

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA BIDANG
PERBENDAHARAAN BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET
DAERAH KOTA PALANGKA RAYA**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan (S1)

Jurusan Ilmu Pemerintahan

Diajukan Kepada:

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PALANGKA RAYA



Oleh :

SEPTIANTI

NIM : 223020703073

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS PALANGKA RAYA**

2026

HALAMAN PERNYATAAN

Nama : Septianti

Nim : 223020703073

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi berjudul : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA BIDANG PERBENDAHARAAN BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET DAERAH KOTA PALANGKA RAYA

adalah betul – betul karya sendiri. Hal – hal yang bukan karya saya, dalam skripsi tersebut diberi tanda citasi dan ditunjukan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi tersebut.

Palangka Raya, 12 Oktober 2026

Yang membuat pernyataan



SEPTIANTI

Nim. 223020703073

HALAMAN PERSETUJUAN
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA BIDANG PERBENDAHARAAN
BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET DAERAH KOTA PALANGKA
RAYA

Disusun Oleh :

Septianti

NIM.223020703073

Jurusan Ilmu Pemerintahan

Telah disetujui Oleh Dosen Pembimbing :

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping



Dr. M. Doddy Syahirul Alam, SE., M.Si

NIP.198008222008011008



Murniyati Yanur, M.I.P.

NIP. 199506132022032019

Tanggal: 26 / 07 / 2026

Tanggal: 09 / 08 / 2026

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

Disusun Oleh:

Septianti

223020703073

Telah diuji dan dinyatakan Lulus dalam Sidang Skripsi

Pada Tanggal: 26 Agustus 2026

Tim Penguji:

Ketua Tim Penguji

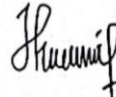


Dr. M. Doddy Syahirul Alam, S.E., M.Si.

NIP. 19800822 200801 1 008

Tanggal : 26 Agustus 2026

Anggota Penguji

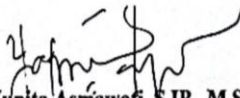


Murniyati Yanur, M.I.P.

NIP. 19950613 202203 2 019

Tanggal: 26 Agustus 2026

Sekretaris Tim Penguji



Dr. Yunita Asmawati, S.IP., M.Si

NIP. 19800102 200812 2 001

Tanggal: 26 Agustus 2026

Anggota Penguji



Sarmito, S.Ak., M.I.P.

NIP. 19950128 202506 1 008

Tanggal: 26 Agustus 2026

Palangka Raya, 26 Agustus 2026

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Prof. Bhayu Rhama, S.T., MBA., Ph.D.

NIP. 19790105 201012 1 001

MOTTO

Atas segala ketidakmungkinan, aku percaya bahwa doa itu bisa merubah apapun

1 Tesalonika 5:17

“Tentang sesuatu yang terasa berat kemarin, ternyata tatep mampu dilalui karena terus dikejar, dipelajari, dan dipahami.”

“Hidup ternyata bukanlah perlombaan. Tidak masalah jika langkahmu melambat dan tidak secepat orang lain. Sesekali kita perlu menikmati apa yang sedang terjadi dan proses yang sedang kita jalan, dan terus percaya bahwa pada akhirnya semua akan terlewati dan akan membaik. Barangkali tidak dalam waktu dekat, tetapi...akan.”

PERSEMBAHAN

“Skripsi ini Penulis persembahkan dengan penuh rasa Syukur dan terimakasih kepada Tuhan Yesus Kristus yang oleh karena berkat, kebaikan, anugerah, dan kasih karunia-Nya dalam hidup penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Serta penulis persembahkan dengan rasa bangga dan cinta yang tulus kepada orang-orang terkasih yang mendukung Penulis dengan caranya masing-masing dalam proses penulisan skripsi ini.”

