

## IMPLEMENTASI PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI SEKRETARIAT DPRD KOTA PALANGKA RAYA

### *Implementation of Good Governance Principles in Administrative Services at the Secretariat of the Regional House of Representatives (DPRD) of Palangka Raya City*

Chrisitin Pangkae<sup>1\*</sup>

Raden Biroum  
Bernardianto<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universitas Muhammadiyah Palangka Raya, Palangka Raya, Kalimantan Tengah, Indonesia

<sup>2</sup> Universitas Muhammadiyah Palangka Raya, Palangka Raya, Kalimantan Tengah, Indonesia

\*email:  
[pangkapahoe@gmail.com](mailto:pangkapahoe@gmail.com)

#### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi prinsip good governance dalam pelayanan administrasi Sekretariat DPRD Kota Palangka Raya serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhinya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan studi dokumentasi. Informan penelitian meliputi pejabat struktural, staf administrasi, dan anggota DPRD sebagai pengguna layanan. Data dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman serta diuji melalui triangulasi sumber dan metode. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prinsip good governance telah diterapkan melalui aspek akuntabilitas, transparansi, efektivitas, efisiensi, responsivitas, dan kepatuhan terhadap standar operasional prosedur. Pelayanan administrasi umumnya mampu mendukung kelancaran agenda DPRD, terutama dalam penyediaan dokumen dan pelaksanaan kegiatan kelembagaan. Namun, implementasi tersebut belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia, distribusi beban kerja yang belum merata, serta pemanfaatan teknologi informasi yang belum maksimal. Selain itu, faktor budaya organisasi, sistem kerja, regulasi, koordinasi antar lembaga, dan dinamika politik turut mempengaruhi kualitas pelayanan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi dan penguatan good governance di Sekretariat DPRD Kota Palangka Raya memerlukan peningkatan kapasitas aparatur, pengembangan sistem berbasis teknologi, serta penguatan koordinasi dan konsistensi penerapan prosedur pelayanan.

#### Abstract

*This study aims to analyze the implementation of good governance principles in administrative services at the Secretariat of the Regional House of Representatives (DPRD) of Palangka Raya City, as well as to identify the factors influencing it. The research employs a descriptive qualitative approach, with data collected through interviews and documentation studies. The research informants include structural officials, administrative staff, and DPRD members as service users. Data were analyzed using the interactive model of Miles and Huberman and validated through source and method triangulation. The results show that good governance principles have been implemented through aspects of accountability, transparency, effectiveness, efficiency, responsiveness, and compliance with standard operating procedures. Administrative services generally support the smooth implementation of DPRD agendas, particularly in the provision of documents and the execution of institutional activities. However, the implementation has not been fully optimal due to several constraints, such as limited human resources, uneven workload distribution, and suboptimal utilization of information technology. In addition, factors such as organizational culture, work systems, regulations, inter-agency coordination, and political dynamics also influence service quality. This study concludes that the implementation and strengthening of good governance in the Secretariat of the DPRD of Palangka Raya City require enhancing the capacity of personnel, developing technology-based systems, and strengthening coordination as well as consistency in the application of service procedures.*

#### Kata Kunci:

Good Governance  
Pelayanan Administrasi  
Sekretariat DPRD  
Pemerintahan Daerah  
Administrasi Publik

#### Keywords:

Good Governance  
Administrative Services  
DPRD Secretariat  
Regional Government  
Public Administration



©2026 The Authors. Published by Institute for Research and Community Services Universitas Muhammadiyah Palangkaraya. This is Open Access article under the CC-BY-SA License (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).

## PENDAHULUAN

Reformasi administrasi publik di Indonesia merupakan bagian penting dari agenda pembangunan nasional yang bertujuan mewujudkan pemerintahan yang demokratis, efektif, dan akuntabel. Sejak bergulirnya reformasi birokrasi, negara tidak lagi hanya dituntut menjalankan fungsi pemerintahan secara legal formal, tetapi juga memastikan bahwa setiap proses penyelenggaraan pemerintahan dilaksanakan berdasarkan prinsip tata kelola yang baik atau good governance. Konsep good governance sebagaimana dikembangkan oleh United Nations Development Programme menekankan pentingnya penyelenggaraan pemerintahan yang partisipatif, transparan, akuntabel, efektif, dan menjunjung tinggi supremasi hukum (Islahuddin, 2025). Pelayanan publik menjadi indikator utama dalam menilai kualitas kinerja pemerintahan sehingga

penerapan good governance tidak hanya menjadi landasan normatif, tetapi juga menjadi pedoman operasional bagi birokrasi dalam merespons kebutuhan masyarakat secara optimal (Sihotang, 2023).

