

# artikel raflen

*by* Jaka Dernata

---

**Submission date:** 04-Feb-2024 08:08PM (UTC+0530)

**Submission ID:** 2282443146

**File name:** ARTIKEL\_RAFLLEN.docx (373.49K)

**Word count:** 3841

**Character count:** 26111

4

## FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA PELAYANAN PADA BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET DAERAH KABUPATEN KAUR

Raflen Suryani<sup>1)</sup>, Rahiman Dani<sup>2)</sup>, Henny Aprianty<sup>3)</sup>

Magister Administrasi Publik,

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

34 Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH, Bengkulu

email1@gmail.com, email2@gmail.com, email3@gmail.com

### ABSTRAK

4

Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Merupakan organisasi pemerintah yang salah satu tugasnya adalah memberikan pelayanan. Pelayanan akan mampu memuaskan apabila kinerja pelayanan yang dilakukan berkualitas. Pentingnya pelayanan yang berkualitas maka penulis memfokuskan penelitian ini pada kinerja pelayanan dengan faktor yang akan diteliti dalam mempengaruhi pelayanan adalah produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas dan tanggungjawab. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan sumber data diperoleh dari 30 orang responden. Alat pokok pengumpulan data adalah kuesioner. Analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif. Hasil pengujian hipotesis menggunakan uji t (t-test) memperoleh nilai t hitung keempat variabel independen mempunyai signifikansi  $< \alpha 0,05$ . Hasil pengujian hipotesis menggunakan uji F (F-test) memperoleh nilai F hitung dengan signifikansi  $< \alpha 0,05$ . Oleh sebab itu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas dan tanggungjawab secara parsial dan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kaur.

**Kata Kunci:** Kinerja pelayanan, produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, tanggungjawab.

### ABSTRACT

37

Regency Regional Financial and Asset Management Agency is a government organization whose duties are to provide services. Service will be able to satisfy if the service performance provided is of high quality. The importance of quality service is why the author focuses this research on service performance with the factors that will be studied in influencing service are productivity, service quality, responsiveness and accountability. This research is quantitative research with data sources obtained from 30 respondents. The main tool for collecting data is a questionnaire. The data analysis used is quantitative analysis. The results of hypothesis testing using the t test (t-test) obtained that the calculated t value of the four independent variables had a significance  $< \alpha 0.05$ . The results of hypothesis testing using the F test (F-test) obtained a calculated F value with a significance of  $< \alpha 0.05$ . Therefore, productivity, service quality, responsiveness and accountability partially and simultaneously have a positive and significant effect on service performance at the Regional Financial and Asset Management Agency of Kaur Regency.

**Keywords:** Service performance, productivity, service quality, responsiveness, responsibility.

## PENDAHULUAN

Sejak pelaksanaan otonomi daerah, penguasa daerah berusaha untuk menggali dan memanfaatkan potensi yang ada di kawasan tersebut bersangkutan, karena Otonomi daerah berarti memberi daerah kekuasaan untuk memerintah daerahnya saja sesuai dengan aturan perundang-undangan. Pemerintah daerah juga dituntut untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat (publik). Maka, dengan adanya Kami berharap otonomi daerah dapat melayani masyarakat dengan maksimal. Artinya, tiap daerah dapat menentukan kebijakan yang bertujuan untuk kesejahteraan masyarakat di daerahnya masing-masing.

Untuk kesejahteraan rakyatnya, pemerintah daerah harus berupaya mencari dan menggali potensi-potensi yang ada di daerahnya serta memanfaatkannya untuk kesejahteraan rakyatnya. Pemerintah daerah dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas guna memuaskan masyarakat (publik) dalam wilayahnya. Untuk itu semua, pemerintah daerah harus menyediakan seseorang yang mempunyai bakat dan kemampuan untuk menggali potensi daerah & mengelolanya secara baik, sehingga dapat menunjang percepatan kemajuan daerahnya dan meningkatkan kesejahteraan rakyatnya.

Sumber manusia yang mampu menjalankan pemerintahan dengan baik ialah sumber manusia yang berkualitas. Kerana sumber manusia yang berkualitas akan dapat mencapai hasil kerja (prestasi) yang baik, akan dapat melakukan pengelolaan setiap Sumber, termasuk sumber semula jadi, manusia dan sumber material lain yang ada di wilayah pemerintahannya.

Dalam wilayah pemerintahan Kabupaten Kaur, salah satu lembaga pemerintahan yang ada ini adalah badan keuangan dan real estat regional. Sebagian besar lembaga pengelola keuangan dan aset wilayah di Kabupaten Kaur sedang bergerak masuk kegiatan seperti penetapan kebijakan keuangan, Mengelola administrasi publik dan urusan publik di sektor keuangan, pembangunan dan operasional, departemen keuangan, melaksanakan tugas-tugas administratif dan melaksanakan urusan lainnya. kegiatan pekerjaan rumah Bupati tugas dan tanggung jawabnya.

Tabel 1.1 Hasil Wawancara Dengan Masyarakat Mengenai Kinerja Pelayanan Di Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kaur.

