub	Golkar
10		Mawardi	Demokrat
11		Suryadi	Gerindra
12	III	H. Untung	Gerindra
13		Sarjono	PPP
14		Edi Aprianto	PKB
15		Sutikno	Demokrat
16		Lina Marlina	Demokrat
17		Heri Gunawan	Demokrat
18		Tri Budi Wahyuni	PDI perjuangan
19		Suharlan	PDI Perjuangan
20		Saipul Abadi	Golkar
21		Erwin Suhendra	Nasdem
22	IV	Tommi Ardi	Golkar
23		Sakri	Golkar
24		Dedeh Rohayati	Demokrat
25		Juhartono	Demokrat

No	Daerah Pemilihan	Nama	Partai/Fraksi
26		Edi Novial	PDI Perjuangan
27		Sri Nur Wijayanti	PDI Perjuangan
28		Azhari	PDI Perjuangan
29		Hi. Hermawan	PAN
30		Rovie Komsen	PKS
31	V	Winarsih	PDI Perjuangan
32		Marga Jaya Diningrat	Gerindra
33		Sugeng Hari Kinaryo	PDI Perjuangan
34		Sarwani	PDI Perjuangan
35		Doni Kurniawan	PKPI

*Sumber: (dprd-lampungbaratkab.go.id, 2022).*

Sementara itu, alat kelengkapan DPRD Kabupaten Lampung Barat terdiri atas pimpinan, badan musyawarah, komisi, badan legislasi, badan anggaran, dan badan kehormatan. Untuk mengoptimalkan pelaksanaan fungsi, tugas dan wewenang DPRD, serta hak dan kewajiban anggota DPRD, dibentuk fraksi sebagai wadah berhimpun anggota DPRD. Dalam mengoptimalkan pelaksanaan fungsi, tugas dan wewenang DPRD, serta hak dan kewajiban anggota DPRD, fraksi melakukan evaluasi terhadap kinerja anggota fraksinya dan melaporkan kepada publik. Setiap anggota DPRD harus menjadi anggota salah satu fraksi. Fraksi dapat dibentuk oleh partai politik yang memenuhi ambang batas perolehan suara dalam penentuan perolehan kursi DPRD. Fraksi mempunyai sekretariat. Sekretariat Jenderal DPRD menyediakan sarana, anggaran, dan tenaga ahli guna kelancaran pelaksanaan tugas fraksi.

Pimpinan DPRD terdiri atas 1 (satu) orang ketua dan 2 (dua) orang wakil ketua yang berasal dari partai politik berdasarkan urutan perolehan kursi terbanyak di DPRD. Ketua DPRD ialah anggota DPRD yang berasal dari partai politik yang memperoleh kursi terbanyak pertama di DPRD. Wakil Ketua DPRD ialah anggota DPRD yang berasal dari partai politik yang memperoleh kursi terbanyak kedua, dan ketiga. Dalam hal terdapat lebih dari 1 (satu) partai politik yang memperoleh kursi terbanyak sama, ketua dan wakil ketua ditentukan berdasarkan urutan hasil perolehan suara terbanyak dalam pemilihan umum. Dalam hal terdapat lebih dari 1 (satu) partai politik yang memperoleh suara sama, ketua dan wakil ketua ditentukan berdasarkan persebaran perolehan suara.

Alat kelengkapan DPRD Lampung Barat selanjutnya adalah Badan Musyawarah (disingkat Bamus) yang dibentuk oleh DPRD dan merupakan alat kelengkapan DPRD yang bersifat tetap. DPRD menetapkan susunan dan keanggotaan Badan Musyawarah pada permulaan masa keanggotaan DPRD dan permulaan tahun sidang. Anggota Badan

Musyawarah berjumlah paling banyak  $\frac{1}{10}$  (satu persepuluh) dari jumlah anggota DPRD berdasarkan perimbangan jumlah anggota tiap-tiap fraksi yang ditetapkan oleh rapat paripurna. Pimpinan DPRD karena jabatannya juga sebagai pimpinan Badan Musyawarah.

DPRD Lampung Barat juga membentuk Komisi sebagai alat kelengkapan DPRD yang bersifat tetap. DPRD menetapkan jumlah komisi pada permulaan masa keanggotaan DPRD dan permulaan tahun sidang. Jumlah anggota komisi ditetapkan dalam rapat paripurna menurut perimbangan dan pemerataan jumlah anggota tiap-tiap fraksi pada permulaan masa keanggotaan DPRD dan pada permulaan tahun sidang. Pimpinan komisi merupakan satu kesatuan pimpinan yang bersifat kolektif dan kolegial. Pimpinan komisi terdiri atas 1 (satu) orang ketua dan paling banyak 3 (tiga) orang wakil ketua, yang dipilih dari dan oleh anggota komisi berdasarkan prinsip musyawarah untuk mufakat dan proporsional dengan memperhatikan keterwakilan perempuan menurut perimbangan jumlah anggota tiap-tiap fraksi. Pemilihan pimpinan komisi dalam rapat komisi yang dipimpin oleh pimpinan DPRD setelah penetapan susunan dan keanggotaan komisi.

Badan Legislasi sebagai alat kelengkapan yang dibentuk oleh DPRD dan merupakan alat kelengkapan DPRD yang bersifat tetap. DPRD menetapkan susunan dan keanggotaan Badan Legislasi pada permulaan masa keanggotaan DPRD dan permulaan tahun sidang. Jumlah anggota Badan Legislasi ditetapkan dalam rapat paripurna menurut perimbangan dan pemerataan jumlah anggota tiap-tiap fraksi pada permulaan masa keanggotaan DPRD dan pada permulaan tahun sidang. Pimpinan Badan Legislasi merupakan satu kesatuan pimpinan yang bersifat kolektif dan kolegial. Pimpinan Badan Legislasi terdiri atas 1 (satu) orang ketua dan paling banyak 3 (tiga) orang wakil ketua yang dipilih dari dan oleh anggota Badan Legislasi berdasarkan prinsip musyawarah untuk mufakat dan proporsional dengan memperhatikan keterwakilan perempuan menurut perimbangan jumlah anggota tiap-tiap fraksi. Pemilihan pimpinan Badan Legislasi dilakukan dalam rapat Badan Legislasi yang dipimpin oleh pimpinan DPRD setelah penetapan susunan dan keanggotaan Badan Legislasi.

Alat kelengkapan DPRD Lampung Barat selanjutnya adalah Badan Anggaran dibentuk oleh DPRD dan merupakan alat kelengkapan DPRD yang bersifat tetap. DPRD menetapkan susunan dan keanggotaan Badan Anggaran menurut perimbangan dan pemerataan jumlah anggota tiap-tiap fraksi pada permulaan masa keanggotaan

DPRD dan pada permulaan tahun sidang. Susunan dan keanggotaan Badan Anggaran terdiri atas anggota dari tiap-tiap komisi yang dipilih oleh komisi dengan memperhatikan perimbangan jumlah anggota dan usulan fraksi. Pimpinan Badan Anggaran merupakan satu kesatuan pimpinan yang bersifat kolektif dan kolegial. Pimpinan Badan Anggaran terdiri atas 1 (satu) orang ketua dan paling banyak 3 (tiga) orang wakil ketua yang dipilih dari dan oleh anggota Badan Anggaran berdasarkan prinsip musyawarah untuk mufakat dan proporsional dengan mempertimbangkan keterwakilan perempuan menurut perimbangan jumlah anggota tiap-tiap fraksi. Pemilihan pimpinan Badan Anggaran dilakukan dalam rapat Badan Anggaran yang dipimpin oleh pimpinan DPRD setelah penetapan susunan dan keanggotaan Badan Anggaran.

Kemudian, DPRD Lampung Barat juga membentuk Badan Kehormatan yang merupakan alat kelengkapan DPRD yang bersifat tetap. DPRD menetapkan susunan dan keanggotaan Badan Kehormatan dengan memperhatikan perimbangan dan pemerataan jumlah anggota tiap-tiap fraksi pada permulaan masa keanggotaan DPRD dan permulaan tahun sidang. Pimpinan Badan Kehormatan merupakan satu kesatuan pimpinan yang bersifat kolektif dan kolegial. Pimpinan Badan Kehormatan terdiri atas 1 (satu) orang ketua dan 2 (dua) orang wakil ketua, yang dipilih dari dan oleh anggota Badan Kehormatan berdasarkan prinsip musyawarah untuk mufakat dan proporsional dengan memperhatikan keterwakilan perempuan menurut perimbangan jumlah anggota tiap-tiap fraksi. Pemilihan pimpinan Badan Kehormatan dilakukan dalam rapat Badan Kehormatan yang dipimpin oleh pimpinan DPRD setelah penetapan susunan dan keanggotaan Badan Kehormatan.

DPRD Lampung Barat juga membentuk Panitia khusus dibentuk oleh DPRD dan merupakan alat kelengkapan DPRD yang bersifat sementara. DPRD menetapkan susunan dan keanggotaan panitia khusus berdasarkan perimbangan dan pemerataan jumlah anggota tiap-tiap fraksi. Jumlah anggota panitia khusus ditetapkan oleh rapat paripurna paling banyak 30 (tiga puluh) orang. Pimpinan panitia khusus merupakan satu kesatuan pimpinan yang bersifat kolektif dan kolegial. Pimpinan panitia khusus terdiri atas 1 (satu) orang ketua dan paling banyak 3 (tiga) orang wakil ketua yang dipilih dari dan oleh anggota panitia khusus berdasarkan prinsip musyawarah untuk mufakat dan proporsional dengan memperhatikan jumlah panitia khusus yang ada serta keterwakilan perempuan menurut perimbangan jumlah anggota tiap-tiap fraksi. Pemilihan pimpinan panitia khusus sebagaimana dilakukan dalam rapat panitia khusus

yang dipimpin oleh pimpinan DPRD setelah penetapan susunan dan keanggotaan panitia khusus. Panitia khusus bertugas melaksanakan tugas tertentu dalam jangka waktu tertentu yang ditetapkan oleh rapat paripurna. Panitia khusus bertanggung jawab kepada DPRD. Panitia khusus dibubarkan oleh DPRD setelah jangka waktu penugasannya berakhir atau karena tugasnya dinyatakan selesai. Rapat paripurna menetapkan tindak lanjut hasil kerja panitia khusus.

## BAB 5

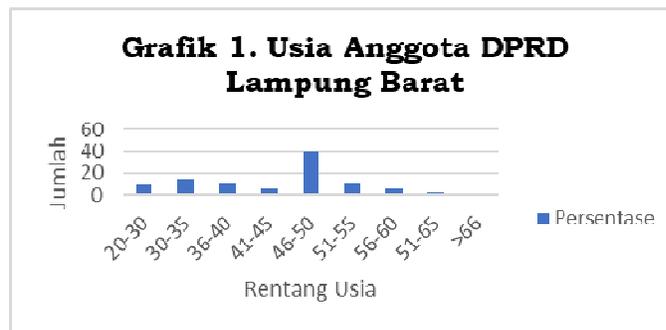
### HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan mengenai hasil survei dalam bab ini akan dibagi dalam empat topik utama sesuai dengan kuesioner yang telah dibagikan dan responden yang diwawancarai. Bagian Pertama menjelaskan mengenai karakteristik responden, Bagian Kedua menjelaskan hasil survei mengenai indeks kepuasan anggota DPRD terhadap layanan yang diberikan Sekretariat DPRD Lampung Barat, Bagian Ketiga menjelaskan hasil survei mengenai Faktor-faktor atau aspek keunggulan dan kelemahan dari Sekretariat DPRD dalam memberikan pelayanan kepada Anggota DPRD Kabupaten Lampung Barat, dan Bagian terakhir menjelaskan tentang rekomendasi desain makro strategi peningkatan kualitas layanan Anggota DPRD Kabupaten Lampung Barat Sekretariat DPRD Kabupaten Lampung Barat.

#### 5.1. Karakteristik Responden

Berdasarkan 35 responden anggota DPRD Lampung Barat yang merupakan total populasi dan menjadi sampel penelitian ini memiliki karakteristik yang beragam. Pada bagian ini, karakteristik responden dibagi atas: usia responden, fraksi, komisi, dan periode jabatan responden.

##### 5.1.1 Usia Responden

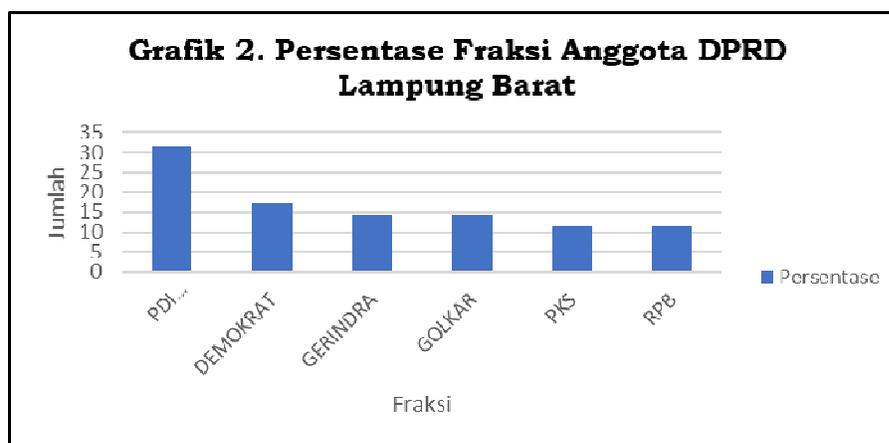


*Sumber: Diolah peneliti, 2022*

Dari total 35 Anggota DPRD Lampung Barat, usia anggota paling banyak didominasi oleh anggota dengan usia 46-50 tahun, yaitu sebanyak 14 orang atau 40 persen. Sementara usia 20-30 sebanyak 3 orang (8,57 persen), usia 30-35 sebanyak 5

orang (14,29 persen), usia 36-40 sebanyak 4 orang (11,43 persen), usia 41-45 sebanyak 2 orang (5,71 persen), usia 51-55 sebanyak 4 orang (11,43 persen), usia 56-60 orang sebanyak 2 orang (5,71 persen), usia 61-65 sebanyak 1 orang (2,86 persen), sementara tidak ada anggota berusia di atas 66 tahun (0 persen) Dapat dilihat melalui grafik 1.

### 5.1.2. Sebaran Fraksi Responden

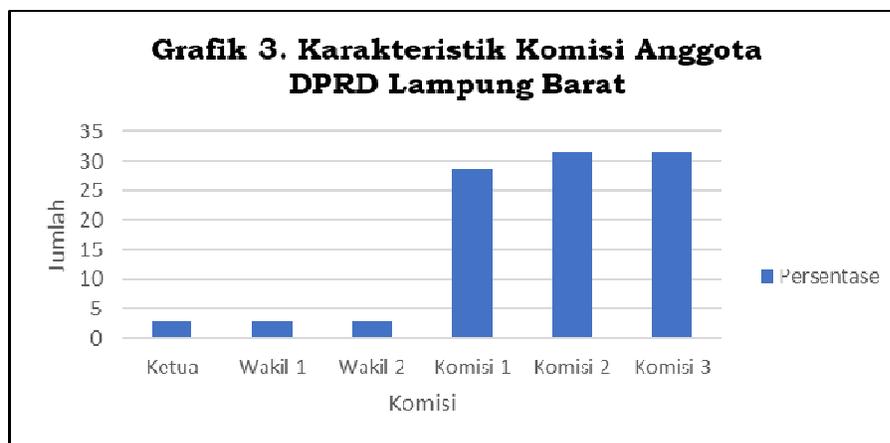


*Sumber: Diolah peneliti, 2022*

Pada Grafik 2. Menjelaskan keterwakilan fraksi dari total 35 Anggota DPRD Lampung Barat, dimana Fraksi PDI Perjuangan memiliki anggota paling banyak dengan 11 anggota (31,43 persen), Demokrat sebanyak 6 anggota (17,14 persen), Gerindra dan Golkar sebanyak 5 orang (14,29 persen), sementara PKS dan RPB sama-sama memiliki 4 anggota (11,43 persen).

