



Analisis Peran Sekretariat DPRD Provinsi Bali dalam Pengelolaan Audiensi Masyarakat melalui Layanan e-Audiensi

Kadek Chyntia Oktaviani *

Ni Putu Anik Prabawati **

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

Email : *chyntiaoktvyn99@gmail.com, **prabawati@unud.ac.id

Abstract

This study aims to examine the role of the Bali Provincial DPRD Secretariat in managing community audience services through technological innovation, namely the e-Audiensi system. In the context of public service, e-Audiensi is expected to enhance community participation, broaden access, and strengthen transparency and accountability in the aspiration submission process. The research adopts a descriptive qualitative approach involving in-depth interviews, direct observation, and literature review of documents and the official website. The results indicate that the implementation of e-Audiensi helps reduce administrative barriers and improves the effectiveness of communication between the public and legislative members. Challenges still faced include limited socialization efforts and technological access constraints among some community members. Overall, e-Audiensi is regarded as a technological-based public service innovation with the potential to strengthen participatory democracy at the regional level and contribute positively to bureaucratic reform within the Bali DPRD environment.

Keywords: Bali Provincial DPRD Secretariat, e-Audiensi System, Community Participation, Digital Public Services, Public Aspiration Management

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran Sekretariat DPRD Provinsi Bali dalam pengelolaan layanan audiensi masyarakat melalui inovasi teknologi, yakni sistem e-Audiensi. Dalam konteks pelayanan publik, e-Audiensi diharapkan mampu meningkatkan partisipasi masyarakat, memperluas akses, serta memperkuat transparansi dan akuntabilitas dalam proses penyampaian aspirasi. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif yang melibatkan wawancara mendalam, observasi langsung, dan studi literatur terhadap dokumen dan website resmi. Hasilnya menunjukkan bahwa implementasi e-Audiensi membantu mengurangi hambatan administratif dan meningkatkan efektivitas komunikasi antara masyarakat dan legislatif. Kendala yang masih dihadapi meliputi rendahnya tingkat sosialisasi dan keterbatasan akses teknologi bagi sebagian masyarakat. Secara keseluruhan, e-Audiensi dianggap sebagai inovasi pelayanan publik berbasis teknologi yang berpotensi memperkuat demokrasi partisipatif di daerah serta memberikan kontribusi positif terhadap reformasi birokrasi di lingkungan DPRD Provinsi Bali.

Kata Kunci : Sekretariat DPRD Provinsi Bali, Sistem e-Audiensi, Partisipasi Masyarakat, Layanan Publik Digital, Pengelolaan Aspirasi Masyarakat

I. Pendahuluan

Dinamika sosial masyarakat Bali saat ini semakin kompleks seiring dengan meningkatnya berbagai permasalahan di bidang ekonomi, pariwisata, pendidikan, hingga beberapa bidang lainnya. Hal ini menuntut adanya ruang komunikasi yang efektif dan partisipasi aktif antara masyarakat dengan pemerintah. Partisipasi masyarakat merupakan hal yang sangat esensial dalam sistem demokrasi. Partisipasi aktif dari masyarakat dapat berfungsi sebagai pengontrol terhadap jalannya pemerintahan suatu negara. Partisipasi aktif dari masyarakat juga dapat meningkatkan legitimasi pemerintah serta memperkuat tuntutan hak asasi manusia (Fitriani, 2023). Tingginya antusiasme

masyarakat dalam menyampaikan aspirasi kepada pemerintah mencerminkan tumbuhnya kesadaran publik akan pentingnya hak-hak demokratis.

Partisipasi masyarakat dapat berupa beragam bentuk, salah satunya adalah audiensi dengan pemerintah. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Bali dalam hal ini berperan sebagai wadah representatif bagi masyarakat Bali dalam menyampaikan aspirasi, keluhan, maupun usulan terkait berbagai permasalahan sosial hingga menjadi jembatan penting antara rakyat dengan pemerintah dalam proses perumusan kebijakan, aturan, kegiatan atau apapun yang dimasa mendatang akan berpengaruh pada kepentingan publik. Audiensi menjadi sarana penting bagi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi mereka. Namun, pada praktiknya dalam penyampaian audiensi sering terjadi kesalahpahaman antara masyarakat dengan pemerintah setempat terkait prosedur atau alur dari audiensi itu sendiri. Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap alur formal dalam pengajuan audiensi ini kerap menimbulkan kesalahpahaman antara masyarakat dengan pemerintah yang kemudian dapat menghambat efektivitas komunikasi dan penyampaian aspirasi. Tidak jarang aspirasi yang disampaikan masyarakat tidak mendapat tindak lanjut akibat dari kekeliruan administratif pada proses pengajuan tersebut. Kondisi ini dapat menjadi cerminan bahwa terdapat kelemahan dalam sistem birokrasi komunikasi publik yang perlu diperhatikan lebih serius. Sebab itu, penting untuk mengkaji lebih dalam peran lembaga yang berfungsi sebagai penghubung antara aspirasi-aspirasi masyarakat dengan lembaga legislatif yaitu Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD).