Tanggapan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
Kinerja sangat baik dan sangat memuaskan	0	0
Kinerja pelayanan cukup baik dan cukup memuaskan	3	30
Kinerja pelayanan kurang baik dan kurang memuaskan	4	40
Kinerja pelayanan tidak baik dan tidak memuaskan	1	10

Sumber : Pra Penelitian 2023

Hasil pra penelitian pada Tabel 1.1 menunjukkan bahwa masyarakat yang merasa belum puas Atas prestasi bantuan yang disediakan oleh Lembaga Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kaur lebih banyak dari yang sudah merasa puas. Hasil wawancara ini mengindikasikan bahwa Pemberian pelayanan yang diberikan oleh Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kaur masih kurang baik.

Padahal bantuan yang disediakan perusahaan sudah baik, termasuk pekerjaan Dinas Pengelolaan Aset Keuangan Kabupaten Kaur, tentu disebabkan berbagai faktor. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Dwiyanto dkk (2016), diantaranya adalah: (1) Produk, (2) Kualitas servis, (3) Daya Tanggap dan (4) Komitmen. empat bagian. yang diambil dari Dwiyanto dkk (2016) mempengaruhi kinerja pelayanan dijadikan variabel yang Mempengaruhi kinerja jasa perusahaan pengelola keuangan dan real estate di wilayah Kabupaten Kaur.

Alasan Dinas Pengelolaan Aset Keuangan Kabupaten Kaur memilih produktivitas sebagai variabel yang berhubungan dengan kinerja pelayanan karena kinerja merupakan hasil kerja yang dilakukan selama melaksanakan pekerjaan, oleh karena itu apabila pegawai tidak produktif dalam bekerja maka akan berakibat buruk. sulit mencapai kinerja optimal. Menurut definisi produktivitas kerja menurut Suwanto (2009), produktivitas kerja mengacu pada hasil tertentu (output) yang dihasilkan oleh seseorang atau kumpulan dalam tempoh masa tertentu dalam tempoh kerja. Untuk mendukung oleh hasil penelitian Hijriatin (2021) terhadap produktivitas kerja karyawan PT. MIFTA Bersaudara. Hasil penelitiannya menunjukkan Fakta bahwa produktiviti kerja mempunyai kesan yang signifikan terhadap prestasi pekerja di bagian pemasaran PT Mifa Bersaudara.

Kualitas layanan dipilih sebagai variabel Mempengaruhi kinerja jasa perusahaan pengelola keuangan dan real estate di wilayah Kabupaten Kaur karena mutu layanan sangat menentukan dari hasil pelayanan itu sendiri, yang tentunya bertujuan untuk memuaskan pihak yang mendapatkan pelayanan. Semakin tinggi kualitas pekerjaan maka semakin baik pula hasil pelayanan (service performance). Hal ini didukung oleh hasil penelitian Utami (2013) dan Taspen (Persero) cabang Yogyakarta. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kinerja pegawai.

Responsivitas diteliti sebagai variabel Hal ini akan mempengaruhi kerja staf Pengelolaan Keuangan dan Aset Kabupaten Kaur, karena responsivitas berhubungan dengan kemampuan organisasi Memperhatikan kebutuhan masyarakat yang dilayani, yaitu melaksanakan pekerjaan pihak berwenang sesuai dengan prosedur administratif yang sesuai. Jika hal ini dilaksanakan dengan baik dan benar maka akan mampu memuaskan publik Kinerja Pelayanan yang baik membuat orang senang. Kepuasan masyarakat mengukur kinerja pelayanan. Pengarang: Daniah (2019) K.H. Berdasarkan hasil survei pelayanan rumah sakit umum di distrik Hayyung, Kabupaten Kepulauan Selayar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada tiga perspektif tentang tanggung jawab pelayanan RSUD K.H. Kerajaan Hayyung Kepulauan Selayar, yaitu daya tanggap, kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan yang baik, sehingga kinerja pelayanan pegawai tergolong baik. Artinya responsivitas mempengaruhi kinerja pelayanan.

Responsibilitas sebagai variabel yang dipilih Akuntabilitas mempengaruhi kinerja kantor pengelola keuangan dan real estat di Kabupaten Kaur karena berkaitan dengan standar profesional dan keterampilan teknis para manajer (pegawai negeri) dalam menjalankan tugasnya. Jika organisasi melaksanakan pekerjaannya sesuai dengan standar teknis dan keterampilan, layanan tersebut akan dilaksanakan sepenuhnya. Ini sama dengan hasil kajian yang dijalankan Rahma (2019) mengenai tanggung jawab dan tugas staf kesekretariatan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Jeneponto (DPRD). Hasil survei menunjukkan kinerja pegawai Sekretariat DPRD Jenponto baik yang disebabkan oleh responsibilitas pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya dilaksanakan

dengan baik.

Berdasarkan informasi di atas dan kesimpulan beberapa peneliti sebelumnya, Jadi penulis menyarankan agar kajian lanjut dijalankan berkenaan permasalahan yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan pada Otoritas Pengelolaan Aset dan Keuangan Kabupaten Kaur. Judul penelitian yang diusulkan adalah faktor yang berkaitan dengan prestasi instansi pemerintah daerah dalam hal pengelolaan keuangan dan aset Kabupaten Kaur.