Dalam perspektif administrasi publik, konsep good governance memiliki keterkaitan erat dengan paradigma pelayanan publik modern. Menurut Indriastuti (2020), prinsip good governance mengarahkan birokrasi untuk tidak hanya menjalankan fungsi administratif, tetapi juga memastikan bahwa proses pengambilan keputusan dan penyelenggaraan pelayanan dilakukan secara efektif, efisien, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan. Hal ini sejalan dengan pandangan Osborne dan Gaebler dalam konsep Reinventing Government yang menekankan pentingnya birokrasi yang berorientasi pada kinerja dan hasil (Fatikha, 2016), sehingga implementasi good governance menjadi instrumen penting dalam mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik di berbagai sektor pemerintahan.

Selain itu, konsep pelayanan publik dalam administrasi modern juga mengalami pergeseran paradigma dari pendekatan birokratis menuju pendekatan yang lebih partisipatif dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Denhardt dan Denhardt melalui teori New Public Service menegaskan bahwa peran utama pemerintah bukan sekadar mengendalikan, tetapi melayani masyarakat sebagai warga negara (*serving citizens, not steering*) (Denhardt & Denhardt, 2015). Pelayanan publik tidak hanya dinilai dari aspek efisiensi, tetapi juga dari kemampuan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan aspirasi publik secara adil dan responsif. Oleh karena itu, kualitas pelayanan administrasi menjadi refleksi nyata dari sejauh mana prinsip good governance diimplementasikan dalam praktik birokrasi.

Dalam konteks pemerintahan daerah, lembaga legislatif memiliki peran strategis sebagai representasi rakyat sekaligus mitra pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan. Lembaga legislatif daerah menjalankan fungsi legislasi, anggaran, dan pengawasan yang berperan penting dalam memastikan kebijakan daerah berjalan sesuai dengan kepentingan masyarakat. Keberhasilan pelaksanaan fungsi tersebut tidak hanya bergantung pada kapasitas anggota DPRD, tetapi juga dipengaruhi oleh dukungan kelembagaan yang memadai, khususnya dari aspek administrasi dan manajerial.

Salah satu unsur penting yang mendukung kinerja lembaga legislatif daerah adalah Sekretariat DPRD. Sekretariat DPRD berfungsi sebagai perangkat daerah yang memberikan dukungan administratif, teknis, dan operasional bagi pelaksanaan tugas DPRD. Melalui peran tersebut, Sekretariat DPRD menjadi *supporting system* yang memastikan bahwa seluruh kegiatan kelembagaan DPRD dapat berjalan secara tertib, terencana, dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku (La Sade & Augustinah, 2024). Dalam kerangka good governance, peran ini tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga mencerminkan fungsi pelayanan publik yang harus dijalankan secara profesional dan akuntabel.

Pelayanan administrasi yang dilaksanakan oleh Sekretariat DPRD mencakup berbagai kegiatan penting yang mendukung aktivitas kelembagaan DPRD, seperti pengelolaan persuratan, penyiapan rapat, pengelolaan keuangan dan kepegawaian, serta penyediaan data dan informasi. Menurut konsep pelayanan publik yang dikemukakan oleh Denhardt dan Denhardt, kualitas pelayanan tersebut harus mencerminkan nilai-nilai keadilan, transparansi, dan responsivitas terhadap kebutuhan pengguna layanan. Dengan demikian, pelayanan administrasi Sekretariat DPRD tidak hanya berfungsi sebagai aktivitas teknis, tetapi juga sebagai instrumen strategis dalam mendukung efektivitas kinerja lembaga legislatif daerah (Malau et al., 2022).

Meskipun demikian, implementasi prinsip good governance dalam pelayanan administrasi tidak selalu berjalan tanpa kendala. Karakteristik pelayanan di lingkungan DPRD yang beririsan dengan dinamika politik dan kepentingan kelembagaan menjadikan pelayanan administrasi memiliki kompleksitas yang lebih tinggi dibandingkan dengan instansi eksekutif (Palinggi & Arwanto, 2022). Dalam konteks ini, teori implementasi kebijakan publik sebagaimana dikemukakan oleh Edwards III menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi sangat dipengaruhi oleh faktor sumber daya, komunikasi, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi (Fauzan, 2024). Hal ini menunjukkan bahwa penerapan good governance tidak hanya bergantung pada regulasi, tetapi juga pada kapasitas dan komitmen aparatur. Dalam praktiknya, berbagai permasalahan masih sering ditemukan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi DPRD, seperti keterlambatan penyelesaian dokumen, lemahnya akuntabilitas, kurangnya transparansi, serta belum optimalnya koordinasi internal. Permasalahan tersebut mencerminkan adanya kesenjangan antara prinsip normatif good governance dengan realitas implementasi di lapangan (Hazh, 2024). Menurut Dwiyanto, kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui indikator seperti efektivitas, efisiensi, responsivitas, dan akuntabilitas, sehingga permasalahan tersebut menunjukkan bahwa kinerja pelayanan administrasi masih perlu ditingkatkan (Dwiyanto, 2018).

