

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu lembaga tinggi Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) adalah Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI). DPR RI memiliki fungsi yang sangat penting dalam sistem pemerintahan di Indonesia. Menurut undang-undang dasar (UUD) tahun 1945, fungsi-fungsi tersebut antara lain; fungsi legislasi, fungsi anggaran, dan fungsi pengawasan.

Berbagai lembaga telah menilai kinerja DPR RI melalui survei kepuasan publik, di antaranya survei yang dilakukan Charta Politika 23-26 Agustus 2019 yang menunjukkan hasil kinerja DPR RI masih belum memuaskan. Saat ditanya soal tingkat kepuasan sebagai lembaga perwakilan rakyat, masyarakat menilai 8,8% sangat baik, 27,5% baik, 29,8% buruk, 13,6% sangat buruk, dan 20,3% tidak jawab atau tidak tahu. Saat ditanya terkait fungsi penganggaran DPR RI, sebesar 8,5% sangat baik, 25,8% baik, 27,6% buruk, 13,8% sangat buruk, sementara 24,3% tidak tahu atau tidak jawab. Alvara Research Center juga melakukan Riset terkait kepuasan publik terhadap kinerja DPR RI, hasilnya DPR RI menempati posisi 3 terendah. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja DPR RI masih belum maksimal.

Dalam hal legislasi, DPR RI belum memenuhi target. Pada tahun 2014-2019, DPR RI menargetkan sebanyak 246 Rancangan Undang-Undang (RUU), namun RUU yang disahkan sejak bulan Juli 2019 terdapat 77 Undang-Undang. Adapun rinciannya bisa dilihat dilihat pada tabel berikut:

Table 1.1 Target dan Realisasi Program Legislasi Nasional 2015-2019

Tahun	2015	2016	2017	2018	2019	Jumlah
Target	40	51	52	49	54	246
Realisasi	18	19	17	15	8	77

Sumber : Data Sekretariat Badan Legislasi DPR RI, 2019

Dalam menjalankan tugas-tugasnya, anggota DPR RI dibantu Tenaga Ahli (TA). Hal ini mengingat tugas dan wewenang anggota DPR RI yang begitu berat seperti disebutkan di atas. Tidak semua anggota DPR RI memiliki kapabilitas yang memadai untuk melaksanakan tugas dan fungsinya, karena masih banyak anggota DPR RI yang masih berijazah SMA, sehingga memerlukan TA dengan kualitas pelayanan yang baik.

TA DPR RI merupakan salah satu subsistem DPR RI yang berfungsi untuk memberikan masukan kepada anggota DPR RI. Selain memberi masukan, TA juga berfungsi untuk membantu DPR RI menyiapkan bahan dalam pembahasan undang-undang. Di samping itu, TA juga berfungsi membantu anggota DPR RI menyiapkan laporan reses dan menyimpulkan poin-poin saat menyerap aspirasi. Intinya, TA berfungsi mendukung segala kerja anggota DPR RI.

Selain fungsi di atas, TA juga berperan penting ketika anggota DPR RI ingin mengusulkan undang-undang. TA melayani anggota dalam penyiapan naskah akademik Undang-Undang hingga menjadi draf rancangan undang-undang yang siap diusulkan.

Kualitas pelayanan TA kepada anggota DPR RI menjadi hal yang sangat penting, karena sangat menentukan kinerja anggota DPR RI. TA mengerjakan semua hal yang terkait dengan penyusunan dokumen seperti rancangan undang-undang, masukan kepada pemerintah hingga naskah akademik undang-undang.

Dengan kata lain, DPR RI tidak akan bekerja maksimal jika tidak didukung oleh TA yang berkualitas baik.

Parliament should be serviced by professional staff independent of the regular public service Parliamentary staff performs duties such as assisting in bill drafting tracking the status of bills in the legislative process main training and in some cases designing web sites producing and drafting documents about the legislature undertaking accounting and various other clerkship duties, (Global Best Practices, 2015).

Pendapat di atas menunjukkan TA mempunyai peran yang sangat penting dalam membantu kinerja Anggota DPR RI. Sehingga kualitas pelayanan TA juga menjadi variabel yang sangat penting.

