

KUALITAS PELAYANAN DAN DUKUNGAN ORGANISASI TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI LAMPUNG

QUALITY OF SERVICE AND ORGANIZATIONAL SUPPORT ON EMPLOYEE PERFORMANCE IN REGIONAL REVENUE AGENCY, LAMPUNG PROVINCE

Dewi Emilya Syavitri^{1*}, Ahiruddin¹, Junaidi¹

¹Pascasarjana Magister Manajemen, Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai, Lampung, Indonesia

*Correspondence: dewiemilya02@gmail.com

Abstrak

Hasil pengamatan penulis pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung, kinerja pegawai masih belum optimal. secara garis besar pencapaian program kerja tidak tercapai sesuai dengan perencanaan. Kondisi kinerja pegawai yang belum optimal ini diyakini sebagai dampak dari permasalahan kualitas pelayanan yang belum prima serta dukungan organisasi yang belum memenuhi harapan pegawai. Pelayanan masih terasa lambat dan belum mampu memenuhi standar durasi penyelesaian pekerjaan layanan sebagaimana yang telah direncanakan. Dukungan organisasi yang diberikan juga masih belum mampu memberikan kontribusi yang signifikan dalam membantu pelaksanaan tugas sehari-hari, hal ini terindikasi dari minimnya dukungan dari atasan berupa arahan teknis dalam pelaksanaan pekerjaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan dukungan organisasi terhadap kinerja pegawai. Hipotesis pada penelitian ini adalah ada pengaruh kualitas pelayanan dan dukungan organisasi baik secara parsial maupun secara simultan terhadap kinerja pegawai. Sampel pada penelitian ini berjumlah 30 orang pegawai. Teknik pengumpulan data meliputi kegiatan observasi, dokumentasi dan angket. Metode analisis data menggunakan pendekatan kuantitatif dengan bantuan alat statistik SPSS versi 21.0 meliputi perhitungan uji validitas, uji reliabilitas, uji regresi linier sederhana dan berganda, uji t, uji F dan uji koefisien determinasi. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif terhadap kinerja dengan kontribusi sebesar 42,9 persen. Dukungan organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja dengan kontribusi sebesar 57,1 persen. Pengujian hipotesis secara simultan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan dukungan organisasi secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kinerja dengan kontribusi sebesar 76,7 persen sedangkan sisanya sebesar 23,3 persen. merupakan variasi variabel lain di luar penelitian ini.

Kata kunci: Dukungan Organisasi, Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai

Abstract

The results of the author's observations at the Regional Revenue Agency of Lampung Province, employee performance is still not optimal. in general the achievement of the work program was not achieved in accordance with the plan. The condition of employee performance that is not yet optimal is believed to be the impact of the problem of service quality that is not yet prime and organizational support that has not met employee expectations. The service still feels slow and has not been able to meet the standards for the duration of completion of service work as planned. The organizational support provided is still not able to make a significant contribution in assisting the implementation of daily tasks, this is indicated by the lack of support from superiors in the form of technical directions in carrying out work. The purpose of this study was to determine the effect of service quality and organizational support on employee performance. The hypothesis in this study is that there is an influence of service quality and organizational support either partially or simultaneously on employee performance. The sample in this study amounted to 30 employees. Data collection techniques include observation, documentation and questionnaires. Methods of data analysis using a quantitative approach with the help of statistical tools

SPSS version 21.0 includes the calculation of validity tests, reliability tests, simple and multiple linear regression tests, t tests, F tests and tests of the coefficient of determination. The results of hypothesis testing show that service quality partially has a positive effect on performance with a contribution of 42.9 percent. Organizational support has a positive effect on performance with a contribution of 57.1 percent. Simultaneous hypothesis testing shows that service quality and organizational support together have a positive effect on performance with a contribution of 76.7 percent while the remaining 23.3 percent. is a variation of other variables outside of this study.

