



**Juhanperak**  
**e-ISSN : 2722-984X**  
**p-ISSN : 2745-7761**

## **OPTIMALISASI PELAYANAN PEGAWAI DI LOKET PERBENDAHARAAN DAN KASDA KANTOR BADAN PENGELOLA KEUANGAN DAN ASET DAERAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI**

**Yusrizal Setiawan<sup>1</sup>, Rika Ramadhanti<sup>2</sup>, Sahri Muharam<sup>3</sup>**

Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi  
Jl.Gatot Subroto KM.7 Kebun Nenas, Desa Jake, Kab.Kuantan Singingi  
email: [yusrizalsetiawan21@gmail.com](mailto:yusrizalsetiawan21@gmail.com)<sup>1</sup>, [rika.rasyidin@gmail.com](mailto:rika.rasyidin@gmail.com)<sup>2</sup>,  
[sahrimuharampku@gmail.com](mailto:sahrimuharampku@gmail.com)<sup>3</sup>

### *Abstract*

*This research was conducted at BPKAD Kuantan Singingi. This research aims to find out about Optimizing Employee Performance in Improving Service Quality at the regional treasury and cash counters at the Kuantan Singingi BPKD Office. The informants in the research were 8 people using purposive sampling and saturated sampling. The author found that there was a problem that the Optimization of Employee Services at the regional treasury and cash counters at the Kuantan Singingi Regional Financial and Asset Management Agency (BPKAD) Office was not yet effective. This research uses descriptive qualitative research methods. Researchers analyzed data from various sources obtained from the field using data collection methods by conducting interviews, observation and documentation. In this research, it can be concluded that the optimization of employee services at the regional treasury and cash counter at the Kuantan Singingi Regency Regional Financial and Asset Management Agency office has been running quite well but is not yet optimal. This can be seen from the results of the author's interviews with informants in the field.*

**Keywords:** *Optimization, Quality, Service*

### **Abstrak**

Penelitian ini dilakukan di BPKAD Kuantan Singingi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang Optimalisasi Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Loket perbendaharaan dan kas daerah Kantor BPKD Kuantan Singingi. Informan pada penelitian adalah sebanyak 8 Orang menggunakan *sampling purposive* dan *sampling jenuh*. Penulis menemukan ada permasalahan bahwa belum efektifnya Optimalisasi Pelayanan Pegawai Di Loket perbendaharaan dan kas daerah Kantor Badan Pengelola Keungan Dan Aset Daerah (BPKAD) Kuantan Singingi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Peneliti menganalisa data dari berbagai sumber yang didapat dari lapangan dengan menggunakan metode pengumpulan data dengan melalakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa optimalisasi pelayanan pegawai diloket perbendaharaan



dan kas daerah kantor Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kuantan Singingi sudah berjalan dengan cukup baik tetapi belum optimal. hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara penulis dengan informan di lapangan.

### **Kata Kunci : Optimalisasi, Kualitas, Pelayanan**

#### **1. PENDAHULUAN**

Optimalisasi biasanya dilakukan jika seseorang menginginkan pekerjaan menjadi maksimal dan efisien. Untuk mencapai tujuan itu, para pelaku pekerjaan itu akan mengambil beberapa langkah yang strategis dan menguntungkan.

Secara umum, pengertian optimalisasi adalah sebuah proses menemukan praktik terbaik yang dilakukan untuk mencapai hasil yang maksimal dan ideal dengan memanfaatkan sumber daya yang ada sebaik mungkin.

Sebagai salah satu bagian organisasi pemerintahan di kabupaten Kuantan Singingi BPKAD mempunyai tugas membantu bupati dalam melaksanakan fungsi tugas penunjang urusan pemerintahan khusus bagian penunjang bidang keuangan daerah.

Baiknya kinerja pegawai BPKAD kuansing secara umum juga berkaitan dengan berbagai faktor baik yang bersumber dari organisasi. Seperti yang telah diuraikan sebelumnya, bahwa diantara aspek penting yang berhubungan dengan kinerja pegawai, tanpa mengabaikan arti pentingnya aspek yang lainnya adalah aspek yang berkaitan dengan pelatihan pegawai.