#### **Identifikasi Masalah Penelitian**

Kinerja Otoritas Pengelola Aset Keuangan Kabupaten Kaur tampak lemah, berdasarkan hasil observasi lapangan melalui pengamatan. Layanan yang ditawarkan oleh perusahaan keuangan dan manajemen aset lokal di Kabupaten Kaur terindikasi belum baik ini disinyalir ada keterkaitan dengan faktor; Diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui keandalan: (1) produk, (2) kualitas layanan, (3) daya tanggap, dan (4) akuntabilitas. Topik yang berhubungan dengan pekerjaan pelayanan diambil dari pendapat Dwiyanto dkk (2016). Faktor produktivitas diambil dari pendapat Sutrisno (2009). Faktor kualitas layanan diambil dari pendapat Parasuraman et al (2017). Faktor *responsivitas* berdasarkan teori Hardiansyah (2011). Faktort responsibilitas berdasarkan pendapat Dooreward dalam Tanaka (2012). Kinerj pelayanan berdasarkan pendapat Pratiwi (2019).

#### **Perumusan Masalah Penelitian**

26 Masalah penelitian dapat dirumuskan berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Apakah produktivitas tenaga kerja, kualitas pelayanan, daya tanggap dan tanggung jawab pegawai secara parsial berpengaruh terhadap pemberian pelayanan pada Badan Perekonomian dan Keuangan Daerah Kaur.
2. Apakah Produktivitas, Kualitas Pelayanan, Ketanggapan dan Ketanggapan Secara Bersamaan Mempengaruhi Kinerja Pelayanan Pada

Dinas Pengawasan Dana dan Aset Kabupaten Kaur.

### Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pengaruh secara parsial produktivitas kerja, kualitas pelayanan, *responsivitas*, dan *responsibilitas* kerja pegawai tentang pemberian pelayanan oleh badan pengelola keuangan dan investasi daerah Kaur.
2. Untuk menganalisis pengaruh secara simultan produktivitas, kualitas pelayanan, *responsivitas*, dan *responsibilitas* Pada saat yang sama, ia menawarkan layanan manajemen aset keuangan local

### METODE PENELITIAN

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data, sehingga dapat dihitung dengan matematika dan statistik. Umar (2008) menyatakan bahwa penelitian kuantitatif lebih mudah menghasilkan perkiraan dengan data yang dapat dihitung. Karena didasarkan pada teori positivisme, metode ini juga disebut sebagai positivisme. Pandangan positivis tentang realitas/symbol/karakteristik sebagai sesuatu yang dapat diklasifikasikan, stabil, konkrit, dapat diamati dan diukur, dan hubungan antar simbol bersifat sebagai hasil dari sebab dan akibat. Menurut Sugiyono (2012), metode ini dianggap saintifik atau ilmiah karena memenuhi standar ilmiah seperti konkrit atau empiris, obyektif, terukur, wajar, dan sistematis. Hal ini sejalan dengan pernyataan Arikunto (2013), yang menyatakan bahwa penelitian kuantitatif memerlukan data numerik dan analisis statistik.

Menurut Sugiyono (2013), penulis menggunakan jenis data kualitatif dan kuantitatif dalam penelitian ini. Mereka mengumpulkan data dengan metode berikut.

#### a. Angket (Kuesioner)

Angket atau kuesioner merupakan sejumlah pertanyaan yang diajukan pada pegawai Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kaur yang dijadikan

responden (sampel). Kuesioner yang digunakan pada penelitian ini adalah pertanyaan tertutup. Pertanyaan tertutup penulis gunakan karena menurut (Sugiyono 2013) akan membantu responden untuk menjawab dengan cepat, dan juga memudahkan peneliti dalam melakukan analisis data.

#### b. Dokumentasi

Menurut (Sugiyono 2019), dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (life histories), cerita, biografi, peraturan, kebijakan. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Data yang dikumpulkan dari dokumentasi diantaranya adalah data profil Badan Pengelolaan Keuangan daerah Kabupaten Kaur. Data ini ada tentu ada di dokumen yang dimiliki oleh Badan Pengelola Keuangan daerah Kabupaten Kaur.

#### Uji Validitas dan Reliabilitas

##### Uji Validitas

Suatu *instrument* yang valid atau sah mempunyai validitas yang tinggi, sebaliknya *instrument* yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah. Pengujian validitas ditujukan untuk melihat hubungan antara masing-masing item pertanyaan pada sub variabel bebas dan sub variabel terikat dengan pengujian sebanyak 30 kuesioner.

Uji validitas menggunakan rumus *Corelation Product Moment*, sebagaimana yang dinyatakan oleh (Sugiyono 2013), yaitu:

$$r = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

##### Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan tingkat keandalan alat ukur (kuesioner). Kuesioner yang reliabel adalah kuesioner yang apabila dicobakan perhitungan matematika atau statistika. Analisis kuantitatif yang digunakan: regresi linier berganda, determinasi berganda ( $R^2$ ) dan uji t (t-test).

Regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui besaran pengaruh produktivitas

kerja ( $X_1$ ), kualitas layanan ( $X_2$ ), *responsivitas* ( $X_3$ ) dan *responsibilitas* ( $X_4$ ) terhadap kinerja pelayanan ( $Y$ ) pegawai pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kaur, dengan rumus yang digunakan:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Determinasi berganda digunakan untuk mengetahui besaran sumbangan produktivitas kerja ( $X_1$ ), kualitas layanan ( $X_2$ ), *responsivitas* ( $X_3$ ) dan *responsibilitas* ( $X_4$ ) terhadap kinerja pelayanan pegawai di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kaur ( $Y$ ), dengan rumus menurut Sudjana (2012):

$$R^2 = \frac{\sum b_i^2 X_i^2}{\sum Y^2}$$

Pengujian hipotesis menggunakan uji  $t$ , digunakan untuk menguji pengaruh secara parsial variabel produktivitas kerja ( $X_1$ ), kualitas layanan ( $X_2$ ), *responsivitas* ( $X_3$ ) dan *responsibilitas* ( $X_4$ ) terhadap kinerja pelayanan pegawai di BPKAD Kabupaten Kaur ( $Y$ ), dengan rumus (Sudjana, 2012):

$$t = \frac{b_i}{Se/b_i}$$

15

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### HASIL

Hasil penelitian yang telah dibahas sebelumnya mengarah pada kesimpulan berikut.

1. Eksekusi kerja Badan Pengendali Keuangan dan Aset Kabupaten Kaur dihargai dengan sangat baik. Berdasarkan skor jawaban responden yang rata-rata terhadap kelima pertanyaan didapat dari rata-rata sebesar 2,97 poin, yaitu dari 2,60 menjadi 3,39 (rata-rata baik).
2. Hasil kerja pegawai kantor pengelolaan sumber daya keuangan setempat. Perusahaan pengelola keuangan dan properti di Kabupaten Kaur sangat baik. Berdasarkan skor jawaban responden yang rata-rata terhadap kelima pertanyaan didapat rata-rata sebesar 2,85 poin, yaitu dari 2,60 menjadi 3,39 (rata-rata baik).
3. Kualitas Pelayanan Badan Pengelola Aset Keuangan Daerah. Perusahaan pengelola keuangan dan properti di Kabupaten Kaur sangat baik. Berdasarkan skor jawaban responden yang rata-rata terhadap kelima pertanyaan didapat rata-rata sebesar 2,83 poin, yaitu dari 2,60 menjadi 3,39 (rata-rata baik).
4. Tanggapan karyawan perusahaan pengelola aset keuangan daerah. Perusahaan pengelola keuangan dan properti di Kabupaten Kaur sangat baik. Berdasarkan skor jawaban responden yang rata-rata terhadap pertanyaan 5, didapat skor rata-rata sebesar 2,87 (rata-rata baik) pada skala 2,60 hingga 3,39.
5. Tanggung jawab pegawai entitas pengelola aset keuangan daerah. Perusahaan pengelola keuangan dan properti di Kabupaten Kaur sangat baik. Berdasarkan skor jawaban responden yang rata-rata terhadap kelima pertanyaan didapat rata-rata sebesar 3,07 dengan skala 2,60 hingga 3,39 (terbaik).
6. Kinerja pelayanan akan meningkat jika produktivitas, kualitas pelayanan, *responsivitas*, *responsibilitas* ditingkatkan. Sesuai analisis data menggunakan Regresi multilinear untuk mendapatkan persamaan regresi multilinear:  $Y = 0,056 + 0,434X_1 + 0,259X_2 + 0,203X_3 + 0,131X_4$ .
7. Secara parsial Produktivitas, kualitas pelayanan, daya tanggap dan akuntabilitas akan memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. manajemen keuangan dan aset di wilayah Kaur. Hasil berikut diperoleh berdasarkan hasil uji hipotesis dengan uji  $t$  untuk masing-masing variabel. Nilai  $T$  = hitung untuk variabel  $X_1$  (produk) 4,912 signifikansi 0,000 dan  $t$ ; Alfa 0,05. Nilai hitung variabel  $X_2$  (kualitas pelayanan) sebesar 3,580, signifikansi 0,001; Alfa 0,05. Nilai  $t$  hitung dari koefisien alpha adalah 0,05. hitung nilai  $t$  variabel.  $X_4$  (*responsibilitas*) 2,301 signifikansi 0,030 < alpha 0,05.
8. Secara simultan variabel  $X_1$  (produktivitas), variabel  $X_2$  (kualitas pelayanan), variabel  $X_3$  (*responsivitas*) dan variabel  $X_4$  (*responsibilitas*) berpengaruh Untuk pelayanan pegawai

berdasarkan hasil uji F. (F-tes) sebesar 279,685 dengan signifikansi  $0,000 < \alpha 0,05$ .

9. Variabel  $X_1$  (produktivitas), variabel  $X_2$  (kualitas pelayanan), variabel  $X_3$  (responsivitas) dan variabel  $X_4$  (responsibilitas) memberikan sumbangan dalam mempengaruhi kinerja pelayanan sebesar 97,80%, sisanya sebesar 2,20% merupakan sumbangan variabel lain yang tidak diteliti. Berdasarkan nilai  $R^2 = 0,978$ .