Tidak jarang kesalahpahaman tersebut terjadi akibat minimnya pemahaman mengenai prosedur formal yang harus diikuti masyarakat dalam mengajukan audiensi, ataupun kurangnya informasi yang tersedia mengenai peran serta fungsi Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Bali dalam proses tersebut. Sekretariat sebagai lembaga administratif yang mendukung kelancaran tugas Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Bali memiliki peran penting dalam memfasilitasi komunikasi antara masyarakat dengan anggota dewan. Namun, peran ini belum banyak dikaji secara mendalam dalam konteks penerimaan audiensi masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan informasi dan pemahaman antara masyarakat sebagai pemohon serta Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) sebagai fasilitator. Pada konteks ini, Sekretariat tidak hanya menjalankan fungsi sebagai lembaga administratif tetapi juga berperan penting dalam mendukung kelancaran komunikasi politik lokal. Efektivitas penyampaian aspirasi sangat bergantung pada kompetensi sekretariat dalam mensosialisasikan alur atau prosedur dan mendampingi masyarakat dalam proses audiensi. Minimnya literasi publik mengenai fungsi sekretariat berpotensi menimbulkan ketidakpercayaan terhadap sistem pelayanan publik.

Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Bali pada umumnya bertanggung jawab dalam mengelola administrasi kesekretariatan dan keuangan, mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD), serta menyediakan dan mengoordinasikan tenaga ahli yang diperlukan DPRD sebagai pemerintah daerah dalam melaksanakan tugas dan fungsi sesuai dengan kebutuhan (Pangkey, 2022). Sedangkan secara khusus dalam konteks audiensi Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Bali bertugas menerima permohonan audiensi yang masuk dari masyarakat, mengatur jadwal pertemuan bila diperlukan dan memfasilitasi pertemuan antara masyarakat atau pemohon audiensi dengan anggota dewan. Tugas ini juga mencakup komunikasi lintas sektor, pengelolaan informasi, pencatatan hingga dokumentasi seluruh proses audiensi. Sekretariat juga bertugas memastikan bahwa pada pelayanan audiensi terjamin akuntabilitas, transparansi, serta memastikan bahwa akses yang didapat publik dalam audiensi sudah merata.

Permasalahan terkait kesalahpahaman yang sering terjadi pada proses pengajuan audiensi oleh masyarakat akhirnya akan memicu ketidakefektifan pada penyampaian aspirasi sehingga diperlukan

suatu solusi untuk menyelesaikannya. Sebab itu, sebuah solusi ditawarkan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Bali untuk memecahkan masalah tersebut adalah dengan meluncurkan e-audiensi pada website resmi <https://sekwardprd.baliprov.go.id/>. Menurut Sekretaris DPRD Provinsi Bali, I Gede Indra Dewa Putra pada artikel “Inovasi Sekretariat DPRD Bali, Luncurkan E-Audiensi” pada peluncurannya bersama perwakilan Kepala Dinas Komunikasi, Informasi dan Statistik Provinsi Bali, menyebutkan bahwa e-audiensi sendiri dianggap akan lebih efektif dan efisien dalam menangani atau melayani penyampaian aspirasi masyarakat karena seluruh wilayah di Bali dianggap sudah dijangkau internet dan masyarakat Bali dianggap sudah paham dengan teknologi. Proses ini membantu masyarakat dalam penyampaian aspirasi tanpa harus mendatangi kantor Sekretariat DPRD Bali, dan dianggap lebih efisien serta transparan. Melalui e-audiensi masyarakat dapat mengetahui proses atau alur hingga hasil dan jadwal dari pengajuan audiensi mereka melalui informasi yang ada pada website resmi tersebut. Transformasi digital dalam pelayanan publik merupakan bagian dari agenda reformasi birokrasi yang sedang digencarkan pemerintah. Layanan E-Audiensi di lingkungan DPRD Provinsi Bali merupakan salah satu bentuk inovasi berbasis teknologi yang diharapkan mampu menjawab tantangan zaman. Hal ini sejalan dengan komitmen pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi informasi.