Menurut peraturan menteri pendayagunaan aperatur Negara dan reformasi birokrasi Republik Indonesia nomor 15 tahun 2014

“komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tariff, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Jika suatu instansi pemerintah dan lembaga lainnya mampu menarapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik”

Pelayanan publik merupakan segala rangka kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga Negara atau penduduk atas suatu barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan terkait dengan kepentingan public dalam bentuk pelayanan administrasi yaitu pembuatan Surat Tanda Setor (STS), Surat Penyediaan Dana (SPD), Surat Pertanggung Jawaban Mutlak (SPTJM), Surat Perintah Membayar (SPM), Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D), Surat Keterangan Pemberhentian Gaji (SKPP).

Kualitas pelayaan merupakan suatu kondisi dimana terciptanya hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa , manusia. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya ranggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia Apabila layanan diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan berkualitas. Sebaliknya jika dikatakan pelayanan itu tidak berkualitas. baik buruk nya kualitas



pelayanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah, pelayanan yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan.

Dan pada saat peneliti melaksanakan kegiatan magang bahwa pelayanan di loket perben dan kasda kantor BPKAD Kuantan Singingi belum terlaksana dengan baik. Di karenakan masih ada para pegawai atau staff diloket tersebut belum mengetahui tugas dan fungsi pokok tanggung jawab dibidangnya. Peneliti melihat masih ada pegawai yang tidak tau dengan tugas nya dikarenakan masih banyak bertanya ke pengolala didalam. Sehingga pelayanan diloket perben dan kasda di kantor BPKAD Kuantan Singingi tidak optimal dikarenakan para staff atau pegawai belum memahami dan melaksanakan tugas pokok dan fungsi dibidang tanggung jawabnya sendiri.

Penelitian ini bertujuan untuk Optimalisasi Pelayanan Pegawai Di Loket perpendahraan dan kas daerah Kantor Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah (BPKAD) Kuantan Singingi. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk dilakukan karena temuan ini dapat dimanfaatkan untuk sebagai informasi bagi pihak yang berkepentingan terutama kepada pemerintah Kantor Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah (BPKAD) Kuantan Singingi serta sebagai tambahan dalam memperdalam ilmu pengetahuan tentang pelayanan oleh Kantor Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah (BPKAD) Kuantan Singingi.

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Landasan Teori**

#### **2.1.1 Teori Administrasi Negara**

Kata “administrasi” yang kita kenal saat ini di Indonesia berasal dari kata *administrare* (latin:*ad* = pada, *ministrate* = melayani). Dengan demikian ditinjau dari asal kata, administrasi berarti “memberikan pelayanan kepada mereka”. Kata “administrasi” juga berasal dari kata “*administratiton*” (*to administer*). Kata *to administer* dapat berarti *to manage* (mengelola) dan *to direct* (mengerakkan). Ini berarti administrasi merupakan kegiatan mengelola atau mengerakkan.

Menurut Sondang (dalam Syafie, 2019 : 5) Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.



Menurut Herbert A. Simon (dalam Syafie, 2019 : 4) administrasi dapat dirumuskan sebagai kegiatan-kegiatan kelompok kerja sama untuk mencapai tujuan-tujuan bersama.

### **2.1.2 Teori/Konsep Sumber Daya Manusia**

Manajemen sumber daya manusia disingkat MSDM adalah suatu ilmu atau cara bagaimana hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki individu secara efesien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan bersama perusahaan, karyawan, dan masyarakat menjadi maksimal. MSDM didasari pada suatu konsep bahwa setiap karyawan adalah manusia bukan mesin dan bukan semata menjadi sumber daya bisnis.

Menurut Henry Simamora (dalam Ni Wayan, 2022 : 2) manajemen sumber daya manusia adalah sebagai pedayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balasan jasa dan pengelolaan terhadap individu anggota organisasi atau kelompok bekerja. Manajemen sumber daya manusia juga menyangkut desai dan implementasi sistem perancanaan, penyusunan personalia, pengembangan karyawan, pengelolaan karir, evaluasi kerja, kompensasi karyawan dan hubungan perburuhan yang mulus.

Menurut Melayu SP. Hasibuan (dalam Ni Wayan, 2022 : 1) manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

### **2.1.3 Teori/Konsep Organisasi**

Organisasi merupakan salah satu perkumpulan orang-orang yang telah dibentuk dalam sebuah kelompok atau organisasi ini bertugas untuk saling bekerjasama demi menggapai keberhasilan dan tujuan bersama.

Menurut Jones dan George (dalam Suprihanto, 2014 : 2) organisasi merupakan suatu kumpulan orang yang bekerja sama dan mengoordinasikan tindakan mereka untuk mencapai berbagai macam tujuan dan hasil yang diinginkan pada masa depan.