Keywords: Organizational Support, Service Quality, Employee Performance.

PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (Iptek) dewasa ini, telah memicu terjadinya perubahan-perubahan di berbagai bidang kehidupan sebagai konsekuensi. Percepatan perubahan secara global ini telah menimbulkan dampak yang nyata di seluruh aspek kehidupan, termasuk dalam berorganisasi. Seiring dengan itu, maka pemerintah daerah perlu menyiapkan pengelolaan kepegawaian yang tepat, untuk menunjang peran dan fungsi pemerintahan daerah sebagai subyek dan obyek dari fungsi pelayanan kepada masyarakat.

Memenuhi tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan yang selalu berkembang, maka perlu dibangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan yang dilakukan penyelenggara. Hal ini merupakan kegiatan yang wajib terus dievaluasi dengan harapan mampu memenuhi kriteria pemberian pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Upaya yang dilakukan dalam peningkatan kualitas pelayanan melalui penggunaan karyawan yang memiliki dedikasi dan kompetensi yang tinggi dengan kualifikasi khusus dibidangnya (Ibrahim & Thawil, 2019). Ukuran bahwa pelayanan dapat dikatakan baik adalah apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kepuasan penggunaannya. Lebih dari itu, kepuasan pengguna layanan akan tercapai apabila pelayanan yang mereka terima dapat melebihi apa yang mereka

dapatkan, dan inilah yang disebut pelayanan prima.

Ketatnya kompetisi merebut posisi unggul dalam persaingan dewasa ini, maka penyelenggara dituntut untuk menjadikan kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama. Tingkat kebutuhan dan harapan pelanggan serta kinerja penyelenggara haruslah sesuai dengan yang diharapkan masyarakat, untuk itu Pemerintah Daerah perlu mencari tahu faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen.

Prinsip pelayanan prima seharusnya menjadi tujuan utama bagi Pemerintah Daerah sebagai penyelenggara yang menyediakan dan melakukan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan Masyarakat. Akan tetapi, untuk mengimplementasi prinsip-prinsip tersebut sangat sulit untuk diwujudkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan.

Pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sering disebut dengan pelayanan publik, pengertian pelayanan publik yang sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945.

Upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam

penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Aparatur pemerintah sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, dituntut tanggung jawab yang tinggi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik biasanya diselenggarakan oleh pemerintah, baik pemerintah pusat maupun daerah. Kuatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan yang lebih baik memaksa berbagai instansi pemerintah untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan prima yang tercermin pada kinerja pegawai sebagai penyelenggara.

Pada umumnya bentuk pelayanan publik yang dirasakan masyarakat masih belum memuaskan dikarenakan proses birokrasi berbelit-belit. Pelayanan dapat dikatakan baik, apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kepuasan pengguna, dan kepuasan tersebut akan tercapai apabila pelayanan yang mereka terima dapat melebihi apa yang mereka dapatkan.

Menurut (Dana & Dewi, 2016) kinerja juga dipengaruhi oleh dukungan organisasi. Menurut Ashar dan Murgianto yang dikutip oleh Umihastanti & Frianto, (2022) Dukungan dan penghargaan menjadi salah satu aspek yang paling penting bagi karyawan dalam suatu organisasi. Ketika karyawan merasakan adanya dukungan dari organisasi tentu akan memberikan kontribusi aktif untuk terus berusaha memenuhi tujuan sebuah organisasi.

Berdasarkan kegiatan observasi yang penulis lakukan di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung, terindikasi kualitas pelayanan masih belum optimal, hal ini terlihat dari masih adanya pekerjaan layanan yang tidak selesai tepat pada waktunya, sebagaimana data bahwa untuk teknis pekerjaan layanan khususnya pada pajak kendaraan bermotor terjadi keterlambatan yang signifikan dalam penyelesaiannya. Pelaksanaan pekerjaan verifikasi berkas kendaraan dan wajib pajak yang seharusnya dapat selesai dalam 5 menit, kenyataannya selesai dalam waktu 60 menit, dan yang lebih lambat lagi adalah pada pelaksanaan penetapan besaran pajak kendaraan roda 2 dan roda 4 umumnya terjadi keterlambatan selama 95 menit.