Kualitas pelayanan adalah tindakan untuk memenuhi harapan yang sesuai dengan standar sebagai konsekuensi dari tugasnya yang telah ditentukan sehingga bisa menghasilkan kepuasan.

Temuan sementara penulis berdasarkan pengamatan data dan kondisi di DPR RI, kualitas pelayanan TA sepenuhnya belum maksimal. Hal tersebut bisa dilihat dari lima hal di bawah ini:

Pertama : Tingkat kehadiran rendah. Berdasarkan pengalaman penulis, TA bekerja tanpa absensi. Tidak ada daftar hadir setiap hari. Sehingga TA masuk kerja jam berapa saja dan kapan saja. Dalam pasal 34 Peraturan DPR RI No. 3 Tahun 2014 disebutkan bahwa waktu kerja TA dan Staf Administrasi Anggota (SAA) ditentukan berdasarkan waktu kerja dan kebutuhan anggota, pimpinan Alat Kelengkapan Dewan (AKD), atau pimpinan Fraksi (DPR RI, 2014). Artinya TA bekerja berdasarkan kebutuhan. Di sinilah terjadi masalah, ada juga TA yang dipekerjakan untuk keperluan di luar kantor seperti sopir pribadi dan lain sebagainya. Sehingga pelayanan terhadap anggota DPR RI sebagai pihak yang bertanggung jawab terhadap negara terabaikan.

Kedua : Kehadiran dalam sidang rendah. Tingkat kehadiran Anggota DPR RI pada berbagai sidang rendah. Hal itu didasarkan pada daftar hadir anggota saat sidang. Begitu juga tingkat kehadiran TA saat sidang, lebih rendah dari anggota. Hal ini yang menyebabkan TA kurang bisa memberikan pelayanan yang baik pada anggotanya.

Ketiga : Penilaian kinerja tidak terintegrasi. Pasal 38 Peraturan DPR RI No. 3 Tahun 2014 menyebutkan bahwa penilaian kerja terhadap TA dan SAA dapat dilakukan oleh anggota, pimpinan Alat Kelengkapan Dewan, atau pimpinan Fraksi pada setiap akhir masa persidangan yang mencakup unsur administrasi, substansi dari bahan laporan, sikap, kemampuan, dan pengetahuan (DPR RI, 2014). Dengan bahasa lain bahwa TA dinilai dan dievaluasi oleh anggotanya sendiri secara pribadi. Dengan demikian tidak ada penilaian terintegrasi secara institusi pada DPR RI. Hal ini menyebabkan TA kurang memberi pelayanan profesional kepada Anggota DPR RI.

Keempat : Laporan reses kurang substantif. Salah satu kegiatan anggota DPR RI adalah menyerap aspirasi dari daerah pemilihan melalui kegiatan reses. Dalam kegiatan reses, anggota diharuskan membuat laporan. Laporan tersebut diharapkan menyangkut masalah strategis di daerah pemilihan yang akan ditindaklanjuti oleh pemerintah. Dalam hal ini, anggota DPR RI meminta TA-nya untuk membuat laporan. Namun kenyataannya, laporan reses banyak yang hanya pengulangan (*copy paste*) dan *template* dari laporan-laporan sebelumnya.

Kelima: Rekrutmen dan penempatan tidak sesuai dengan latar belakang pendidikan. Praktik perekrutan untuk TA yang berkualitas dan bisa bekerja dengan efisien dan memenuhi syarat serta transparan belum diterapkan, bahkan lebih banyak yang berasal dari para aktivis partai. Prinsip profesionalisme sangat jauh

diterapkan karena rekrutmen cenderung ada intervensi oleh anggota DPR RI dan keinginan pribadi dari pimpinan alat kelengkapan dewan yang diajukan ke Sekretariat Jenderal DPR RI untuk diperkerjakan dan diterbitkan surat keputusan (Katharina, 2014).

Masalah rekrutmen TA yang tidak melalui *assessment* juga sebenarnya sudah terjadi semenjak lama. Menurut peneliti LIPI Siti Zuhro, kurang efektifnya kerja TA dalam menunjang kerja DPR RI disebabkan kesalahan dalam proses rekrutmen yang tidak independen.