Dalam konteks lokal, kondisi pelayanan administrasi di Sekretariat DPRD Kota Palangka Raya menunjukkan dinamika yang menarik untuk dikaji. Sebagai ibu kota Provinsi Kalimantan Tengah, Kota Palangka Raya memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. Sekretariat DPRD Kota Palangka Raya telah melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui penyusunan SOP Administrasi Tahun 2018, peningkatan kapasitas aparatur, serta pemanfaatan teknologi informasi. Upaya ini sejalan dengan prinsip good governance yang menekankan pentingnya efisiensi dan transparansi dalam pelayanan publik (Kurniawan and Lidiyari 2025). Namun demikian, implementasi prinsip good governance tidak hanya ditentukan oleh keberadaan regulasi dan SOP, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor organisasi seperti sumber daya manusia, budaya kerja, dan sistem birokrasi. Robbins menekankan bahwa efektivitas organisasi sangat dipengaruhi oleh kesesuaian antara struktur, budaya, dan sumber daya yang dimiliki (Djunaedi, 2024).

Berdasarkan uraian tersebut, kajian mengenai implementasi prinsip good governance dalam pelayanan administrasi Sekretariat DPRD Kota Palangka Raya menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai pelaksanaan prinsip good governance, mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhinya,

serta memberikan rekomendasi yang dapat mendukung penguatan tata kelola administrasi DPRD secara profesional, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan publik.

## METODOLOGI

Penulisan ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memahami secara mendalam implementasi prinsip good governance dalam pelayanan administrasi Sekretariat DPRD Kota Palangka Raya. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan penulis menggali realitas empiris secara komprehensif melalui perspektif para aktor yang terlibat langsung dalam proses pelayanan administrasi, serta memahami dinamika organisasi dan praktik tata kelola yang berlangsung dalam konteks alami (Syahrizal & Jailani, 2023). Lokasi penelitian difokuskan pada Sekretariat DPRD Kota Palangka Raya dengan pertimbangan perannya yang strategis sebagai perangkat pendukung lembaga legislatif daerah. Fokus penelitian diarahkan pada pelaksanaan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan administrasi, yang mencakup aspek akuntabilitas, transparansi, efektivitas, efisiensi, responsivitas, dan kepatuhan terhadap ketentuan prosedural, sehingga dapat memberikan gambaran utuh mengenai kualitas tata kelola administrasi di lingkungan tersebut.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder yang saling melengkapi. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan Ketua DPRD Kota Palangka Raya, Sekretaris DPRD Kota Palangka Raya dan Staf Staf Bagian Fasilitas, Penganggaran dan pengawasan Sekretariat DPRD Kota Palangka Raya, yang berinteraksi langsung dengan layanan administrasi, guna memperoleh informasi faktual dan persepsi terkait pelaksanaan good governance. Data sekunder dikumpulkan melalui studi dokumentasi terhadap standar operasional prosedur, laporan kinerja, arsip pelayanan, buku referensi, artikel ilmiah serta peraturan perundang-undangan yang relevan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk menjamin kelengkapan dan kedalaman informasi. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman yang meliputi proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan secara sistematis (Qomaruddin & Sa'diyah, 2024). Keabsahan data dijaga melalui penerapan triangulasi sumber dan metode (Husnullail & Jailani, 2024), sehingga hasil penelitian memiliki tingkat kredibilitas dan keandalan yang memadai untuk mendukung analisis dan kesimpulan yang dihasilkan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Implementasi Prinsip Good governance dalam Pelayanan Administrasi Sekretariat DPRD Kota Palangka Raya

Implementasi prinsip good governance dalam pelayanan administrasi Sekretariat DPRD Kota Palangka Raya dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berinteraksi, baik yang bersumber dari dalam organisasi maupun dari lingkungan eksternal. Dalam perspektif teori good governance yang dikembangkan oleh United Nations Development Programme (UNDP), keberhasilan tata kelola pemerintahan sangat ditentukan oleh terpenuhinya prinsip-prinsip utama seperti akuntabilitas, transparansi, efektivitas, efisiensi, partisipasi, dan kepastian hukum (Singh, 2023). Hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara dengan Bapak H. Subandi, S.Sos., M.A.P., selaku Ketua DPRD Kota Palangka Raya, serta Bapak Yustinus Gunihardi, S.E., M.M., selaku Sekretaris DPRD Kota Palangka Raya, menunjukkan bahwa implementasi prinsip-prinsip tersebut dalam pelayanan administrasi telah diupayakan, namun masih menghadapi berbagai tantangan struktural dan kultural. Temuan ini sejalan dengan penelitian Wahyudianto (2023) yang menegaskan bahwa keberhasilan penerapan good governance tidak dapat dilepaskan dari kondisi internal organisasi dan dinamika eksternal yang mempengaruhinya.