Faktor lain yang turut andil dalam menentukan kinerja adalah dukungan organisasi. Dukungan organisasi adalah bagaimana para pekerja diorganisasikan dalam unit-unit formal atau informal untuk mencapai misi dan sasaran strategis; bagaimana tanggung jawab tugas dan jabatan, proses kompensasi, manajemen kinerja pegawai, promosi, komunikasi, rekrutmen dan perencanaan sukses dikelola.

Berdasarkan penelitian sebelumnya oleh Purnawati, Adhika, & Jodi, (2019) tentang dukungan organisasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai. Semakin baik dukungan organisasi yang dirasakan pegawai, semakin meningkat kepuasan kerja, selanjutnya penelitian Poetri, Mantikei, & Kristiana, (2020) yang kualitas pelayanan terhadap kepuasan kerja maupun terhadap kinerja berpengaruh signifikan, dan motivasi kerja terhadap kepuasan kerja tidak signifikan, dalam hal ini peneliti ingin membahas tentang kualitas pelayanan terhadap kinerja. Dan berikutnya penelitian oleh (Marissa

et al., 2022) dari penelitian ini didapatkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan surat rekomendasi tanda daftar gudang secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai.

Berbagai studi tentang organisasi ditemukan bahwa seorang anggotanya yang merasa mendapatkan dukungan akan merasa dihargai. Hal inilah yang menimbulkan komitmen dan integritas pada diri pegawai terhadap organisasi. Komitmen akan muncul dengan sendirinya, yang mengarahkan pegawai untuk berusaha keras mewujudkan organisasi dalam mencapai tujuannya.

Fenomena yang terjadi pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung Fenomena yang terjadi di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung terkait permasalahan dukungan organisasi adalah kurangnya arahan dari atasan kepada pegawai yang merasa kesulitan dalam pelaksanaan teknis suatu pekerjaan. Pegawai baru yang minim pengalaman kerja apabila dihadapkan dengan target pencapaian tertentu maka seringkali merasa kesulitan. Sehingga dengan keterbatasan kemampuan kerja, maka hasilnya tentu tidak akan sesuai dengan apa yang telah direncanakan.

Melihat persoalan kedua faktor yang diyakini sebagai pemicu kurang optimalnya kinerja pegawai sebagaimana telah diuraikan di atas, maka kesemuanya itu berdampak pada pencapaian atau kinerja Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung secara keseluruhan.

Hasil pengamatan penulis pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung, kinerja pegawai masih belum optimal, berdasarkan data yang telah di ambil menunjukkan bahwa pada Tahun Anggaran 2021, secara garis besar pencapaian program kerja tidak tercapai sesuai dengan

perencanaan. program penunjang urusan pemerintahan daerah provinsi tercapai sebesar 85,47%, sedangkan pada program peningkatan sarana prasarana tercapai sebesar 85,61%. dengan demikian, rata-rata capaian program kerja sebesar 85,61%.

Berdasarkan latar belakang di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan dukungan organisasi terhadap kinerja pegawai.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilaksanakan di Sekolah Dasar Negeri Sekecamatan Kasui Kabupaten Way Kanan Provinsi Lampung. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 30 responden. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Variabel bebas (Independent Variable) yaitu variabel yang mempengaruhi variabel lain, dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah Kepemimpinan (X1), Disiplin (X2) motivasi(X3) dan Pendidikan (X4) Variabel terikat (Dependent Variable) adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah variabel kinerja pegawai.