Meskipun sudah menawarkan solusi atas permasalahan tersebut, masih terdapat tantangan dalam implementasi sistem e-Audiensi, seperti keterbatasan akses teknologi bagi sebagian masyarakat dan kebutuhan akan sosialisasi yang lebih luas. Selain itu, belum banyak penelitian yang mengkaji secara mendalam terkait peran Sekretariat DPRD dalam pengelolaan audiensi, baik dari segi prosedur maupun efektivitasnya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis lebih dalam peran Sekretariat DPRD Provinsi Bali dalam alur penerimaan audiensi masyarakat, dengan berfokus pada bagaimana Sekretariat DPRD Provinsi Bali memfasilitasi proses tersebut serta mengatasi kesalahpahaman yang terjadi di masyarakat. Melalui penelitian ini diharapkan ditemukan gambaran objektif mengenai peran Sekretariat DPRD Provinsi Bali dalam mendukung pengelolaan aspirasi masyarakat atau pelayanan publik dalam ranah legislatif daerah. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan sistem pelayanan penyampaian aspirasi masyarakat di masa mendatang. Penelitian ini mencoba menganalisis lebih dalam sejauh mana pemanfaatan teknologi berpengaruh pada partisipasi masyarakat dan transparansi pemerintah dalam penyelenggaraan demokrasi, sehingga e-audiensi kedepannya dapat menjadi model layanan publik digital yang berkelanjutan.

II. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang pembahasannya menggambarkan serta menganalisis secara mendalam peran Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Bali dalam mengelola audiensi masyarakat khususnya melalui layanan e-Audiensi. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik, dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah (Moleong, 2017). Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memahami dan mengidentifikasi secara sistematis fenomena komunikasi publik dan dinamika partisipasi masyarakat dalam penyampaian aspirasi kepada lembaga legislatif daerah. Lokasi penelitian dilakukan di lingkungan Sekretariat DPRD Provinsi Bali khususnya pada bagian Tata Usaha yang menangani audiensi dan bagian informatika yang menangani e-audiensi, namun juga melibatkan bagian-bagian lain dalam proses penyusunan penelitian. Fokus utama penelitian ini adalah pada mekanisme pelayanan audiensi, peran sekretariat dalam memfasilitasi komunikasi antara

masyarakat dengan anggota dewan, serta tantangan atau hambatan penggunaan sistem e-Audiensi sebagai bentuk inovasi pelayanan publik berbasis teknologi. Subjek penelitian ini adalah pegawai Sekretariat DPRD Provinsi Bali yang terlibat langsung dalam proses pengelolaan audiensi. Objek dalam penelitian ini adalah mekanisme pelayanan audiensi, baik audiensi secara konvensional maupun digital, serta bagaimana Sekretariat DPRD berperan dalam mengurangi kesalahpahaman prosedural yang sering terjadi pada proses tersebut. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara mendalam dengan informan kunci, observasi langsung terhadap alur dan proses pelayanan audiensi, serta studi literatur terhadap konten website resmi e-Audiensi Sekretariat DPRD Provinsi Bali.

Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif. Metode penelitian kualitatif bertujuan untuk menggali pemahaman yang mendalam terhadap permasalahan manusia dan sosial, bukan sekadar menggambarkan aspek-aspek permukaan dari suatu realitas sebagaimana dilakukan dalam penelitian kuantitatif yang berpijak pada pendekatan positivistik (Fadli, 2021). Pada penelitian ini, peneliti berupaya menafsirkan bagaimana subjek memaknai lingkungan di sekitarnya serta bagaimana makna tersebut mempengaruhi tindakan mereka. Proses penelitian berlangsung dalam konteks alami (*natural setting*), bukan merupakan hasil intervensi atau manipulasi variabel. Sebab itu, penelitian kualitatif merupakan metode yang tepat untuk memahami lebih dalam suatu permasalahan pada penelitian yang akan diteliti.