Dari sisi internal organisasi, kualitas sumber daya manusia merupakan faktor utama yang menentukan keberhasilan implementasi prinsip good governance, khususnya dalam aspek efektivitas dan efisiensi pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara, Sekretaris DPRD Kota Palangka Raya menekankan bahwa aparatur sekretariat memiliki peran strategis dalam memastikan kelancaran seluruh proses administrasi kelembagaan DPRD. Kompetensi aparatur yang meliputi kemampuan teknis, pemahaman prosedur, serta keterampilan koordinasi menjadi prasyarat penting dalam mewujudkan pelayanan yang efektif dan responsif. Kapasitas aparatur ini berkaitan langsung dengan prinsip efektivitas dan efisiensi sebagaimana dikemukakan oleh Osborne dan Gaebler, yang menekankan pentingnya birokrasi yang berorientasi pada hasil (Toding & Nashar, 2025). Aparatur yang kompeten mampu menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu dan akurat, sehingga mendukung kelancaran pelaksanaan fungsi legislasi, penganggaran, dan pengawasan DPRD.



Gambar 1. Wawancara dengan Bapak Yustinus Gunihardi, S.E., M.M.  
Sekretaris DPRD Kota Palangka Raya

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa keterbatasan sumber daya manusia masih menjadi kendala dalam optimalisasi pelayanan administrasi. Ketua DPRD Kota Palangka Raya dalam wawancara menyampaikan bahwa tingginya intensitas kegiatan DPRD seringkali tidak sebanding dengan jumlah aparatur yang tersedia, sehingga berdampak pada distribusi beban kerja yang tidak merata. Kondisi ini berimplikasi pada menurunnya efisiensi pelayanan, terutama pada saat agenda legislatif berlangsung secara padat. Selain itu, perbedaan tingkat penguasaan teknologi informasi di antara aparatur juga mempengaruhi konsistensi kualitas pelayanan. Kondisi ini menunjukkan belum optimalnya pemenuhan prinsip efektivitas dan efisiensi yang mensyaratkan adanya pemanfaatan sumber daya secara optimal untuk mencapai hasil pelayanan yang maksimal. Temuan ini juga sejalan dengan penelitian Rohani, Biroum, dan Wibowo (2018) yang menekankan pentingnya kompetensi aparatur dalam mendukung kinerja pelayanan publik.



Gambar 2. Wawancara dengan Bapak H. Subandi, S.Sos., M.A.P.,  
Ketua DPRD Kota Palangka Raya

Budaya organisasi juga menjadi faktor internal yang berpengaruh terhadap implementasi good governance, khususnya dalam aspek akuntabilitas dan transparansi. Hasil wawancara menunjukkan bahwa budaya kerja di Sekretariat DPRD masih cenderung menekankan loyalitas terhadap pimpinan, yang dalam satu sisi mendukung stabilitas organisasi dan kelancaran koordinasi. Namun, dalam perspektif teori good governance, budaya organisasi yang terlalu hierarkis berpotensi menghambat penguatan transparansi dan akuntabilitas apabila tidak diimbangi dengan budaya kinerja yang berorientasi pada hasil. UNDP menegaskan bahwa akuntabilitas tidak hanya berkaitan dengan kepatuhan terhadap atasan, tetapi juga dengan pertanggungjawaban terhadap publik dan pengguna layanan. Oleh karena itu, penguatan budaya organisasi yang mendorong keterbukaan dan evaluasi kinerja menjadi penting dalam mendukung implementasi good governance.

Sistem kerja yang berlaku di Sekretariat DPRD Kota Palangka Raya pada dasarnya telah didukung oleh keberadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan Sekretariat DPRD Kota Palangka Raya Tahun 2018 yang memberikan kepastian dalam pelaksanaan pelayanan administrasi. Hal ini mencerminkan penerapan prinsip kepastian hukum dalam good governance. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem kerja yang ada masih cenderung bersifat konvensional dan belum sepenuhnya terintegrasi dengan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi merupakan bagian dari upaya meningkatkan transparansi dan efisiensi pelayanan yang sejalan dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menegaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan secara cepat, mudah, terjangkau, serta terukur guna menjamin terpenuhinya kebutuhan pengguna layanan (Indonesia, 2009). Selain itu hal ini juga dipertegah dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 yang mengatur bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan yang mencakup prosedur, waktu penyelesaian, serta mekanisme pengelolaan pelayanan secara efisien (Indonesia, 2012). Oleh karena itu, pengembangan sistem administrasi berbasis digital menjadi kebutuhan strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi secara berkelanjutan.