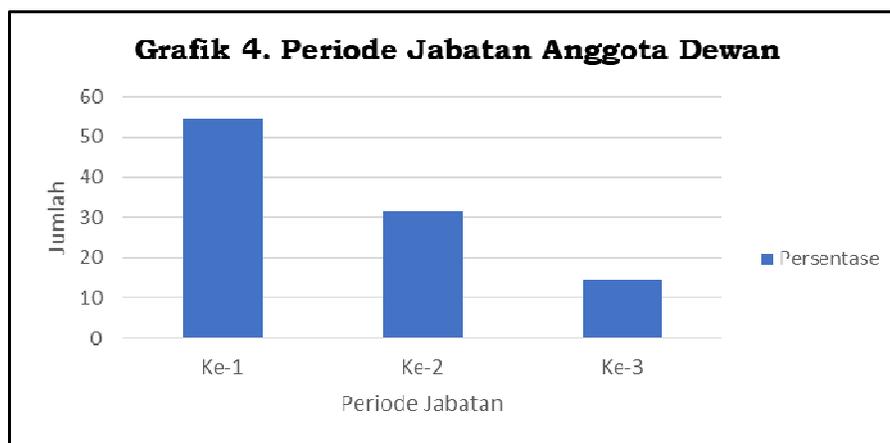
### 5.1.3. Sebaran Komisi Responden

Berdasarkan karakteristik jabatan/komisi di DPRD Lampung Barat pada Grafik 3. Terdiri dari masing-masing 1 orang pada jabatan Ketua, Wakil Ketua I, dan Wakil Ketua II DPRD (2,85 persen). Anggota yang berada di komisi 1 terdiri dari 10 orang (28,57 persen), Sementara komisi 2 dan 3 masing-masing memiliki jumlah anggota yang sama yaitu 11 orang (31,42 persen).



*Sumber: Diolah peneliti, 2022*

#### 5.1.4. Periode Jabatan Responden



*Sumber: Diolah peneliti, 2022*

Berdasarkan periode jabatan yang diemban oleh anggota DPRD Lampung Barat, didominasi oleh anggota dengan periode jabatan pertama. Pada periode jabatan pertama terdiri dari 19 orang anggota (54,29 persen), periode ke 2 sebanyak 11 orang (31,43 persen), dan periode ketiga sebanyak 5 orang (14,29 persen).

## 5.2. Indeks Kepuasan Anggota DPRD Kabupaten Lampung Barat terhadap layanan Sekretariat DPRD

### 5.2.1. Indeks *Expected Service* (Pelayanan yang Diharapkan)

- a. Kejelasan informasi yang diberikan oleh sekretariat DPRD kepada anggota DPRD



*Sumber: Diolah peneliti, 2022*

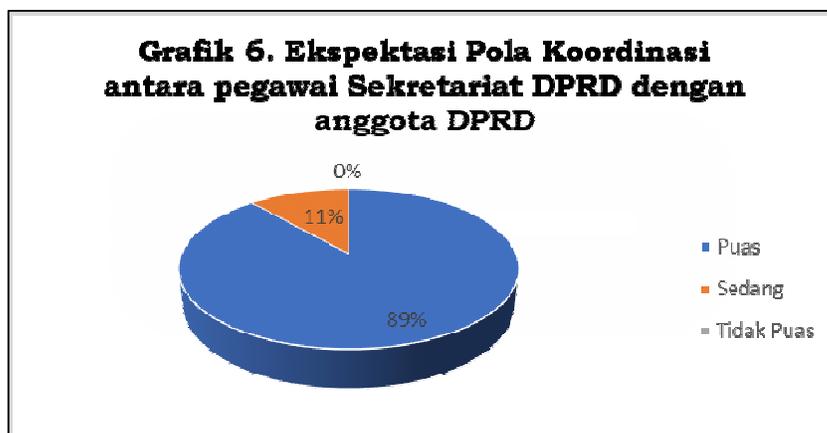
Penilaian ekspektasi (harapan) anggota DPRD Lampung Barat terhadap kejelasan informasi yang diberikan oleh Sekretariat DPRD pada Grafik 5. Menunjukkan, sebanyak 32 orang anggota DPRD (91 persen) memiliki ekspektasi puas. Sementara anggota DPRD dengan ekspektasi sedang sebanyak 3 orang atau 91 persen. Sementara tidak ada anggota DPRD yang memiliki ekspektasi “tidak puas”.

Hasil survei memperoleh skor ekspektasi kepuasan skala Likert sebesar 2,91 pada rentang 1-3. Maka, apabila dihitung dengan rentang kriteria diperoleh hasil tingkat ekspektasi kepuasan sebesar 97,14 persen. Angka ini lebih tinggi dibandingkan tahun 2020 di mana ekspektasi kepuasan skala likert sebesar sebesar 2,88 atau dengan rentang kriteria 96,08 persen.

#### **b. Pola Koordinasi antara pegawai Sekretariat DPRD dengan anggota DPRD**

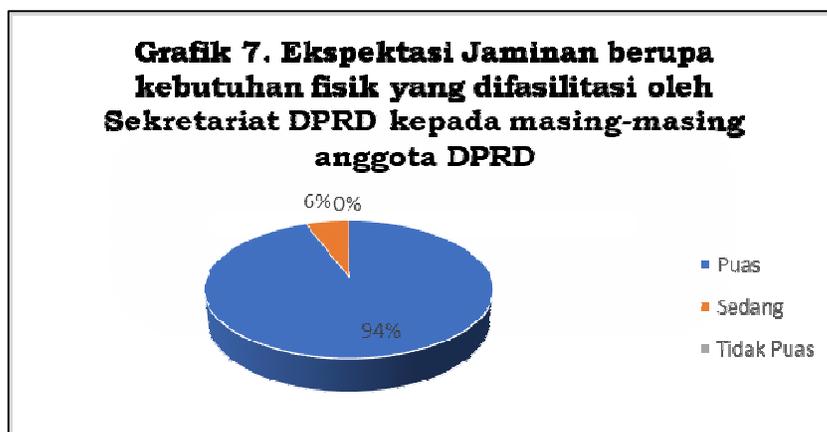
Penilaian ekspektasi (harapan) anggota DPRD Lampung Barat terhadap pola koordinasi dengan pegawai Sekretariat DPRD pada Grafik 6. Menunjukkan, sebanyak 31 orang anggota DPRD memiliki ekspektasi puas atau 89 persen. Sementara anggota DPRD dengan ekspektasi sedang sebanyak 4 orang atau 11 persen. Sementara tidak ada anggota DPRD yang memiliki ekspektasi “tidak puas”.

Hasil survei memperoleh skor ekspektasi kepuasan skala Likert sebesar sebesar 2,89 pada rentang 1-3. Maka, apabila dihitung dengan rentang kriteria diperoleh hasil tingkat ekspektasi kepuasan sebesar 96,16 persen. Ekspektasi ini lebih besar dibanding tahun sebelumnya di mana skala Likert sebesar 2,79 pada rentang 1-3, atau rentang kriteria ekspektasi kepuasan sebesar 93,14 persen.



*Sumber: Diolah peneliti, 2022*

- c. **Jaminan berupa kebutuhan fisik yang difasilitasi oleh Sekretariat DPRD kepada masing-masing anggota DPRD (seperti konsumsi pada kegiatan tertentu, fasilitas rapat, dan instrumen kebutuhan anggota dewan lainnya)**



*Sumber: Diolah peneliti, 2022*

Penilaian ekspektasi (harapan) anggota DPRD Lampung Barat terhadap jaminan berupa kebutuhan fisik yang difasilitasi oleh Sekretariat DPRD pada Grafik 7. Menunjukkan, sebanyak 33 orang anggota DPRD memiliki ekspektasi puas atau sebesar 94 persen. Sementara anggota DPRD dengan ekspektasi sedang sebanyak 2 orang atau 6 persen. Sementara tidak ada anggota DPRD yang memiliki ekspektasi “tidak puas”.

Hasil survei memperoleh skor ekspektasi kepuasan skala Likert sebesar 2,94 pada rentang 1-3. Maka, apabila dihitung dengan rentang kriteria diperoleh hasil tingkat ekspektasi kepuasan sebesar 98,10 persen. Angka ini lebih tinggi dibandingkan dengan ekspektasi kepuasan tahun lalu dengan skala Likert sebesar 2,91, atau dengan rentang kriteria ekspektasi kepuasan sebesar 97,06 persen.

**d. Kebutuhan rasa aman, nyaman, dan rasa keadilan untuk memperoleh pelayanan terkait hak dan kewajiban setiap anggota DPRD**



*Sumber: Diolah peneliti, 2022*

Penilaian ekspektasi (harapan) anggota DPRD Lampung Barat terhadap kebutuhan rasa aman, nyaman, dan rasa keadilan untuk memperoleh pelayanan terkait hak dan kewajiban anggota DPRD oleh Sekretariat DPRD pada Grafik 8. menunjukkan, sebanyak 31 orang anggota DPRD memiliki ekspektasi puas atau sebesar 89 persen. Sementara anggota DPRD dengan ekspektasi sedang sebanyak 4 orang atau 11 persen. Sementara tidak ada anggota DPRD yang memiliki ekspektasi “tidak puas”.

Hasil survei memperoleh skor ekspektasi kepuasan skala Likert sebesar 2,89 pada rentang 1-3. Maka, apabila dihitung dengan rentang kriteria diperoleh hasil tingkat ekspektasi kepuasan sebesar 96,19 persen. Ekspektasi kepuasan ini sedikit lebih tinggi dibandingkan dengan tahun lalu dengan skala Likert sebesar 2,85 atau rentang kriteria ekspektasi kepuasan sebesar 95,10 persen.

**e. Terpenuhinya kebutuhan sosial setiap individu anggota DPRD (seperti pengakuan sebagai anggota DPRD dan keterbukaan dalam partisipasi anggota DPRD)**

Penilaian ekspektasi (harapan) anggota DPRD Lampung Barat akan terpenuhinya kebutuhan sosial setiap anggota DPRD oleh Sekretariat DPRD pada Grafik 9. menunjukkan, sebanyak 31 orang anggota DPRD memiliki ekspektasi puas atau sebesar 89 persen. Sementara anggota DPRD dengan ekspektasi sedang sebanyak 4 orang atau 11 persen. Sementara tidak ada anggota DPRD yang memiliki ekspektasi “tidak puas”.



*Sumber: Diolah peneliti, 2022*

Hasil survei memperoleh skor ekspektasi kepuasan skala Likert sebesar 2,89 pada rentang 1-3. Maka, apabila dihitung dengan rentang kriteria diperoleh hasil tingkat ekspektasi kepuasan sebesar 96,19 persen. Skor ekspektasi kepuasan ini sedikit lebih tinggi dibandingkan dengan tahun lalu dengan skala Likert sebesar 2,88 dan rentang kriteria ekspektasi kepuasan sebesar 96,08 persen.

**f. Adanya penghargaan atas prestasi anggota DPRD oleh Sekretariat DPRD**

Penilaian ekspektasi (harapan) anggota DPRD Lampung Barat akan adanya penghargaan atas prestasi anggota DPRD oleh Sekretariat DPRD ditunjukkan pada Grafik 10. bahwa, sebanyak 17 orang anggota DPRD memiliki ekspektasi “puas” atau sebesar 49 persen. Sementara anggota DPRD dengan ekspektasi kepuasan “sedang” sebanyak 18 orang atau 51 persen. Sementara tidak ada anggota DPRD yang memiliki ekspektasi “tidak puas”.



*Sumber: Diolah peneliti, 2022*

Hasil survei memperoleh skor ekspektasi kepuasan skala Likert sebesar 2,49 pada rentang 1-3. Maka, apabila dihitung dengan rentang kriteria diperoleh hasil tingkat ekspektasi kepuasan sebesar 82,86 persen. Hasil ini sedikit lebih tinggi dibandingkan tahun lalu, dimana ekspektasi kepuasan skala Likert tahun lalu sebesar 2,29 atau rentang kriteria ekspektasi kepuasan sebesar 76,47 persen. Kendati ada peningkatan, aspek ini perlu menjadi perhatian khusus karena ekspektasi kepuasan masih di bawah 50 persen.

**g. Jaminan terpenuhinya kebutuhan aktualisasi diri anggota DPRD oleh sikap pegawai Sekretariat DPRD (seperti mengakui pendapat anggota, mengakui kesalahan diri, dan kemampuan menyesuaikan diri dengan situasi)**

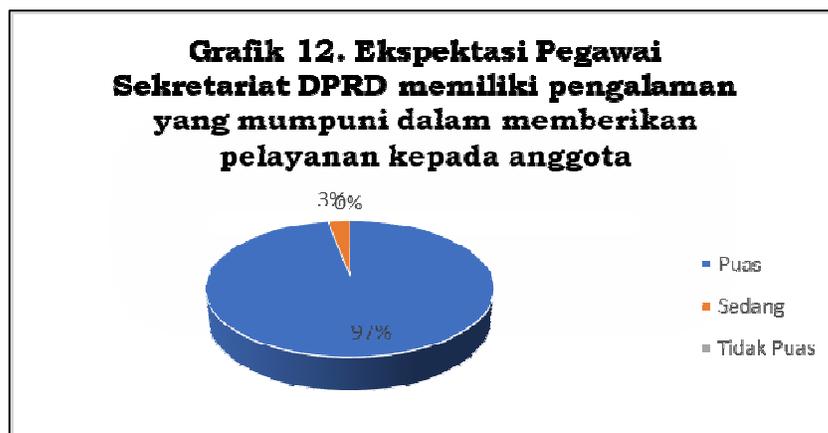


*Sumber: Diolah peneliti, 2022*

Penilaian ekspektasi (harapan) anggota DPRD Lampung Barat akan adanya jaminan terpenuhinya kebutuhan aktualisasi diri anggota DPRD oleh Sekretariat DPRD ditunjukkan pada Grafik 11. bahwa, sebanyak 31 orang anggota DPRD memiliki ekspektasi “puas” atau sebesar 89 persen. Sementara anggota DPRD dengan ekspektasi kepuasan “sedang” sebanyak 4 orang atau sebesar 11 persen. Sementara tidak ada anggota DPRD yang memiliki ekspektasi “tidak puas”.

Hasil survei memperoleh skor ekspektasi kepuasan skala Likert sebesar 2,89 pada rentang 1-3. Maka, apabila dihitung dengan rentang kriteria diperoleh hasil tingkat ekspektasi kepuasan sebesar 96,11 persen. Hasil ini lebih tinggi dibandingkan dengan tahun lalu, dimana skor ekspektasi kepuasan skala Likert tahun lalu sebesar 2,79 atau rentang kriteria ekspektasi kepuasan sebesar 93,14 persen.

- h. **Pegawai Sekretariat DPRD memiliki pengalaman yang mumpuni dalam memberikan pelayanan kepada anggota**



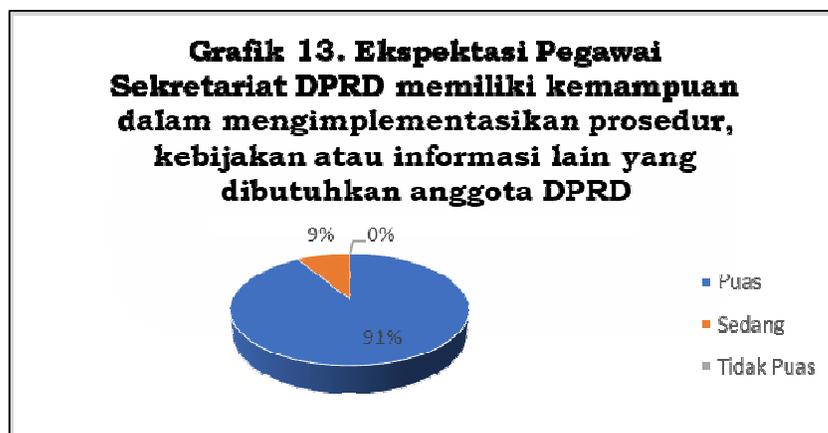
*Sumber: Diolah peneliti, 2022*

Penilaian ekspektasi (harapan) anggota DPRD Lampung Barat akan adanya pengalaman yang mumpuni dalam memberikan pelayanan oleh Sekretariat DPRD ditunjukkan pada Grafik 12. bahwa, sebanyak 34 orang anggota DPRD memiliki ekspektasi “puas” atau sebesar 97 persen. Sementara anggota DPRD dengan ekspektasi kepuasan “sedang” sebanyak 1 orang atau sebesar 3 persen. Sementara tidak ada atau 0 persen anggota DPRD memiliki ekspektasi “tidak puas”.

Hasil survei memperoleh skor ekspektasi kepuasan skala Likert sebesar 2,97 pada rentang 1-3. Maka, apabila dihitung dengan rentang kriteria diperoleh hasil tingkat ekspektasi kepuasan sebesar 99,05 persen. Hasil ini lebih tinggi dibandingkan dengan tahun lalu dimana ekspektasi kepuasan skala Likert sebesar 2,91 atau rentang kriteria ekspektasi kepuasan sebesar 97,06 persen.