## PEMBAHASAN

Kinerja pelayanan pegawai di BPKAD Kabupaten Kaur, berdasarkan 5 indikator yang diteliti yakni; kemampuan, semangat kerja, pembangunan diri, kualiti hasil kerja dan kecekapan kerja. Maklum balas responden terhadap 5 indikator yang dikaji adalah berdasarkan markah jawapan. Purata markah yang diperoleh daripada 5 indikator prestasi perkhidmatan ialah 2.97 iaitu dalam julat skala 2.60-3.39 (agak baik). Hal ini menunjukkan kinerja pelayanan yang disajikan oleh pegawai BPKAD Kabupaten Kaur tergolong cukup baik.

Kinerja pelayanan di BPKAD Kabupaten Kaur yang tergolong cukup baik, disebabkan oleh produktivitas kerja pegawai BPKAD Kabupaten Kaur yang tergolong cukup baik, sesuai dengan rata-rata skor dari 5 indikator produktivitas kerja yakni; kemampuan, semangat kerja, pembangunan diri, kualiti hasil kerja dan kecekapan kerja dengan purata skor respons responden 2.85 iaitu dalam julat skala 2.60-3.39 (agak baik). Artinya kinerja pelayanan pegawai (variabel Y) yang cukup baik karena pengaruh dari produktivitas kerja (variabel  $X_1$ ), pengaruh kualitas layanan ( $X_2$ ), pengaruh responsivitas ( $X_3$ ) pengaruh responsibilitas ( $X_4$ ).

Pengaruh produktivitas kerja (variabel  $X_1$ ) sebahagiannya mengenai prestasi perkhidmatan pekerja di Badan Pengurusan Kewangan dan Aset Wilayah Kabupaten Kaur dibuktikan berdasarkan hasil pengujian dengan uji t (t-test) variabel  $X_1$  (produktivitas) dengan aras keertian  $0.000 < \alpha 0.05$ .

Pengaruh produktivitas pekerjaan untuk karyawan perusahaan real estate dan manajemen keuangan lokal di Kabupaten Kaur.

Output tertentu yang dicapai oleh seorang individu atau kelompok dalam jangka waktu tertentu dalam suatu proses kerja, sehingga hasil kerja dicapai oleh individu atau kelompok tersebut disebut produktivitas kelompok per satuan waktu mempunyai kualitas dan kuantitas sesuai dengan yang diharapkan berarti kinerja pegawai dapat dikatakan baik. Sesuai dengan yang dikemukakan oleh Mathis dan Jackson (2016) produktiviti ialah ukuran kuantiti dan kualiti kerja yang telah dilakukan dengan mengambil kira sumber yang digunakan untuk melakukan kerja. Selaras dengan hasil kajian Hijriatin (2021), pembolehubah produktiviti Prestasi karyawan sangat dipengaruhi oleh pekerjaan mereka bahagian jualan PT Mifa Bersaudara.

Kualitas kerja pegawai berdasarkan purata skor 5 aspek yang dikaji ialah 2.83 dalam julat skala 2.60-3.39 (agak baik), berarti kualitas layanan yang diberikan oleh BPKAD Kabupaten Kaur tergolong cukup baik. Kualitas kerja pegawai yang cukup baik ini akhirnya berimbas pada kinerja pegawai menjadi cukup baik pula. Artinya kinerja pelayanan secara parsial mempengaruhi Kegiatan Staf BPKAD Kabupaten Kaur. Hal ini ditunjukkan dari hasil uji hipotesis dengan menggunakan uji t dan hasil uji t hitung untuk variabel  $X_2$  (kualitas pelayanan) dengan signifikansi sebesar 0,001. Alfa 0,05. Hasil penelitian ini mendukung hipotesis Dwiyanto dkk (2016) bahwa secara satu faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan adalah kualitas pelayanan. Ini bertentangan dengan temuan Utami (2013) yang menunjukkan bahwa ada hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan PT dengan kepuasan pelanggan. Cabang Tasepen (Persero) di Yogyakarta. Karena kepuasan nasabah ini tentu disebabkan oleh kinerja pelayanan karyawan PT Taspen (Persero) yang baik, jika kualitas pelayanan karyawan tidak baik maka nasabah tentu tidak akan merasa puas.

Responsivitas berdasarkan hasil penelitian tergolong cukup baik karena Purata markah jawapan responden terhadap 5 soalan/pernyataan yang dikemukakan ialah 2.87. Angka tersebut ialah 2.87, purata skor jawapan responden adalah dalam julat skala 2.60-3.39 (agak baik). Artinya responsivitas pegawai dalam melaksanakan pelayanan tergolong cukup baik, sehingga berdampak pada hasil kerja (kinerja pelayanan) pegawai.