Temuan terkait rendahnya Kualitas Pelayanan TA tersebut diperkuat oleh data awal yang berhasil dikumpulkan melalui wawancara tahap awal dengan 40 anggota DPR RI. Wawancara bertujuan untuk mendeteksi Kualitas Pelayanan TA kepada Anggota DPR RI. Peneliti terlebih dahulu menyebarkan *preliminary questioner* dengan memberikan dua butir pertanyaan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan TA Anggota DPR RI. Pertanyaan pertama dibuat untuk melihat apakah anggota DPR RI merasa puas dengan kualitas pelayanan TA. Pertanyaan kedua untuk mengetahui Kualitas Pelayanan TA Anggota DPR RI. Berikut adalah hasil *preliminary questioner* tersebut di atas.

Table 1.2: Hasil Preliminary Survey Kualitas Pelayanan Tenaga Ahli

No	Jawaban	Jawaban			Jml
		Puas/ Baik	Cukup	Kurang	
1	Seberapa puas anda dengan Kualitas Pelayanan Tenaga Ahli ?	7	10	23	40
2	Seberapa baik Kualitas Pelayanan Tenaga Ahli ?	8	12	20	40

Sumber : Penulis, 2019

Berdasarkan survei yang dilakukan diketahui bahwa Kualitas Pelayanan TA anggota DPR RI masih kurang baik. Sementara kepuasan Anggota DPR RI terhadap pelayanan TA masih kurang.

Di sisi lain, penempatan TA juga dapat mempengaruhi Kualitas Pelayanan. Seringkali latarbelakang pendidikan dan keahlian TA tidak menjadi pertimbangan penting saat menempatkan TA di komisi-komisi. Misalkan ada beberapa TA yang latar belakang pendidikan bukan hukum, tetapi dia ditempatkan di Komisi III yang menangani bidang hukum. Ada sebaliknya, ada TA latar belakang pendidikannya agama, namun ditempatkan pada Komisi XI yang membahas tentang perbankan, serta banyak lagi ditemukan kasus yang serupa.

Adapun tugas TA anggota DPR RI berdasarkan Laporan Pimpinan Badan Legislasi atas pembahasan peraturan DPR RI tentang pengelolaan TA dan SAA DPR RI dalam rapat paripurna DPR RI adalah meliputi hal teknis atau operasional maupun hal yang bersifat konseptual yang membutuhkan kemampuan intelektual tinggi. Tugas-tugas teknis atau operasional, seperti mendampingi Anggota DPR RI dalam rapat; mendampingi Anggota dalam kunjungan ke daerah pemilihan; menemani anggota dalam kunjungan kerja sekaligus membuat laporan kunjungan kerja. Sedangkan tugas-tugas yang bersifat konseptual antara lain; mengikuti perkembangan isu strategis yang berpengaruh terhadap kerja anggota DPR RI, melakukan telaah dan analisis untuk anggota DPR RI terkait isu yang berkembang di daerah pemilihan, melakukan analisis dan menyusun telaah terkait fungsi DPR RI yaitu legislasi, anggaran, dan pengawasan, dan turut serta menyerap aspirasi rakyat (Sarehwiyono, 2014).

Dengan demikian, TA mempunyai tugas ganda, yaitu sebagai analis dan juga sebagai perantara dengan konstituen di daerah pemilihan. Sebagai analis dalam hal ini adalah terlibat dalam pembuatan rancangan undang-undang, penganggaran dan pengawasan terhadap pelaksanaan serta penggunaan anggaran.

Sebagai komunikator dalam hal ini adalah berkomunikasi dengan konstituen di berbagai pihak berdasarkan daerah pemilihan anggotanya.