Dari sisi eksternal, faktor regulasi memiliki peran penting dalam mendukung implementasi prinsip good governance, khususnya dalam aspek kepastian hukum. Kerangka regulasi yang mengatur Sekretariat DPRD pada dasarnya telah memberikan dasar normatif yang jelas bagi penyelenggaraan pelayanan administrasi. Namun, hasil wawancara menunjukkan bahwa dinamika perubahan regulasi dan interpretasi kebijakan seringkali menimbulkan ketidakpastian dalam pelaksanaan pelayanan. Kepastian hukum merupakan salah satu prinsip utama yang menjamin konsistensi dan keadilan dalam pelayanan publik. Oleh karena itu, stabilitas regulasi menjadi faktor penting dalam mendukung tata kelola administrasi yang baik.

Koordinasi antar lembaga juga berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan administrasi. Berdasarkan hasil wawancara, Sekretaris DPRD Kota Palangka Raya menegaskan bahwa pelayanan administrasi tidak dapat dilepaskan dari koordinasi dengan perangkat daerah lain. Koordinasi ini berkaitan dengan prinsip efektivitas dan efisiensi, di mana sinergi antar lembaga diperlukan untuk memastikan kelancaran pelayanan publik. Lemahnya koordinasi dapat menghambat proses administrasi dan menurunkan kualitas pelayanan. Selain itu, dinamika politik yang melekat pada lembaga legislatif turut mempengaruhi implementasi good governance, khususnya dalam aspek responsivitas. Ketua DPRD Kota Palangka Raya dalam wawancara menyampaikan bahwa Sekretariat DPRD dituntut untuk mampu merespons kebutuhan DPRD secara cepat, terutama

dalam situasi yang bersifat mendesak. Kondisi ini menunjukkan bahwa tekanan politik dapat menjadi faktor pendorong responsivitas pelayanan. Namun, dalam perspektif good governance, responsivitas harus tetap diimbangi dengan kepatuhan terhadap prosedur dan prinsip akuntabilitas agar tidak mengabaikan kepastian hukum.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi prinsip good governance dalam pelayanan administrasi Sekretariat DPRD Kota Palangka Raya masih dipengaruhi oleh berbagai faktor internal dan eksternal yang kompleks. Meskipun prinsip-prinsip good governance telah mulai diterapkan, namun implementasinya belum sepenuhnya optimal dan terintegrasi. Oleh karena itu, penguatan implementasi good governance memerlukan pendekatan yang komprehensif melalui peningkatan kapasitas sumber daya manusia, pengembangan sistem kerja berbasis teknologi informasi, penguatan budaya organisasi yang berorientasi pada akuntabilitas dan transparansi, serta harmonisasi regulasi dan koordinasi antar lembaga agar pelayanan administrasi dapat berjalan secara profesional, efektif, dan berkelanjutan.

## **2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Implementasi Prinsip Good governance dalam Pelayanan Administrasi Sekretariat DPRD Kota Palangka Raya**

Implementasi prinsip good governance dalam pelayanan administrasi Sekretariat DPRD Kota Palangka Raya dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berinteraksi, baik yang bersumber dari dalam organisasi maupun dari lingkungan eksternal. Hasil penelitian oleh Nicko Akbar Tri Wahyudianto menunjukkan bahwa keberhasilan maupun keterbatasan penerapan prinsip-prinsip tata kelola yang baik tidak dapat dilepaskan dari kondisi sumber daya manusia, budaya organisasi, serta sistem kerja yang berlaku di lingkungan Sekretariat DPRD, sekaligus dari faktor regulatif dan dinamika politik yang melingkupinya (Wahyudianto, 2023).