Hal ini terbukti dari hasil pengujian hipotesis menggunakan ujian-t (ujian-t) dengan keputusan ujian t terkira bagi pembolehubah X3 (responsiveness) mempunyai keertian  $0.004 < \alpha 0.05$ . Artinya secara parsial responsivitas positif signifikan mempengaruhi kinerja pegawai. Hasil penelitian ini Daniah (2019) pada K.H. Saya bekerja di pelayanan publik di rumah sakit setempat. Kabupaten Hayyung Selayar menunjukkan bahwa komentar berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Responsibility Lembaga Pengelola Keuangan dan Kekayaan Kabupaten. Kaur dalam melaksanakan pelayanan pada masyarakat berdasarkan rata-rata skor dari lima pertanyaan/pernyataan sebesar 2,97 berarti responsibility pegawai BPKAD Kabupaten Kaur Hal ini sangat baik karena rata-rata skor jawaban responden adalah rentang skala 2,60-3,39 (cukup baik). Responsibility pegawai dalam melaksanakan pelayanan pada masyarakat berpengaruh terhadap keinerja pelayanan pegawai yang menyebabkan kinerja pelayanan pegawai menjadi cukup baik pula. Hal ini berdasarkan uji parsial yang dilakukan dengan uji-t, dan nilai t faktor beban yang dihitung dari hasil pengujian adalah 0,030 dan lt; Alfa 0,05. Dengan kata lain, penelitian ini menemukan bahwa akuntabilitas secara parsial dapat mempengaruhi kinerja pegawai di lembaga pengelolaan keuangan dan properti daerah di Kabupaten Kaur. Penemuan ini sejalan dengan pendapat Dwiyanto (2016) bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah akuntabilitas. Studi lain yang dilakukan oleh Rahma (2019) tentang tanggung jawab dan tugas pegawai di Sekretariat Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Jeneponto menemukan bahwa responsibilitas memengaruhi kinerja pegawai.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### KESIMPULAN

Hasil penelitian yang telah dibahas sebelumnya mengarah pada kesimpulan berikut.

1. Eksekusi kerja Badan Pengendali Keuangan dan Aset Kabupaten Kaur dihargai dengan sangat baik. Berdasarkan skor jawaban responden yang rata-rata terhadap kelima pertanyaan didapat dari rata-rata sebesar 2,97 poin, yaitu dari 2,60 menjadi 3,39 (rata-rata baik).
2. Hasil kerja pegawai kantor pengelolaan

sumber daya keuangan setempat. Perusahaan pengelola keuangan dan properti di Kabupaten Kaur sangat baik. Berdasarkan skor jawaban responden yang rata-rata terhadap kelima pertanyaan didapat rata-rata sebesar 2,85 poin, yaitu dari 2,60 menjadi 3,39 (rata-rata baik).

3. Kualitas Pelayanan Badan Pengelola Aset Keuangan Daerah. Perusahaan pengelola keuangan dan properti di Kabupaten Kaur sangat baik. Berdasarkan skor jawaban responden yang rata-rata terhadap kelima pertanyaan didapat rata-rata sebesar 2,83 poin, yaitu dari 2,60 menjadi 3,39 (rata-rata baik).
4. Tanggapan karyawan perusahaan pengelola aset keuangan daerah. Perusahaan pengelola keuangan dan properti di Kabupaten Kaur sangat baik. Berdasarkan skor jawaban responden yang rata-rata terhadap pertanyaan 5, didapat skor rata-rata sebesar 2,87 (rata-rata baik) pada skala 2,60 hingga 3,39.
5. Tanggung jawab pegawai entitas pengelola aset keuangan daerah. Perusahaan pengelola keuangan dan properti di Kabupaten Kaur sangat baik. Berdasarkan skor jawaban responden yang rata-rata terhadap kelima pertanyaan didapat rata-rata sebesar 3,07 dengan skala 2,60 hingga 3,39 (terbaik).
6. Kinerja pelayanan akan meningkat jika produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas ditingkatkan. Sesuai analisis data menggunakan Regresi multilinear untuk mendapatkan persamaan regresi multilinear:  $Y = 0,056 + 0,434X_1 + 0,259X_2 + 0,203X_3 + 0,131X_4$ .
7. Secara parsial Produktivitas, kualitas pelayanan, daya tanggap dan akuntabilitas akan memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. manajemen keuangan dan aset di wilayah Kaur. Hasil berikut diperoleh berdasarkan hasil uji hipotesis dengan uji t untuk masing-masing variabel. Nilai T = hitung untuk variabel X1 (produk) 4,912 signifikansi 0,000 danlt; Alfa 0,05. Nilai thitung variabel X2 (kualitas pelayanan) sebesar 3,580, signifikansi 0,001; Alfa 0,05. Nilai t hitung dari koefisien alpha adalah 0,05. hitung nilai t variabel. X4 (responsibilitas) 2,301 signifikansi 0,030 < alpha 0,05.

8. Secara simultan variabel  $X_1$  (produktivitas), variabel  $X_2$  (kualitas pelayanan), variabel  $X_3$  (responsivitas) dan variabel  $X_4$  (responsibilitas) berpengaruh. Untuk pelayanan pegawai berdasarkan hasil uji F. (F-tes) sebesar 279,685 dengan signifikansi  $0,000 < \alpha 0,05$ .
9. Variabel  $X_1$  (produktivitas), variabel  $X_2$  (kualitas pelayanan), variabel  $X_3$  (responsivitas) dan variabel  $X_4$  (responsibilitas) memberikan sumbangan dalam mempengaruhi kinerja pelayanan sebesar 97,80%, sisanya sebesar 2,20% merupakan sumbangan variabel lain yang tidak diteliti. Berdasarkan nilai  $R^2 = 0,978$ .