Menurut Laporan Pimpinan Badan Legislasi atas pembahasan peraturan DPR RI tentang pengelolaan TA dan SAA DPR RI dalam rapat Paripurna pada 18 November 2014 pasal 33, disebutkan bahwa mekanisme kerja TA dalam melaksanakan tugasnya berkoordinasi dengan Sekretariat Jenderal DPR melalui biro yang menyelenggarakan urusan pengelolaan TA dan SAA. Disebutkan pula dalam peraturan tersebut bahwa dalam pelaksanaan koordinasi tersebut, TA harus memperhatikan *Standard Operating Procedure (SOP)* yang berlaku pada Sekretariat Jenderal DPR RI dan unit kerja atau bagian yang berhubungan dengan dukungan keahlian (Sarehwiyono, 2014).

Menurut para ahli, ada banyak faktor yang dapat mempengaruhi baik buruknya kualitas pelayanan TA. Menurut Barley berkaitan dengan individu, secara normatif tanggung jawab mempengaruhi Kualitas Pelayanan. Kualitas pelayanan kerja dipengaruhi oleh sifat-sifat yang dimiliki individu, usaha, kerja dan dukungan organisasi (Barley, et al., 1991). Secara garis besar tanggung jawab adalah tanggung jawab dalam melakukan tugas pekerjaan yang muncul dari dalam diri seseorang sebagai kesadaran akan eksistensinya sebagai makhluk individual sekaligus sosial yang hidup di tengah-tengah makhluk lainnya.

Levine sebagaimana dikutip oleh (Dwiyanto, 2014) mengemukakan salah satu aspek penting dari kualitas pelayanan adalah tanggung jawab kerja. Bisa dikatakan semakin tinggi tanggung jawab kerja seseorang, maka akan meningkatkan kualitas pelayanan. M.N. Nasution mengatakan bahwa salah satu dimensi utama Kualitas Pelayanan adalah kerja (*Performance*). Seseorang dapat

dikatakan berkualitas, jika ia dapat memenuhi standar yang ditentukan berdasarkan visi misi dan tujuan yang disepakati (Denny Iskandar, 2005)

Selain hal di atas, menurut Goleman (2016) yang dapat mempengaruhi baik buruknya kualitas pelayanan adalah kecerdasan emosional, karena kecerdasan emosional merupakan instrumen penting untuk mencapai profesionalisme dan mencapai tujuan institusi yang lebih besar. Kecerdasan emosional menjadi prasyarat bagi terwujudnya kualitas pelayanan yang baik. Teori Goleman ini didukung oleh Trisnaningsih (2019) dalam penelitiannya yang menyimpulkan bahwa kecerdasan emosional mempunyai pengaruh yang signifikan dan sangat kuat terhadap Kualitas Pelayanan. Pendapat ini juga didukung oleh Maukar (2012) bahwa semakin meningkatnya kecerdasan emosional semakin meningkat pula layanan.

Permasalahan lain yang terkait dengan kualitas pelayanan TA DPR RI adalah kurangnya jiwa kepemimpinan TA. Menurut Kartono (2010), pemimpin adalah seorang pribadi yang memiliki kecakapan dan kelebihan, khususnya kecakapan dan kelebihan di satu bidang sehingga dia mampu mempengaruhi orang lain untuk bersama-sama melakukan aktivitas-aktivitas tertentu demi pencapaian satu atau beberapa tujuan (Kartono, 2010).

Dalam konteks DPR RI, kajian kepemimpinan berkaitan erat mengenai pola hubungan antara anggota DPR RI (pemimpin / *leader*) dengan TA (pengikut / *follower*). Oleh karena itu, kepemimpinan menjadi faktor yang sangat penting yang secara langsung berhubungan dengan maju atau mundurnya DPR RI. Maka sangat penting bagi TA memiliki tingkah laku kepemimpinan yang baik. Tingkah laku kepemimpinan yang salah bisa memberikan dampak buruk yang besar pada

Kualitas Pelayanan TA dan berdampak pula pada komitmen pekerja terhadap organisasi.

Graeme Knowles menyimpulkan bahwa proses kepemimpinan dengan cara mengarahkan orang lain atau diri sendiri untuk mencapai tujuan menggunakan kompetensi dan komitmen yang dimiliki. Jika pemimpin mampu mempengaruhi dirinya sendiri dan bawahannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam rangka pencapaian tujuan organisasi, maka secara otomatis kepemimpinan akan mempengaruhi kualitas Pelayanan. Amstrong dan Baron mengidentifikasi bahwa faktor kepemimpinan mempengaruhi kualitas pelayanan.