III. Hasil dan Bahasan

Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Bali memiliki peran strategis dalam menjembatani komunikasi antara masyarakat dan lembaga legislatif. Pada masa ini masyarakat semakin membutuhkan pelayanan yang transparan dan efisien. Sebagai jawaban dari tantangan tersebut, Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Provinsi Bali kemudian meluncurkan layanan dalam pengelolaan audiensi berbasis digital melalui e-Audiensi. Sistem ini dibuat untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan aspirasinya tanpa harus datang secara fisik ke kantor DPRD Provinsi Bali. Peluncuran e-Audiensi ini merupakan langkah progresif dalam meningkatkan partisipasi publik dan efisiensi birokrasi. Platform ini memungkinkan masyarakat untuk melakukan pengajuan secara online yang kemudian akan ditindaklanjuti dengan penginformasian terkait penjadwalan tergantung ketersediaan pimpinan DPRD ataupun informasi lainnya langsung kepada pemohon audiensi. Inovasi ini sejalan dengan usaha pemerintah dalam menjalin atau mendorong keterbukaan informasi serta pelayanan publik yang aktif dan responsif. Hal inilah yang kemudian menjadikan e-audiensi menjadi sarana penting dalam memperkuat demokrasi partisipatif Bali. E-audiensi juga dapat meringankan beban administratif Sekretariat DPRD Provinsi Bali sehingga dapat meningkatkan efisiensi kerja. Peluncuran platform ini juga dapat menunjukkan bahwa Sekretariat DPRD Provinsi Bali berkomitmen dalam penggunaan teknologi untuk pelayanan publik.

Peluncuran e-Audiensi oleh Sekretariat DPRD Provinsi Bali ini dilatarbelakangi oleh adanya berbagai kendala dan masalah dalam audiensi konvensional. Dilansir pada laman Redaksi9 (2024), disebutkan salah satu contoh masalah terkait audiensi konvensional adalah terdapat masyarakat Nusa Penida, Sumber Klampok, yang datang langsung ke Kantor DPRD Provinsi Bali dengan maksud menyampaikan aspirasinya saat itu namun harus ditolak karena tidak sesuai prosedur audiensi sehingga tidak dapat bertemu dengan pimpinan maupun anggota dewan. Masyarakat saat itu beranggapan bahwa anggota dewan akan selalu ada di kantor, namun fakta dilapangan adalah anggota tidak akan selalu bekerja di kantor karena ada beberapa tugas yang harus dikerjakan diluar kantor. Asumsi ini mungkin tidak hanya muncul dari masyarakat Nusa Penida tersebut, tapi tidak menutup kemungkinan bahwa masih banyak masyarakat yang berpikir sama karena awam dengan

sistem kerja pada kantor atau dinas pemerintahan. Jika dibiarkan, hal ini akan menimbulkan ketidakpuasan dan persepsi negatif terhadap kinerja DPRD Provinsi Bali.

Peran Sekretariat DPRD Provinsi Bali

Sekretariat DPRD Provinsi Bali berperan penting dalam mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi DPRD, termasuk dalam hal administrasi, keuangan, hingga penyediaan tenaga ahli (Rahmatan, 2023). Berdasarkan Peraturan Walikota Denpasar Nomor 52 Tahun 2021 pada bab IV Pasal 9 menyebutkan pengertian Sekretariat DPRD yaitu unsur pelayanan administratif dan pemberi dukungan terhadap tugas dan fungsi DPRD. Selanjutnya pada pasal 11 dijabarkan fungsi Sekretariat DPRD yaitu penyelenggara administratif kesekretariatan DPRD, penyelenggara administratif keuangan DPRD, memfasilitasi penyelenggaraan rapat DPRD, hingga penyediaan dan pengkoordinasian tenaga ahli yang diperlukan oleh DPRD. Sekretariat DPRD Provinsi Bali dibagi menjadi tiga bagian, yaitu bagian umum, bagian keuangan serta bagian persidangan dan fasilitasi fungsi DPRD. Kemudian pada bagian umum terdapat sub bagian Tata Usaha, Kepegawaian, Humas dan Protokol.

Sekretariat DPRD Provinsi Bali berperan dalam menjembatani komunikasi antara masyarakat dan anggota dewan. Melalui penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik (FKP), Sekretariat DPRD Bali melibatkan berbagai pemangku kepentingan, termasuk akademisi, organisasi masyarakat, dan perangkat daerah, untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mendukung reformasi birokrasi. Secara keseluruhan, peran Sekretariat DPRD Provinsi Bali tidak hanya terbatas pada aspek administratif, tetapi juga mencakup fasilitasi fungsi legislatif, peningkatan transparansi, dan pelayanan publik yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat

Mekanisme Pengelolaan Audiensi

Audiensi merupakan suatu pertemuan formal dimana individu bertemu dengan seseorang yang memiliki jabatan, kedudukan atau status tertentu (LinovHR, 2025). Menurut salah seorang staf Sekretariat DPRD Provinsi Bali, Ida Bagus Sastradiputra, SE., MM dalam wawancaranya dengan peneliti menyebutkan bahwa audiensi tidak semata-mata melakukan pertemuan dengan pejabat untuk penyampaian aspirasi, tapi bisa juga dalam konteks pengenalan seseorang atau suatu hal tertentu kepada pejabat, atau orang yang memiliki kedudukan. Contohnya jika dalam suatu kelompok tertentu baru saja melakukan pelantikan pimpinan baru dan berencana untuk melakukan pertemuan dengan pimpinan DPRD Provinsi Bali dengan maksud memperkenalkan pimpinan baru tersebut maka hal itu juga bisa disebut dengan audiensi.