#### SARAN

Disarankan pada pihak manajemen Dari Direktorat Wilayah Pengelolaan Aset Keuangan. Lembaga Pengawasan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kaur dalam upaya meningkatkan kualitas layanan melalui peningkatan produktivitas kerja pegawai, peningkatan kualitas layanan, peningkatan responsivitas dan peningkatan responsibilitas.

Produktivitas dapat ditingkatkan dengan cara meningkatkan kemampuan pegawai, semangat pekerja, pembangunan diri, kualiti hasil kerja, dan kecekapan kerja. Kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan meningkatkan fasilitas pendukung (tangibility), kehandalan (reliability), kecepatan tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan perhatian (emphaty).

Responsivitas dapat ditingkatkan dengan cara meningkatkan kecepatan pegawai dalam merespon, meningkatkan ketepatan pegawai dalam merespon, meningkatkan kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan, meningkatkan ketepatan pegawai dalam melayani, meningkatkan kemampuan pegawai untuk memberikan bantuan dengan segera saat diperlukan. Responsibilitas dapat ditingkatkan melalui peningkatan persiapan kerja, peningkatan pengaturan kerja, peningkatan pelaksanaan kerja, peningkatan bantuan kerja dan peningkatan kontrol kerja.

#### DAFTAR PUSTAKA

Apriansyah, Aldi, Dedi Supriadi, and Mariana Dwi Aulia. 2023. "Analisis Kinerja DPRD Kabupaten Sumbawa Dalam Mengawasi Pelaksanaan APBD Tahun Anggaran 2020." *JHIP - Jurnal Ilmiah*

- Ilmu Pendidikan* 6(7): 5065–70.
- Arikunto Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipt.
- Dwiyanto, Agus. 2017. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Yogyakarta: UGM Press.
- Hardiansyah 2011. "Kualitas Pelayanan Publik by Hardiansyah 2011."
- Husein Umar. 2013. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers.
- MAUDI HIJRIATIN. 2021. *PENGARUH PRODUKTIVITAS KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT MIFA BERSAUDARA (Studi Pada Karyawan Departemen Penjualan PT Mifa Bersaudara)*. Bandung: Universitas Telkom, Fakultas Komunikasi dan Bisnis.
- NURWAH DANIAH. 2019. "RESPONSIVITAS DALAM PELAYANAN PUBLIK DI RUMAH SAKIT UMUM DAERAH K.H. HAYYUNG KABUPATEN KEPULAUAN SELAYAR."
- Parasuraman, Zeithaml VA, and Malhotra A. 1988. "ES-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality." *Journal of service research* 7(3): 213–33.
- Pratiwi, Anggi, and Eflinnida Nurul Komaril Asyarotin. 2019. "Implementasi Literasi Budaya Dan Kewargaan Sebagai Solusi Disinformasi Pada Generasi Millennial Di Indonesia." *Jurnal Kajian Informasi & Perpustakaan* 7(1): 65–80.
- Sahadat, Zikri. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah ( Studi Pada PT . Bank Syariah Indonesia Cabang Takenong." : 1–174.
- Simangunsong, Ridhon MB, Artha Lumban Tobing, and Nalom Siagian. 2022. "Pengaruh Kompensasi Terhadap Prestasi Kerja." *JHIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* 5(1): 130–38.

- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung.
- . 2016. “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D. Bandung: Alfabeta.”  
*Bandung: Alfabeta.*: 118. Alfabeta.
- . 2019. *STATISTIKA Untuk PENELITIAN*. Bandung: ALFABETA, CV.
- Yoshifumi Tanaka. 1996. “Books 1.” *High Ability Studies* 7(1): 99–108.

# artikel raflen

---

## ORIGINALITY REPORT

---

19%

SIMILARITY INDEX

19%

INTERNET SOURCES

12%

PUBLICATIONS

4%

STUDENT PAPERS

---

## PRIMARY SOURCES

---

1	<a href="http://jurnal.unived.ac.id">jurnal.unived.ac.id</a> Internet Source	2%
2	<a href="http://journals.unihaz.ac.id">journals.unihaz.ac.id</a> Internet Source	2%
3	<a href="http://repository.umy.ac.id">repository.umy.ac.id</a> Internet Source	1%
4	<a href="http://eprint.stieww.ac.id">eprint.stieww.ac.id</a> Internet Source	1%
5	<a href="http://text-id.123dok.com">text-id.123dok.com</a> Internet Source	1%
6	<a href="http://journal.umsida.ac.id">journal.umsida.ac.id</a> Internet Source	1%
7	<a href="http://ojs.uho.ac.id">ojs.uho.ac.id</a> Internet Source	1%
8	<a href="http://repository.uin-suska.ac.id">repository.uin-suska.ac.id</a> Internet Source	1%
9	<a href="http://docplayer.info">docplayer.info</a> Internet Source	1%