Dari sisi internal organisasi, kualitas sumber daya manusia merupakan faktor pendukung utama yang menentukan keberhasilan pelayanan administrasi di Sekretariat DPRD Kota Palangka Raya. Aparatur sekretariat memiliki peran strategis sebagai pelaksana teknis yang memastikan seluruh proses administrasi kelembagaan DPRD berjalan secara tertib, cepat, dan akurat (Sumiati, Harahap, & Isnaini, 2021). Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Andrie Manurung, S.Si., M.Si., selaku staf Sekretariat DPRD Kota Palangka Raya, kompetensi aparatur yang meliputi kemampuan teknis administrasi, pemahaman terhadap prosedur kelembagaan, serta keterampilan koordinasi merupakan modal penting dalam mendukung kelancaran agenda kerja DPRD, seperti penyelenggaraan rapat, penyusunan dokumen persidangan, pengelolaan persuratan, serta penyediaan data pendukung kegiatan legislasi dan pengawasan. Aparatur yang memiliki pengalaman kerja yang memadai cenderung mampu menyesuaikan ritme pelayanan dengan dinamika kegiatan DPRD yang berlangsung dalam jadwal yang padat dan membutuhkan ketepatan waktu yang tinggi. Kondisi ini menunjukkan bahwa kapasitas individu aparatur berkontribusi langsung terhadap efektivitas pelayanan administrasi, karena keberhasilan penyelesaian berbagai kebutuhan administratif sangat ditentukan oleh ketelitian, kecepatan kerja, serta kemampuan koordinatif aparatur sekretariat.



Gambar 3. Wawancara dengan Bapak Andrie Manurung, S.Si., M.Si., Staf Bagian Fasilitasi, Penganggaran dan pengawasan Sekretariat DPRD Kota Palangka Raya

Namun demikian, temuan penelitian juga menunjukkan bahwa kapasitas sumber daya manusia masih menghadapi beberapa keterbatasan yang berpotensi menghambat optimalisasi pelayanan administrasi. Jumlah aparatur yang relatif terbatas dibandingkan dengan intensitas kegiatan DPRD menyebabkan distribusi beban kerja belum sepenuhnya seimbang, terutama pada periode agenda legislatif yang padat seperti pembahasan peraturan daerah dan rapat kerja komisi. Selain itu, perbedaan tingkat penguasaan teknologi administrasi dan sistem informasi di antara aparatur juga mempengaruhi konsistensi kualitas pelayanan yang diberikan. Kondisi ini sejalan dengan temuan penelitian Rohani, Biroum, dan Wibowo yang menunjukkan bahwa kinerja pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kompetensi teknis dan manajerial aparatur, khususnya kemampuan dalam memanfaatkan sistem kerja modern dan koordinasi organisasi secara efektif. Penelitian tersebut menegaskan bahwa keterbatasan pelatihan, kurangnya tenaga kerja, serta ketergantungan pada proses administratif manual dapat menurunkan efektivitas pelayanan publik (Rohani, Biroum, & Wibowo, 2025). Oleh karena itu, peningkatan kompetensi aparatur melalui

pelatihan berkelanjutan, penguatan sistem kerja berbasis teknologi informasi, serta perencanaan kebutuhan sumber daya manusia yang lebih proporsional menjadi langkah penting untuk memperkuat kualitas pelayanan administrasi di Sekretariat DPRD Kota Palangka Raya.

Budaya organisasi turut berperan dalam membentuk pola kerja dan sikap aparatur dalam memberikan pelayanan administrasi. Budaya kerja yang menekankan loyalitas dan kepatuhan terhadap pimpinan menjadi faktor pendukung dalam menjaga stabilitas organisasi dan kelancaran koordinasi internal. Namun, budaya tersebut juga berpotensi menghambat penguatan akuntabilitas dan transparansi apabila tidak diimbangi dengan budaya kinerja yang berorientasi pada hasil dan kualitas pelayanan (Al Gifari & Hermana, 2025). Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Elbi S. Apriliano, S.Pd., selaku staf Sekretariat DPRD Kota Palangka Raya, sistem kerja yang berlaku pada dasarnya telah menyediakan kerangka administratif yang jelas melalui pembagian tugas dan standar operasional prosedur. Keberadaan sistem kerja tersebut mendukung konsistensi pelayanan administrasi serta memberikan kepastian bagi aparatur dalam menjalankan tugasnya. Namun demikian, sistem kerja yang diterapkan masih cenderung bersifat konvensional dan belum sepenuhnya terintegrasi dengan pemanfaatan teknologi informasi secara optimal, sehingga efisiensi pelayanan administrasi belum dapat dicapai secara maksimal.



Gambar 4. Wawancara dengan Bapak Elbi S. Apriliano, S.Pd., dan Ibu Yulli, S.Pi.  
Staf Bagian Fasilitasi, Penganggaran dan pengawasan  
Sekretariat DPRD Kota Palangka Raya

Faktor eksternal yang mempengaruhi implementasi good governance tidak kalah pentingnya, terutama terkait dengan aspek regulasi. Kerangka regulasi yang mengatur kedudukan dan fungsi Sekretariat DPRD pada dasarnya telah memberikan legitimasi hukum bagi pelaksanaan pelayanan administrasi. Regulasi tersebut menjadi dasar normatif bagi penerapan prinsip kepastian hukum dan akuntabilitas dalam setiap proses administrasi. Namun, dinamika perubahan regulasi dan interpretasi kebijakan seringkali menimbulkan ketidakpastian dalam pelaksanaan pelayanan administrasi. Aparatur Sekretariat DPRD dituntut untuk mampu menyesuaikan diri dengan kebijakan yang berubah, yang dalam beberapa kondisi dapat memperlambat proses administrasi dan mempengaruhi konsistensi penerapan prinsip good governance (Wahyudianto, 2023). Kondisi ini menunjukkan bahwa stabilitas regulasi menjadi faktor penting dalam mendukung tata kelola administrasi yang baik.