Pada kantor Sekretariat DPRD Provinsi Bali, audiensi dibagi menjadi dua yaitu secara langsung dan secara online (e-audiensi). Audiensi secara langsung dilakukan di kantor DPRD Provinsi Bali yang beralamat di Jl. Dr. Kusuma Atmaja No. 3, Niti Mandala, Panjer, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali. Prosedur audiensi dilakukan sebagai berikut:

Gambar 1. Alur Audiensi di Kantor Sekretariat DPRD Provinsi Bali



Sumber: Diolah oleh penulis (2025)

Terdapat dua kemungkinan dalam penerimaan audiensi. Menurut Ngurah Aryawan salah seorang staf Sekretariat DPRD Provinsi Bali yang juga membidangi e-audiensi menyebut bahwa audiensi tidak selalu diterima untuk kemudian dijadwalkan. Beberapa audiensi yang dianggap harus diselesaikan langsung oleh Gubernur/Dinas/Kementerian yang membidangi akan diteruskan kepada pihak tersebut, namun tetap dalam pendampingan DPRD Provinsi Bali. Pada situasi ini DPRD Provinsi Bali akan bertugas mengawal permohonan audiensi hingga sampai kepada pihak terkait. Kemungkinan lainnya tentu saja audiensi diterima untuk selanjutnya dijadwalkan dan dieksekusi. Audiensi yang dijadwalkan ini biasanya akan menghasilkan output sesuai permohonan masyarakat hingga perancangan Peraturan Daerah (Perda) apabila perlu.

Selain audiensi secara langsung, audiensi pada Kantor DPRD Provinsi Bali juga dapat dilakukan secara online melalui Kantor Virtual Publik yaitu e-Audiensi. E-audiensi dapat diakses melalui website resmi Sekretariat DPRD Provinsi Bali yaitu pada <https://sekwandprd.baliprov.go.id/>. Pada website tersebut kita akan diarahkan pada beranda website dengan beragam pilihan informasi terkait Sekretariat DPRD Provinsi Bali yang ingin kita ketahui. Untuk sampai pada laman pengajuan permohonan e-Audiensi, maka pengunjung laman harus mengklik pilihan e-audiensi, dengan tampilan sebagai berikut:

Gambar 2. Laman e-Audiensi pada website resmi Sekretariat DPRD Provinsi Bali



Sumber: <https://sekwandprd.baliprov.go.id>

Pada laman tersebut terdapat pilihan untuk menuju ke website audiensi langsung dan website untuk buku panduan e-audiensi. Buku panduan ini ditujukan untuk masyarakat yang belum pernah melakukan pengajuan e-audiensi sebelumnya. Pada buku panduan tersebut sudah dijelaskan langkah melakukan pengajuan dari awal hingga permohonan terkirim secara detail. Buku panduan dapat diakses juga pada laman berikut, <https://s.id/BukuPanduanEAudiensiMasyarakat>.

Pada pengajuan e-audiensi kita akan diarahkan untuk membuat akun Kantor Virtual Publik terlebih dahulu sebelum melakukan pengajuan permohonan.

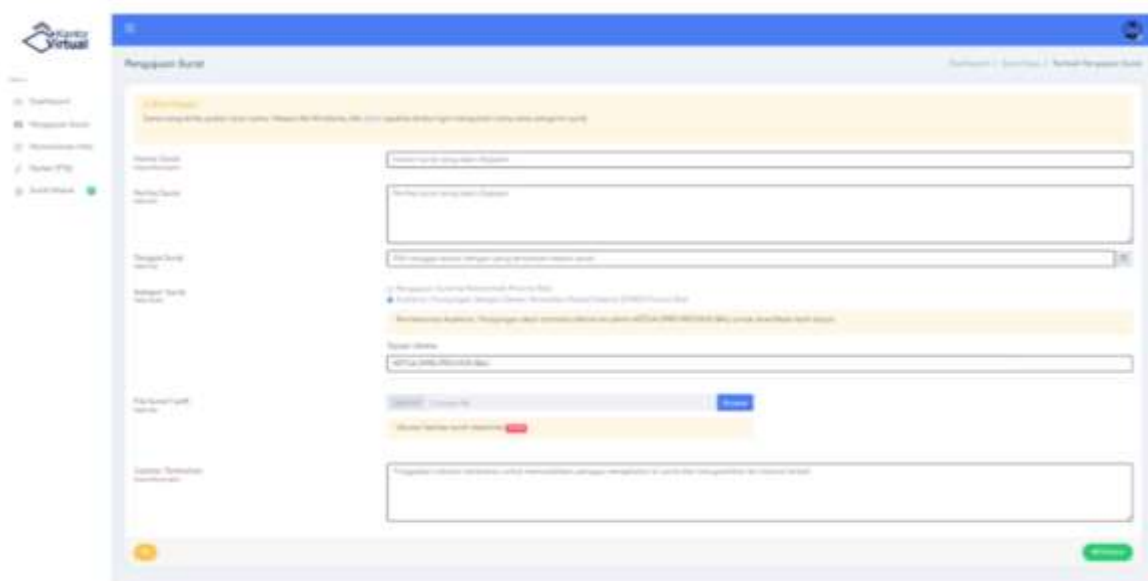
Gambar 3. Laman website sebelum login kantor virtual