- i. **Pegawai Sekretariat DPRD memiliki kemampuan dalam mengimplementasikan prosedur, kebijakan atau informasi lain yang dibutuhkan anggota DPRD**

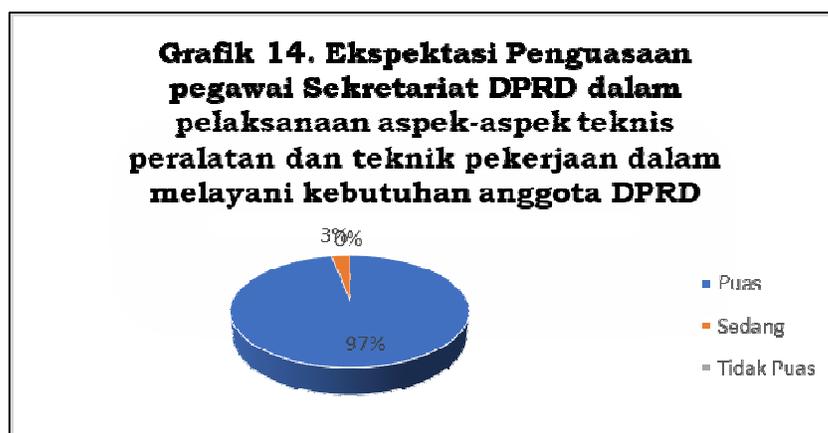
Penilaian ekspektasi (harapan) anggota DPRD Lampung Barat akan adanya kemampuan dalam mengimplementasikan prosedur, kebijakan atau informasi lain yang dibutuhkan anggota oleh Sekretariat DPRD ditunjukkan pada Grafik 13. bahwa, sebanyak 32 orang anggota DPRD memiliki ekspektasi “puas” atau sebesar 91 persen. Sementara anggota DPRD dengan ekspektasi kepuasan “sedang” sebanyak 3 orang atau sebesar 9 persen. Sementara tidak ada atau 0 persen anggota DPRD memiliki ekspektasi “tidak puas”.



*Sumber: Diolah peneliti, 2022*

Hasil survei memperoleh skor ekspektasi kepuasan skala Likert sebesar 2,91 pada rentang 1-3. Maka, apabila dihitung dengan rentang kriteria diperoleh hasil tingkat ekspektasi kepuasan sebesar 97,14 persen. Hasil ini lebih tinggi dibandingkan dengan ekspektasi kepuasan skala Likert tahun lalu sebesar 2,88 atau rentang kriteria ekspektasi kepuasan sebesar 96,08 persen.

- j. **Penguasaan pegawai Sekretariat DPRD dalam pelaksanaan aspek-aspek teknis peralatan dan teknik pekerjaan dalam melayani kebutuhan anggota DPRD**



*Sumber: Diolah peneliti, 2022*

Penilaian ekspektasi (harapan) anggota DPRD Lampung Barat akan penguasaan aspek-aspek teknis peralatan dan teknik pekerjaan dalam melayani kebutuhan anggota oleh Sekretariat DPRD ditunjukkan pada Grafik 14. bahwa, sebanyak 34 orang anggota DPRD memiliki ekspektasi “puas” atau sebesar 97 persen. Sementara anggota DPRD dengan ekspektasi kepuasan “sedang” sebanyak 1 orang

atau sebesar 3 persen. Sementara tidak ada atau 0 persen anggota DPRD memiliki ekspektasi “tidak puas”.

Hasil survei memperoleh skor ekspektasi kepuasan skala Likert sebesar 2,97 pada rentang 1-3. Maka, apabila dihitung dengan rentang kriteria diperoleh hasil tingkat ekspektasi kepuasan sebesar 99,05 persen. Hasil ini lebih tinggi dibandingkan dengan skor ekspektasi kepuasan skala Likert tahun lalu sebesar 2,91 pada atau rentang kriteria ekspektasi kepuasan sebesar 97,06 persen.

Berdasarkan hasil analisis data Indeks *Expected Service* (Pelayanan yang Diharapkan) di atas, maka dapat ditarik sebuah kesimpulan sebagaimana disajikan dalam tabel 8 sebagai berikut:

**Tabel 8.** Indeks *Expected Service* (Pelayanan yang Diharapkan)

Jenis layanan	Skor Kepuasan (Skala Likert 1-3)	Rentang Kriteria (%)
Kejelasan informasi yang diberikan oleh sekretariat DPRD kepada anggota DPRD	2,91	97,14
Pola koordinasi antara pegawai Sekretariat DPRD dengan anggota DPRD	2,89	96,19
Jaminan berupa kebutuhan fisik yang difasilitasi oleh Sekretariat DPRD kepada masing-masing anggota DPRD (seperti konsumsi pada kegiatan tertentu, fasilitas rapat, dan instrumen kebutuhan anggota dewan lainnya)	2,94	98,10
Kebutuhan rasa aman, nyaman, dan rasa keadilan untuk memperoleh pelayanan terkait hak dan kewajiban setiap anggota DPRD	2,89	96,19
Terpenuhinya kebutuhan sosial setiap individu anggota DPRD (seperti pengakuan sebagai anggota DPRD dan keterbukaan dalam partisipasi anggota DPRD)	2,89	96,19
Adanya penghargaan atas prestasi anggota DPRD oleh Sekretariat DPRD	2,49	82,86
Jaminan terpenuhinya kebutuhan aktualisasi diri anggota DPRD oleh sikap pegawai Sekretariat DPRD (seperti mengakui pendapat anggota, mengakui kesalahan diri, dan kemampuan menyesuaikan diri dengan situasi)	2,89	96,19
Pegawai Sekretariat DPRD memiliki pengalaman yang mumpuni dalam memberikan pelayanan kepada anggota	2,97	99,05
Pegawai Sekretariat DPRD memiliki	2,91	97,14

Jenis layanan	Skor Kepuasan (Skala Likert 1-3)	Rentang Kriteria (%)
kemampuan dalam mengimplementasikan prosedur, kebijakan atau informasi lain yang dibutuhkan anggota DPRD		
Penguasaan pegawai Sekretariat DPRD dalam pelaksanaan aspek-aspek teknis peralatan dan teknik pekerjaan dalam melayani kebutuhan anggota DPRD	2,97	99,05
<b>Indeks <i>Expected Service</i> (Pelayanan yang Diharapkan)</b>	<b>2,88</b>	<b>95,81</b>

Sumber: Diolah Peneliti, 2022

Hasil survei terhadap Indeks *Expected Service* (Pelayanan yang Diharapkan) anggota DPRD oleh Sekretariat DPRD Lampung Barat dapat disimpulkan bahwa ekspektasi tertinggi pada aspek Pegawai Sekretariat DPRD memiliki pengalaman yang mumpuni dalam memberikan pelayanan kepada anggota; dan Ekspektasi Anggota DPRD terhadap Penguasaan pegawai Sekretariat DPRD dalam pelaksanaan aspek-aspek teknis peralatan dan teknik pekerjaan dalam melayani kebutuhan anggota DPRD. Keduanya dengan skor Likert sebesar 2,97 atau dengan rentang kriteria 99,05 persen. Sementara ekspektasi Anggota DPRD Lampung Barat terendah pada aspek Adanya penghargaan atas prestasi anggota DPRD oleh Sekretariat DPRD dengan skor Likert sebesar 2,49 atau dengan rentang kriteria sebesar 82 persen.

Dengan demikian secara keseluruhan hasil survei ekspektasi Anggota DPRD Lampung Barat terhadap Layanan yang diberikan Sekretariat DPRD Lampung Barat sebesar 2,88 skala Likert. Apabila dihitung dengan rentang kriteria diperoleh hasil ekspektasi layanan sebesar 95,81 persen (Tabel 8). Dengan demikian secara keseluruhan ekspektasi Anggota DPRD Lampung Barat terhadap Layanan yang diberikan Sekretariat DPRD Lampung Barat mengalami peningkatan dibandingkan dengan tahun lalu di mana skor likert sebesar 2,81 dengan rentang kriteria diperoleh hasil sebesar 93,73 persen. Kenaikan angka ekspektasi tahun 2021 ini perlu direspons oleh Sekretariat DPRD Lampung Barat dengan mendorong peningkatan angka kepuasan pelayanan yang diterima oleh Anggota DPRD. Maka untuk mengukur kepuasan tersebut, juga diukur Indeks *Perceived Service* (Pelayanan yang Diterima) pada bagian selanjutnya.

### 5.2.2. Indeks *Perceived Service* (Pelayanan yang Diterima)

#### a. Ketersediaan sarana dan prasarana kantor Sekretariat DPRD



*Sumber: Diolah peneliti, 2022*

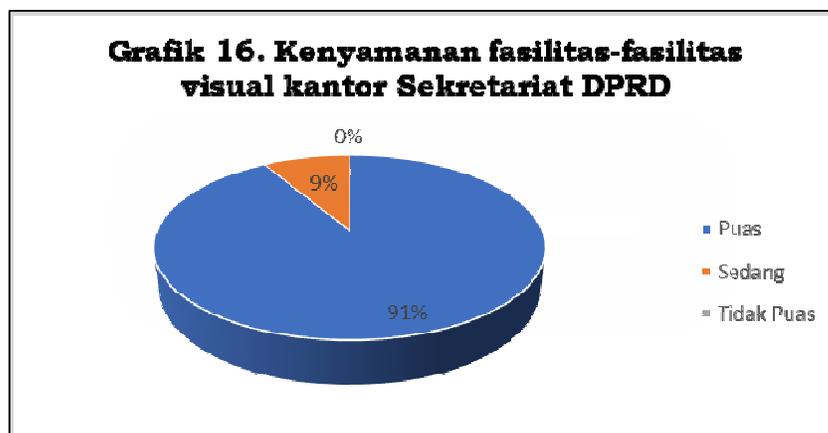
Penilaian kepuasan layanan ketersediaan sarana dan prasarana kantor sekretariat DPRD yang diterima anggota DPRD ditunjukkan pada Grafik 15. bahwa, sebanyak 30 orang anggota DPRD merasa “puas” atau sebesar 86 persen. Sementara anggota DPRD dengan kepuasan “sedang” sebanyak 5 orang atau sebesar 14 persen. Sementara tidak ada atau 0 persen anggota DPRD merasa “tidak puas”.

Hasil survei memperoleh skor kepuasan skala Likert sebesar 2,86 pada rentang 1-3. Maka, apabila dihitung dengan rentang kriteria diperoleh hasil tingkat kepuasan sebesar 95,24 persen. Hasil ini lebih tinggi dibandingkan dengan tahun lalu di mana skor kepuasan skala Likert sebesar 2,79 atau rentang kriteria kepuasan sebesar 93,14 persen.

#### b. Kenyamanan fasilitas-fasilitas visual kantor Sekretariat DPRD

Penilaian kepuasan layanan kenyamanan fasilitas-fasilitas visual kantor sekretariat DPRD yang diterima anggota DPRD ditunjukkan pada Grafik 16. bahwa, sebanyak 32 orang anggota DPRD merasa “puas” atau sebesar 91 persen. Sementara anggota DPRD dengan kepuasan “sedang” sebanyak 3 orang atau sebesar 9 persen. Sementara tidak ada atau 0 persen anggota DPRD merasa “tidak puas”.

Hasil survei memperoleh skor kepuasan skala Likert sebesar 2,91 pada rentang 1-3. Maka, apabila dihitung dengan rentang kriteria diperoleh hasil tingkat kepuasan sebesar 97,14 persen. Hasil skor kepuasan skala Likert ini lebih tinggi dibandingkan dengan tahun lalu sebesar 2,82 atau rentang kriteria kepuasan sebesar 94,12 persen.



*Sumber: Diolah peneliti, 2022*

**c. Kemudahan Anggota dalam menggunakan fasilitas yang ada di Sekretariat DPRD**

Penilaian kepuasan layanan kemudahan dalam menggunakan fasilitas yang ada di sekretariat DPRD yang diterima anggota DPRD ditunjukkan pada Grafik 17. bahwa, sebanyak 32 orang anggota DPRD merasa “puas” atau sebesar 91 persen. Sementara anggota DPRD dengan kepuasan “sedang” sebanyak 3 orang atau sebesar 9 persen. Sementara tidak ada atau 0 persen anggota DPRD merasa “tidak puas”.

Hasil survei memperoleh skor kepuasan skala Likert sebesar 2,91 pada rentang 1-3. Maka, apabila dihitung dengan rentang kriteria diperoleh hasil tingkat kepuasan sebesar 7,14 persen. Hasil kepuasan skala Likert ini lebih tinggi dibandingkan dengan tahun sebelumnya sebesar 2,88 atau dengan rentang kriteria kepuasan sebesar 96,08 persen.



*Sumber: Diolah peneliti 2022*

d. Penampilan kerapian pegawai di Sekretariat DPRD



Sumber: Diolah peneliti, 2022

Penilaian kepuasan penampilan kerapian pegawai di sekretariat DPRD yang diterima anggota DPRD ditunjukkan pada Grafik 18. bahwa, sebanyak 33 orang anggota DPRD merasa “puas” atau sebesar 94 persen. Sementara anggota DPRD dengan kepuasan “sedang” sebanyak 2 orang atau sebesar 6 persen. Sementara tidak ada atau 0 persen anggota DPRD merasa “tidak puas”.

Hasil survei memperoleh skor kepuasan skala Likert sebesar 2,94 pada rentang 1-3. Maka, apabila dihitung dengan rentang kriteria diperoleh hasil tingkat kepuasan sebesar 98,10 persen. Hasil skor kepuasan skala Likert ini lebih besar dibanding dengan tahun lalu sebesar 2,88 atau dengan rentang kriteria kepuasan sebesar 96,08 persen.

e. Kemampuan pegawai Sekretariat DPRD dalam menjalankan pekerjaan sesuai tugas pokok dan fungsinya



Sumber: Diolah peneliti, 2022

Penilaian kepuasan kemampuan pegawai dalam menjalankan pekerjaan sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya di sekretariat DPRD yang diterima anggota DPRD ditunjukkan pada Grafik 19. bahwa, sebanyak 32 orang anggota DPRD merasa “puas” atau sebesar 91 persen. Sementara anggota DPRD dengan kepuasan “sedang” sebanyak 3 orang atau sebesar 9 persen. Sementara tidak ada atau 0 persen anggota DPRD merasa “tidak puas”.

Hasil survei memperoleh skor kepuasan skala Likert sebesar 2,91 pada rentang 1-3. Maka, apabila dihitung dengan rentang kriteria diperoleh hasil tingkat kepuasan sebesar 97,14 persen. Hasil skor kepuasan skala Likert ini justru mengalami penurunan dibanding dengan tahun lalu sebesar 2,94 atau rentang tingkat kepuasan sebesar 98,04 persen.

**f. Kemampuan pegawai Sekretariat DPRD dalam memberikan layanan dengan akurat dan tepat waktu kepada Anggota DPRD**

Penilaian kepuasan kemampuan pegawai dalam memberikan layanan yang akurat dan tepat waktu di sekretariat DPRD yang diterima anggota DPRD ditunjukkan pada Grafik 20. bahwa, sebanyak 33 orang anggota DPRD merasa “puas” atau sebesar 94 persen. Sementara anggota DPRD dengan kepuasan “sedang” sebanyak 2 orang atau sebesar 6 persen. Sementara tidak ada atau 0 persen anggota DPRD merasa “tidak puas”.

Hasil survei memperoleh skor kepuasan skala Likert sebesar 2,94 pada rentang 1-3. Maka, apabila dihitung dengan rentang kriteria diperoleh hasil tingkat kepuasan sebesar 98,10 persen. Hasil skor kepuasan skala Likert ini lebih besar dibandingkan dengan tahun sebelumnya sebesar 2,88 atau rentang kriteria tingkat kepuasan sebesar 96,08 persen.



*Sumber: Diolah peneliti, 2022*

g. **Kemampuan pegawai Sekretariat DPRD dalam memberikan layanan dengan kehandalan dan hasil memuaskan terhadap Anggota**



*Sumber: Diolah peneliti, 2022*

Penilaian kepuasan kemampuan pegawai dalam memberikan layanan handal dan hasil memuaskan oleh sekretariat DPRD yang diterima anggota DPRD ditunjukkan pada Grafik 21. bahwa, sebanyak 32 orang anggota DPRD merasa “puas” atau sebesar 91 persen. Sementara anggota DPRD dengan kepuasan “sedang” sebanyak 3 orang atau sebesar 9 persen. Sementara tidak ada anggota (0 persen) anggota DPRD merasa “tidak puas”.

Hasil survei memperoleh skor kepuasan skala Likert sebesar 2,91 pada rentang 1-3. Maka, apabila dihitung dengan rentang kriteria diperoleh hasil tingkat kepuasan sebesar 97,14 persen. Hasil skor kepuasan skala Likert ini mengalami peningkatan dibandingkan dengan tahun sebelumnya sebesar 2,88 atau rentang kriteria tingkat kepuasan sebesar 96,08 persen.

h. **Kemampuan pegawai dalam penyimpanan dokumen administrasi yang dibutuhkan Anggota DPRD**

Penilaian kepuasan kemampuan pegawai dalam penyimpanan dokumen administrasi yang dibutuhkan anggota oleh sekretariat DPRD ditunjukkan pada Grafik 22. bahwa, sebanyak 31 orang anggota DPRD merasa “puas” atau sebesar 89 persen. Sementara anggota DPRD dengan kepuasan “sedang” sebanyak 4 orang atau sebesar 11 persen. Sementara tidak ada atau 0 persen anggota DPRD merasa “tidak puas”.