LEMBAR PERSEMBAHAN

1. Kepada sumber segala kasih dan karunia, sumber pengetahuan, sumber inspirasi, sumber kekuatan, sumber sukacita selama proses penulisan skripsi ini. Dialah Tuhan Yesus Kristus, yang menyertai penulis dalam berbagai hal dan memberikan semuanya indah pada waktu-Nya. Dan yang selalu memberi jawaban disetiap masalah yang dihadapi penulis dan memberikan kemudahan dalam menjalani setiap proses dalam kehidupan duniawi.
2. Kepada kedua orang tua tercinta ayah (Miloyanto) dan ibu (Eliansi) pintu surgaku. Meskipun kita bukan keluarga yang terbiasa berbicara dari hati ke hati, penulis tahu bahwa dibalik keheningan itu tersimpan doa yang tak pernah putus untuk penulis. Penulis memahami dan merasakan bahwa dukungan yang kalian berikan selama ini hadir dalam bentuk yang berbeda, kalian mungkin tidak selalu mengucapkannya, tetapi tindakan dan keberadaan kalian adalah bukti kasih sayang yang tak terhingga. Setiap Langkah dan pencapaian yang penulis raih, termasuk selesainya skripsi ini, adalah bagian dari doa, harapan, dan dukungan kalian. Terimakasih atas segala pengorbanan baik itu dalam bentuk tenaga maupun dana/biaya, restu, dukungan, doa, dan kebahagiaan yang telah kalian berikan kepada penulis selama ini. Semoga Tuhan YME selalu menyertai, memberkati, melindungi, dan memberikan kepada ayah dan ibu Kesehatan serta umur Panjang.
3. Kepada abangku tersayang penulis ucapkan terimakasih atas dukungan yang selama ini abang berikan kepada penulis, terimakasih atas segala

nasihat, dana biaya, dan semangat untuk penulis selama menjalani menjalani masa perkuliahan sampai pada proses penulisan skripsi ini.

4. Kepada adik-adikku tercinta Dannil, dan Mielli, yang selalu setia menghibur penulis ditengah penatnya dan buntunya pada saat menyusun skripsi, dengan candaan ringan dan tingkahnya yang tak pernah gagal membuat penulis tersenyum. Terimakasih telah menjadi sumber semangat kecil yang sangat berarti, meskipun bantuan kalian sering berupa tawa daripada Solusi. Kehadiran kalian berdua adalah pengingat bahwa jeda dan tawa juga bagian dari perjuangan.
5. Kepada om dan tanteku tersayang (Bah Pit dan Mah Pit) terimakasih penulis ucapkan atas motivasi, nasihat, dukungan, dan semangat yang diberikan kepada penulis, terimakasih juga sudah menjadi salah satu donator untuk penulis dalam menjalankan masa perkuliahan. Semoga Tuhan YME selalu memberkati, melindungi, memberikan rezeki yang berlimpah, dan Kesehatan kepada kalian sekeluarga.
6. Kepada teman-teman terkasih penulis “Sang Bintang”, perjumpaan kita di bangku perkuliahan merupakan anugerah yang tidak pernah penulis sangka sebelumnya. Kalian bukan sekedar teman seperjalanan, melainkan keluarga yang tumbuh Bersama dalam suka dan duka proses akademik maupun kehidupan pribadi. Kehadiran kalian selalu menjadi tempat berbagi cerita, pendengar setia, serta penopang semangat yang mampu menerima penulis apa adanya tanpa menghakimi. Setiap tawa, diskusi, dan dukungan tulus yang tercipta diantara kita menjadi kekuatan tersendiri bagi penulis dalam

menghadapi berbagai tantangan selama masa perkuliahan. Pertemanan ini menjadi bukti bahwa kebersamaan yang dilandasi keikhlasan mampu melewati berbagai badai. Terimakasih atas setiap kenangan indah, setiap pelajaran hidup, dan setiap momen berharga yang telah kita lalui bersama. Semoga Tuhan YME senantiasa melimpahkan kebahagiaan, kesehatan dan kesuksesan dalam setiap langkah hidup kalian semua.