Sumber: <https://sekwandprd.baliprov.go.id>

Namun, apabila pemohon sudah memiliki akun Kantor Virtual Publik maka pemohon akan langsung melakukan permohonan ke laman pengajuan surat. Surat yang diajukan berformat PDF, yang dibarengi dengan pengisian kolom pengajuan surat seperti nomor surat, perihal surat, tanggal surat, kategori surat, dan catatan tambahan.

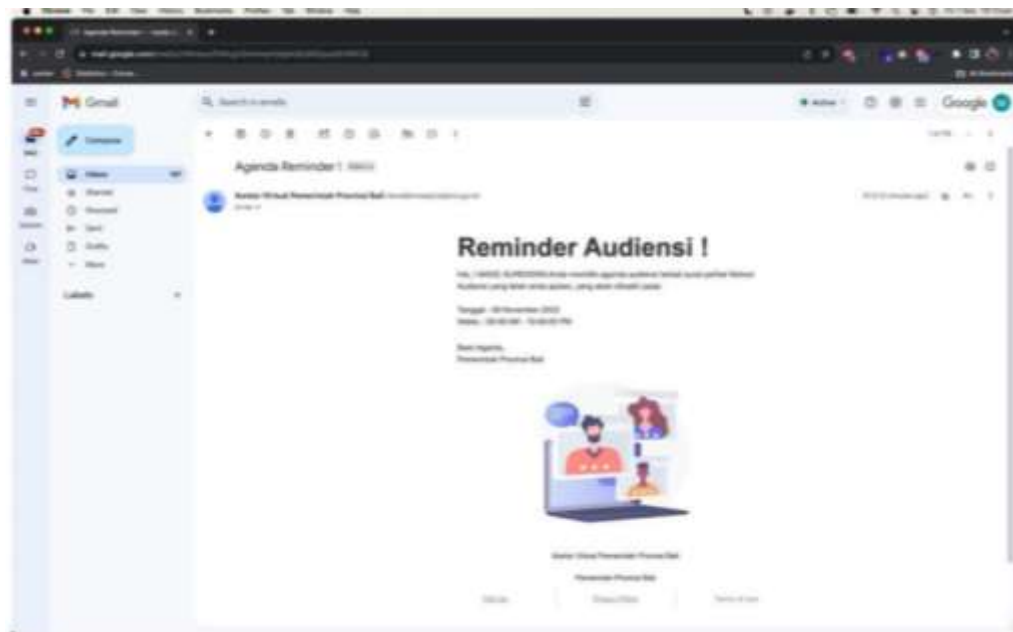
Gambar 4. Laman pengisian kolom surat



Sumber: <https://sekwandprd.baliprov.go.id>

Setelah melalui tahapan pengisian kolom permohonan maka surat dapat dikirimkan. Setelah surat terkirim maka akan dilanjutkan dengan tahap verifikasi dan proses surat ke pimpinan DPRD Provinsi Bali. Informasi lanjutan terkait pengajuan akan dikirim melalui email yang terdaftar pada akun Kantor Virtual Publik.