Hasil survei memperoleh skor kepuasan skala Likert sebesar 2,89 pada rentang 1-3. Maka, apabila dihitung dengan rentang kriteria diperoleh hasil tingkat kepuasan sebesar 96,19 persen. Hasil kepuasan skala Likert ini mengalami sedikit peningkatan

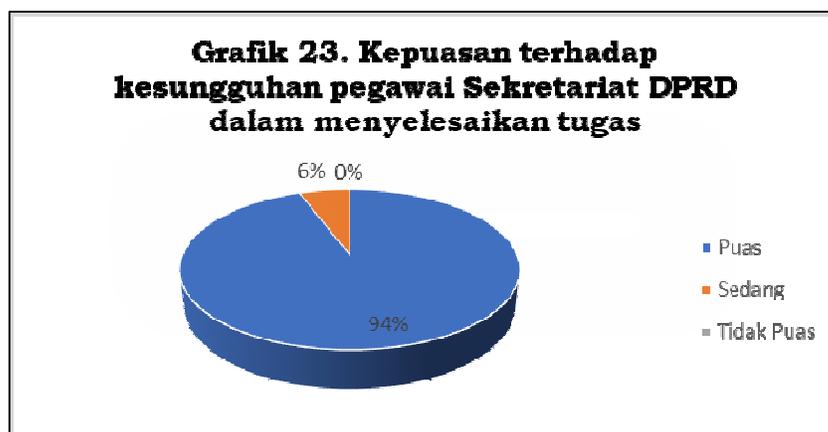
dibandingkan dengan tahun sebelumnya sebesar 2,88 atau dengan rentang kriteria kepuasan sebesar 96,08 persen.



*Sumber: Diolah peneliti, 2022*

**i. Kepuasan terhadap kesungguhan pegawai Sekretariat DPRD dalam menyelesaikan tugas**

Penilaian kepuasan anggota DPRD terhadap kesungguhan dalam menyelesaikan tugas oleh sekretariat DPRD ditunjukkan pada Grafik 23. bahwa, sebanyak 33 orang anggota DPRD merasa “puas” atau sebesar 94 persen. Sementara anggota DPRD dengan kepuasan “sedang” sebanyak 2 orang atau sebesar 6 persen. Sementara tidak ada atau 0 persen anggota DPRD merasa “tidak puas”.



*Sumber: Diolah peneliti, 2022*

Hasil survei memperoleh skor kepuasan skala Likert sebesar 2,94 pada rentang 1-3. Maka, apabila dihitung dengan rentang kriteria diperoleh hasil tingkat kepuasan sebesar 98,10 persen. Hasil kepuasan skala Likert ini sedikit mengalami peningkatan

dibanding tahun sebelumnya sebesar 2,91 atau rentang kriteria kepuasan sebesar 97,06 persen.

**j. Kepuasan terhadap sikap tanggap dari pegawai Sekretariat DPRD terhadap kepentingan anggota**

Penilaian kepuasan yang diterima anggota DPRD terhadap sikap tanggap untuk kepentingan anggota oleh sekretariat DPRD ditunjukkan pada Grafik 24. bahwa, sebanyak 33 orang anggota DPRD merasa “puas” atau sebesar 94 persen. Sementara anggota DPRD dengan kepuasan “sedang” sebanyak 2 orang atau sebesar 6 persen. Sementara tidak ada atau 0 persen anggota DPRD merasa “tidak puas”.

Hasil survei memperoleh skor kepuasan skala Likert sebesar 2,94 pada rentang 1-3. Maka, apabila dihitung dengan rentang kriteria diperoleh hasil tingkat kepuasan sebesar 98,10 persen. Hasil skor kepuasan skala Likert ini mengalami penurunan dibanding dengan tahun sebelumnya sebesar 2,97 dengan rentang kriteria tingkat kepuasan sebesar 99,02 persen.



*Sumber: Diolah peneliti, 2022*

**k. Kepuasan terhadap jawaban pertanyaan dari pegawai Sekretariat DPRD atas permasalahan/persoalan DPRD dengan tepat**

Penilaian kepuasan yang diterima anggota DPRD terhadap jawaban pertanyaan atas permasalahan DPRD dengan tepat oleh pegawai sekretariat DPRD ditunjukkan pada Grafik 25. bahwa, sebanyak 33 orang anggota DPRD merasa “puas” atau sebesar 94 persen. Sementara anggota DPRD dengan kepuasan “sedang” sebanyak 2 orang atau sebesar 6 persen. Sementara tidak ada atau 0 persen anggota DPRD merasa “tidak puas”.



*Sumber: Diolah peneliti, 2022*

Hasil survei memperoleh skor kepuasan skala Likert sebesar 2,94 pada rentang 1-3. Maka, apabila dihitung dengan rentang kriteria diperoleh hasil tingkat kepuasan sebesar 98,10 persen. Hasil skor kepuasan skala Likert ini mengalami kenaikan dibandingkan dengan tahun sebelumnya sebesar 2,91 dengan rentang kriteria tingkat kepuasan sebesar 97,06 persen.

**1. Kepuasan respon pegawai Sekretariat DPRD atas permintaan (perintah) anggota DPRD**



*Sumber: Diolah peneliti, 2022*

Penilaian kepuasan yang diterima anggota DPRD terhadap respon pegawai sekretariat DPRD atas permintaan anggota DPRD ditunjukkan pada Grafik 26. bahwa, sebanyak 33 orang anggota DPRD merasa “puas” atau sebesar 94 persen. Sementara anggota DPRD dengan kepuasan “sedang” sebanyak 2 orang atau sebesar 6 persen. Sementara tidak ada atau 0 persen anggota DPRD merasa “tidak puas”.

Hasil survei memperoleh skor kepuasan skala Likert sebesar 2,94 pada rentang 1-3. Maka, apabila dihitung dengan rentang kriteria diperoleh hasil tingkat kepuasan sebesar 98,04 persen. Hasil tingkat kepuasan pada aspek ini sama dengan tahun sebelumnya.

**m. Puas terhadap kesiapan pegawai (selalu ada) pada saat dibutuhkan oleh anggota**

Penilaian kepuasan yang diterima anggota DPRD terhadap kesiapan pegawai sekretariat DPRD saat dibutuhkan anggota, ditunjukkan pada Grafik 27. bahwa, sebanyak 31 orang anggota DPRD merasa “puas” atau sebesar 89 persen. Sementara anggota DPRD dengan kepuasan “sedang” sebanyak 4 orang atau sebesar 11 persen. Sementara tidak ada atau 0 persen anggota DPRD merasa “tidak puas”.

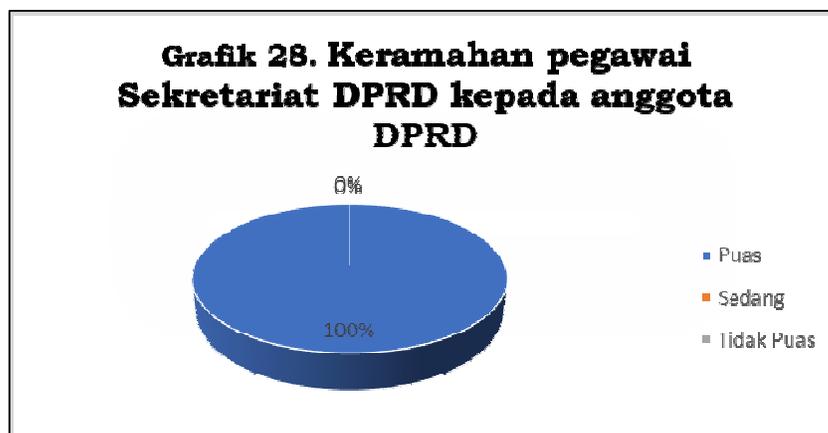
Hasil survei memperoleh skor kepuasan skala Likert sebesar 2,89 pada rentang 1-3. Maka, apabila dihitung dengan rentang kriteria diperoleh hasil tingkat kepuasan sebesar 96,19 persen. Hasil skor kepuasan skala Likert ini mengalami peningkatan dibanding dengan tahun lalu sebesar 2,79 dengan rentang kriteria tingkat kepuasan sebesar 93,14 persen.



*Sumber: Diolah peneliti, 2022*

**n. Keramahan pegawai Sekretariat DPRD kepada anggota DPRD**

Penilaian kepuasan yang diterima anggota DPRD terhadap keramahan pegawai sekretariat DPRD, ditunjukkan pada Grafik 28. bahwa, sebanyak 35 orang anggota DPRD merasa “puas” atau sebesar 100 persen. Sementara anggota DPRD dengan kepuasan “sedang” sebanyak 0 orang atau sebesar 6 persen. Sementara tidak ada atau 0 persen anggota DPRD merasa “tidak puas”.



*Sumber: Diolah peneliti, 2022*

Hasil survei memperoleh skor kepuasan skala Likert sebesar 3 sempurna pada rentang 1-3. Maka, apabila dihitung dengan rentang kriteria diperoleh hasil tingkat kepuasan sebesar 100 persen. Hasil skor kepuasan skala Likert ini mengalami peningkatan dibanding dengan tahun sebelumnya sebesar 2,91 dengan rentang kriteria tingkat kepuasan sebesar 97,04 persen.

**o. Kepuasan anggota terhadap perhatian yang diberikan pegawai Sekretariat DPRD**



*Sumber: Diolah peneliti, 2022*

Penilaian kepuasan yang diterima anggota DPRD terhadap perhatian yang diberikan pegawai sekretariat DPRD, ditunjukkan pada Grafik 29. bahwa, sebanyak 27 orang anggota DPRD merasa “puas” atau sebesar 85 persen. Sementara anggota DPRD dengan kepuasan “sedang” sebanyak 8 orang atau sebesar 15 persen. Sementara tidak ada atau 0 persen anggota DPRD merasa “tidak puas”.

Hasil survei memperoleh skor kepuasan skala Likert sebesar 2,77 pada rentang 1-3. Maka, apabila dihitung dengan rentang kriteria diperoleh hasil tingkat kepuasan sebesar 92,38 persen. Hasil skor kepuasan skala Likert ini mengalami penurunan tipis dibanding dengan tahun sebelumnya dengan skor sebesar 2,79 dengan rentang kriteria tingkat kepuasan sebesar 93,14 persen.

**p. Kesabaran pegawai Sekretariat DPRD dalam memberikan layanan**



Sumber: *Diolah peneliti, 2022*

Penilaian kepuasan yang diterima anggota DPRD terhadap kesabaran pegawai sekretariat DPRD dalam memberikan layanan, ditunjukkan pada Grafik 30. bahwa, sebanyak 34 orang anggota DPRD merasa “puas” atau sebesar 97 persen. Sementara anggota DPRD dengan kepuasan “sedang” sebanyak 1 orang atau sebesar 3 persen. Sementara tidak ada atau 0 persen anggota DPRD merasa “tidak puas”.

Hasil survei memperoleh skor kepuasan skala Likert sebesar 2,97 pada rentang 1-3. Maka, apabila dihitung dengan rentang kriteria diperoleh hasil tingkat kepuasan sebesar 99,05 persen. Hasil skor kepuasan skala Likert ini mengalami peningkatan dibanding dengan tahun sebelumnya dengan skor sebesar 2,82 dengan rentang kriteria tingkat kepuasan sebesar 94,12 persen.

**q. Kepuasan anggota atas kesediaan pegawai Sekretariat DPRD untuk mengatasi permasalahan/ persoalan/ keluhan Anggota DPRD**

Penilaian kepuasan yang diterima anggota DPRD terhadap kesediaan pegawai sekretariat DPRD untuk mengatasi permasalahan anggota, ditunjukkan pada Grafik 31. bahwa, sebanyak 33 orang anggota DPRD merasa “puas” atau sebesar 94 persen.

Sementara anggota DPRD dengan kepuasan “sedang” sebanyak 2 orang atau sebesar 6 persen. Sementara tidak ada atau 0 persen anggota DPRD merasa “tidak puas”.



*Sumber: Diolah peneliti, 2022*

Hasil survei memperoleh skor kepuasan skala Likert sebesar 2,94 pada rentang 1-3. Maka, apabila dihitung dengan rentang kriteria diperoleh hasil tingkat kepuasan sebesar 98,10 persen. Hasil skor kepuasan skala Likert ini mengalami kenaikan dibandingkan dengan tahun lalu dengan skor sebesar 2,91 dengan rentang kriteria tingkat kepuasan sebesar 97,06 persen.

**r. Kepuasan anggota atas kemampuan pegawai Sekretariat DPRD dalam memberikan keyakinan dan kepercayaan kepada Anggota DPRD**

Penilaian kepuasan yang diterima anggota DPRD terhadap kemampuan pegawai sekretariat DPRD dalam memberikan keyakinan dan kepercayaan kepada anggota, ditunjukkan pada Grafik 32. bahwa, sebanyak 33 orang anggota DPRD merasa “puas” atau sebesar 94 persen. Sementara anggota DPRD dengan kepuasan “sedang” sebanyak 2 orang atau sebesar 6 persen. Sementara tidak ada atau 0 persen anggota DPRD merasa “tidak puas”.

Hasil survei memperoleh skor kepuasan skala Likert sebesar 2,94 pada rentang 1-3. Maka, apabila dihitung dengan rentang kriteria diperoleh hasil tingkat kepuasan sebesar 98,10 persen. Hasil skor kepuasan skala Likert ini mengalami kenaikan dibandingkan dengan tahun lalu sebesar 2,88 dengan rentang kriteria tingkat kepuasan sebesar 96,08 persen.



*Sumber: Diolah peneliti, 2022*

**s. Keramahan, kesopanan, dan kejujuran pegawai Sekretariat DPRD kepada anggota DPRD**

Penilaian kepuasan yang diterima anggota DPRD terhadap keramahan, kesopanan, dan kejujuran pegawai sekretariat DPRD, ditunjukkan pada Grafik 33. bahwa, sebanyak 31 orang anggota DPRD merasa “puas” atau sebesar 89 persen. Sementara anggota DPRD dengan kepuasan “sedang” sebanyak 4 orang atau sebesar 11 persen. Sementara tidak ada atau 0 persen anggota DPRD merasa “tidak puas”.



*Sumber: Diolah peneliti, 2022*

Hasil survei memperoleh skor kepuasan skala Likert sebesar 2,89 pada rentang 1-3. Maka, apabila dihitung dengan rentang kriteria diperoleh hasil tingkat kepuasan sebesar 96,19 persen. Hasil skala Likert ini mengalami kenaikan tipis dibandingkan dengan tahun sebelumnya dengan skor Likert sebesar 2,88 dengan rentang kriteria tingkat kepuasan sebesar 96,08 persen.

**t. Keuasan atas kinerja tanggung jawab pegawai Sekretariat DPRD terhadap tugas yang diberikan**

Penilaian kepuasan yang diterima anggota DPRD atas kinerja tanggung jawab pegawai sekretariat DPRD terhadap tugas yang diberikan, ditunjukkan pada Grafik 34. bahwa, sebanyak 33 orang anggota DPRD merasa “puas” atau sebesar 94 persen. Sementara anggota DPRD dengan kepuasan “sedang” sebanyak 2 orang atau sebesar 6 persen. Sementara tidak ada atau 0 persen anggota DPRD merasa “tidak puas”.

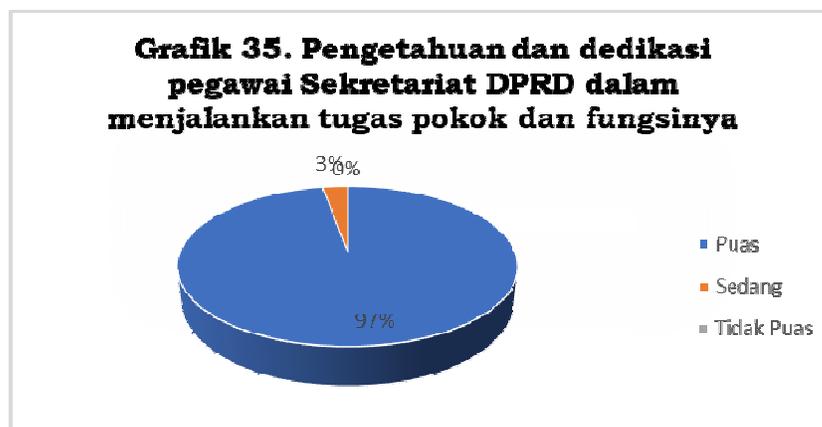
Hasil survei memperoleh skor kepuasan skala Likert sebesar 2,94 pada rentang 1-3. Maka, apabila dihitung dengan rentang kriteria diperoleh hasil tingkat kepuasan sebesar 98,10 persen. Hasil skor kepuasan skala Likert ini mengalami peningkatan dibanding dengan tahunnya yang memiliki skor sebesar 2,88 dengan rentang kriteria tingkat kepuasan sebesar 96,08 persen.



