



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan Anggota DPRD Kota Pontianak dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan Anggota DPRD Kota Pontianak dalam melakukan perbaikan pelayanan. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Anggota DPRD Kota Pontianak kepada pengguna layanan.

Sekretariat DPRD Kota Pontianak sebagai salah satu Perangkat Daerah yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah merupakan lembaga yang mempunyai tugas pokok untuk menyelenggarakan administrasi kesekretariatan dan keuangan untuk mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi DPRD serta menyediakan dan mengoordinasikan tenaga ahli yang diperlukan oleh DPRD dalam melaksanakan hak dan fungsinya sesuai peraturan perundang-undangan.

Adapun pelayanan yang diberikan lebih bersifat fasilitasi, dalam rangka menunjang pelaksanaan tugas, hak, serta wewenang DPRD, seperti tercantum dalam Peraturan Tata Tertib DPRD Kota Pontianak yang ditetapkan dengan Keputusan DPRD Kota Pontianak. Disamping itu, Sekretariat DPRD juga memfasilitasi penyampaian aspirasi masyarakat kepada DPRD.

#### **B. Tujuan**

Tujuan Penyusunan Survei Kepuasan Anggota DPRD Kota Pontianak dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun survey kepuasan Anggota DPRD Kota Pontianak untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi Anggota DPRD, Survei kepuasan Anggota DPRD Kota Pontianak ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang melaksanakan survei.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Anggota DPRD Kota Pontianak juga bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan Anggota DPRD sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan di Sekretariat DPRD Kota Pontianak kepada Anggota DPRD melalui Sekretariat DPRD sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya secara berkesinambungan.



### C. Metode

Untuk melakukan survei secara periodik menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan *Skala Likert*, yaitu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), Pada *skala likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Dalam survei ini kami mengambil jumlah responden sebanyak 45 (empat puluh lima) responden yang kami temui pada saat pelaksanaan Rapat-Rapat Anggota DPRD dalam rangka penjangkaran aspirasi. Informasi terkait responden dikelompokkan menjadi 4 (empat) karakteristik, yaitu karakteristik berdasarkan Umur, jenis kelamin, Pendidikan dan Pekerjaan. Dengan rincian sebagai berikut :

a. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Nomor	JenisKelamin	JumlahResponden
1	Laki-Laki	39
2	Perempuan	6
	Jumlah	45

b. Karakteristik Responden berdasarkan Umur

Nomor	Umur	JumlahResponden
1	≤ 19 tahun	0
2	20 – 29 tahun	2
3	30 – 39 tahun	3
4	40 – 49 tahun	20
5	≥ 50 tahun	20
	Jumlah	45

c. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan

Nomor	Pendidikan	JumlahResponden
1	SD/ MI kebawah	0
2	SMP/ Mts/ sederajat	0
3	SMA/ SMK/ MA/ sederajat	4
4	DI – D3 – D4	0
5	S-1 / S-2	37
6	S-3	4
	Jumlah	45



d. Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan

Nomor	Pekerjaan	Jumlah Responden
1	PNS/ TNI/ POLRI	0
2	Pegawai Instansi Pemerintah	0
3	Pegawai BUMN/ BUMD	0
4	Pegawai Swasta	0
5	Wiraswasta/ Wirausaha	0
6	Petani/ Buruh/ Rumah Tangga	0
7	Pelajar/ Mahasiswa	0
8	Lainnya	45
	Jumlah	45

**D. Jadwal SKM**

Pelaksanaan survei Anggota DPRD Kota Pontianak terhadap Sekretariat DPRD Kota Pontianak dimulai dari tanggal 1 Desember sampai dengan 15 Desember 2021. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini:

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	1s/d 3Desember 2021
2	PengumpulanData/SurveiIKM	4s/d 9Desember 2021
3	PengolahanDataIndeks	10 s/d 13 Desember 2021
4	PenyusunandanPelaporan	14s/d 15 Desember2021



## **BAB II**

### **ANALISIS HASIL SURVEI ANGGOTA DPRD KOTA PONTIANAK TERHADAP FASILITASI PENYAMPAIAN ASPIRASI ANGGOTA DPRD KOTA PONTIANAK KEPADA SEKRETARIAT DPRD KOTA PONTIANAK**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Anggota DPRD ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Anggota DPRD Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dimana terdapat 9 unsur survei kepuasan masyarakat yaitu:

1. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative. Dalam hal ini kami menanyakan kepada responden, tentang kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dalam hal ini kami menanyakan kepada responden tentang kemudahan prosedur pelayanan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dalam hal ini kami menanyakan kepada responden tentang ketepatan waktu pelayanan sesuai SOP.