Pandangan tersebut diperkuat dengan temuan Riau (2017). Ia menuliskan bahwa terdapat pengaruh langsung positif Kepemimpinan terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai. Sehubungan dengan latar belakang situasi dan kondisi serta berbagai hasil studi di atas, dapat disintesis bahwa penyebab permasalahan kualitas pelayanan TA anggota DPR RI adalah karena Responsibilitas Kerja, Kecerdasan Emosional, dan Kepemimpinan. Hal itu diperkuat dengan berbagai pendapat para ahli dan hasil penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh Responsibilitas kerja, Kecerdasan emosional dan kepemimpinan TA anggota DPR RI.

Mengamati uraian di atas secara keseluruhan terlihat dengan jelas adanya persoalan serius, yakni *gap* (jarak - kesenjangan) dari *Das Sollen* (ideal - seharusnya) dan *Das Sein* (kenyataan yang terjadi). *Gap* ini terlihat dengan jelas, bahwa *Das Sein* adalah TA anggota DPR RI belum mempunyai kualitas pelayanan sesuai harapan Anggota DPR RI yang dipengaruhi oleh lemahnya Responsibilitas Kerja, Kecerdasan Emosional, dan Kepemimpinan.

Dari uraian di atas, Kualitas Pelayanan dijadikan sebagai variabel dependen sedangkan variabel independen yang digunakan hanya dibatasi pada Responsibilitas Kerja, Kecerdasan Emosional, dan Kepemimpinan. Melihat paparan latar belakang masalah yang telah disampaikan, dari uraian tersebut di atas, kualitas TA dijadikan sebagai variabel dependen sedangkan variabel independen yang digunakan hanya dibatasi pada Responsibilitas Kerja, Kecerdasan Emosional, dan Kepemimpinan.

Dengan demikian, peneliti tertarik untuk memberi judul penelitian ini **“Pengaruh Responsibilitas Kerja, Kecerdasan Emosional, dan Kepemimpinan Terhadap Kualitas Pelayanan Tenaga Ahli Anggota DPR RI”**.

B. Identifikasi Masalah

Sebelum merumuskan masalah yang akan diangkat, berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka peneliti mengidentifikasi masalah-masalah yang ada di TA DPR RI sebagai berikut :

1. Ditemukan rendahnya kualitas Pelayanan TA Anggota DPR RI dikarenakan pola rekrutmen yang kurang profesional dan penempatan yang kurang sesuai dengan latar belakang pendidikan dan keahlian TA.
2. Rendahnya Responsibilitas Kerja TA Anggota DPR RI dikarenakan tidak adanya sistem evaluasi kinerja dari institusi maupun anggota DPR RI.
3. Kurangnya kecerdasan emosional TA DPR RI disebabkan belum adanya pemahaman tentang kecerdasan emosional dalam organisasi ini. Sehingga jika tidak ada daftar hadir dan jam kerja yang jelas, maka banyak TA bekerja berdasarkan kehendaknya sendiri.
4. Kurangnya kualitas Pelayanan TA dikarenakan kurang jiwa kepemimpinan kurang baik.

C. Pembatasan Dalam Penelitian

Merujuk pada temuan lapangan sebagaimana tertulis pada latar belakang masalah di atas, maka penelitian ini dibatasi pada variabel Responsibilitas Kerja, Kecerdasan Emosional, dan Kepemimpinan yang dikaitkan dengan Kualitas Pelayanan TA. Sedangkan unit yang diteliti dalam penelitian ini dibatasi hanya pada TA Anggota DPR RI.