*Sumber: Diolah peneliti, 2022*

**u. Pengetahuan dan dedikasi pegawai Sekretariat DPRD dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya**

Penilaian kepuasan yang diterima anggota DPRD atas pengetahuan dan dedikasi pegawai sekretariat DPRD dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya, ditunjukkan pada Grafik 35. bahwa, sebanyak 34 orang anggota DPRD merasa “puas” atau sebesar 97 persen. Sementara anggota DPRD dengan kepuasan “sedang” sebanyak 1 orang atau sebesar 3 persen. Sementara tidak ada atau 0 persen anggota DPRD merasa “tidak puas”.



Sumber: Diolah peneliti, 2022

Hasil survei memperoleh skor kepuasan skala Likert sebesar 2,97 pada rentang 1-3. Maka, apabila dihitung dengan rentang kriteria diperoleh hasil tingkat kepuasan sebesar 99,05 persen. Hasil skor kepuasan skala Likert ini mengalami kenaikan dibandingkan tahun lalu dengan skor sebesar 2,94 dengan rentang kriteria tingkat kepuasan sebesar 98,04 persen.

Berdasarkan paparan pada bagian **a-i** pada aspek *Perceived Service* (Pelayanan yang Diterima), maka hasil indeks kepuasan dapat dilihat pada Tabel 9 berikut:

**Tabel 9.** Indeks *Perceived Service* (Pelayanan yang Diterima)

Jenis layanan	Skor Kepuasan (Skala Likert 1-3)	Rentang Kriteria
Ketersediaan sarana dan prasarana kantor Sekretariat DPRD	2,86	95,24
Kenyamanan fasilitas-fasilitas visual kantor Sekretariat DPRD	2,91	97,14
Kemudahan Anggota dalam menggunakan fasilitas yang ada di Sekretariat DPRD	2,91	97,14
Penampilan kerapian pegawai di Sekretariat DPRD	2,94	98,10
Kemampuan pegawai Sekretariat DPRD dalam menjalankan pekerjaan sesuai tugas pokok dan fungsinya	2,91	97,14
Kemampuan pegawai Sekretariat DPRD dalam memberikan layanan dengan akurat dan tepat waktu kepada Anggota DPRD	2,94	98,10
Kemampuan pegawai Sekretariat DPRD dalam memberikan layanan dengan kehandalan dan hasil memuaskan terhadap Anggota	2,91	97,14
Kemampuan pegawai dalam penyimpanan dokumen administrasi yang dibutuhkan	2,89	96,19

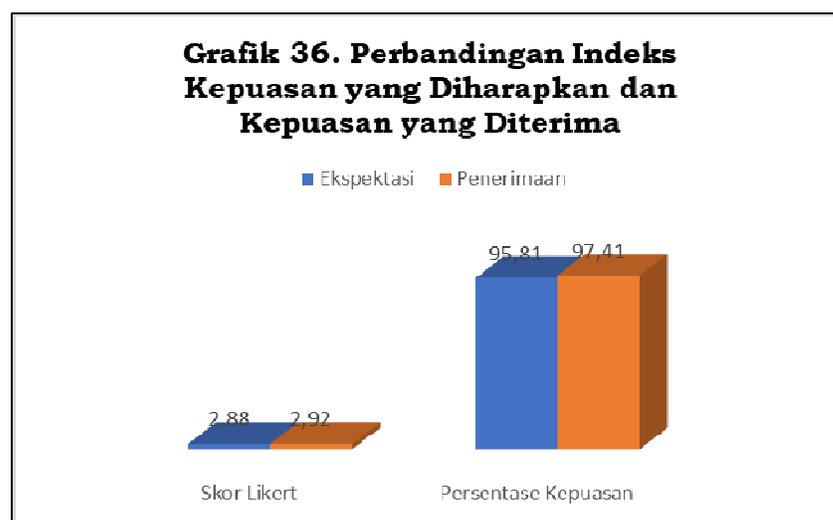
Jenis layanan	Skor Kepuasan (Skala Likert 1-3)	Rentang Kriteria
Anggota DPRD		
Kepuasan terhadap kesungguhan pegawai Sekretariat DPRD dalam menyelesaikan tugas.	2,94	98,10
Kepuasan terhadap sikap tanggap dari pegawai Sekretariat DPRD terhadap kepentingan anggota.	2,94	98,10
Kepuasan terhadap jawaban pertanyaan dari pegawai Sekretariat DPRD atas permasalahan/persoalan DPRD dengan tepat.	2,94	98,10
Kepuasan respon pegawai Sekretariat DPRD atas permintaan (perintah) anggota DPRD	2,94	98,10
Puas terhadap kesiapan pegawai (selalu ada) pada saat dibutuhkan oleh anggota.	2,89	96,19
Keramahan pegawai Sekretariat DPRD kepada anggota DPRD	3,00	100,00
Kepuasan anggota terhadap perhatian yang diberikan pegawai Sekretariat DPRD	2,77	92,38
Kesabaran pegawai Sekretariat DPRD dalam memberikan layanan.	2,97	99,05
Kepuasan anggota atas kesediaan pegawai Sekretariat DPRD untuk mengatasi permasalahan /persoalan/keluhan Anggota DPRD.	2,94	98,10
Kepuasan anggota atas kemampuan pegawai Sekretariat DPRD dalam memberikan keyakinan dan kepercayaan kepada Anggota DPRD	2,94	98,10
Keramahan, kesopanan, dan kejujuran pegawai Sekretariat DPRD kepada anggota DPRD	2,89	96,19
Kepuasan atas kinerja tanggung jawab pegawai Sekretariat DPRD terhadap tugas yang diberikan.	2,94	98,10
Pengetahuan dan dedikasi pegawai Sekretariat DPRD dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya	2,97	99,05
<b>Indeks <i>Perceived Service</i> (Pelayanan yang Diterima)</b>	<b>2,92</b>	<b>97,41</b>

Sumber: Diolah Peneliti, 2022

Hasil survei terhadap *Perceived Service* (Pelayanan yang Diterima) dapat disimpulkan bahwa kepuasan Anggota DPRD Lampung Barat atas layanan Sekretariat DPRD Lampung Barat yaitu: Kepuasan tertinggi pada aspek Keramahan

pegawai Sekretariat DPRD kepada anggota DPRD dengan skor kepuasan 100 persen. Sementara kepuasan terendah pada aspek Kepuasan anggota terhadap perhatian yang diberikan pegawai Sekretariat DPRD. Sementara terdapat aspek yang mengalami penurunan kepuasan dibandingkan dengan tahun 2020 di antaranya yaitu: kepuasan pada aspek Kemampuan pegawai Sekretariat DPRD dalam menjalankan pekerjaan sesuai tugas pokok dan fungsinya; Kepuasan terhadap sikap tanggap dari pegawai Sekretariat DPRD terhadap kepentingan anggota; dan kepuasan pada aspek Kepuasan anggota terhadap perhatian yang diberikan pegawai Sekretariat DPRD.

Dengan demikian secara keseluruhan hasil survei Perceived Service (Pelayanan yang Diterima) Anggota DPRD Lampung Barat atas layanan yang diberikan oleh Sekretariat DPRD Lampung barat sebagaimana pada Tabel 9 Indeks skala Likert sebesar 2,92 (rentang 1-3) dan persentase kepuasan sebesar 97,41 persen.



*Sumber: Diolah peneliti, 2022*

Berdasarkan indikator pengukuran menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry maka penelitian indeks kepuasan Anggota DPRD Lampung Barat terhadap layanan yang diberikan oleh Sekretariat DPRD Lampung Barat yang menggunakan metode SERQUAL ini akan disimpulkan apabila  $ES = PS$ , maka kualitas layanan yang diterima oleh anggota DPRD Lampung Barat adalah memuaskan atau tidak terjadi kesenjangan. Sementara apabila terdapat kesenjangan yang memungkinkan pada dua kondisi yaitu Jika  $ES > PS$ , kualitas layanan yang diterima anggota DPRD Lampung Barat lebih kecil ketimbang kepuasan dan akan membawa pada kualitas tidak bisa diterima secara total, dengan meningkatkan kesenjangan antara ES dan PS. Kondisi kesenjangan kedua adalah jika  $ES < PS$ , kualitas diterima lebih dari yang diharapkan dan akan membawa

pada kualitas ideal, dengan meningkatkan kesenjangan antara ES dan PS. Untuk mengetahui simpulan tentang indeks kepuasan layanan anggota DPRD terhadap pelayanan yang diberikan oleh Sekretariat DPRD Lampung Barat, maka perlu dilihat perbandingan layanan yang diharapkan dan yang diterima dapat dilihat melalui grafik 36.

Berdasarkan Indeks kepuasan layanan yang diharapkan (ES) dan pelayanan yang diterima (PS) di atas menunjukkan bahwa skor likert kepuasan layanan yang diharapkan (ES) sebesar 2,88 atau 95,81 persen, sementara skor likert kepuasan layanan yang diterima (PS) sebesar 2,92 atau 97,41 persen. Angka indeks kepuasan Anggota DPRD terhadap layanan Sekretariat DPRD Lampung Barat tahun 2021 juga mengalami kenaikan dibandingkan dengan tahun 2020 yang memiliki indeks kepuasan 96,08 persen. Berdasarkan pengukuran tersebut, maka berlaku kondisi kesenjangan kedua yaitu kondisi  $ES < PS$ , kualitas diterima lebih dari yang diharapkan dan akan membawa pada kualitas ideal. Artinya bahwa indeks kepuasan anggota DPRD terhadap layanan yang diberikan oleh Sekretariat DPRD berada pada kualitas ideal atau kepuasan Anggota DPRD melebihi ekspektasi yang diharapkan terhadap layanan yang diberikan oleh pegawai Sekretariat DPRD Lampung Barat.

### **5.3. Faktor atau Aspek Keunggulan dan Kelemahan dari Sekretariat DPRD dalam Memberikan Pelayanan kepada Anggota DPRD Kabupaten Lampung Barat**

Berdasarkan survei indeks kepuasan anggota DPRD terhadap layanan pegawai sekretariat DPRD Kabupaten Lampung Barat, tercatat beberapa keunggulan dan kelemahan yang menjadi catatan dalam layanan Sekretariat DPRD Lampung Barat. Catatan tersebut dapat menjadi evaluasi, meskipun secara keseluruhan indeks kepuasan anggota terhadap layanan Sekretariat DPRD Lampung Barat telah memiliki indeks kepuasan anggota yang tinggi.

Hasil survei indeks kepuasan anggota DPRD terhadap layanan pegawai sekretariat DPRD Kabupaten Lampung Barat juga dapat diperoleh pemetaan faktor-faktor yang menjadi pengaruh indeks kepuasan layanan anggota atau aspek keunggulan dan kelemahan dari pelayanan Sekretariat DPRD kepada anggotanya berdasarkan angka indeks kepuasan tertinggi dan terendah dalam tabel 10 berikut.

**Tabel 10.** Aspek Keunggulan dan Kelemahan Sekretariat DPRD Dalam Pelayanan Kepada Anggota DPRD Lampung Barat

Aspek	Keunggulan	Kelemahan
Ekspektasi/ Kepercayaan	Pegawai Sekretariat DPRD memiliki pengalaman yang mumpuni dalam memberikan pelayanan kepada anggota	Masih rendahnya apresiasi kinerja dari Sekretariat DPRD Lampung Barat terhadap Anggota DPRD Lampung Barat, sehingga ekspektasi Anggota sangat rendah pada aspek ini.
	Penguasaan pegawai Sekretariat DPRD dalam pelaksanaan aspek-aspek teknis peralatan dan teknik pekerjaan dalam melayani kebutuhan anggota DPRD	
Pelayanan Diterima Anggota	Keramahan pegawai Sekretariat DPRD kepada anggota DPRD	Masih adanya Inkonsistensi kualitas layanan dibuktikan dengan adanya sejumlah aspek yang mengalami penurunan layanan dibandingkan dengan tahun sebelumnya.

*Sumber: Diolah peneliti, 2022*

Pada sisi keunggulan, Sekretariat DPRD Lampung Barat memiliki catatan positif. Pertama, pada aspek ekspektasi layanan. Pengalaman yang mumpuni dalam memberikan pelayanan kepada anggota. Sekretariat DPRD Lampung Barat juga memiliki keunggulan dengan memiliki penguasaan pegawai Sekretariat DPRD dalam pelaksanaan aspek-aspek teknis peralatan dan teknik pekerjaan dalam melayani kebutuhan anggota DPRD. Kedua, pada aspek kepuasan yang dirasakan anggota, Sekretariat DPRD Lampung Barat memiliki keunggulan dalam aspek keramahan pegawai Sekretariat DPRD kepada anggota DPRD yang dibuktikan dengan tingginya indeks kepuasan pada aspek tersebut.

Sementara Sekretariat DPRD Lampung Barat juga memiliki beberapa aspek kelemahan yaitu Pada aspek kepercayaan dan ekspektasi, Sekretariat DPRD Lampung Barat Masih rendahnya apresiasi kinerja dari Sekretariat DPRD Lampung Barat terhadap Anggota DPRD Lampung Barat, sehingga ekspektasi Anggota sangat rendah pada aspek ini. Aspek kelemahan yang kedua yaitu pada aspek pelayanan yang diterima anggota di mana masih adanya Inkonsistensi kualitas layanan dibuktikan dengan adanya sejumlah aspek yang mengalami penurunan layanan dibandingkan dengan tahun

sebelumnya, meskipun penurunan tersebut masih dalam koridor pada angka indeks yang tinggi yaitu di atas 90 persen. Beberapa aspek dengan inkonsistensi layanan kepuasan tersebut di antaranya pada aspek: Kemampuan pegawai Sekretariat DPRD dalam menjalankan pekerjaan sesuai tugas pokok dan fungsinya; Kepuasan terhadap sikap tanggap dari pegawai Sekretariat DPRD terhadap kepentingan anggota; dan Kepuasan anggota terhadap perhatian yang diberikan pegawai Sekretariat DPRD.

#### **5.4. Desain Makro Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Anggota DPRD Kabupaten Lampung Barat oleh Sekretariat DPRD Kabupaten Lampung Barat**

Berdasarkan pemetaan aspek keunggulan dan kelemahan layanan pada bagian 4.3. maka diperlukan adanya sebuah desain makro sebagai prinsip strategi dalam upaya meningkatkan kualitas layanan kepada anggota oleh Sekretariat DPRD Lampung Barat. Bagi organisasi yang mengemban fungsi pemberian dukungan termasuk Sekretariat DPRD, kepuasan orang yang menerima dukungan merupakan suatu hal yang terpenting. Kepuasan mereka merupakan perbandingan antara pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan pelayanan yang diharapkan (*expected service*). Dalam kaitan ini, pelayanan terbaik (*service quality*) harus menjadi upaya dan perhatian utama, yang sangat tergantung pada tingkat keprofesionalan SDM yang juga menentukan kualitas dukungan sebagai kinerja (*performance*) organisasi.

Dalam kaitan pemberian dukungan yang memuaskan, yang dilakukan oleh suatu organisasi, terutama instansi pemerintah, David Osborne dan Ted Gaebler (1997), mengatakan perlunya transformasi terhadap pola kerja birokrasi yang tenang dan serius menjadi organisasi yang inovatif, fleksibel, dan responsif. Dalam kaitan ini, hal yang harus dihindari adalah keterikatan pegawai oleh berbagai peraturan dan ketetapan kaku karena tugas-tugas yang monoton.

Oleh karena itu, organisasi perlu mengubah orientasi melalui 3 (tiga) hal, yaitu pertama, organisasi digerakkan oleh misi dengan mengubah organisasi yang digerakkan oleh peraturan, yaitu bahwa yang menjadi kekuatan penentu bagi pelaksanaan pekerjaan adalah misinya, tujuan dasarnya. Kedua, berorientasi pelanggan, dengan memenuhi kebutuhan pelanggan, yaitu yang terpenting adalah mendengarkan pelanggan, meminta kepada pelanggan untuk membuat presentasi yang menggambarkan kebutuhan mereka kepada para pegawainya. Ketiga, berorientasi

kepada hasil, mengubah fokus kegiatan dari masukan tanpa memperhatikan hasil menjadi fokus meletakkan ukuran kepada akuntabilitas kinerja dan hasil.

Agar tercapainya desain pelayanan organisasi yang inovatif, fleksibel, dan responsif dengan 3 orientasi di atas maka perlu adanya peningkatan kualitas baik dari sisi sumber daya manusia dan organisasi (kelembagaan), dengan mempertimbangkan peta keunggulan dan kelemahan dari indeks kepuasan anggota DPRD terhadap layanan yang diberikan oleh Sekretariat DPRD Lampung Barat.