Penelitian ini menggunakan 2 jenis data yang digunakan untuk mengukur hasil yang akan menjawab pertanyaan-pertanyaan yaitu data primer dan data skunder dalam penelitian ini, antara lain: 1) Observasi. Pengamatan langsung peneliti terhadap objek penelitian yang akan diteliti. 2) Kuisisioner. Pengumpulan data yang akan didapatkan dengan cara membagikan lembaran pertanyaan (kuisisioner) yang sudah ditentukan tujuan, dan penilaiannya kepada para target audience yang menjadi objek penelitian. 3) Telaah Dokumentasi, dan Kepustakaan. Pengumpulan data yang

dilakukan dengan cara meneliti, dan mengkaji dokumen-dokumen, atau data valid, yang berhubungan dengan objek penelitian.

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas dan uji reliabilitas dengan menggunakan analisis regresi linier berganda.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil rekapitulasi kuisioner dari 30 responden sampel terhadap 20 butir pernyataan yang mewakili indikator pengukuran variabel kualitas pelayanan, jawaban dengan skor terendah ada pada butir pernyataan nomor 16, yaitu pelayanan yang diberikan memenuhi unsur ketepatan waktu dan kehandalan pelayanan. Nilai rata-rata 3,0 menunjukkan bahwa frekuensi jawaban "Kurang Setuju" adalah yang tertinggi pada butir pernyataan ini.

Butir pernyataan nomor 16 ini mempresentasikan indikator empati pada pengukuran variabel kualitas pelayanan. Oleh karena itu upaya perbaikan kualitas pelayanan di lingkungan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung agar terfokus pada aspek indikator tersebut.

Fakta yang terjadi adalah pelaksanaan pekerjaan pelayanan belum memenuhi unsur ketepatan waktu untuk penyelesaiannya sebagaimana yang telah ditentukan di dalam standar operasional. Hal ini tentu berimbas kepada rendahnya tingkat kehandalan atau jaminan (*assurance*) yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat pengguna layanan tersebut. Oleh karena itu di masa yang akan datang teknis pelaksanaan pekerjaan pelayanan perlu diawasi dengan seksama oleh unsur pimpinan untuk memastikan bahwa komitmen

pemberian pelayanan prima kepada masyarakat dapat diwujudkan di lingkungan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung.

Hasil koefisien arah regresi antara kualitas pelayanan terhadap kinerja sebesar 0,743 dengan konstanta sebesar 20,104. Dengan demikian, persamaan regresinya adalah $Y = 20,104 + 0,743X_1$. Ini berarti apabila skor kualitas pelayanan naik satu skor maka skor kinerja pegawai juga naik sebesar 0,743. Dengan demikian semakin baik kualitas pelayanan yang dilaksanakan pegawai maka akan berdampak positif pula terhadap kinerja yang ditampilkan. Hal ini secara konseptual sejalan dengan teori Tjiptono yang menyatakan prinsip pokok dalam memperbaiki kualitas layanan salah satunya yaitu meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga, dan rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi, yang pada gilirannya dapat memberikan kontribusi besar bagi perusahaan (instansi) dan bagi pelanggan (masyarakat) yang dilayani.

Nilai t_{hitung} variabel kualitas pelayanan yaitu 11,612 dengan konstanta 3,801 pada t_{tabel} dengan db 30 dan taraf signifikan 0,05 diperoleh 1,70 karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 diterima. Artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung. Nilai *R square* sebesar 0,699 artinya sebesar 69,9% variasi perubahan kinerja mampu dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan sedangkan sisanya 30,1% lagi dijelaskan oleh variabel lain diluar dari variabel penelitian ini.

Hasil penelitian ini secara empiris mendukung penelitian terdahulu yang mengukur gejala yang sama. Salah satunya adalah penelitian oleh Poetri dkk. (2020) yang menyatakan variabel kualitas pelayanan secara parsial

berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.