D. Rumusan Masalah Penelitian

Dalam sebuah penelitian, perumusan masalah merupakan hal yang sangatlah penting agar dapat diketahui arah dan tujuan sebuah penelitian. Berdasarkan temuan fakta di lapangan seperti dijelaskan pada latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh langsung Responsibilitas Kerja terhadap Kualitas Pelayanan TA Anggota DPR RI?
2. Apakah terdapat pengaruh langsung Kecerdasan Emosional terhadap Kualitas Pelayanan TA Anggota DPR RI ?
3. Apakah terdapat pengaruh langsung Kepemimpinan terhadap Kualitas Pelayanan TA Anggota DPR RI ?
4. Apakah terdapat pengaruh langsung Responsibilitas Kerja terhadap Kepemimpinan TA Anggota DPR RI?
5. Apakah terdapat pengaruh langsung Kecerdasan Emosional dan Kepemimpinan Tenaga Ahli Anggota DPR RI?
6. Apakah terdapat pengaruh tidak langsung positif Responsibilitas Kerja terhadap Kualitas Pelayanan melalui Kepemimpinan TA Anggota DPR RI.
7. Apakah terdapat pengaruh tidak langsung positif Kecerdasan Emosional terhadap Kualitas Pelayanan melalui Kepemimpinan TA Anggota DPR RI.

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang serta perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian adalah untuk memperbaiki Responsibilitas Kerja, Kecerdasan Emosional, dan Kepemimpinan terhadap Kualitas Pelayanan TA Anggota DPR melalui:

1. Analisis pengaruh langsung positif Responsibilitas Kerja terhadap Kualitas Pelayanan TA Anggota DPR RI.
2. Analisis pengaruh langsung positif Kecerdasan Emosional terhadap Kualitas Pelayanan TA Anggota DPR RI.
3. Analisis pengaruh langsung positif Kepemimpinan terhadap Kualitas Pelayanan TA Anggota DPR RI.
4. Analisis pengaruh langsung positif Responsibilitas Kerja terhadap Kepemimpinan TA Anggota DPR RI.
5. Analisis pengaruh langsung positif Kecerdasan Emosional dan Kepemimpinan TA Anggota DPR RI .
6. Analisis pengaruh tidak langsung positif Responsibilitas Kerja terhadap Kualitas Pelayanan melalui Kepemimpinan TA Anggota DPR RI.
7. Analisis pengaruh tidak langsung positif Kecerdasan Emosional terhadap Kualitas Pelayanan melalui Kepemimpinan TA Anggota DPR RI.

F. State Of The Art

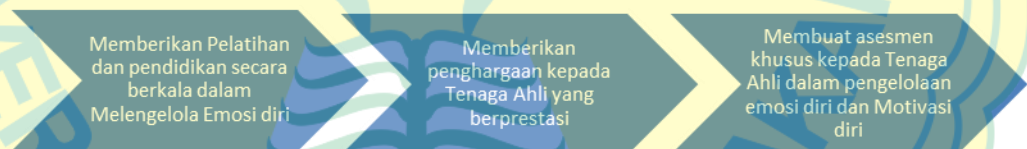
Penelitian ini menghasilkan kebaruan yang diharapkan dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan TA melalui Responsibilitas Kerja, Kecerdasan Emosional, dan Kepemimpinan. Kebaruan penelitian ini adalah temuan atau keunikan penelitian berupa langkah-langkah yang harus diambil DPR RI berdasarkan temuan.

Untuk meningkatkan Responsibilitas Kerja TA Anggota DPR RI maka perlu meningkatkan persiapan pendukung kerja dan kontrol kerja dengan langkah sebagai berikut :



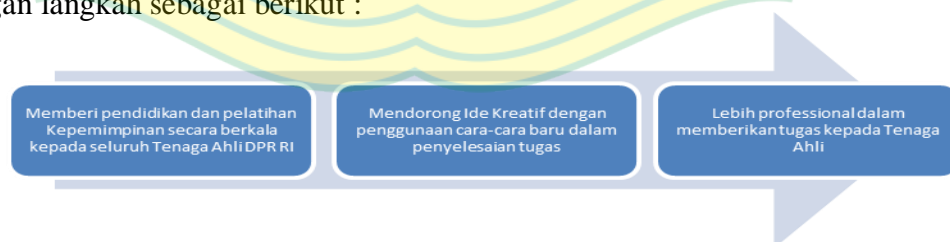
Gambar 1.1 Langkah Peningkatan Responsibilitas Kerja