**a. Sumber Daya Manusia Sekretariat DPRD**

1. Perlu adanya *upgrading knowledge* atau peningkatan kapasitas secara berkelanjutan melalui kegiatan pelatihan dan sejenisnya serta berkorelasi dengan *reward* dan *punishment*, serta harus kompeten dan profesional.
2. Harus memiliki sikap tanggung jawab dan proaktif sehingga dapat dirasakan dampak dukungan dalam memberikan pelayanan kepada anggota.
3. Peningkatan kepekaan terhadap masalah dan dinamika kehidupan masyarakat di Kabupaten Lampung Barat sehingga dapat menyampaikan isu aktual secara komprehensif dan valid kepada anggota DPRD.

**b. Kelembagaan Sekretariat DPRD**

1. Perlu dilakukan sosialisasi yang lebih masif baik secara perorangan maupun kelembagaan, seperti komunikasi dengan Kelompok Fraksi (Poksi)/Komisi.
2. Bangun sistem pemberian dukungan agar optimal dan perlu dibangun mekanisme kerja dengan TA Komisi dan Fraksi.
3. Membangun kepercayaan kepada anggota dengan melakukan fungsi pelayanan dengan baik.
4. Sediakan ruang kritik dan masukan melalui website DPRD Lampung Barat, sehingga Sekretariat DPRD dapat melakukan evaluasi berkala.
5. Menerapkan prinsip pelayanan yang adil kepada anggota DPRD.

Secara umum Sekretariat DPRD mempunyai tujuan akhir meningkatkan dan mempercepat terwujudnya pelayanan Sekretariat DPRD yang efektif, efisien dan berkualitas melalui pencapaian Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran sebagaimana tersebut di

dalam Renstra Sekretariat DPRD. Dalam pelaksanaan tugas sehari-hari di Sekretariat DPRD Kabupaten Lampung Barat menunjukkan tingkat pelaksanaan yang cukup lancar walaupun masih terdapat beberapa hambatan, dan pada kenyataannya masih banyak dirasakan bahwa kinerja di Sekretariat DPRD belum seluruhnya terealisasi secara optimal, dan berakibat pada kualitas layanan yang belum memuaskan. Hal tersebut merupakan sebuah indikator bahwa kinerja aparat Sekretariat DPRD belum optimal yang mengakibatkan Anggota DPRD merasa tidak puas terhadap layanan yang diberikan dan memberikan sebuah komplain terhadap kinerja pelayanan, karena belum sesuai dengan yang diharapkan oleh Anggota DPRD.

Berdasarkan peta keunggulan dan kelemahan, maka Sekretariat DPRD Kabupaten Lampung Barat segera tanggap untuk mengatasi kelemahan-kelemahan dan hambatan tersebut, dan dirasa perlu adanya perbaikan-perbaikan dari berbagai aspek penyelenggaraan kegiatan demi tercapainya peningkatan kualitas layanan yang lebih memadai, karena apabila kelemahan ini dibiarkan begitu saja, maka akan menimbulkan citra pelayanan yang jelek yang menyebabkan kredibilitas Sekretariat DPRD jatuh sebagai pelayan Anggota DPRD yang merupakan unsur Aparatur Penyelenggara Pemerintah Daerah. Oleh sebab itu, profesionalisme atau layanan yang sebaik-baiknya (efektif, efisien dan berkualitas) terhadap Anggota DPRD mutlak harus diberikan. Sasarannya adalah pelayanan yang diberikan akan berkorelasi secara positif terhadap terwujudnya Pemerintahan yang baik (*good governance*).

## **BAB VI**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1. Kesimpulan**

##### **a. Indeks Kepuasan Anggota DPRD Terhadap Layanan Sekretariat DPRD**

Berdasarkan indeks kepuasan layanan yang diharapkan (ES) dan pelayanan yang diterima (PS) pada setiap variabel sebagaimana diuraikan pada bab sebelumnya, menunjukkan bahwa skor *likert* kepuasan layanan yang diharapkan (ES) oleh anggota DPRD Lampung Barat adalah sebesar **2,88** atau **95,81** persen, sementara skor Likert kepuasan layanan yang telah diterima (PS) sebesar **2,92** atau **97,41** persen.

Berdasarkan data atau nilai tersebut, maka dapat diambil beberapa simpulan, sebagai berikut:

- Telah berlaku kondisi kesenjangan positif (+) yaitu kondisi ketika PS lebih besar dari ES sebesar 1,6 %. Artinya, kualitas layanan yang diterima oleh anggota DPRD dari pelayanan Sekretariat DPRD Lampung Barat telah melebihi atau lebih tinggi dari ekspektasi yang diharapkan.
- Pada interval skala *likert* pengukuran 1-3 <1=*buruk*; 2=*sedang*; 3=*baik*>, maka point indeks kepuasan sebesar 2,92 atau persentase tingkat kepuasan sebesar 97,41% berada pada skala >2 atau berkategori “**baik**”.
- Kualitas layanan Sekretariat DPRD telah memuaskan Anggota DPRD Kabupaten Lampung Barat dan berada pada kualitas pelayanan ideal berkategori “**baik**”.
- Hasil indeks kepuasan layanan pada tahun 2021 sebesar 97,41 mengalami kenaikan 1,33% dibanding tahun 2020 sebesar 96,08%. Hal ini menunjukkan bahwa telah terjadi upaya perbaikan pelayanan yang dilakukan oleh Sekretariat DPRD terhadap desain makro yang direkomendasikan.

##### **b. Aspek Keunggulan dan Kelemahan dari Sekretariat DPRD dalam Memberikan Pelayanan kepada Anggota DPRD**

1. Pada sisi keunggulan, Sekretariat DPRD Lampung Barat memiliki beberapa catatan positif. *Pertama*, yaitu pada aspek ekspektasi layanan yang dapat

dilampauai oleh kualitas yang diberikan didukung oleh pengalaman staf. *Kedua*, Sekretariat DPRD Lampung Barat juga memiliki keunggulan dengan memiliki pegawai atau staf yang telah memahami pelaksanaan aspek-aspek teknis peralatan dan teknik pekerjaan dalam melayani kebutuhan anggota DPRD pada tiap jenjang struktur organisasi Sekretariat DPRD. *Ketiga*, pada aspek kepuasan yang dirasakan anggota, Sekretariat DPRD Lampung Barat memiliki keunggulan dalam aspek keramahan pegawai Sekretariat DPRD kepada anggota DPRD yang dibuktikan dengan tingginya indeks kepuasan pada aspek tersebut.

2. Namun demikian, pada tahun 2021 ini Sekretariat DPRD Kabupaten Lampung Barat juga memiliki beberapa aspek kelemahan. *Pertama*, masih terdapat variabel layanan yang mengalami penurunan nilai indeks dibandingkan dengan nilai tahun sebelumnya, meskipun penurunan tersebut masih dalam angka indeks yang tinggi yaitu di atas 90%. Beberapa aspek tersebut adalah pada variabel: (a) kemampuan pegawai Sekretariat DPRD dalam menjalankan pekerjaan sesuai tugas pokok dan fungsinya; (b) kepuasan terhadap sikap tanggap dari pegawai Sekretariat DPRD terhadap kepentingan anggota; dan (c) kepuasan anggota DPRD terhadap perhatian yang diberikan pegawai Sekretariat DPRD. *Kedua*, pada aspek kepercayaan dan ekspektasi, masih belum terdapat kepercayaan atau ekspektasi 100% dari anggota DPRD bahwa pegawai Sekretariat DPRD Lampung Barat mampu atau bisa memberikan layanan maksimal sehingga ekpektasi Anggota DPRD hanya 95,81%.
3. Kelemahan yang dimiliki oleh Sekretariat DPRD dalam memberikan pelayanan masih berada pada kondisi yang sangat ditoleransi karena hanya berkisar pada rata-rata 9,80 persen jika dibandingkan dengan tingkat keunggulan pelayanan sebesar 97,41 persen.

**c. Desain Makro Strategi Peningkatan kualitas Layanan Anggota DPRD Kabupaten Lampung Barat Sekretariat DPRD Kabupaten Lampung Barat**

Desain makro strategi peningkatan layanan organisasi sekretariat DPRD yang inovatif, fleksibel, dan responsif dapat dibangun dengan 3 orientasi yaitu: *Pertama*, organisasi digerakkan oleh misi dengan mengubah organisasi yang

digerakkan oleh peraturan, yaitu bahwa yang menjadi kekuatan penentu bagi pelaksanaan pekerjaan adalah misinya, tujuan dasarnya. *Kedua*, berorientasi pelanggan, dengan memenuhi kebutuhan pelanggan, yaitu yang terpenting adalah mendengarkan pelanggan, meminta kepada pelanggan untuk membuat presentasi yang menggambarkan kebutuhan mereka kepada para pegawainya. *Ketiga*, berorientasi kepada hasil, mengubah fokus kegiatan dari masukan tanpa memperhatikan hasil menjadi fokus meletakkan ukuran kepada akuntabilitas kinerja dan hasil.

## 6.2. Saran

Agar tercapainya desain pelayanan organisasi yang inovatif, fleksibel, dan responsif dengan 3 orientasi di atas maka perlu adanya peningkatan kualitas baik dari sisi sumber daya manusia dan organisasi (kelembagaan), dengan mempertimbangkan peta keunggulan dan kelemahan dari indeks kepuasan anggota DPRD terhadap layanan yang diberikan oleh Sekretariat DPRD Lampung Barat.

### a. Sumber Daya Manusia Sekretariat DPRD

Pada aspek Sumber Daya Manusia Sekretariat DPRD terdapat beberapa catatan (a) Perlu adanya *upgrading knowledge* yang berkelanjutan, berkorelasi dengan *reward* dan *punishment*, serta harus kompeten dan profesional; (b) Harus memiliki sikap tanggung jawab dan proaktif, sehingga dapat dirasakan dampak dukungan dalam memberikan pelayanan kepada anggota; dan (c) Harus peka terhadap masalah sehingga dapat menyampaikan isu aktual.

### b. Kelembagaan Sekretariat DPRD

Pada aspek kelembagaan Sekretariat DPRD Lampung Barat Perlu melakukan: (a) sosialisasi yang lebih masif baik secara perorangan maupun kelembagaan, seperti komunikasi dengan Kelompok Fraksi (Poksi)/Komisi. (b) Membangun sistem pemberian dukungan agar optimal dan perlu dibangun mekanisme kerja dengan tenaga ahli Komisi dan Fraksi; (c) Membangun kepercayaan kepada anggota dengan melakukan fungsi pelayanan dengan baik; (d) Menyediakan ruang kritik dan masukan melalui website DPRD Lampung Barat, sehingga Sekretariat DPRD dapat melakukan evaluasi berkala; (e) Menerapkan prinsip pelayanan yang adil kepada anggota DPRD.

## DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectation*. The Free Press.
- , (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. 64(1), 12-40.
- Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Kementerian. (2003). *Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta
- Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Kementerian. (2003). *Keputusan Menpan No. 25 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik pada Instansi Pemerintah*. Jakarta
- Creswell, John W.( 2012). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Irawan, Handi. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Elex Media Komputindo: Jakarta.
- Kotler, Philip. (1997). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Garfika Indo.
- Lusch, Robert F., & R Laczniak. (1987). The Evolving Marketing Concept, Competitive Intensity and Organizational Performance. *Journal Of The Academy Of Marketing Science*.
- Pemerintah Kabupaten Lampung Barat. (2020). *Rencana Strategis (Renstra) Kabupaten Lampung Barat Tahun 2020-2024*. Liwa: Sekretariat Daerah.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta: Bandung.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. (2003). *Total Quality Management*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset.

## LAMPIRAN DAFTAR RIWAYAT HIDUP KETUA PENELITI

### A. Data Identitas Diri

1	Nama Lengkap (dengan gelar)	<b>Dr. MAULANA MUKHLIS, S.Sos, M.IP</b>
2	Jenis Kelamin	Laki Laki
3	Jabatan Fungsional	Lektor Kepala
4	Pangkat	Pembina/ IV-a
5	NIP	19780430 200812 1001
6	NIDN	0030047805
7	Tempat dan Tanggal Lahir	Raman Aji, Lampung Timur, 30 April 1978
8	Alamat e-mail	<a href="mailto:maulanamukhlis1978@gmail.com">maulanamukhlis1978@gmail.com</a>
9	Nomor Telepon/HP/WA	0813 68245409 (WA/HP) 0721 7692056 (rumah) 0816 413529 (HP)
10	Alamat Kantor	Gedung D Lantai 1. Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Lampung. Jalan Prof. Dr. Sumantri Brojonegoro No. 1 Gedong Meneng Kota Bandar Lampung
11	Lulusan yang Telah dihasilkan	S-1 : 40 orang S-2 : 06 orang S-3 : -
12	Mata Kuliah yang diampu	1. Kebijakan Publik (Pengantar) : S-1 2. Politik Lingkungan : S-1 3. Manajemen Proyek & <i>Procurement</i> : S-1 4. Analisis Kebijakan Publik : S-1 & S-2 5. Manajemen Lingkungan : S-2 6. Manajemen Pembangunan : S-2 7. Kebijakan dan Isu Desentralisasi : S-2 8. Politik Keuangan Daerah : S-2 9. Analisis Negara & Masyarakat Sipil : S-2

### B. Riwayat Pendidikan

	S-1	S-2	S-3
Nama Perguruan Tinggi	Universitas Lampung	Universitas Lampung	Universitas Padjadjaran
Bidang Ilmu (Jurusan)	Ilmu Pemerintahan	Magister Ilmu Pemerintahan	Doktor Ilmu Pemerintahan)
Tahun Masuk/Tahun Lulus	1996 – 2001	2007 – 2009	2015 – 2018
Kota, Negara	Bandar Lampung, Indonesia	Bandar Lampung, Indonesia	Bandung, Indonesia
Judul Skripsi/ Thesis/Disertasi	Perilaku Politik Ulama NU Lampung di PKB, PKNU, dan Partai SUNNI Pasca Reformasi 21 Mei 1998	Analisis Kebijakan dalam Perencanaan Pembangunan Kota Baru Lampung	Dinamika <i>Collaborative Governance</i> Dalam Kebijakan Pemindahan Pusat Pemerintahan Provinsi Lampung 2004-2016
Nama	Hertanto, M.Si. Ph. D	Dr. Suwondo, MA	Prof. Nasrullah N., MA

	S-1	S-2	S-3
Pembimbing/ Promotor	Dr. Suwondo, M.A.	Dr. Syarief Makhya	Mudiyati R, MA, Ph.D Dr. Neneng Yani, M.Si.