Respon dari 30 responden sampel terhadap 20 butir pernyataan yang mewakili indikator pengukuran variabel dukungan organisasi, jawaban dengan skor terendah ada pada butir pernyataan nomor 7, yaitu pimpinan memberi arahan kepada pegawai yang mengalami kesulitan dalam menyelesaikan pekerjaan. Nilai rata-rata 3,0 menunjukkan bahwa frekuensi jawaban "Kurang Setuju" adalah yang tertinggi pada butir pernyataan ini.

Butir pernyataan nomor 7 ini mempresentasikan indikator respon terhadap pegawai yang menghadapi masalah pada pengukuran variabel dukungan organisasi. Oleh karena itu upaya perbaikan dukungan organisasi di lingkungan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung agar terfokus pada aspek indikator tersebut.

Melihat respon pegawai tentang pernyataan ini, maka dapat digambarkan bahwa selama ini unsur pimpinan kurang memberikan arahan terkait teknis pekerjaan yang dilaksanakan oleh pegawai. Segala kendala atau hambatan yang dihadapi saat pelaksanaan pekerjaan sepenuhnya diselesaikan secara mandiri oleh pegawai pelaksana. Oleh karena itu, di masa yang akan datang kepada unsur pimpinan di lingkungan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung agar dapat lebih aktif dalam memonitor perkembangan pelaksanaan suatu pekerjaan. Hal ini dimaksudkan agar setiap kendala pelaksanaan pekerjaan yang terjadi dapat segera terdeteksi dan teridentifikasi untuk kemudian dapat dicarikan solusi yang tepat sebagai arahan teknis dari atasan kepada pegawai sebagai pelaksana.

Koefisien regresi antara dukungan organisasi terhadap kinerja pegawai sebesar 0,581 dengan konstanta

sebesar 35,139, dengan demikian, persamaan regresinya adalah $Y = 35,139 + 0,581X_2$. hal ini dapat dijelaskan bahwa apabila skor dukungan organisasi naik satu skor maka skor kinerja pegawai juga naik sebesar 0,581. Dengan demikian semakin baik dukungan organisasi maka akan berdampak positif pula terhadap kinerja yang ditampilkan. Hal ini secara konseptual sejalan dengan teori Robbins yang menyatakan: hubungan antara pegawai dan organisasinya adalah merupakan suatu hubungan pertukaran, misalnya suatu pegawai mau bekerja disuatu organisasi karena pegawai tersebut hendak mempertukarkan usaha dan loyalitasnya dengan imbalan material sosio-emosional tertentu.

Nilai t_{hitung} untuk variabel dukungan organisasi yaitu 8,778 dengan konstanta 6,648, pada t tabel dengan db 30 dan taraf signifikan 0,05 diperoleh nilai 1,70. Karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_a diterima, artinya dukungan organisasi berpengaruh terhadap kinerja. Kontribusi dukungan organisasi terhadap kinerja pegawai Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung sebesar 0,571 artinya sebesar 57,1% variasi perubahan variabel kinerja mampu dijelaskan oleh variabel dukungan organisasi sedangkan sisanya 42,9% lagi dijelaskan faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini secara empiris mendukung penelitian terdahulu yang mengukur gejala yang sama. Salah satunya adalah penelitian oleh (Umihastanti & Frianto, 2022) yang menyatakan variabel dukungan organisasi secara parsial berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.

Respon dari 30 responden sampel terhadap 20 butir pernyataan yang mewakili indikator pengukuran variabel kinerja, jawaban dengan skor

terendah ada pada item pernyataan nomor 5, yaitu hasil kerja saya selalu mencapai target sasaran yang ditetapkan pada setiap tahun anggaran. Nilai rata-rata 3,2 menunjukkan bahwa frekuensi jawaban "Kurang Setuju" adalah yang tertinggi pada butir pernyataan ini. Indikator kualitas pekerjaan pada pengukuran variabel kinerja. Oleh karena itu upaya perbaikan kinerja pegawai di lingkungan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung agar terfokus pada aspek indikator tersebut.