Menurut Ambarwati (2018 : 2) organisasi diartikan sebagai suatu kelompok terdiri atas dua atau lebih orang yang saling bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu secara bersama. Organisasi merupakan wadah atau tempat berkumpulnya orang dengan sistematis, terpimpin, terkendalai, terencana, rasional dalam memanfaatkan segala sumber daya baik metode, material, lingkungan dan uang serta sarana dan prasarana, dan lain sebagainya dimana digunakan secara efisien dan efektif untuk bisa mencapai tujuan organisasi.

### **2.1.4 Teori/Konsep Pelayanan**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pelayanan merupakan suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Menurut Dwiyanto (dalam Ahmad Mustanir, 2022 : 19) pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas-aktivitas kegiatan yang dilakukan oleh birokrasi publik guna memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga Negara yang membutuhkan peralatan publik.

Menurut Moenir (dalam Ahmad Mustanir, 2022 : 20) pelayanan publik ialah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.



### **2.1.5 Teori/Konsep Optimalisasi**

Optimalisasi atau optimasi yaitu suatu proses untuk mencapai hasil yang ideal atau optimasi ( nilai efektif yang dapat dicapai ). Optimasi dapat diartikan sebagai suatu bentuk mengoptimalkan sesuatu hal yang sudah ada, ataupun merancang dan membuat sesuatu secara optimal.

Optimalisasi biasanya dilakukan jika seseorang menginginkan pekerjaan menjadi maksimal dan efisien. Untuk mencapai tujuan itu, para pelaku pekerjaan itu akan mengambil beberapa langkah yang strategis dan menguntungkan.

Menurut Poerwadarminta (dalam Ali,2014 : 124) optimalisasi adalah hasil yang dicapai sesuai dengan keinginan, jadi optimalisasi merupakan pencapaian hasil sesuai harapan secara efektif dan efisien.

Menurut Winardi (dalam Ali,2014: 124) optimalisasi adalah ukuran yang menyebabkan tercapainya tujuan jika dipandang dari sudut usaha.

## **3. METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Amiruddin (2016 : 49) penelitian deskriptif adalah penelitian ini pada usaha mengungkapkan suatu masalah atau keadaan atau peristiwa sebagai mana adanya sehingga bersifat sekedar mengungkapkan fakta (*fact finding*).

Menurut Ramadhan (2021 : 7) penelitian deskriptif adalah penelitian dengan metode untuk menggambarkan suatu hasil penelitian. Sesuai dengan namanya, jenis penelitian deskriptif memiliki tujuan untuk memberikan deskripsi, penjelasan, juga validasi mengenai fenomena yang tengah diteliti.).

## **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Optimalisasi Pelayanan Pegawai Di Loket perbendaharaan dan kas daerah Kantor Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah (BPKAD) Kuantan Singgingi. Berdasarkan data yang dianalisis maka dilakukan pembahasan tentang hasil penelitian. Maka indikator yang menjadi penilaian dan dapat ditarik kesimpulannya sebagai berikut:

### **1. Motivasi Kerja**

Menurut analisa dan pengamatan penulis yang telah dilakukan oleh penulis dilapangan mengenai motivasi kerja. bahwa motivasi adalah penggerak atau pendorong bagi seseorang untuk mau bertindak dan bekerja dengan giat dan semangat sesuai dengan tugas dan kewajibannya sehingga tujuan utama dari kantor atau organisasi tersebut tercapai. Motivasi untuk meningkatkan kinerja seseorang menyangkut berbagai bentuk dan cara. Diantara nya dengan cara memberikan motivasi langsung tertuju kepada masing-masing individu. Salah satunya dengan memberikannya gaji sesuai dengan kinerja nya dan akan meningkatkan kesejahteraan pegawai dan meningkatkan kualitas kinerjanya. Karena orang bekerja harus digaji,



apabila tidak digaji maka orang tersebut tidak mau bekerja. dan gaji juga harus sesuai dengan pekerjaannya agar para pekerja semangat dan mengoptimalkan pekerjaannya . dapat diketahui bahwa dengan adanya gaji sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Karena dengan adanya gaji orang mau bekerja. dengan adanya gaji yang sesuai dengan kinerja nya akan meningkatkan kualitas nya. dan dapat diketahui juga, gaji juga tidak mempengaruhi lansung terhadap pekerjaan. Dikarenakan apabila bekerja di instansi pemerintah maka kewajiban pekerja itu mendapatkan gaji dari instansi pemerintah tersebut.