### C. Pengalaman Penelitian Dalam 5 Tahun Terakhir

(Bukan Skripsi, Tesis, maupun Disertasi)

No	Tahun	Judul Penelitian	Pendanaan	
			Sumber	Jumlah
1	2011	Model Alternatif Otonomi Daerah dalam Membangun Hubungan Pemerintah Pusat-Provinsi dan Kabupaten/Kota (Studi di Provinsi Lampung)	DP2M DIKTI	85 juta
2	2011	Rekomendasi Model Sinergisitas Kebijakan Pemerintah dan Dunia Usaha dalam Upaya Mempercepat Program Pengentasan Kemiskinan	DIPA FISIP UNILA	5 juta
3	2011	Evaluasi Efektifitas Pelaksanaan dan Rekomendasi Model Regulasi Pemerintah Dalam Mengatur <i>Coorporate Social Responsibility</i> (CSR) di Provinsi Lampung	DIPA UNILA	5 juta
4	2012	Dampak Kebijakan Pembangunan Kota Baru Lampung Terhadap Perubahan Sosial Budaya Masyarakat	DIPA FISIP UNILA	5 juta
5	2012	Analisis Persepsi dan Aspirasi <i>Stakeholders</i> Terhadap Rasionalitas Isu Kebijakan Dalam Kebijakan Pembangunan Kota Baru Lampung	DIPA UNILA	5 juta
6	2013	Rekomendasi Kebijakan Untuk Rencana Aksi Daerah Penghapusan Bentuk-Bentuk Pekerjaan Terburuk Untuk Anak di Provinsi Lampung	DIPA UNILA	10 juta
7	2014	Analisis Isu Kebijakan dalam Pengembangan Kelembagaan Pemerintah (Studi di BP4K Kabupaten Pesawaran)	DIPA FISIP UNILA	6 juta
8	2014	Pemetaan Cluster dalam Kebijakan Penanggulangan Kemiskinan Berdasarkan Perpres Nomor 15 Tahun 2010 tentang Percepatan Penanggulangan Kemiskinan (Studi di Kota Bandar Lampung)	DIPA UNILA	10 juta
9	2015	Analisis Efisiensi Penggunaan Keuangan Negara dalam Pelaksanaan <i>E-Procurement</i> di Universitas Lampung Tahun Anggaran 2013 dan 2014	DIPA UNILA	11 juta
10	2018	Analisa Kritis atas Konsep <i>Collaborative Governance</i> (Studi Kasus Kebijakan Pemindehan Pusat Pemerintahan Provinsi Lampung)	DRPM Kemenristekdikti	55 juta
11	2019	Pengembangan Model Kolaborasi	DRPM	148 juta

No	Tahun	Judul Penelitian	Pendanaan	
			Sumber	Jumlah
		Deradikalisasi Agama Berbasis Pondok Pesantren Nahdlatul Ulama Di Provinsi Lampung (Tahun Ke-1)	Kemenristekdikti	
12	2019	Desentralisasi Fiskal dan Implikasinya terhadap Kemandirian Daerah Pasca Pemekaran (Studi di Kabupaten Tulang Bawang, Tuba Barat, dan Mesuji)	DIPA UNILA	35 juta
13	2019	Kedaulatan Desa: Studi Penyusunan Rencana Pembangunan Desa di Kecamatan Natar Kabupaten Lampung Selatan	DIPA FISIP UNILA	20 juta
14	2020	Pengembangan Model Kolaborasi Deradikalisasi Agama Berbasis Pondok Pesantren Nahdlatul Ulama Di Provinsi Lampung (Tahun Ke-2)	DRPM Kemenristekdikti	211 juta

#### D. Pengalaman Pengabdian kepada Masyarakat (Dalam 5 Tahun Terakhir)

No	Tahun	Judul Penelitian	Pendanaan	
			Sumber	Jumlah
1	2009	Pendidikan Pemilih dan Pemantauan Pemilu Presiden 2009 Bagi Pemilih Pemula dan Pemilih Perempuan di Kabupaten Way Kanan	DP2M Dikti	50 juta
2	2009	Optimalisasi Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Pelayanan Publik di Kabupaten Pesawaran	DIPA PNBP Unila	3,5 juta
3	2009	Peningkatan Kesadaran dan Partisipasi Politik Pemilih Pemula di Desa Cipadang Kecamatan Gedong Tataan Kabupaten Pesawaran	DIPA PNBP Unila	3,5 juta
4	2010	Penyuluhan Pemanfaatan Koperasi Sebagai Salah Satu Kelembagaan Tingkat Desa dalam Pengelolaan PLTMH di Desa Pesawaran Indah Kec. Padang Cermin	DIPA PNBP Unila	3,5 juta
5	2010	Sosialisasi Strategi Penguatan Lembaga Keuangan Mikro Dalam Mendukung Pelaksanaan Otonomi Desa di Desa Pesawaran Indah Kecamatan Padang Cermin Kabupaten Pesawaran	DIPA PNBP Unila	3,5 juta
6	2010	Pendidikan Politik Pemilih Pemula Pada Pemilihan Kepala Daerah Kabupaten Pringsewu Tahun 2011 di SMA Bina Mulya Gadingrejo	DIPA PNBP Unila	3,5 juta
7	2010	Penyuluhan Tata Cara Penyusunan Peraturan Desa (Perdes) di Desa Sidomakmur Kecamatan Way Panji Kabupaten Lampung Selatan	DIPA PNBP Unila	3,5 juta
8	2011	Sosialisasi Pentingnya Profil Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial (PMKS) Bagi Aparatur Desa dan Kader Posyandu di Kecamatan Kota Gajah – Lampung Tengah	DIPA PNBP Unila	3,5 juta
9	2011	Sosialisasi Mekanisme dan Prosedur Pemekaran Desa dan Pemekaran Kecamatan	DIPA PNBP Unila	3,5 juta

No	Tahun	Judul Penelitian	Pendanaan	
			Sumber	Jumlah
		di Kecamatan Padang Cermin Kabupaten Pesawaran		
10	2011	Pendampingan Penyusunan Rencana Induk Pembangunan Kesejahteraan Sosial Bagi Pekerja Sosial Masyarakat (PSM) di Kabupaten Pesawaran	DIPA PNBP Unila	5,0 juta
11	2012	Pendampingan Penyusunan Rencana Tindak Integrasi Kebijakan Lingkungan Dalam Kurikulum Pendidikan Dasar Bagi Para Guru SD & SMP di Kota Bandar Lampung	DIPA PNBP Unila	3,5 juta
12	2013	Sosialisasi Pendidikan Integritas dan Anti Korupsi Bagi Kepala SMP dan MTs di Kabupaten Tulang Bawang Barat	DIPA PNBP Unila	5,0 juta
13	2014	Pendampingan Penyusunan Visi Misi Sekolah Berbasis Kebijakan Lingkungan Bagi Kepala SD di Bandar Lampung	DIPA PNBP Unila	3,0 juta
14	2019	Pelatihan Penguatan Kapasitas Badan Permusyawaratan Desa (BPD) Dalam Upaya Penguatan Demokrasi Desa di Kecamatan Natar Kabupaten Lampung Selatan	DIPA FISIP	10 juta
15	2019	Pendampingan Transformasi Kelompok Wanita Tani (KWT) Menuju Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) di Kecamatan Punggur	DIPA UNILA	20 juta

#### E. Publikasi Ilmiah dalam Jurnal (5 Tahun Terakhir)

No	Judul Artikel Ilmiah	Nama Jurnal	Volume/Nomor/Tahun
1	Transformasi Kelembagaan Kecamatan (Dilema Antara Tuntutan dan Batas Kewenangan)	Jurnal Ilmu Hukum "FIAT JUSTISIA" Tahun 2011	Vol. 5 No. 2 (Mei 2011) ISSN : 1878-1586 Penerbit FH Unila Hal. 282-371 <a href="#">Mandiri</a>
2	Penetapan Tipologi Wilayah Sebagai Kriteria Alternatif Pemekaran Kecamatan (Studi Kasus di Kabupaten Mesuji)	Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan "ADMINISTRATIO" Tahun 2011	Vol. 2 No. 2 (Juli – Desember 2011) ISSN : 2087-0825 Penerbit FISIP Unila H. 78-83 <a href="#">Penulis 1</a>
3	Rasionalisasi Kelayakan, Opini Serta Aspirasi Masyarakat Terhadap Skenario Pemekaran Kabupaten Lampung Tengah.	Jurnal Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Bandar Lampung "PUBLICA" Tahun 2012	Vol. 2 No. 1 (Maret 2012) ISSN : 2087-796X Penerbit FISIP Universitas Bandar Lampung Hal. 84-97 <a href="#">Mandiri</a>
4	Penerapan <i>Good Governance</i> Dalam Pengadaan Barang/Jasa dan Pengelolaan Aset (Pengalaman Pemerintah Provinsi Lampung)	Jurnal Ilmiah Administrasi Publik dan Pembangunan "ADMINISTRATIO" Tahun 2013	Vol. 4 No.12 (Januari–Juni 2013) ISSN : 2087-0825 Penerbit FISIP Unila Hal. 17-26 <a href="#">Mandiri</a>
5	<i>Exogeneous Force Theory,</i>	Jurnal "TAPIS" IAIN	Vol. 11 No. 01 (Jan-Juni

No	Judul Artikel Ilmiah	Nama Jurnal	Volume/Nomor/Tahun
	Sebuah Antitesis Teori Negara Otonom Dalam Formulasi Kebijakan Publik (Studi Kasus Kebijakan Adaptasi Perubahan Iklim di Bandar Lampung)	Raden Intan Lampung Tahun 2015	2015) ISSN : 0216-4396 Penerbit Prodi IAIN Raden Intan Lampung Hal. 103-120 <a href="#">Mandiri</a>
6	Prioritas Strategi Penghapusan Bentuk-Bentuk Pekerjaan Terburuk Untuk Anak Di Provinsi Lampung dalam Perspektif <i>Time Matrix Management</i>	Jurnal "WEDANA" Universitas Islam Riau Tahun 2015	Vol. 1 No. 2 (Okt. 2015) ISSN : 2460-965x Penerbit FISIP UIR Riau Hal. 229-248 <a href="#">Mandiri</a>
7	Menakar Peluang Munculnya Inovasi Daerah Pasca Undang-Undang 23 Tahun 2014 (Studi pada Hasil Diklatpim IV Kabupaten Pringsewu Provinsi Lampung)	Jurnal "COSMOGOV" FISIP Universitas Padjadjaran, Bandung Tahun 2016	Vol. 2 No.1 (April 2016) ISSN : 2442-5058 Penerbit FISIP Unpad Hal. 1-18 <a href="#">Mandiri</a>
8	Tata Kelola Pemerintahan Dalam Peningkatan Kapasitas Adaptif/Ketahanan Kota Bandar Lampung Terhadap Dampak Perubahan Iklim	Jurnal "JIPSI" FISIP Universitas Komputer Indonesia Bandung Tahun 2016	Vol. VI No. 2 (Desember 2016) ISSN : 2086-1109 Penerbit FISIP Unikom Hal. 1-16 <a href="#">Mandiri</a>
9	<i>Strengthening The Integrity Of Local Leadership And Its Relevance To The Effort To Run A Democratic Government</i>	Jurnal Ilmu Hukum "FIAT JUSTISIA" Tahun 2017	Vol. 11 No. 2 (Juni 2017) p-ISSN : 1978-5186 e-ISSN : 2477-6238 Penerbit FH Unila Hal. 110-122 <a href="#">Penulis 1</a>
10	Analisa Kritis Atas Motif <i>Policy Community</i> dalam Kolaborasi (Studi Kasus Kebijakan Pemindahan Pusat Pemerintahan Provinsi Lampung)	Jurnal "AGREGASI" Prodi Ilmu Pemerintahan FISIP UNIKOM Bandung Tahun 2017	Vol. 5 No. 2 (Tahun 2017) p-ISSN : 2337-5299 e-ISSN : 2579-3047 Penerbit Prodi IP FISIP Unikom Hal. 135-157 <a href="#">Mandiri</a>
11	<i>Strengthening The Ideational Functions of "Sastrawan" In The Effort Democratic Governance in Lampung Province</i>	<i>Advances in Social Science, Education and Humanities Research (ASSEHR)</i> Tahun 2017	Volume (163) Penerbit Atlantis Press Tahun 2017 Hal. 38-144 <a href="#">Penulis 2</a>
12	<i>A Long, Winding And Steep Road For Collaborative Governance In Indonesia</i>	Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences (RJOAS) Tahun 2018	Issue 4 (76) April 2018 ISSN : 2226-1184 Hal. 173-183 <a href="#">Penulis 1</a>
13	<i>Collaboration versus Coordination: a Dilemma about State Actors' Position in a Policy</i>	Russian Journal of Agricultural and Socio-Economic Sciences (RJOAS)	Issue 8 (80) Agustus 2018 ISSN : 2226-1184 Hal. 113-119 <a href="#">Penulis 1</a>

No	Judul Artikel Ilmiah	Nama Jurnal	Volume/Nomor/Tahun
		Tahun 2018	
14	<i>The Actor Domination In The Collaborative Governance In The Lampung Province Central Government Displacement Policy: An Ambivalent</i>	Jurnal Ilmiah "PEUREDEUN" <i>The International Journal of Social Sciences</i> Tahun 2018	Vol. 6, No. 3, September 2018 p-ISSN: 2338-8617 e-ISSN: 2443-2067 Hal. 507-524 <a href="#">Penulis 1</a>
15	<i>The Starting Condition Problem's in the Collaboration for Lampung Province Central Government Displacement Policy</i>	Jurnal "MIMBAR" Universitas Islam Bandung Tahun 2019	Vol. 35, No. 1 (Juni 2019) p-ISSN: 0215-8175 e-ISSN: 2303-2499 Hal. 1-10 <a href="#">Penulis 1</a>
16	Implikasi Desentralisasi Fiskal Terhadap Kemandirian Daerah Pasca Pemekaran (Studi di Kabupaten Tulang Bawang, Tuba Barat, dan Mesuji Lampung)	Jurnal "COSMOGOV" FISIP Universitas Padjadjaran, Bandung Tahun 2019	Vol. 5 No. 2 Tahun 2019 p-ISSN : 2442-5958 p-ISSN : 2540-8674 Penerbit FISIP Unpad Hal. 147-161 <a href="#">Penulis 1</a>
17	Implikasi Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik Bagi Efisiensi Keuangan dan Optimalisasi Fungsi Pemerintahan	Jurnal "ARISTO" Universitas Muhammadiyah Ponorogo Tahun 2020	Vol. 8, No. 1 (Januari 2020) p-ISSN: 2338-8617 e-ISSN: 2443-2067 Hal. 42-61 <a href="#">Penulis 1</a>

#### F. Pemakalah Seminar Ilmiah sebagai Pembicara (5 Tahun Terakhir)

No	Nama Temu Ilmiah/Seminar	Judul Artikel Ilmiah	Waktu & Tempat
1	Seminar Hasil-hasil Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat. Tahun 2011	Pemetaan Kepentingan dan Politik Kekuasaan dalam Kebijakan Pembangunan Kota Bandar Lampung.	September 2011 Bandar Lampung
2	Seminar Hasil-hasil Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat. Tahun 2011	Evaluasi Model Kebijakan Pelibatan Masyarakat pada Pelaksanaan Program PNPM Mandiri dalam Upaya Membangun Keberlanjutan Program Pengentasan Kemiskinan (Studi di Kecamatan Kedondong, Pesawaran)	September 2011 Bandar Lampung
3	Seminar Nasional Sains dan Teknologi (SATEK) IV Tahun 2011	Analisis Kegagalan Kebijakan Dalam Aplikasi <i>E-Government</i> (Studi Implementasi E-KTP di Kota Bandar Lampung Tahun 2011).	Oktober 2011 Bandar Lampung
4	Seminar Hasil-hasil Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat. Tahun 2012	Dampak Kebijakan Perlindungan Pelayanan Anak Terhadap Pengurangan Anak Terlantar, Anak Kalanan, Anak Nakal, dan Anak dengan Kedisabilitas di	September 2012 Bandar Lampung

No	Nama Temu Ilmiah/Seminar	Judul Artikel Ilmiah	Waktu & Tempat
		Kota Bandar Lampung.	
5	Seminar Hasil-hasil Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat. Tahun 2013	Efektifitas Kebijakan Penerapan Bahan Ajar Pendidikan Perubahan Iklim Dalam Mewujudkan Pembangunan Berkelanjutan Di Bandar Lampung	September 2013 Bandar Lampung
6	Seminar Hasil-hasil Penelitian FISIP Universitas Lampung. Tahun 2013	Dampak Kebijakan Pembangunan Kota Baru Lampung Terhadap Perubahan Sosial Budaya Masyarakat.	Oktober 2013 Bandar Lampung
7	Seminar Hasil-Hasil Penelitian Universitas Lampung. Tahun 2015	Analisis Inovasi Pemerintahan Daerah Dalam <i>Best Practice</i> Aksi Adaptasi Perubahan Iklim Pada Delapan Kota Percontohan ACCCRN di Indonesia	September 2015 Bandar Lampung
8	Seminar Nasional “Kepemimpinan dalam Politik dan Pemerintahan” FISIP Universitas Komputer Indonesia. Tahun 2017	Analisa Kritis Atas Motif <i>Policy Community</i> dalam Kolaborasi (Studi Kasus Kebijakan Pemindahan Pusat Pemerintahan Provinsi Lampung)	Mei 2017 Bandung
9	2 <sup>nd</sup> SHIELD Conference 2017 – International Conference University of Lampung	<i>Strengthening The Integrity Of Local Leadership And Its Relevance To The Effort To Run A Democratic Government</i>	September 2017 Bandar Lampung
10	Seminar Nasional FISIP Unila (SEFILA) 2017 ”Membangun Etika Sosial Politik Menuju Masyarakat yang Berkeadilan”	Model Advokasi Organisasi Masyarakat Sipil Dalam Mendorong Kebijakan Distribusi Penguasaan Lahan Upaya Mewujudkan Masyarakat Yang Berkeadilan	Oktober 2017 Bandar Lampung
11	International Conference on Democracy Accountability and Governance (ICODAG)	<i>Strengthening The Ideational Functions of “Sastrawan” In The Effort Democratic Governance in Lampung Province</i>	November 2017 Pekan Baru, Riau
12	Konferensi Nasional Hukum Tata Negara (KNHTN) Ke-5	Mengembalikan Kedaulatan Partai Politik Melalui Perubahan Sistem Pemilu	November 2018 Batusangkar, Sumbar
13	3 <sup>rd</sup> SHIELD Conference 2018 – International Conference Post Graduate Programmer University of Lampung	<i>Degrees of Appropriateness, Fairness, and Rationality in The Amount of Housing Allowance for Members of Regional House of Representative in Mesuji District of Lampung Province</i>	November 2018 Bandar Lampung
14	<i>The Annual International Conference on Social Sciences and Humanities (AICoSH)</i> in UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta	<i>The Urgency of Starting Condition in the Religion Deradicalization Policy Collaboration: The Pesantren Perspektif in Lampung Province.</i>	Juni 2019 Yogyakarta