4. Alur pelayanan

Karena dalam pelayanan Fasilitasi Penyampaian Aspirasi/Pengaduan Anggota DPRD tidak dikenakan Biaya/ Tarif, maka pertanyaan kami ganti terkait dengan alur pelayanan untuk mempertegas unsur Sistem, mekanisme dan prosedur. Jika pada unsur sistem, mekanisme dan prosedur kami menanyakan tentang kemudahannya, maka pada unsur alur kami lebih menitikberatkan pada kejelasan alur pelayanan.



5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan, dalam hal ini kami menanyakan kepada responden tentang kesesuaian antara produk pelayanan yang diberikan dan diterima dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

6. Kompetensi Pelaksana\*\*)

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh petugas pelayanan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dalam hal ini kami menanyakan kepada responden tentang kompetensi atau kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.

7. Perilaku Pelaksana\*\*)

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan, dalam hal ini kami menanyakan kepada responden tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses pelayanan. Dalam hal ini kami menanyakan kepada responden tentang ketersediaan, kelengkapan, kondisi serta pemanfaatan dari sarana dan prasarana yang ada.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya. Dalam hal ini kami menanyakan kepada responden tentang kesesuaian alur penanganan pengaduan dan waktu penyelesaiannya

**A. Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan**

Untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan maka nilai dari pilihan jawaban atas tiap pertanyaan oleh semua responden (45 responden) dijumlahkan, lalu dibagi 45 (jumlah responden), sebagaimana tabel berikut :



Laporan Survei Kepuasan Anggota DPRD Kota Pontianak Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Sekretariat DPRD Kota Pontianak Tahun 2021

NO.RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	
4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	
5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
6	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
7	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
8	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
9	4	4	4	3	4	3	3	4	4	
10	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
11	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
12	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
13	3	4	4	3	4	3	3	4	4	
14	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
15	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
16	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
17	2	3	3	2	3	3	3	4	3	
18	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
19	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
20	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
21	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
22	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
23	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
26	3	4	3	3	3	3	3	4	3	
27	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
29	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
30	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
31	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
32	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
33	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
34	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
35	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
36	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
37	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
38	3	3	4	4	4	3	3	4	4	
39	4	4	3	4	4	3	3	4	4	
40	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
41	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
44	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
45	3	4	4	4	4	3	3	4	4	
ΣNilai /Unsur	158	166	152	165	166	151	138	180	173	
NRR / Unsur	3.160	3.320	3.240	3.300	3.320	3.020	2.760	3.600	3.460	
NRR tertbg/ unsur	0,351	0,369	0,360	0,366	0,369	0,335	0,306	0,400	0,384	*) 3.239
IKM Unit pelayanan										**) 80,975

Keterangan :



- U1 s.d U9 : Unsur- Unsur pelayanan
- $\Sigma$  Nilai / unsur : Jumlah nilai per unsur
- NRR/ Unsur : Nilai Rata-rata per Unsur
- NRR Tertimbang/ Unsur : Nilai Rata-rata tertimbang (NRR/Unsur x 0,111)
- \*) : Jumlah nilai rata-rata tertimbang
- IKM Unit Pelayanan \*\*) : Jumlah nilai rata-rata tertimbang x 25

Dari data tersebut diatas, maka nilai rata-rata per unsure pelayanan masing-masing adalah:

Nomor Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Per Unsur
U1	PersyaratanPelayanan	3.18
U2	Sistem.MekanismedanProsedur	3.32
U3	WaktuPelayanan	3.24
U4	Alur Pelayanan	3.30
U5	ProdukSpesifikasiJenisPelayanan	3.32
U6	KompetensiPelaksana	3.02
U7	PerilakuPelaksana	2.76
U8	Sarana Prasarana	3.60
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.46

Dari tabel hasil rata-rata setiap unsur pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa nilai masing-masing unsur pelayanan rata-rata diatas 2 yang artinya masuk kategori baik, yaitu meliputi kesesuaian persyaratan pelayanan, kemudahan prosedur pelayanan ,ketepatan waktu pelayanan, kejelasan alur pelayanan, kesesuaian produk pelayanan, kemampuan petugas pelayanan,perilaku petugas pelayanan,ketersediaan sarana dan prasarana serta penanganan pengaduan.