Gaji yang diterima pegawai merupakan cerminan dari apa yang telah mereka berikan kepada instansi. Dengan memberikan gaji yang sesuai dan tepat waktu kinerja pegawai dapat memuaskan dan meningkatkan kualitas kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan. Namun kenyataan yang di temui penulis dilapangan bahwa gaji yang diterima pegawai sering kali terlambat dibayarkan. Hal seperti inilah yang membuat atau menyebabkan pelayanan yang dilakukan pegawai lambat atau tidak maksimal.

Selain gaji fasilitas juga berpengaruh terhadap motivasi kerja. Dikarenakan fasilitas adalah penunjang utama dalam kenyamanan untuk memberikan pelayanan ke penerima layanan. begitu juga penghargaan juga terhadap motivasi kerja dikarenakan mendapatkan rewards atau penghargaan akan lebih meningkatkan kualitas kerja dalam memberikan pelayanan. Dan dikarenakan fasilitas yang bagus tentu akan membuat kualitas pekerjaan maupun pelayanan akan meningkat. Baik yang memberikan pelayanan maupun yang menerima layanan tersebut.

begitu juga fasilitas dan penghargaan dikantor seperti layanan internet. Seperti penulis menemukan kendala jaringan dan dikantor harus menggunakan wifi sedangkan kerja pegawai sudah dengan sistem apabila lampu mati maka terjadi kendala dalam bekerja dan memberikan pelayanan. Dan penulis mengamati selama hamper sebulan dikantor selama magang minim penghargaan yang didapat pegawai baik dari atasan atau instansi tersebut. Karena pas penulis melakukan magang jarang terjadi pemberian rewards terhadap pegawai.

## 2. Kemampuan Aperatur

Menurut analisa penulis dan pengamatannya yang telah dilakukan penulis dilapangan mengenai indikator kemampuan aperatur, bahwa Kemampuan aperatur adalah kapasitas seseorang dalam melakukan tugas dan kinerjanya dengan memanfaatkan semua potensi yang ada pada dirinya sesuai dengan tujuan. Kemampuan aperatur memberikan pengaruh lebih besar dari pada perilaku aparatus terhadap kualitas pelayanan. Kemampuan yang dimaksud adalah kemampuan aperatur pegawai diharapkan memiliki kemampuan kerja, pengetahuan, kompetensi pendidikan dan keterampilan dalam memberikan pelayanan.

Kemampuan aparatur sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, kepuasan pelanggan akan dapat diraih semaksimal mungkin apabila didukung dengan kemampuan aparatur yang bagus. Agar menghasilkan kualitas pelayanan yang memuaskan untuk pelanggan maka instansi harus mengupayakan agar aparatur memiliki kemampuan kerja yang bagus dan sesuai dengan bidangnya masing – masing sehingga memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat dan bisa mencapai tujuan dari instansi tersebut.



Dapat diketahui bahwa pengetahuan mempengaruhi kualitas pelayanan publik dalam memberikan pelayanan. Dikarenakan orang yang akan bekerja harus mempunyai pengetahuan. Dan sangat penting dikarenakan orang yang memberikan pelayanan harus mempunyai pengetahuan yang luas. Karena pegawai yang bekerja harus mempunyai pengetahuan yang luas agar dia bisa dipekerjakan dan pekerjaannya kan optimal. Jika pengetahuan pegawai tersebut minim maka akan lebih susah melakukan suatu pekerjaan.

Begini juga kompetensi pendidikan dalam bekerja mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Karena kompetensi pendidikan sangat penting dalam bekerja agar sesuai didalam bidang bekerja nya. Dan penulis menganalisa dari wawancara yang telah dilakukan penulis bahwa kompetensi pendidikan sangat penting. Agar memudahkan pekerjaan. Karena dengan adanya kompetensi pendidikan akan mudah memperkerjakan pegawai sesuai dengan bidang pendidikannya.

Diketahui juga bahwa keterampilan mempengaruhi kualitas pelayanan publik dalam memberikan pelayanan. Keterampilan sangat perlu dalam memberikan kualitas pelayanan. Dikarenakan keterampilan yang bagus tentu akan meningkatkan kualitas pelayanan. Orang yang memberikan pelayanan harus mempunyai keterampilan yang bagus agar orang yang mendapatkan pelayanan tersebut puas atau menganggap kualitas pelayanan yang diberikan pegawai dikantor tersebut sudah bagus. maka pegawai harus mempunyai keterampilan yang bagus agar meningkatkan pelayanan.