7. Kepada Sahabat-sahabat tercinta, yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas persahabatan yang kita jalin mulai dari SMP dan SMA, sampai sekarang, maupun bersahabatan yang baru kita jalin dari awal kuliah. Walaupun kita berada di jurusan yang berbeda, penulis ingin mengucapkan terimakasih atas semuanya, atas dukungan, atas segala nasihat, arahan, serta bantuan pada saat kita menyusun skripsi bersama-sama. Terimakasih atas bantuan dan dukungan yang tulus tanpa pamrih, baik dalam proses akademik maupun kehidupan pribadi penulis. Terimakasih atas kepedulian, kesabaran, dan ketulusan yang selalu kalian berikan. Semoga Tuhan YME senantiasa melimpahkan berkat, kebahagiaan, kesuksesan, dilancarkan dalam setiap proses dan langkah hidup kalian.
8. Kepada Bapak Dr. M. Doody Syahirul Alam, SE., M.Si dan Ibu Murniyati Yanur, M.I.P. selaku Dosen Pembimbing yang bukan hanya membimbing secara akademik, tetapi juga menjadi pengarah, penyemangat, dan motivator yang luar biasa. Terimakasih sebesar-besarnya penulis ucapkan kepada Bapak dan Ibu atas waktu, kesabaran, dan perhatian yang Bapak dan Ibu berikan selama proses penulisan skripsi ini, terimakasih telah

mempermudah setiap proses , selalu membuka pintu konsultasi dengan lapang, dan memahami segala kesulitan yang penulis hadapi. Tanpa bimbingan dan dukungan dari Bapak dan Ibu yang tulus, mungkin skripsi ini belum bisa selesai. Semoga Tuhan YME senantiasa melimpahkan berkat, kesehatan, serta balasan terbaik untuk setiap kebaikan dan ketulusan yang Bapak dan ibu berikan.

9. Kepada seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Palangka raya, khususnya Program studi Ilmu Pemerintahan, penulis ucapkan terimakasih atas bimbingan, ilmu pengetahuan, serta wawasan yang luas, yang diberikan kepada penulis selama proses perkuliah.
10. Kepada seluruh Staf Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Palangka Raya, terimakasih atas pelayanan yang diberikan, dan membantu dalam kelancaran proses pengurusan administrasi akademik selama masa perkuliahan.
11. Terimakasih penulis ucapkan kepada ayah (Yurio) cinta pertama penulis. Banyak hal dan proses yang menyakitkan yang penulis lalui tanpa peran sosok ayah, babak belur dihajar kenyataan yang terkadang tidak sejalan. Jujur selama ini penulis sangat iri melihat keluarga dari teman-teman penulis yang sangat cemara, ayah yang sayang kepada mereka, ayah yang selalu meluangkan waktu untuk anak-anak dan keluarganya, dan ayah yang selalu mengusahakan apapun untuk anak dan keluarganya. Dimana semua itu tidak pernah penulis rasakan. Penulis berusaha sekuat tenaga dan semampunya untuk melewati proses ini tanpa peran ayah yang menjadi

cinta pertama penulis, dan mengusahakan semuanya tanpa sosok ayah, meskipun ragamu ada tapi peranmu tidak pernah ada. Tetapi itu semua tidak mengurangi rasa bangga dan terimakasih penulis ucapkan atas kehidupan yang pernah ayah berikan kepada saya. Penulis tidak pernah membencimu sedikitpun, hanya saja kecewa karena peranmu sebagai ayah tidak ada. Penulis doakan agar Tuhan YME selalu melindungi ayah, dilimpahkan berkat dan kebahagiaan dimanapun ayah berada.