Koordinasi antar lembaga juga menjadi faktor eksternal yang berpengaruh signifikan. Pelayanan administrasi Sekretariat DPRD tidak berdiri sendiri, melainkan beririsan dengan perangkat daerah lain dan lembaga eksternal (Efendi, 2019). Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Yulli, S.Pi., selaku staf Sekretariat DPRD Kota Palangka Raya, koordinasi yang baik antarbagian maupun dengan pihak terkait lainnya sangat berperan dalam memperlancar proses administrasi dan meningkatkan efektivitas pelayanan. Sebaliknya, lemahnya koordinasi dapat menimbulkan hambatan administratif yang berdampak pada keterlambatan penyelesaian pelayanan. Selain itu, dinamika politik yang melekat pada lembaga legislatif daerah turut mempengaruhi pelaksanaan pelayanan administrasi. Agenda DPRD yang bersifat dinamis dan seringkali mendesak menuntut adanya fleksibilitas tinggi dari Sekretariat DPRD dalam memberikan pelayanan. Kondisi tersebut di satu sisi dapat mendorong meningkatnya responsivitas pelayanan, namun di sisi lain juga berpotensi menghambat konsistensi penerapan standar operasional prosedur dan prinsip kepastian hukum apabila tidak dikelola secara proporsional.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor pendukung dan penghambat implementasi prinsip good governance dalam pelayanan administrasi Sekretariat DPRD Kota Palangka Raya bersifat kompleks dan saling terkait. Penguatan implementasi good governance memerlukan pendekatan yang komprehensif melalui peningkatan kapasitas sumber daya manusia, pembaruan sistem kerja, penguatan budaya organisasi, serta harmonisasi regulasi dan koordinasi antar lembaga agar pelayanan administrasi dapat berjalan secara profesional, akuntabel, dan berkelanjutan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa implementasi prinsip good governance dalam pelayanan administrasi di Sekretariat DPRD Kota Palangka Raya telah dilaksanakan melalui berbagai mekanisme kerja administratif yang mengacu pada kerangka regulasi pelayanan publik, khususnya Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Pelayanan Publik, serta Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan Sekretariat DPRD Kota Palangka Raya Tahun 2018. Ketentuan regulatif tersebut menjadi landasan normatif bagi penyelenggaraan pelayanan administrasi yang menekankan prinsip akuntabilitas, transparansi, efektivitas, efisiensi, responsivitas, dan kepastian hukum dalam setiap proses pelayanan. Dalam praktiknya, pelayanan administrasi di Sekretariat DPRD Kota Palangka Raya telah dilaksanakan melalui prosedur kerja yang terstruktur seperti pengelolaan persuratan, penyiapan rapat dan kegiatan DPRD, pengelolaan dokumen persidangan, serta penyediaan informasi administratif yang mendukung pelaksanaan fungsi legislasi, penganggaran, dan pengawasan DPRD. Keberadaan SOP Administrasi Tahun 2018 memberikan pedoman operasional yang jelas mengenai alur pelayanan, pembagian tugas aparatur, serta standar waktu penyelesaian pekerjaan sehingga secara kelembagaan telah mencerminkan upaya penerapan prinsip pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang Undang Pelayanan Publik dan peraturan pelaksanaannya.

Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi prinsip good governance tersebut belum sepenuhnya berjalan secara optimal dan terintegrasi dalam seluruh proses pelayanan administrasi. Beberapa aspek pelayanan masih menghadapi keterbatasan yang berkaitan dengan kapasitas sumber daya manusia, distribusi beban kerja, serta sistem kerja yang belum sepenuhnya didukung oleh pemanfaatan teknologi administrasi secara optimal. Kondisi tersebut menyebabkan penerapan standar pelayanan yang diatur dalam Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 belum sepenuhnya mampu diwujudkan secara konsisten dalam praktik operasional sehari-hari. Selain itu, dinamika koordinasi kelembagaan dan tuntutan kegiatan DPRD yang bersifat dinamis juga mempengaruhi efektivitas penerapan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan dalam SOP administrasi. Oleh karena itu, penguatan implementasi prinsip good governance dalam pelayanan administrasi Sekretariat DPRD Kota Palangka Raya memerlukan langkah strategis yang meliputi peningkatan kompetensi aparatur, penataan sistem kerja yang lebih efisien dan berbasis teknologi informasi, optimalisasi pelaksanaan standar pelayanan publik sesuai dengan kerangka regulasi nasional, serta penguatan konsistensi penerapan SOP administrasi sebagai instrumen tata kelola yang mendukung terwujudnya pelayanan publik yang profesional, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