Kualitas pelayanan yang kurang baik akan menyebabkan pemborosan waktu dan sumber daya lainnya yang meningkatkan resiko terjadinya kesulitan. Pelayanan yang berkualitas apabila penyelenggara atau pegawai pelayanan benar-benar professional, mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawab. Terkait hal tersebut maka instansi pemerintahan kantor badan pengelola keuangan dan asset daerah kuantan singging perlu memiliki suatu daya kesanggupan keterampilan dan pengetahuan terhadap pekerjaan terutama dalam pelayanan publik.

### 3. Pengawasan/Kontrol

Menurut analisa penulis dan pengamatannya yang telah dilakukan penulis dilapangan mengenai indikator pengawasan/kontrol, bahwa Pengawasan adalah suatu proses kegiatan yang dilakukan untuk memantau, mengukur dan bila perlu melakukan perbaikan atas pelaksanaan pekerjaan sehingga apa yang telah direncanakan dapat dilaksanakan sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Pengawasan yang dilakukan adalah untuk mendukung kelancaran bekerja sehingga dapat terwujudnya sesuai rencana. Dalam sebuah organisasi peningkatkan kinerja dapat dilakukan dengan cara dilakukannya pengawasan yang baik dari pemimpin.

Yang dilihat penulis dilapangan bahwa pengawasan dari pimpinan atau instansi masih kurang dilakukan. Jarang sekali memantau secara langsung aperatur dalam bekerja lantaran pemerintahan itu banyak kesibukan. Dan inilah salah satu sebabnya atau penyebab aperatur lalai dalam menyelesaikan pekerjaanya terutama diloket perben dalam pelayanan. Dalam hal ini pengawasan dari pimpinan maupun instansi BPKAD kuantan singgi sangat penting dalam memberikan arahan maupun motivasi kepada aperatur agar mereka bisa bekerja dengan baik.



Dapat menyelesaikan pekerjaan dengan waktu yang tepat agar hasil yang diinginkan sesuai yang diharapkan.

Begitu juga kontrol dari kantor juga sangat minim yang telah diamati penulis, dan ada juga salah satu pegawai yang tidak tau persyaratan yang dibutuhkan oleh para pelayanan. Maka harus perlu kontor dan pengawasan baik dari atasan dan kantor tersebut. Agar pekerjaan tidak ada yang salah, dan meningkatkan kualitas pekerjaan tersebut terutama dalam pelayanan.

Pengoreksi dari kantor juga harus terus meneliti atau dikoreksi betul-betul agar tidak terjadi kesalahan terus menerus dari pegawai. Dan orang melakukan atau yang mendapat kan pelayanan dari orang yang memberikan pelayanan tersebut, tidak bolak balik untuk memenuhi kelengkapan persyaratan dokumennya dikarenakan pegai yang tidak mengetahui persyartannya secara lansung.

Pemerintahan kantor badan pengelolaan keuangan dan asset daerah kuantan singing memberikan motivasi dan contoh yang baik kepada aperatur supaya lebih semangat serta dapat bekerja dengan baik. Karena pengawasan, kontro dan pengoreksi itu sangat penting dengan adanya itu maka pekerjaan akan lebih maksimal dan jauh dari kata-kata salah. Jika aperatur bekerja deengan baik dapat menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu tentunya juga akan memberikan kepuasan terhadap orang yang mendapatkan pelayanan tersebut.

#### 4. Prilaku

Menurut analisa penulis dan pengamatannya yang telah dilakukan penulis dilapangan mengenai indikator prilaku, bahwa Perilaku merupakan seperangkat perbuatan atau tindakan seseorang dalam melalukan respon terhadap sesuatu dan kemudian dijadikan kebiasaan karena adanya nilai yang diyakini. Perilaku kerja adalah tanggapan atau reaksi individu yang timbul baik berupa perbuatan atau sikap maupun anggapan seseorang terhadap pekerjaannya, kondisi Kerja yang di alami di lingkungan Kerja serta perlakuan pimpinan terhadap karyawan itu sendiri. Prilaku manusia pada hakekatnya adalah tindakan atau aktivitas dari manusia baik yang diamati maupun tidak dapat diamati oleh interaksi manusia dengan lingkungannya yang terwujud dalam bentuk pengetahuan, sikap, dan tindakan. Betapa pentingnya prilaku yang baik dan menyenangkan dalam penyelenggara pelayanan publik, terutama bagi pelaksana pelayanan yang bertugas melayani.