## B. Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan,jumlah nilai rata- rata per unsur pelayanan tersebut dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3.16 \times 0,11) + (3.32 \times 0,11) + (3.24 \times 0,11) + (3.30 \times 0,11) + (3.32 \times 0,11) + (3.02 \times 0,11) + (2.76 \times 0,11) + (3.60 \times 0,11) + (3.46 \times 0,11) = 3.239$$

Dengan demikian nilai indeks pelayanan diperoleh **3.239**



### C. Nilai Survei Pelayanan

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka nilai indeks pelayanan tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25 sehingga diperoleh Nilai Indeks Kepuasan Anggota DPRD terhadap Pelayanan Sekretariat DPRD :

Nilai IKM=3.239 x 25=**80,975**

- Mutu Pelayanan termasuk kategori **B**.
- Kinerja unit pelayanan adalah **Baik**.

Nilai IKM	Kategori Mutu Pelayanan
25,00 – 43,75	D (Tidak Baik)
43,76 – 62,50	C (Kurang Baik)
62,51 – 81,25	B (Baik)
81,26 - 100	A (Sangat Baik)

Sebagai perbandingan berikut kami sajikan nilai IKM Sekretariat DPRD Kota Pontianak pada Tahun 2019, 2020, 2021:

Nilai IKM 2019 (I)	Nilai IKM 2019 (II)	Nilai IKM 2020 (I)	Nilai IKM 2020 (II)	Nilai IKM 2021 (I)	Nilai IKM 2021 (II)
80,84	81,03	80,86	81,15	80,80	80,97



### **BAB III**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Dari hasil survei kepuasan masyarakat Sekretariat DPRD Kota Pontianak Tahun 2021 (Semester II) dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Jumlah responden dalam survey kepuasan Anggota DPRD terhadap Sekretariat DPRD Kota Pontianak sebanyak 45 orang;
- Berdasarkan jenis kelamin mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki, berdasarkan umur responden mayoritas berumur antara 40-49 Tahun dan  $\geq 50$  Tahun, berdasarkan pendidikan responden mayoritas berpendidikan S-1/S-2, sedangkan berdasarkan profesi responden mayoritas berprofesi sebagai Anggota DPRD.
- Unsur pelayanan yang mempunyai nilai paling rendah adalah unsur ketujuh yaitu perilaku pelaksana dengan nilai rata-rata per unsur sebesar 2.76 namun masih dalam kategori baik.
- Unsur pelayanan yang mempunyai nilai paling tinggi adalah unsur kedelapan yaitu maklumat pelayanan dengan nilai rata-rata per unsur sebesar 3.600.
- Secara keseluruhan Nilai Indeks Pelayanan Sekretariat DPRD Kota Pontianak adalah **3.23** dengan Nilai Survei Kepuasan Anggota DPRD setelah dikonversi mendapatkan nilai **80,97** dan Mutu Pelayanan termasuk kategori **B** dengan hasil Kinerja unit pelayanan adalah **Baik**.

#### **B. SARAN/ REKOMENDASI**

Berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 57 Tahun 2016, Sekretariat DPRD Kota Pontianak memiliki fungsi antara lain :

1. penyelenggaraan administrasi kesekretariatan DPRD
2. penyelenggaraan administrasi keuangan DPRD
3. fasilitasi penyelenggaraan rapat DPRD
4. penyediaan dan pengorganisasian tenaga ahli yang diperlukan oleh DPRD

Tugas pokok Sekretariat DPRD adalah menyelenggarakan administrasi kesekretariatan dan keuangan untuk mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi DPRD, sedangkan pelayanan kepada Anggota DPRD hanya merupakan pelayanan fasilitasi kepada DPRD. Dimana tanggung jawab Sekretariat hanya sebatas memfasilitasi dan menyampaikan pengaduan masyarakat kepada DPRD, adapun untuk tindak lanjutnya sudah menjadi kewenangan DPRD dalam hal ini Pimpinan dan Alat Kelengkapan/ Komisi yang menangani



bidang terkait permasalahan yang diadukan. Bahkan untuk tindak lanjut yang lebih konkret perlu diselesaikan langsung oleh OPD teknis terkait.

Yang menjadi permasalahan adalah penanganan pengaduan di Sekretariat DPRD ini dijadikan sebagai tugas pada Kasubbag Umum dan Aparatur, padahal sebagai Wakil Rakyat, DPRD memiliki tanggung jawab moral dalam menindaklanjuti aspirasi/ pengaduan masyarakat. Harusnya adajabatan yang khusus menangani pelayanan kepada masyarakat, yang bertugas mengelola pengaduan baik yang secara langsung/ demonstrasi, melalui surat masuk, kotak pengaduan, media cetak maupun website, mulai dari penerimaan pengaduan hingga menyusun laporan hasil tindak lanjut pengaduan, melaksanakan survei kepuasan masyarakat dan menyusun laporannya, menyiapkan kelengkapan/ atribut pelayanan, dan tugas lain yang berkaitan dengan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 104 Tahun 2016 Tentang Pedoman Nomenklatur Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi dan Kabupaten/ Kota, bahwa dalam pengelompokan sub bagian pada Sekretariat DPRD Kabupaten/ Kota, pada Bagian Fasilitasi Penganggaran dan Pengawasan terdapat Sub Bagian Kerjasama dan Aspirasi yang melaksanakan tugas antara lain :