12. Selanjutnya, Penulis persembahkan skripsi ini untuk orang-orang yang selalu bertanya “kapan kamu wisuda dan kapan skripsimu selesai?”. Wisuda hanyalah bentuk seremonial akhir setelah melewati berbagai proses yang berat tanpa orang-orang tau perjuangan dan pengorbanan dalam menghadapinya. Terlambat lulus atau tidak lulus tepat waktu bukanlah sebuah kejahatan atau kegagalan serta bukanlah sebuah aib. Alangkah kerdilnya jika kecerdasan dan kesuksesan seseorang hanya diukur dari cepatnya lulus atau wisudanya. Bukankah sebaik-baiknya skripsi adalah skripsi yang diselesaikan entah itu tepat waktu maupun tidak. Untuk semua Mahasiswa yang sedang berproses, penulis sampaikan tetap semangat, pantang menyerah, serta yakin dan percaya kalau semua proses yang saat ini dirasa sangat sulit pasti bisa dilewatkan secara bertahap dan sabar, serta serahkan semuanya dalam doa kepada Tuhan YME.

13. *Last but not least*, terimakasih untuk septianti, diri penulis sendiri, atas perjuangan yang mungkin tidak banyak terlihat oleh orang lain, atas segala mimpi tentang karir besar yang diam-diam kamu perjuangkan, meskipun

belum menjadi takdirmu untuk berjalan kearah itu. Namun kamu berhasil membuktikan bahwa kamu mampu mengimbangi dan melewati segalanya dengan baik dan menyelesaikan perjalanan ini tepat waktu. Setiap lelah, setiap air mata, setiap keluh kesahmu, dan setiap doa yang kamu panjatkan dalam diam adalah bukti keteguhan dan kepercayaan hatimu. Kamu telah melakukan yang terbaik. Teruslah melangkah dengan penuh keyakinan, terus melangkah tanpa takut gagal, karena kegagalan bukan bukti kamu salah mencoba, kadang kegagalan itu adalah bukti kalau kamu berani memulai. Jangan pernah meragukan kekuatan yang ada dalam dirimu. Kamu layak bangga pada dirimu, kamu layak bahagia. Dan hari ini, izinkan penulis berkata: *I'm so pround of you, Septianti.*

KATA PENGANTAR

Mengucapkan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala anugerah dan berkah-Nya yang memungkinkan penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA BIDANG PERBENDAHARAAN BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET DAERAH KOTA PALANGKA RAYA” diselesaikan dengan baik.

Dalam pembuatan skripsi ini terdapat banyak tantangan dan kesulitan yang peneliti alami, namun akhirnya berhasil mengatasinya, berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moral maupun finansial. Pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan banyak terimakasih kepada:

1. Tuhan yang Maha Esa sampai saat ini masih memberikan Kesehatan, Kebugaran Jasmani dan Rohani serta Kenikmatan yang tiada tanding.
2. Bapak Prof. Bhayu Rhama, S.T., MBA., Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Palangka Raya.
3. Bapak Dr. Anyualatha Haridison, M.Si, selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Palangka Raya.
4. Bapak Dr. M. Doddy Syahirul Alam, SE., M.Si, selaku Wakil Dekan Bidang Umum dan Keuangan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Palangka Raya
5. Ibu Ester Sonya Ulfaritha Lapalu, M.Si, selaku Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Palangka Raya.

6. Bapak Plt. Bismar Harris Satriawan, S.I.P., M.I.P selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Palangka Raya.
7. Bapak Dr. M. Doody Syahirul Alam, SE., M.Si, selaku Dosen Pembimbing I yang dengan sabar memberikan bimbingan, saran dan motivasi selama proses penelitian skripsi.
8. Ibu Murniyati Yanur, M.I.P. selaku Dosen Pembimbing II Yang juga sabar dan senang hati memberikan bimbingan saran dan masukan selama proses penulisan skripsi.
9. Serta orang Tua Ibu (Eliansi) dan Ayah (Miloyanto) Terkasih, Tercinta, Tersayang yang selalu mendoakan, memberikan dukungan motivasi penuh ,selalu mengingatkan, dan menyemangati serta menemani penulis sampai saat ini.