---

10	<a href="http://repository.stikesdrsoebandi.ac.id">repository.stikesdrsoebandi.ac.id</a> Internet Source	1 %
11	<a href="http://repository.umsu.ac.id">repository.umsu.ac.id</a> Internet Source	1 %
12	<a href="http://docobook.com">docobook.com</a> Internet Source	<1 %
13	<a href="http://ejournal.umpwr.ac.id">ejournal.umpwr.ac.id</a> Internet Source	<1 %
14	<a href="http://ojs.unm.ac.id">ojs.unm.ac.id</a> Internet Source	<1 %
15	<a href="http://id.scribd.com">id.scribd.com</a> Internet Source	<1 %
16	<a href="http://journal.unesa.ac.id">journal.unesa.ac.id</a> Internet Source	<1 %
17	<a href="http://repository.uma.ac.id">repository.uma.ac.id</a> Internet Source	<1 %
18	<a href="http://www.scribd.com">www.scribd.com</a> Internet Source	<1 %
19	<a href="http://jurnal.untan.ac.id">jurnal.untan.ac.id</a> Internet Source	<1 %
20	<a href="http://repository.ubb.ac.id">repository.ubb.ac.id</a> Internet Source	<1 %
21	WAHYU DWI KURNIAWAN. "PENGARUH DISIPLIN KERJA, MOTIVASI KERJA DAN	<1 %

LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA  
PEGAWAI DI BADAN PENDAPATAN  
PENGELOLAAN KEUANGAN DAN ASET  
DAERAH KABUPATEN GRESIK", MANAJERIAL,  
2018

Publication

22

[eprints.mercubuana-yogya.ac.id](http://eprints.mercubuana-yogya.ac.id)

Internet Source

<1 %

23

[bpkad.madiunkab.go.id](http://bpkad.madiunkab.go.id)

Internet Source

<1 %

24

[repository.uinjkt.ac.id](http://repository.uinjkt.ac.id)

Internet Source

<1 %

25

[www.praxis.ee](http://www.praxis.ee)

Internet Source

<1 %

26

[123dok.com](http://123dok.com)

Internet Source

<1 %

27

Felicia Maria Kalangi, Inggriani Elim, Lidia M. Mawikere. "ANALISIS PERHITUNGAN BUNGA TABUNGAN UNTUK MENGHITUNG PPH FINAL PASAL 4 AYAT 2 YANG HARUS DIPOTONG PADA NASABAH BANK SULUTGO CABANG BITUNG", GOING CONCERN : JURNAL RISET AKUNTANSI, 2018

Publication

<1 %

28

[administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id](http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id)

Internet Source

<1 %

29	<a href="http://eprints.ums.ac.id">eprints.ums.ac.id</a> Internet Source	<1 %
30	<a href="http://eprints.walisongo.ac.id">eprints.walisongo.ac.id</a> Internet Source	<1 %
31	<a href="http://jurnal.darmaagung.ac.id">jurnal.darmaagung.ac.id</a> Internet Source	<1 %
32	<a href="http://ocs.unud.ac.id">ocs.unud.ac.id</a> Internet Source	<1 %
33	<a href="http://repository.radenintan.ac.id">repository.radenintan.ac.id</a> Internet Source	<1 %
34	<a href="http://stackoverflow.com">stackoverflow.com</a> Internet Source	<1 %
35	<a href="http://core.ac.uk">core.ac.uk</a> Internet Source	<1 %
36	<a href="http://digilibadmin.unismuh.ac.id">digilibadmin.unismuh.ac.id</a> Internet Source	<1 %
37	<a href="http://etd.repository.ugm.ac.id">etd.repository.ugm.ac.id</a> Internet Source	<1 %
38	<a href="http://etd.uum.edu.my">etd.uum.edu.my</a> Internet Source	<1 %
39	<a href="http://ppid.lumajangkab.go.id">ppid.lumajangkab.go.id</a> Internet Source	<1 %
40	<a href="http://sintang.go.id">sintang.go.id</a> Internet Source	<1 %

41 [www.ejournal.pelitaindonesia.ac.id](http://www.ejournal.pelitaindonesia.ac.id) <1 %  
Internet Source

---

42 Intan Putri Permata Hati, Hetti Rusmini, Vira Sandayanti. "HUBUNGAN DUKUNGAN SOSIAL DAN NON SOSIAL DENGAN MOTIVASI BELAJAR PADA PESERTA UKMPPD", Jurnal Psikologi Malahayati, 2021 <1 %  
Publication

---

43 [journal.unifa.ac.id](http://journal.unifa.ac.id) <1 %  
Internet Source

---

44 [repository.iainpurwokerto.ac.id](http://repository.iainpurwokerto.ac.id) <1 %  
Internet Source

---

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography On

# artikel raflen

---

PAGE 1

---

PAGE 2

---

PAGE 3

---

PAGE 4

---

PAGE 5

---

PAGE 6

---

PAGE 7

---

PAGE 8

---

PAGE 9

---