1. Memfasilitasi Reses DPRD
2. Merencanakan kegiatan hearing/ dialog dengan pejabat pemerintah dan masyarakat
3. Menganalisis data/ bahan dukungan jaringan aspirasi
4. Menyusun pokok-pokok pikiran DPRD
5. Melaksanakan kerjasama Sekretariat DPRD dan DPRD

Diharapkan ke depan Struktur dan nomenklatur Sekretariat DPRD dapat dikaji kembali demi terlaksananya tugas dan fungsi sekretariat DPRD yang lebih baik dalam menunjang tugas dan fungsi DPRD, khususnya dalam penjaringan dan tindaklanjut aspirasi/ pengaduan masyarakat.



**INDEKS KEPUASAN ANGGOTA DPRD KOTA PONTIANAK TERHADAP  
SEKRETARIAT DPRD KOTA PONTIANAK  
TAHUN 2021  
SEMESTER II**

NILAI IKM		SEKRETARIAT DPRD KOTA PONTIANAK	
<h1>80,97</h1>		<b>RESPONDEN</b>	
		JUMLAH : 45 ORANG	
		JENIS KELAMIN : L : 39 P : 6	
		USIA : ≤ 19 tahun : 0 20 – 29 tahun : 2 30 – 39 tahun : 3 40 – 49 tahun : 20 ≥ 50 tahun : 20	
		PENDIDIKAN : SD : 0 SMP : 0 SMA : 4 DI – D3 : 0 S-1/ S2 : 37 S-3 : 4	
		PEKERJAAN : PNS/ TNI/ POLRI: 0 Pegawai Instansi Pemerintah : 0 Pegawai BUMN/ BUMD: 0 Pegawai Swasta : 0 Wiraswasta/ Wirausaha : 0 Petani/ Buruh/ Rumah Tangga : 0 Pelajar/ Mahasiswa : 0 Lainnya : 45	
		Periode Survei 1 s.d 15 Desember 2021	
NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	
I1	PERSYARATAN	3,16	
U2	PROSEDUR	3,32	
U3	WAKTU PEAYANAN	3,24	
U4	ALUR PELAYANAN	3,30	
U5	PRODUK LAYANAN	3,32	
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,02	
U7	PERILAKU PELAKSANA	2,76	
U8	SARANA PRASARANA	3,60	
U9	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, MASUKAN	3,46	

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KERJA KAMI  
AGAR TERUS DAPAT MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KIALITAS PELAYANAN KAMI**



### **TINDAK LANJUT HASIL SURVEI SEBELUMNYA**

Berdasarkan hasil survei pada semester II Tahun 2019 terhadap 45 orang anggota DPRD Kota Pontianak Periode 2019-2024 yang baru dilantik pada Bulan September 2019, terkait fasilitasi rapat-rapat DPRD, seluruh unsur pelayanan sudah masuk kategori baik dengan nilai rata-rata per unsur paling rendah adalah 3,20 yaitu pada unsur ketiga (waktu pelayanan), keempat (alur pelayanan), keenam (kompetensi pelaksana) dan kesembilan (penanganan pengaduan). Sedangkan nilai rata-rata per unsur paling tinggi adalah 3,44 yaitu pada unsur kedelapan (sarana prasarana).

Dalam rangka meningkatkan pelayanan khususnya terkait fasilitasi rapat-rapat DPRD oleh Sekretariat DPRD Kota Pontianak maka Sekretaris DPRD Kota Pontianak telah mengambil kebijakan untuk mengembalikan tugas pengelolaan makan minum rapat DPRD kepada jajaran staf pada Sub Bagian Rumah Tangga dan Perlengkapan, karena sebelumnya Kepala sub bagian Rapat dan Risalah lebih banyak dibantu oleh Staf bagian rumah tangga. Hal ini dilakukan agar lebih memudahkan koordinasi sehingga diharapkan dapat memangkas waktu pelayanan, memudahkan alur pelayanan serta penanganan pengaduan terkait fasilitasi rapat-rapat DPRD.

Pada kenyataannya permasalahan keterbatasan SDM memang masih selalu menjadi kendala, sehingga ada beberapa staf yang harus merangkap jabatan pada dua sub bagian atau lebih. Untuk itu Sekretaris DPRD telah mengajukan permohonan penambahan pegawai, namun hingga saat ini masih belum mamadai.