Palangka Raya, 2026

SEPTIANTI
NIM. 223020703073

ABSTRACT

Septianti, 223020703073, Program Sarjana, Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Palangka Raya, Palangka Raya, 2026. Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bidang Perbendaharaan Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kota Palangka Raya. Tim pembimbing: Dr.M.Doddy Syahirul Alam, S.E., M.Si., Murniyati Yanur, M.I.P, Dr. Yunita Asmawati., S.IP., MSi, Sarmito, S.Ak., M.I.P.

This study aims to describe and analyze the service quality in the Treasury Division of the Regional Financial and Asset Management Agency (BPKAD) of Palangka Raya City, as well as to empirically examine the influence of internal and external factors on that service quality. The analysis of service quality in this research is measured using the SERVQUAL model, which consists of five main dimensions: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy, and it also applies the principles of Good Governance. Empirical phenomena in the field indicate constraints such as the limited number of human resources at the service counters, reliance on manual recording systems, and the suboptimal visualization of service information systems, all of which lead to inefficiencies in waiting time.

The research method employed is a quantitative approach with a survey method. The population in this study is not precisely known (unknown population), so sampling was carried out using a Non-Probability Sampling technique with an Accidental Sampling method. The number of respondents serving as the sample in this research is 76 service users. Data were collected using a structured questionnaire with a 1–5 Likert scale. The research instrument was declared valid based on the Pearson correlation test and reliable through the Cronbach's Alpha test. The data analysis technique applied is multiple linear regression analysis, processed using SPSS version 27.

The findings indicate that the overall service quality in the Treasury Division of BPKAD Palangka Raya City falls into the good category. Internal organizational readiness (HR competence, infrastructure, work culture) and external support (regulation and digital adoption) are key determinants in optimizing public service delivery. Based on the results, it is recommended that BPKAD Palangka Raya City increase the number of counter staff to reduce queues, transform manual systems into digitalized treasury administration, and provide comprehensive service information media (such as pamphlets and a website) in order to continuously realize the principles of good governance.

Keywords: Service Quality, SERVQUAL, Internal Factors, External Factors, Local Treasury.

ABSTRAK

Septianti, 223020703073, Program Sarjana, Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Palangka Raya, Palangka Raya, 2026. Analisis Kualitas Pelayanan Pada Bidang Perbendaharaan Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kota Palangka Raya. Tim pembimbing: Dr.M.Doddy Syahirul Alam, S.E., M.Si., Murniyati Yanur, M.I.P, Dr. Yunita Asmawati., S.IP., MSi, Sarmito, S.Ak., M.I.P.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan pada Bidang Perbendaharaan Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Kota Palangka Raya , serta menguji secara empiris pengaruh faktor internal dan faktor eksternal terhadap kualitas pelayanan tersebut. Analisis kualitas pelayanan dalam penelitian ini diukur menggunakan teori SERVQUAL, yang memiliki lima dimensi utama yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Serta menerapkan prinsip-prinsip *Good Governance* (tata Kelola pemerintahan yang baik). Fenomena empiris di lapangan menunjukkan adanya kendala keterbatasan kuantitas sumber daya manusia (SDM) di loket pelayanan, ketergantungan pada sistem pencartatan manual, serta belum optimalnya visualisasi sitem informasi pelayanan yang mengakibatkan inefisiensi waktu tunggu.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi dalam penelitian ini bersifat tidak diketahui secara pasti (unknown population), sehingga penarikan sampel dilakukan melalui teknik Non-Probability Sampling dengan metode Accidental Sampling. Jumlah responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 76 orang pengguna layanan. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner terstruktur dengan Skala Likert 1-5. Instrumen penelitian telah dinyatakan valid berdasarkan uji korelasi Pearson dan reliabel melalui uji Cronbach's Alpha. Teknik analisis data yang diterapkan adalah analisis regresi linier berganda yang diolah menggunakan perangkat lunak SPSS versi 27.

Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Bidang Perbendaharaan BPKAD Kota Palangka Raya secara umum tergolong baik. Kesiapan internal organisasi (kompetensi SDM, infrastruktur, budaya kerja) serta dukungan eksternal (regulasi dan adopsi digital) menjadi penentuan utama dalam optimalisasi pelayanan publik. Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar BPKAD Kota Palangka Raya melakukan penambahan kuantitas aparatur loket untuk mereduksi antrean, mentransformasi sistem manual ke digitalisasi administrasi perbendaharaan, serta menyediakan media informasi pelayanan (seperti pamphlet dan situs web) secara komprehensif guna memanifestasikan prinsip *good governance* secara berkelanjutan.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, SERVQUAL, Faktor Internal, Faktor Eksternal, Perbendaharaan Daerah.*

DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	xi
ABSTRACT	xiii
ABSTRAK.....	xiv
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	11
2.1 Teori SERVQUAL.....	11
2.2 Kualitas Pelayanan dan Faktor Yang Mempengaruhi.....	12
2.2.1 Pengertian Kualitas	12
2.2.2 Pengertian Pelayanan.....	14
2.2.3 Indikator Kualitas Pelayanan.....	16
2.3 Standar Pelayanan untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	17
2.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	19
2.4.1 Faktor Internal.....	19
2.4.2 Faktor Eksternal.....	20

2.5 Pemerintahan yang Baik (<i>Good governance</i>).....	20
2.6 Hubungan <i>Good Governance</i> dengan Kualitas Pelayanan.....	21
2.7 Penelitian Terdahulu.....	25
2.8 Kerangka Berpikir	31
2.9 Hipotesis.....	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	34
3.1 Jenis Penelitian.....	34
3.2 Tempat Dan Waktu Penelitian	34
3.3 Waktu Penelitian.....	35
3.4 Populasi dan Sampel.....	36
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.6 Validitas dan Realibilitas.....	39
3.7 Teknik Analisis Data.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN	44
4.1 Gambaran Umum atau Objek Penelitian	44
4.2 Deskripsi Responden	44
4.3 Hasil Penelitian	45
4.3.1 Uji Kualitas Data.....	45
4.3.1.1 Uji Validitas	45
4.3.1.2 Uji Reliabilitas	48
4.3.2 Uji Regresi Linier Berganda	49
4.3.3 Uji t.....	50
4.3.4 Uji f	51
4.3.5 Koefisien Determinasi (R).....	52
BAB V PEMBAHASAN	53
5.1 Pembahasan Hasil Penelitian.....	53
5.1.1 Pengaruh Faktor Internal (X1) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y) pada Bidang Perbendaharaan BPKAD Kota Palangka Raya.....	53

5.1.2	Pengaruh Faktor Eksternal (X2) Terhadap Kualitas Pelayanan (Y) pada Bidang Perbendaharaan BPKAD Kota Palangka Raya.....	55
5.1.3	Pengaruh Faktor Internal (X1) dan Faktor Eksternal (X2) Secara Simultan Terhadap Kualitas Pelayanan (Y).....	56
5.1.4	Berdasarkan Teori Good Governance	62
5.1.5	Berdasarkan Teori Standar Pelayanan	66
BAB VI PENUTUP		68
6.1	Kesimpulan.....	68
6.2	Saran	70
Daftar Pustaka.....		71

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3.1 Waktu Penelitian.....	35
Tabel 4.1 Profil Responden.....	45
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas	46
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas	48
Tabel 4.4 Hasil Regresi Linier Berganda	49
Tabel 4.5 Hasil Uji t.....	50
Tabel 4.6 Hasil Uji f.....	51
Tabel 4.7 Hasil Koefisien Determinasi	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. .1 Kerangka Berpikir.....	32
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