Sebagian besar responden sampel menyatakan bahwa target sasaran kinerja sering kali tidak tercapai sesuai perencanaan. Oleh karena itu di masa yang akan datang perlu dirumuskan formulasi kebijakan yang tepat untuk memacu pencapaian target sasaran kinerja pegawai. Salah satu upaya yang efektif dalam mengatasi persoalan ini adalah dengan menjadikan capaian target sasaran kinerja sebagai dasar dari perhitungan besaran insentif dan tunjangan yang diterima pegawai.

Arah regresi antara kualitas pelayanan dan dukungan organisasi terhadap kinerja pegawai masing-masing sebesar 0,759 dan 0,615 dengan konstanta sebesar 20,000, dengan demikian, maka persamaan regresi bergandanya adalah $Y = 20,000 + 0,759X_1 + 0,615X_2$. Hal ini dapat dijelaskan bahwa apabila skor kualitas pelayanan naik satu skor maka skor kinerja pegawai juga naik sebesar 0,759 dan apabila nilai dukungan organisasi naik satu skor maka skor kinerja pegawai juga naik sebesar 0,615.

Nilai F_{hitung} sebesar 66,274 yang lebih besar dari F_{tabel} sebesar 3,328. Nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa secara bersama-sama kualitas pelayanan dan dukungan organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja

pegawai Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung. Nilai R^2 sebesar 0,767 artinya sebesar 76,7% variasi perubahan variabel kinerja mampu dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan dan dukungan organisasi, sedangkan sisanya 23,3% lagi dijelaskan faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini secara empiris mendekati hasil penelitian terdahulu yang mengukur gejala yang sama. Salah satunya adalah penelitian oleh Poetri dkk. (2020) yang menyatakan variabel kualitas pelayanan dan motivasi kerja secara simultan berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan sebagai berikut: 1) Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung, karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$. Besaran pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja adalah sebesar 69,9% sedangkan sisanya 30,1% lagi dijelaskan faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. 2) Dukungan organisasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung, karena nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$. Besaran pengaruh dukungan organisasi terhadap kinerja sebesar 51,1% sedangkan sisanya 42,9% lagi dijelaskan faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. 3) Kualitas pelayanan dan dukungan organisasi secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung, karena nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$. Secara simultan kualitas pelayanan dan dukungan organisasi berkontribusi sebesar 76,7% terhadap kinerja,

sisanya sebesar 23,3% merupakan variasi faktor lain yang tidak diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Dana, N. M. S. A., & Dewi, A. A. S. K. (2016). *PENGARUH Kompensasi Dan Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Di Hotel Asana Agung Putra Bali*. 5(9), 5978–6006.
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175–182.
<https://doi.org/10.36226/jrmb.v4i1.251>
- Marissa, C., . N., & Habe, H. (2022). Kualitas Pelayanan Dan Penerbitan Surat Rekomendasi Tanda Daftar Gudang Terhadap Kinerja Pegawai. *Dikombis : Jurnal Dinamika Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis*, 1(1), 165–176.
<https://doi.org/10.24967/dikombis.v1i2.1797>
- Poetri, R. I., Mantikei, B., & Kristiana, T. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Pegawai Pada Kantor BPPRD Palangka Raya. *Journal of Environment and Management*, 1(3), 179–186.
- Purnawati, N. L. G., Adhika, I. nyoman R., & Jodi, I. W. G. A. S. (2019). Pengaruh Dukungan Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Bagian Umum Setda Kabupaten Tabanan. *Widyadari*. Vol. 20 No. 1 April 2019e-ISSN 2613-9308 p-ISSN 1907-3232. DOI: 10.5281/Zenodo.2652992, 20(1).
- Umihastanti, D., & Frianto, A. (2022).

Pengaruh dukungan organisasi dan employee engagement terhadap kinerja pegawai badan kepegawaian daerah. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 10(2021), 219–232.