No	Nama Temu Ilmiah/Seminar	Judul Artikel Ilmiah	Waktu & Tempat
15	Seminar Nasional FISIP Unila (SEFILA) 2019 "Agenda Baru Pembangunan"	Implikasi Desentralisasi Fiskal Terhadap Kemandirian, Kesejahteraan, dan Kemiskinan: Sebuah Hubungan Yang Tak Selalu Sejalan	Agustus 2019 Bandar Lampung

#### G. Pengalaman Penulisan Buku Dalam 5 Tahun Terakhir

No	Judul Buku	Tahun	Jumlah Halaman	Penerbit
1	Buku Aksi dan Inspirasi Rektor Unila	2015	218	Unila Press
2				

#### H. Pengalaman Perolehan HKI Dalam 5 Tahun Terakhir

No	Judul/Tema HKI	Tahun	Jenis	Nomor P/IP
1	HKI Model Inkremental <i>Collaborative Governance</i> (Disertasi)	2018	Surat Pencatatan Ciptaan	000134811
2	HKI Model <i>Starting Condition</i> dalam Kolaborasi Deradikalisasi (Artikel)	2019	Surat Pencatatan Ciptaan	000166432
3	HKI Implikasi Desentralisasi Fiskal terhadap Kemandirian Daerah Pasca Pemekaran (Artikel)	2019	Surat Pencatatan Ciptaan	000166631
4	HKI Implikasi Pengadaan Barang/Jasa Secara Elektronik Bagi Efisiensi Keuangan dan Optimalisasi Fungsi Pemerintahan (Jurnal)	2020	Surat Pencatatan Ciptaan	000176790

#### I. Pengalaman Merumuskan Kebijakan Publik/Rekayasa Sosial

No	Judul/Tema/Jenis Rekayasa Sosial Lainnya yang Telah Diterapkan	Tahun	Tempat	Respon
1	Perda Nomor 21 Tahun 2014 Tentang Bangunan Gedung	2014	Provinsi Lampung	Peraturan Daerah
2	Perda Nomor 9 Tahun 2017 Tentang Ketertiban Umum, Kebersihan, dan Keindahan	2017	Kota Metro	Peraturan Daerah
3	Perda Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Pendidikan	2018	Kota Metro	Peraturan Daerah
4	Perda Nomor 10 Tahun 2018 Tentang Tuntutan Perbendaharaan dan Tuntutan Ganti Rugi Keuangan dan Barang Daerah	2018	Kota Metro	Peraturan Daerah
5	Perda Nomor 2 Tahun 2019 Tentang Inovasi Daerah	2019	Kota Metro	Peraturan Daerah
6	Raperda Tentang Pendirian Museum di Kota Metro	2019	Kota Metro	Naskah Akademik Peraturan Daerah

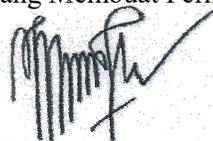
**J . Penghargaan dalam Sepuluh Tahun Terakhir**

No	Jenis Penghargaan	Institusi Pemberi Penghargaan	Tahun
1			
2			
3			
4			
dst			

Semua data yang saya isikan dan tercantum dalam biodata ini adalah benar dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Apabila di kemudian hari ternyata dijumpai ketidaksesuaian dengan kenyataan, saya sanggup menerima sanksi.

Bandar Lampung, 21 Juli 2022

Yang Membuat Pernyataan



**Dr. Maulana Mukhlis, S.Sos, M.IP**  
NIP. 19780430 200812 1 001

## LAMPIRAN DAFTAR RIWAYAT HIDUP ANGGOTA TIM PENELITIAN (1)

### A. Identitas Diri

1	Nama Lengkap (dengan gelar)	Lilih Muflihah, S.I.P., M.I.P.
2	Jenis Kelamin	Perempuan
3	Jabatan Fungsional	-
4	NIP/NIK/Identitas lainnya	231602820509201
5	NIDN	0209058203
6	Tempat dan Tanggal Lahir	Tanjungkarang, 9 Mei 1982
7	E-mail	Lilih.muflihah@fisip.unila.ac.id
8	No Telepon/HP	089650074172
9	Alamat Kantor	Jl. Sumantri Brodjonegoro No. 1 Gedong Meneng, Bandar Lampung 35145
10	No Telepon/Faks	0721-704625
11	Lulusan yang telah dihasilkan	S-1= 10 orang; S-2= 0 orang; S-3= 0 orang;
12	Mata Kuliah yang Diampu	Manajemen dan Resolusi Konflik
		Ekologi Pemerintahan
		Filsafat ilmu
		Hukum Tata Negara

### Riwayat Pendidikan

	S-1	S-2
Nama Perguruan Tinggi	Universitas Lampung	Universitas Lampung
Bidang Ilmu	Ilmu Pemerintahan	Ilmu Pemerintahan
Tahun Masuk Lulus	2000-2005	2007-2010
Judul Skripsi/Thesis/Disertasi	Peranan Wakil Bupati Kabupaten Lampung Selatan dalam Bidang Pemerintahan	Pemasaran Politik dalam Kampanye Pemilihan Presiden dan Wakil Presiden Tahun 2009 di Lampung
Nama Pembimbing/Promotor	Drs. Agus Hadiawan, M.si., Drs. Amantoto D, M.H.	Dr. Nanang Trenggono, Dr. Firman Arshaf

Pengalaman Penelitian dalam 5 Tahun Terakhir  
(Bukan Skripsi, Tesis, maupun Disertasi)

No.	Tahun	Judul Penelitian	Pendanaan	
			Sumber*	Jml (Juta Rp)
1	2021	Politik Identitas Agama (Studi Kasus Pasar Muamalah Kota Depok)	DIPA BLU Unila	20
2	2021	Pengaruh <i>Money Politics</i> Terhadap <i>Trust</i> Masyarakat Desa (Studi Kasus Desa Margototo Lampung Timur)	DIPA FISIP Unila	12,5

3	2020	Dana Desa, Modal Sosial dan Partisipasi Politik Masyarakat Desa (Studi Kasus Desa Sumber Jaya, Pesawaran)	DIPA FISIP Unila	12,5
4	2020	Trend Partisipasi Politik Masyarakat Desa pada Pemilihan Kepala Desa Serentak di Kecamatan Katibung Kabupaten Lampung Selatan	DIPA BLU Unila	15
5	2019	Personal Branding Anggota DPRD Provinsi Dapil 1 dan Pengaruhnya Terhadap Keterpilihan di Pemilu 2019	DIPA FISIP Unila	10
6	2018	Strategi e-government dalam Pelayanan Sertifikat Hak Milik di Kantor Pertanahan Kota Bandar Lampung	DIPA FISIP Unila	10
7	2017	Budaya Organisasi Di Perguruan Tinggi : Studi Transformasi dari <i>Teaching University ke Research University</i> di Universitas Lampung	DIPA BLU Unila	35

\*sumber pendanaan

#### Pengalaman Pengabdian dalam 5 Tahun Terakhir

No.	Tahun	Judul Pengabdian Kepada Masyarakat	Pendanaan	
			Sumber*	Jml (Juta Rp)
1	2021	Pelatihan Pengawasan Partisipatif dalam Pengelolaan Dana Desa Desa Margototo, Kec. Metro Kibang, Kab. Lampung Timur	DIPA FISIP Unila	12,5
2	2020	Peningkatan Kemampuan Perangkat Desa dalam Mengelola Pemerintahan Desa dan Pelayanan Masyarakat di Desa Taman Sari Kecamatan Gedongtataan Kabupaten Pesawaran	DIPA BLU Unila	10
3	2019	Pelatihan Kapasitas Aparatur dan Tata Kelola Pemerintah Desadi Desa Ceringin Asri Kecamatan Way Ratai Kabupaten Pesawaran	DIPA FISIP Unila	10
4	2018	Penguatan Kapasitas Pemerintahan Desa dalam Pemberdayaan Masyarakat Desa Wisata di Kecamatan Teluk Pandan Kabupaten Pesawaran	DIPA FISIP Unila	7,5
5	2017	Pelatihan Penguatan Kapasitas Pemerintahan Desa di Kecamatan Kalianda Kabupaten Lampung Selatan	DIPA FISIP Unila	7,5

## Pengalaman Penulisan Artikel Ilmiah dalam Jurnal Dalam 5 Tahun Terakhir

No.	Judul Artikel Ilmiah	Volume/Nomor/Tahun	Nama Jurnal
1	<i>Perubahan Budaya Organisasi dari Universitas Pembelajaran ke Universitas Penelitian di Universitas Lampung</i>	Vol. 21/No. 2/Juli 2019	Susiohumaniora
2	<i>Program Realisasi Kebijakan Smart City di Indonesia: Kasus Kota Bandar Lampng</i>	Vol.11/ No.1/2021	Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
3	<i>Comparison of Religious Identity Politics Reporting on Depok Muamalah Market</i>	<i>Proceedings of the Universitas Lampung International Conference on Social Sciences (6 Januari 2022)</i>	Atlantis Press

## Pengalaman Penyampaian Makalah Secara Oral Pada Pertemuan/Seminar Ilmiah Dalam 5 Tahun Terakhir

No.	Nama Pertemuan Ilmiah / Seminar	Judul Artikel Ilmiah	Waktu dan Tempat
1			

## Pengalaman Penulisan Buku dalam 5 Tahun Terakhir

No.	Judul Buku	Tahun	Jumlah Halaman	Penerbit
1				

## Pengalaman Perolehan HKI dalam 5-10 Tahun Terakhir

No.	Judul/Tema HKI	Tahun	Jenis	Nomor P/ID
1				

## Pengalaman Merumuskan Kebijakan Publik/Rekayasa Sosial Lainnya Dalam 5 Tahun Terakhir

No.	Judul/Tema/Jenis Rekayasa Sosial Lainnya yang Telah Diterapkan	Tahun	Tempat Penerapan	Respons Masyarakat
1				

## Penghargaan yang Pernah Diraih dalam 10 Tahun Terakhir (dari pemerintah, asosiasi, atau institusi lainnya)

No.	Jenis Penghargaan	Institusi Pemberi Penghargaan	Tahun
1			

Semua data yang saya isikan dan tercantum dalam biodata ini adalah benar dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Apabila di kemudian hari ternyata dijumpai ketidaksesuaian dengan kenyataan, saya sanggup menerima risikonya.

Demikian biodata ini saya buat dengan sebenarnya.

Bandar Lampung, 21 Juli 2022

Yang Membuat Pernyataan



**Lilih Muflihah, S.IP., M.IP**  
NIK. 231602820509201

## LAMPIRAN DAFTAR RIWAYAT HIDUP ANGGOTA TIM PENELITIAN (2)

### A. Identitas Diri

1	Nama Lengkap (dengan gelar)	Kris Ari Suryandari, S.I.P., M.I.P.
2	Jenis Kelamin	Perempuan
3	Jabatan Fungsional	-
4	NIP/NIK/Identitas lainnya	231610900918201
5	NIDN	0018099002
6	Tempat dan Tanggal Lahir	Pringsewu, 18 September 1990
7	E-mail	kris.ari@fisip.unila.ac.id
8	No Telepon/HP	082279002930
9	Alamat Kantor	Jl. Bhayangkara No.308 Bagelen 5 Desa Bagelen Kecamatan Gedong Tataan Kabupaten Pesawaran
10	No Telepon/Faks	082279002930
11	Lulusan yang telah dihasilkan	S-1= 6 orang; S-2= 0 orang; S-3= 0 orang;
12	Mata Kuliah yang Diampu	Tata Kelola Pemerintahan (Wajib)
		Politik Keuangan Daerah (Wajib)
		Bahasa Indonesia (Wajib)
		Migrasi dan Kebijakan Publik (Pilihan)
		Pemikiran Politik Indonesia (Pilihan)
		Politik dan Manajemen Pertanahan (Pilihan)

### B. Pendidikan

	S-1	S-2
Nama Perguruan Tinggi	Universitas Lampung	Universitas Lampung
Bidang Ilmu	Ilmu Pemerintahan	Magister Ilmu Pemerintahan
Tahun Masuk Lulus	2009-2013	2014-2016
Judul Skripsi/Thesis/Disertasi	Gaya Kepemimpinan Kepala Desa Perempuan Dalam Penyelenggaraan Community Development Di Desa Sungai Langka Kecamatan Gedong Tataan Kabupaten Pesawaran	Pengaruh Tingkat Pendidikan dan Motivasi Kerja Terhadap Profesionalisme Kerja Pegawai Dinas Kesehatan Kabupaten Pesawaran

	S-1	S-2
Nama Pembimbing/Promotor	Drs. Denden Kurnia Drajat, M.Si Dwi Wahyu Handayani, S.I.P, M.A.	Hertanto, Ph.D Drs. Yana Ekana, M.Si

**C. Pengalaman Penelitian Dalam 5 Tahun Terakhir**  
(Bukan Skripsi, Tesis, maupun Disertasi)

No	Tahun	Judul Penelitian	Pendanaan	
			Sumber	Jumlah
1	2017	Tingkat Ketahanan Daerah Sebagai Penopang Ketahanan Nasional (Studi Desa Agom, Desa Suka Tani dan Taman Agung di Kecamatan Kalianda Kabupaten Lampung Selatan)	DIPA FISIP UNILA	Rp. 7.000.000,-
2	2018	Implementasi Administrasi Pemerintah Desa Dalam Pembangunan Desa (Studi Desa Bagelen Kecamatan Gedong Tataan Kabupaten Pesawaran)	DIPA FISIP UNILA	Rp. 10.000.000,-
3	2019	Analisis Tingkat Ketahanan Daerah Pada Pemilu Serentak 2019 (Studi Pada 3 Kecamatan : Kemiling, Kedaton, dan Rajabasa di Kota Bandar Lampung)	DIPA FISIP UNILA	Rp. 10.000.000,-
4	2020	Partisipasi Perempuan Dalam Perencanaan Pembangunan Desa Bunut Pasar Kecamatan Way Ratai Kabupaten Pesawaran	DIPA FISIP UNILA	Rp. 12.500.000,-
5	2020	Trend Partisipasi Politik Masyarakat Desa Pada Pemilihan Kepala Desa Serentak Di Kecamatan Katibung Kabupaten Lampung Selatan	DIPA UNILA	Rp. 15.000.000,-

**D. Pengalaman Pengabdian Kepada Masyarakat Dalam 5 Tahun Terakhir**

No	Tahun	Judul Pengabdian Kepada Masyarakat	Pendanaan	
			Sumber	Jumlah
1	2017	Peningkatan Kapasitas Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Memberikan Pelayanan Masyarakat (Studi Desa Agom Kecamatan Kalianda Kabupaten Lampung Selatan)	DIPA FISIP UNILA	Rp. 8.000.000,-
2	2018	Peningkatan Kapasitas Aparatur Pemerintah Desa Dalam Pelaksanaan Tugas Administrasi Desa (Studi Desa Bagelen Kecamatan Gedong Tataan Kabupaten Pesawaran)	DIPA FISIP UNILA	Rp. 7.500.000,-
3	2019	Sosialisasi Pemberdayaan Masyarakat Dalam Pengembangan Desa Wisata Di Talang Mulya Kecamatan Padang Cermin Kabupaten Pesawaran	DIPA FISIP UNILA	Rp. 10.000.000,-
4	2020	Penguatan Peran Serta Perempuan Dalam Perencanaan Pembangunan Masyarakat Desa Bunut Pasar Kecamatan Way Ratai Kabupaten Pesawaran	DIPA FISIP UNILA	Rp. 12.500.000,-
5	2020	Peningkatan Kemampuan Perangkat Desa	DIPA	Rp.

No	Tahun	Judul Pengabdian Kepada Masyarakat	Pendanaan	
			Sumber	Jumlah
		Dalam Mengelola Pemerintah Desa Dan Pelayanan Masyarakat Desa Taman Sari Kecamatan Gedong Tataan Kabupaten Pesawaran	UNILA	10.000.000,-

**E .Pengalaman Penulisan Artikel Ilmiah Dalam J urnal Nasional 2 TahunTerakhir**

No	Judul Artikel Ilmiah	Volume/Nomor/Tahun	NamaJurnal
1			
2			

**F . Pengalaman Penulisan Artikel Ilmiah Dalam Jurnal Internasional Dalam 2 TahunTerakhir**

No	Judul Artikel Ilmiah	Volume/Nomor/Tahun	NamaJurnal
1			
2			

**G. Pengalaman Penulisan Buku Dalam 5 TahunTerakhir**

No	Judul Buku	Tahun	Jumlah Halaman	Penerbit

Semua data yang saya isikan dan tercantum dalam biodata ini adalah benar dan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum. Apabila di kemudian hari ternyata dijumpai ketidaksesuaian dengan kenyataan, saya sanggup menerima resikoanya.

Demikian biodata ini saya buat dengan sebenarnya.

Bandar Lampung, 21 Juli 2022

Anggota Peneliti,



**Kris Ari Suryandari,S.I.P.,M.I.P**  
NIK. 231610900918201