1. LAMPIRAN Dokumentasi di Bidang Perbendaharaan Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Kota Palangka Raya
2. LAMPIRAN Kuesioner Penelitian Pada Bidang Perbendaharaan Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kota Palangka Raya
3. LAMPIRAN Hasil Pengumpulan Data Variabel X1
4. LAMPIRAN Hasil Pengumpulan Data Variabel X2
5. LAMPIRAN Hasil Pengumpulan Data Variabel Y
6. LAMPIRAN Hasil Olah Data Menggunakan Aplikasi SPSS

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Agus Dwiyanto. (2005). *Mewujudkan Good Governance melalui pelayanan Publik*, Gadjah Mada University Press,

Azan, A. R., Hanif, A., Fitri, A. T., Daerah, P., & Publik, P. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*.

Bachtiar, M. Y., Ismiyah, E., & Rizqi, A. W. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual Guna Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Pelayanan Jasa Transportasi Terminal Maulana Malik Ibrahim*.

Ilmiah, J., & Farmasi, B. (2022). *DAN KEPUASAN KONSUMEN DINAS KESEHATAN KOTA BEKASI* Budi Indrawati. 1, 45–52.

Jacob, J., Husen, A., & Permatasari, D. (n.d.). *BUKU AJAR : PENGELOLAAN KEUANGAN*.

Jenderal, D., Keuangan, B., & Negeri, K. D. (2019). *Buku pintar pengelolaan keuangan daerah*.

Kasiram, H. Moh. (2008). *Metodologi Penelitian Kualitatif – Kuantitatif*. Malang: UIN Malang

Mulyadi, Deddy. 2015. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: cv, Alfabeta.

Naffis, A., & Shintya, A. (2024). *Tantangan Kompetensi SDM dalam Menghadapi*

Era Digital : Sebuah Literatur Review. 01(02), 53–59.

Nurcholis, Hanif. (2007). *Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta:Grasindo

Septi Atik Winarsih & Ratminto, (2010).*Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar.

Sugiono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung : Alfabeta

JURNAL

Abdullah. (2016). *Kualitas Pelayanan Surat Perintah Pencairan Dana Di Bidang Perbendaharaan Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kabupaten Sigi. Jurnal Katalogis, 4(3), 82–93.*

Agus Jalak, Lely Indah Mindarti, F. N. (2023). *Analisis Kualitas Pelayanan Penerbitan Surat Perintah Dan Aset Daerah Kabupaten Yakuimo. Jurnal Administrasi Publik, 6(25), 111–122.*

Ali, K., & Rizky, R. N. (n.d.). *Analisis kualitas pelayanan pencairan dana di kantor pelayanan perbendaharaan negara (kppn) medan i. 331–342.*

Arnisyahsari,A. (2020). *Analisis pelayanan pada kantor pelayanan perbendaharaan negara tanjungpinang.*

Aulia, F. Z., & Handayani, N. (2024). *Peran Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Dalam Penyajian Laporan Keuangan Pemerintah Daerah.*

Jurnal Ilmu Dan Riset<http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/a>

rticle/view/5821%0Ahttp://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/articl
e/download/5821/5866

Azan, A. R., Hanif, A., Fitri, A. T., Daerah, P., & Publik, P. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. 19(1), 39–46.

Damayanti, S., & Tukiman. (2025). *Efektivitas Sistem Informasi Pemerintahan Daerah Dalam Mengoptimalkan Pengelolaan Keuangan Di Badan Pengelolaan Keuangan Dan Adet Daerah Kabupaten Bojonegoro*. *Journal Publicuho*, 8(2), 1184–1189. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v8i2.788>

Dame, M. (2020). *Penerapan Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik*.

Devinci, M. Y., Dekrita, Y. A., & Samosir, M. S. (2023). *Analisis Efisiensi Dan Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah Di Kabupaten Sikka*. 9(2).

Ilmiah, T. I., Djamin, Z., Tinggi, S., Ekonomi, I., & Info, A. (2022). *Majalah Ilmiah Manajemen*. 11, 144–153.