Untuk meningkatkan Kecerdasan Emosional TA Anggota DPR RI, maka perlu meningkatkan indikator Mengelola Emosi dan Memotivasi diri dengan langkah sebagai berikut :



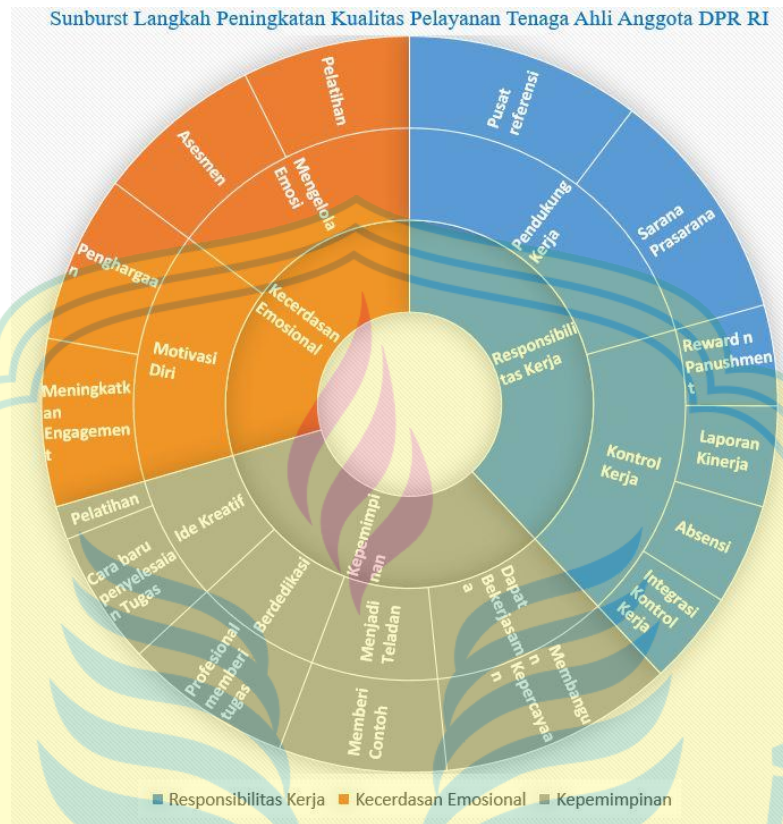
Gambar 1.2 Langkah Peningkatan Kecerdasan Emosional

Untuk meningkatkan Kepemimpinan, maka perlu meningkatkan indikator Memiliki Ide Kreatif, Berdedikasi, Menjadi Teladan dan Dapat Bekerja Sama dengan langkah sebagai berikut :



Gambar 1.3 Langkah Peningkatan Kepemimpinan

Dari beberapa langkah di atas, dapat diintegrasikan kebaruan penelitian ini berupa langkah-langkah di bawah ini :



Gambar 1.4 Sunburst Langkah Peningkatan Kualitas Pelayanan

G. Signifikansi Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan berguna bagi penulis maupun pihak lain yang terkait dengan penelitian ini, baik akademisi, pelaku organisasi bisnis, politik, dan lain sebagainya. Adapun kegunaan penelitian ini antara lain:

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menyumbangkan pemikiran teoretis dalam bidang Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia dan khususnya menguraikan dan menganalisis lebih mendalam mengenai variabel-variabel: Responsibilitas Kerja, Kecerdasan Emosional, Kepemimpinan, dan Kualitas Pelayanan.