## REFERENSI

- Al Gifari, M. F., & Hermana, C. (2025). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan: Kajian terhadap Motivasi, Kepemimpinan, Disiplin, Kepuasan Kerja, dan Budaya Organisasi. *Jurnal Penelitian Ilmiah Multidisipliner*, 1(04), 357–363.
- Bernardianto, R. B., & Panduwinata, V. (2018). Kinerja Penetapan Peraturan Daerah Pada Tahun 2015-2017 di DPRD Kota Palangkaraya: Performance of the Establishment of Regional Regulations for the Year 2015-2017 in the DPRD of Palangka Raya City. *Pencerah Publik*, 5(2), 19–26.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The new public service: Serving, not steering*. Routledge.
- Djunaedi, D. (2024). Uncovering the Dynamics: Exploring How Organizational Culture and Diversity Shape Organizational Effectiveness. *Nidhomul Haq: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 9(2), 313–324.
- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi*. Yogyakarta: UGM PRESS.
- Efendi, R. (2019). Analisis Koordinasi Staf Sekretariat Dewan Dalam Menunjang Fungsi Dewan Perwakilan Rakyat Daerah. *Jurnal Sosial Dan Humanis Sains (JSHS)*, 4(2), 113–125.
- Fatikha, A. C. (2016). Reinventing government dan pemberdayaan aparatur pemerintah daerah. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 8(1).
- Fauzan, A. (2024). Model implementasi kebijakan publik. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4(3), 17929–17938.
- Husnullail, M., & Jailani, M. S. (2024). Teknik pemeriksaan keabsahan data dalam riset ilmiah. *Jurnal Genta Mulia*, 15(2), 70–78.
- Indonesia, P. P. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. , Pub. L. No. 25 (2009). Indonesia: LN. 2009/ No.112 , TLN NO. 5038, LL SETNEG : 45 HLM.
- Indonesia, P. P. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. , Pub. L. No. 96 (2012). Indonesia: LN. 2012 No. 215, TLN No. 5357, peraturan.go.id : 18 HLM.
- Indriastuti, I. (2020). Memahami Kembali Pelayanan Publik untuk Mewujudkan Tata Pemerintahan yang Baik (Good Governance). *Governance, JKMP (Governance, Jurnal Kebijakan & Manajemen Publik)*, 10(1), 60–75.
- Islahuddin, M. (2025). Penerapan Konsep Good Governance dalam Pelayanan Publik di Pemerintahan. *Policy and Law Journal*, 2(1), 33–43.
- Qomaruddin, Q., & Sa'diyah, H. (2024). Kajian teoritis tentang teknik analisis data dalam penelitian kualitatif: Perspektif Spradley, Miles dan Huberman. *Journal of Management, Accounting, and Administration*, 1(2), 77–84.
- Rohani, R., Biroum, R., & Wibowo, S. (2025). Strengthening Civil Servant Competency to Improve Public Service

- Performance: A Regulatory Evaluation Perspective. *Jurnal Kebijakan Publik*, 16(2), 142–146.
- Sihotang, J. S. (2023). Good Governance dalam Pelayanan Publik. *Trending: Jurnal Manajemen Dan Ekonomi*, 1(2), 188–201.
- Singh, A. (2023). A theoretical understanding of governance and good governance. *VIDYA-A Journal of Gujarat University*, 2(1), 39–47.
- Sumiati, S., Harahap, R. H., & Isnaini, I. (2021). Penyelenggaraan Administrasi Di Bagian Umum Pemerintahan Sekretariat DPRD Provinsi Sumatera Utara. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 3(1), 118–133.
- Syahrizal, H., & Jailani, M. S. (2023). Jenis-jenis penelitian dalam penelitian kuantitatif dan kualitatif. *QOSIM: Jurnal Pendidikan Sosial & Humaniora*, 1(1), 13–23.
- Toding, S., & Nashar, A. (2025). Indonesian Government Bureaucracy In The Perspective Of Reinventing Government: “How The Entrepreneurial Spirit Is Transforming The Public Sector.” *Arus Jurnal Sosial Dan Humaniora*, 5(2), 2188–2196.
- Wahyudianto, N. A. T. (2023). Implikasi Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance Pada Hubungan Sekretariat DPRD Kota Yogyakarta Dan DPRD Kota Yogyakarta. *STIE YKPN*.