Jitmau, Y. (2024). *Perencanaan Sumber Daya Manusia Untuk Meningkatkan Kinerja Aparatur Sipil Negara*. 2(3).

Jurnal, J., & Mea, I. (2025). *JIMEA | Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen , Ekonomi , dan Akuntansi)*. 9(1), 2142–2161.

Kabupaten, P., Tengah, B., Syafitri, D. E., Farozzi, N., & Hidayat, R. Al. (2024). *Keuangan Daerah (Studi Pada Kantor Mal Pelayanan)*. 10(2), 241–250.

Keuangan, E. P., Makassar, K., Wahyuni, S., Aqzah, A., & Razak, S. R. (2025). *Al-*

Kharaj : Jurnal Ekonomi , Keuangan & Bisnis Syariah Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah. 7, 721–731.

<https://doi.org/10.47467/alkharaj.v7i3.5574>

Keuangan, P., & Nomor, U. (2015). *Salina n*.

Keuangan, P., Di, D., Jayapura, K., Irwati, C., Maikel, T., Minterlin, W., & Kenangalem, T. (2025). *Peran Sistem Informasi Pemerintah Daerah Dalam*. 8, 15–22.

Labschool, L. P. (2020). *Jurnal administrasi pendidikan. 17*(2), 149–162.

Muttaqin, I., Adiranti, U., Dewi, R., & Rf, Z. (2023). *Issn 2460 –. 9*(77), 2310–2318.

Putu, N., & Widanti, T. (n.d.). *Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik : Sebuah Tinjauan Literatur. 3*(1), 73–85.

Reformasi, D. A. N., & Republik, B. (2021). *No Title. 3*, 1–124.

Rompas, F. V., & Kindangen, W. D. (2022). *Analisis Kualitas Laporan Keuangan Pada Badan Pengelola Keuangan dan Barang Milik Daerah Kota Manado. Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum (Ekonomi, Sosial, Budaya, Dan Hukum), 6*(1), 641–648.

<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lppmekosobudkum/article/view/4245>

4

S, D. M., & Muhibuddin, A. (2024). *Strategi Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah*

- Kota Makassar Public Service Strategy on the Performance of State Civil Apparatus at Regional Financial and Asset Management Area of Makassar City Pendahuluan*. 2(2), 54–62. <https://doi.org/10.35965/pja.v2i2.5140>
- Sahuleka, E. C., Sabandar, S. Y., & Pasae, Y. (2025). *Analisis Kualitas Laporan Keuangan di Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Nabire Pendahuluan*. 1(1), 165–172.
- Tinggi, S., & Administrasi, I. (2022). *Analysis of Service Quality at the Regional Financial and Asset Management Office of South Bengkulu Regency Analisis Kualitas Pelayanan pada Dinas Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Bengkulu Selatan*. 3(1), 285–292.
- Wahongan, J. L., Ogi, I. W. J., Tielung, M. V. J., Kinerja, A., Dalam, P., Administrasi, P., Di, P., Tielung, M. V. J., Manajemen, J., & Ekonomi, F. (2024). *Jurnal EMBA Vol . 12 No . 4 Oktober 2024 , Hal . 225-236*. 12(4), 225–236.
- Waruwu, M., Pendidikan, M. A., Kristen, U., & Wacana, S. (2023). *Pendekatan Penelitian Pendidikan : Metode Penelitian Kualitatif , Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*. 7, 2896–2910.
- Yanto, E. S., & Milik, B. (2022). *KEUANGAN DAN ASET DAERAH KOTA PALANGKA RAYA Management of Regional Property in the Financial Management Agency and Regional Assets in the City of Palangka Raya Abstrak*. April.

Yusuf, I., Jaya, A., & Buku, A. (2025). *Analisis Pengaruh Kemampuan Sumber Daya Manusia pada Kinerja Perbendaharaan di BPPKAD Kabupaten Intan Jaya*. 4(1), 612–621.