Gambar 5. Notifikasi terkait hasil pengajuan permohonan audiensi

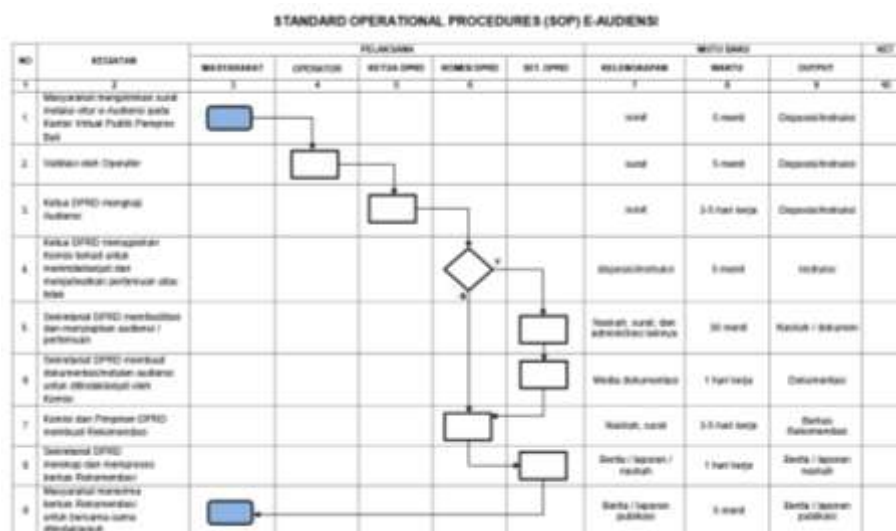


Sumber: <https://sekwandprd.baliprov.go.id>

Pada sesi ini Sekretariat DPRD Provinsi Bali bertugas untuk melakukan verifikasi administrasi dengan pimpinan DPRD dan ketua komisi bidang terkait untuk menentukan jadwal audiensi. Selama proses ini Sekretariat juga berperan penting dalam memastikan alur audiensi berjalan dengan baik, yaitu turut bertanggung jawab dalam menyiapkan notulensi dan dokumentasi hasil audiensi untuk tindak lanjut. Hasil audiensi ini akan disimpan pada arsip Sekretariat DPRD untuk dikaji kembali sebagai bahan kedepan untuk membuat Peraturan Daerah (Perda) inisiatif.

Berikut gambaran Standard Operational Procedures (SOP) E-Audiensi

Gambar 6. SOP e-Audiensi Sekretariat DPRD Provinsi Bali



Sumber: Sekretariat DPRD Provinsi Bali, dokumen resmi, 2025

Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat

Permasalahan yang muncul dalam proses pengajuan maupun penerimaan audiensi, seperti kesalahpahaman prosedur hingga keterlambatan tindak lanjut, seringkali berkaitan dengan peran Sekretariat DPRD Provinsi Bali. Kurangnya sosialisasi mengenai prosedur audiensi baik audiensi secara langsung maupun e-audiensi kepada masyarakat dapat menimbulkan ketidakefektifan dalam pengelolaan audiensi nantinya. Pada hasil observasi dan wawancara dengan staf Sekretariat DPRD Provinsi Bali juga menyebutkan bahwa sampai saat ini minim diadakan monitoring evaluasi internal terkait pada sistem pengelolaan audiensi ini sehingga faktor-faktor penghambat maupun pendukung dalam proses audiensi belum dapat diidentifikasi lebih dalam untuk dijadikan bahan evaluasi selanjutnya. Selain itu, tanggapan atau respon dari anggota maupun pimpinan DPRD Provinsi Bali dapat ditingkatkan untuk meminimalisir adanya tuntutan-tuntutan lanjutan dari masyarakat terkait respon atau output dari permohonan audiensi mereka.

Ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten, sarana prasarana teknologi informasi yang memadai, serta dukungan anggaran yang cukup merupakan faktor pendukung yang dapat meningkatkan peran Sekretariat DPRD Provinsi Bali dalam proses pengelolaan audiensi ini. Adanya sistem informasi yang terintegrasi seperti e-audiensi ini juga mempermudah proses administrasi dan komunikasi antara Sekretariat DPRD dengan masyarakat. Dukungan dari pemerintah daerah maupun pimpinan DPRD juga merupakan faktor pendukung yang penting untuk terciptanya peran Sekretariat DPRD Provinsi Bali yang baik.

IV. Kesimpulan

Permasalahan yang muncul dalam proses pengajuan maupun penerimaan audiensi, seperti kesalahpahaman prosedur hingga keterlambatan tindak lanjut, seringkali berkaitan dengan peran Sekretariat DPRD Provinsi Bali. Kurangnya sosialisasi mengenai prosedur audiensi baik audiensi secara langsung maupun e-audiensi kepada masyarakat dapat menimbulkan ketidakefektifan dalam pengelolaan audiensi nantinya. Pada hasil observasi dan wawancara dengan staf Sekretariat DPRD Provinsi Bali juga menyebutkan bahwa sampai saat ini minim diadakan monitoring evaluasi internal terkait pada sistem pengelolaan audiensi ini sehingga faktor-faktor penghambat maupun pendukung dalam proses audiensi belum dapat diidentifikasi lebih dalam untuk dijadikan bahan evaluasi selanjutnya. Selain itu, tanggapan atau respon dari anggota maupun pimpinan DPRD Provinsi Bali dapat ditingkatkan untuk meminimalisir adanya tuntutan-tuntutan lanjutan dari masyarakat terkait respon atau output dari permohonan audiensi mereka.

Ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten, sarana prasarana teknologi informasi yang memadai, serta dukungan anggaran yang cukup merupakan faktor pendukung yang dapat meningkatkan peran Sekretariat DPRD Provinsi Bali dalam proses pengelolaan audiensi ini. Adanya sistem informasi yang terintegrasi seperti e-audiensi ini juga mempermudah proses administrasi dan komunikasi antara Sekretariat DPRD dengan masyarakat. Dukungan dari pemerintah daerah maupun pimpinan DPRD juga merupakan faktor pendukung yang penting untuk terciptanya peran Sekretariat DPRD Provinsi Bali yang baik.

Daftar Pustaka

Anam, S., & Anwar, K. (2020). Efektivitas Fungsi Pengawasan Dprd Dalam Pelayanan Publik. *Reformasi*, 10(1), 61-69.

- Antara, K. T. M., & Sudahrma, K. J. A. (2023). Analisis Penempatan Pegawai terhadap Kinerja Pegawai (Di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD)). *jems*, 6, 33.
- Bali Express. (2024, Juni 14). Patut Dipuji dan Diuji! Sekretariat DPRD Provinsi Bali Buat Terobosan Baru Cara Mudah Ketemu Wakil Rakyat. <https://baliexpress.jawapos.com/bali/674760515/patut-dipuji-dan-diuji-sekretariat-dprd-provinsi-bali-buat-terobosan-baru-cara-mudah-ketemu-wakil-rakyat>(Bali Express)
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, 21(1), 33-54.
- Kilasbali.com. (2024, Juni 14). Tingkatkan Kinerja Sekretariat DPRD Provinsi Bali Luncurkan E-Audiensi. <https://kilasbali.com/2024/06/14/tingkatkan-kinerja-sekretariat-dprd-provinsi-bali-luncurkan-e-audiensi/>(Kilas Bali)
- LinovHR. (2025, Januari 23). Ketahui Audiensi Adalah: Jenis, Tujuan, Contoh dan Mekanismenya.
- Moleong, L. J. (2017). Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Pangkey, Y., Liando, D. M., & Sampe, S. (2022). Peran Sekretariat DPRD Dalam Mendukung Pelaksanaan Tugas Dan Fungsi DPRD (Studi Kasus: DPRD Kabupaten Minahasa Selatan). *Governance*, 2(2). <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/governance/article/view/42185>
- Peraturan Walikota Denpasar Nomor 52 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Sekretariat Daerah, Staf Ahli dan Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah
- Rahmatan. (2023) PERAN SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH DALAM MEMFASILITASI PROSES PERUMUSAN PERATURAN DAERAH DI KABUPATEN PURWAKARTA TAHUN 2022 (Studi Pada Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Purwakarta Tahun 2023)
- Redaksi9.com. (2024, Juni 14). Inovasi Sekretariat DPRD Bali, Luncurkan E-Audiensi. <https://www.redaksi9.com/read/13367/inovasi-sekretariat-dprd-bali--luncurkan-e-audiensi.html#!>
- Sekretariat DPRD Provinsi Bali. (2025). *e-Audiensi*. <https://sekwandprd.baliprov.go.id/e-audiensi/>
- Sugiartawan, P., Rustina, I. D. K. R., & Insani, R. W. S. (2018). E-Government Media Informasi Alat Kelengkapan Dewan Provinsi Bali dan Media Diskusi Berbasis Website. *JSIKTI: Jurnal Sistem Informasi dan Komputer Terapan Indonesia*, 1(2), 75-86.
- Voice of Bali. (2024, Juni 14). DPRD Provinsi Bali Luncurkan e-Audiensi, Serap Aspirasi Masyarakat Melalui Online. <https://www.voiceofbali.com/2024/06/dprd-provinsi-bali-luncurkan-e-audiensi.html>(Voice of Bali | PT. Media Bali Kini)
- Wahyuni, N. P. W., Sujana, I. W., & Novarini, N. N. A. (2022). Pengaruh Kemampuan Kerja, Disiplin Dan Efektifitas Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Kantor Dprd Bali). *EMAS*, 3(9), 187-199.