2. Penelitian ini bisa menjadi tambahan rujukan baik praktis maupun teoretis mengenai hal-hal yang mempengaruhi kualitas sumber daya manusia khususnya *Responsibilitas kerja, Kecerdasan Emosional, dan Kepemimpinan*.
3. Di samping itu, dalam konteks praktis diharapkan dapat digunakan oleh perusahaan-perusahaan maupun pemerintahan yang berkepentingan dalam rangka memperbaiki perusahaan atau organisasi serta memberikan masukan kepada *stakeholders* agar lebih bersinergi dengan perusahaan - organisasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan karyawan perusahaan khususnya dan masyarakat pada umumnya.
4. Hasil penelitian ini juga dapat dipergunakan sebagai acuan untuk peningkatan kualitas pelayanan karyawan ataupun staf yang merupakan hal penting di masa sekarang dan akan datang dalam menghadapi segala tantangan globalisasi, terutama dalam waktu dekat ini Masyarakat Ekonomi ASEAN (*Asean Economic Community*) di tahun 2015. Oleh sebab itu, menjadi relevan untuk mengetahui kualitas pelayanan karyawan.
5. Bagi karyawan, penelitian ini bisa menjadi tambahan informasi tentang bagaimana menjadi karyawan yang berkualitas dengan meningkatkan *responsibilitasnya, kecerdasan emosinya, dan kemampuan kepemimpinannya*.
6. Hasil penelitian ini dapat dibuat sebagai dasar para peneliti untuk melakukan penelitian lebih mendalam mengenai kualitas apa lagi yang harus dimiliki oleh seorang karyawan dalam menghadapi kesempatan dan tantangan masa depan.
7. Dalam dunia akademik, penelitian ini bisa menjadi masukan dan tambahan informasi dan melengkapi penelitian sejenis yang pernah ada, terutama mengenai kualitas pelayanan dalam sebuah organisasi.

8. Penelitian ini juga dapat memberikan informasi penting kepada Sekretariat Jenderal DPR RI maupun Pimpinan Fraksi tentang Kualitas Pelayanan TA yang bisa jadi dipengaruhi oleh Responsibilitas Kerja, Kecerdasan Emosional, dan Kepemimpinan sebagai masukan dalam penyusunan rencana strategis pembinaan TA.
9. Penelitian ini berguna untuk mengetahui hubungan antara Responsibilitas Kerja, Kecerdasan Emosi, dan Kepemimpinan terhadap Kualitas Pelayanan TA DPR RI .
10. Bagi Fraksi di DPR RI, penelitian ini bisa menjadi bahan evaluasi menyeluruh terhadap TA-nya mulai dari proses perekrutan, pelatihan, hingga kualitas pekerjaan.

H. Keterbatasan Penelitian

Sebagaimana lazimnya sebuah penelitian tentu mempunyai banyak keterbatasan, di antaranya :

1. Penelitian ini hanya memfokuskan pada TA Anggota DPR RI. Ada beberapa satuan kerja TA yang belum diteliti, seperti TA Alat Kelengkapan Dewan (AKD), TA Komisi, TA Fraksi, dan TA Pimpinan DPR RI.
2. Penelitian ini hanya memfokuskan pada variabel Kualitas Pelayanan, Kecerdasan Emosional, Responsibilitas Kerja, dan Kepemimpinan. Tentu saja ada banyak faktor lain yang dapat mempengaruhi Kualitas Pelayanan Tenaga Ahli DPR RI seperti Rekrutmen, Sistem *Reward* dan *Punishment*, dan lain sebagainya. Variabel penting yang perlu diteliti dan menjadi keterbatasan penelitian ini adalah pengaruh Kualitas Pelayanan TA Terhadap Kinerja DPR RI. Sangat penting untuk mengetahui peran atau pengaruh keberadaan TA terhadap kinerja DPR RI.

3. Pengambilan data penelitian ini dilakukan saat terjadi pandemi Covid-19 dengan kebijakan penerapan PSPB dari pemerintah, sehingga instrumen disebarakan secara *online* melalui *Google Form*. Dengan demikian peneliti tidak bisa melihat secara langsung responden mengisi kuesioner. Hal ini disadari ada potensi responden mengisi instrumen dengan melakukan aktifitas lain, atau dalam kondisi kurang ideal sehingga dapat mempengaruhi kejujuran dan objektivitas jawaban atas pernyataan-pernyataan yang diajukan peneliti.
4. Pengambilan data penelitian ini dilakukan pada bulan September 2019 sampai dengan bulan Juli 2020 (sepuluh bulan). Dengan demikian hasilnya hanya relevan pada rentang waktu yang tidak terlalu jauh dengan masa pengambilan data.