Dapat diketahui keramahan dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Didalam pekerjaan terutama pelayanan maka pegawai harus dituntut untuk ramah terhadap pelanggan maupun orang yang membutuhkan pealayanan tersebut. Dari hasil wawancara penulis dengan kepala badan, sekretaris, kabid, kasubbid, dan pegawai dapat diketahui bahwa cepat dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Didalam pekerjaan terutama pelayanan maka pegawai harus dituntut untuk cepat terhadap pelanggan maupun orang yang membutuhkan pealayanan tersebut. Dikarenakan ada pekerjaan yang dituntut harus selesai satu hari atau disebut dengan target agar pekerjaan tidak menumpuk maka dituntut agar cepat dalam melaksanakan tugas maupun pekerjaan. Dan begitu juga tanggap dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Didalam pekerjaan terutama pelayanan maka pegawai harus dituntut untuk tanggap terhadap pelanggan maupun orang yang membutuhkan pelayanan tersebut.



Ramah, tanggap dan cepat sangat perlu dipekerjaan Terutama dalam pelayanan. Dikarenakan orang yang melakukan pelayanan harus mempunyai ketiga tersebut agar kualitas pelayanannya bagus dan berkualitas. Begitu juga orang yang mendapatkan pelayanan juga tentu menginginkan kualitas pelayanan yang bagus dari pemberi pelayananan.

Namun yang ditemui oleh penulis dilapangan bahwa prilaku aperatur atau pegawai kantor badan pengelola keuangan dan asset daerah kuantan singgingi masih kurang baik dalam memberikan pelayanan ke pengguna layanan. Prilaku tersebut dilihat dari perbuatan dan perkataan. Tidak hanya demikian aperatur atau pegawai masih kurang cepat dan tanggap dalam melayani, contoh nya instansi lain memasukan bahan seringkali pegawai tidak tahu persyaratan atau kelengkapan bahan tersebut maka pas dikoreksi didalam maka akan terjadi pengambilan ulang bahan tersebut. Maka pegawai dituntut untuk ramah, cepat dan tanggap dalam melakukan pekerjaan terutama dalam memberikan pelayanan.

## **5. SIMPULAN**

Setelah melakukan penelitian dengan menggunakan metode pengumpulan data yaitu wawancara, dokumentasi, dan observasi dapat disimpulkan bahwa optimalisasi pelayanan pegawai diloket pertendahraan dan kas daerah kantor Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Kuantan Singgingi sudah berjalan dengan cukup baik tetapi belum optimal. hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara penulis dengan informan di lapangan.

## **UCAPAN TERIMAKASIH**

Terimah kasih yang tiada henti kepada kedua orang tua penulis Ayah dan Ibu serta saudara dan saudari penulis yang telah memberi semangat, doa, nasehat, serta kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan. Universitas Islam Kuantan Singgingi tempat penulis menimba ilmu, ucapan terimah kasih kepada ibuk Dr. Ikrima Mailani, S.Pd.I., M.Pd.I selaku Rektor Universitas Islam Kuantan Singgingi, ibuk Rika Ramadhanti, S.IP.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan selaku dosen pembimbing I penulis, bapak Emilia Emharis, S.Sos.,M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Universitas Islam Kuantan Singgingi, bapak Sahri Muharam, S.Sos., M.Si selaku pembimbing II penulis, bapak dan ibuk dosen serta seluruh staf Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singgingi, serta teman-teman seperjuangan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

### **A. Buku**

- Ambarwati, Arie. 2018. *Perilaku dan Teori Organisasi*. Malang : Media Nusa Creative
- Ali. 2014. *Optimalisasi pelayanan publik*. jakarta
- Irmayani, Ni Wayan Dian. 2022. *Manajemen Sumber Daya Manusia*.Yogyakarta : Budi Utama.
- Mustanir, A. 2022. *Pelayanan Publik*. Pasuruan: CV Penerbit Qiara Media Bersama Basya Media.
- Suprihanto, Jhon. 2014. *Manajemen*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.



**Juhanperak**  
**e-ISSN : 2722-984X**  
**p-ISSN : 2745-7761**

Syafie, Inu Kencana. 2019. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.

**B. Peraturan Perundang-Undang**

Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 tentang Prinsip pelayanan.

**C. Dokumentasi Sumber-Sumber Lain**

Pedoman Penyusunan Akhir (SKRIPSI) Tahun 2022