

## Kebijakan dan Kinerja BPKAD dalam Meningkatkan Pendapatan Daerah Kota Bima

Megasuciati Wardani<sup>1</sup> Dwi Arini Nursansiw<sup>2</sup> Nike Ardiansyah<sup>3</sup>

Sekolah Tinggi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (STISIP) Mbojo, Kota Bima, Provinsi Nusa Tenggara Barat, Indonesia<sup>1,2,3</sup>

Email: [megasuciatiwardani@gmail.com](mailto:megasuciatiwardani@gmail.com)<sup>1</sup> [arinidwi298@gmail.com](mailto:arinidwi298@gmail.com)<sup>2</sup>  
[nikeardiansyah07@gmail.com](mailto:nikeardiansyah07@gmail.com)<sup>3</sup>

### Abstrak

Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Pada dasarnya kinerja yang baik adalah kinerja yang mengikuti tata cara atau prosedur sesuai standar yang telah ditetapkan. Kinerja pegawai yang baik secara langsung akan mempengaruhi kinerja lembaga, dan untuk memperbaiki kinerja pegawai tentu merupakan suatu pekerjaan yang memakan waktu dan proses yang panjang. Kinerja pegawai negeri sipil merupakan suatu masalah yang cukup menarik untuk dibahas, karena akan sangat berguna bagi penegakan hukum yang juga bermanfaat baik bagi kepentingan individu, masyarakat, Bangsa dan Negara. Peran dan fungsi tersebut sudah jelas bahwa pegawai negeri sipil sangatlah penting. Namun tidak semua pegawai tersebut melakukan peran dan fungsinya dengan baik. Banyak pegawai yang bekerja semaunya sendiri, tidak memperhatikan hasil dari pekerjaan mereka. Untuk menciptakan pemerintahan yang baik, profesional dan berwibawa, pengaruh kinerja pegawai negeri sipil yang baik akan menciptakan suasana yang aman dan nyaman karena hukum benar-benar dijadikan panglima. Bidang Aset Daerah mempunyai tugas merencana, mengkoordinasi, membina, mengawasi dan mengendalikan serta mengevaluasi bidang administrasi aset, bidang pengamanan aset dan bidang penilaian aset.

**Kata Kunci:** Kinerja, BPKAD, Pendapatan Daerah

### Abstract

*Performance is the result of work that has a strong relationship with the organization's strategic objectives, customer satisfaction, and contributes to the economy. Basically, good performance is performance that follows the procedures or procedures according to established standards. Good employee performance will directly affect the performance of the institution, and to improve employee performance is certainly a time-consuming and long process. The performance of civil servants is an issue that is quite interesting to discuss, because it will be very useful for law enforcement which is also beneficial for the interests of individuals, society, the nation and the state. The roles and functions are clear that civil servants are very important. However, not all of these employees perform their roles and functions properly. Many employees work at their own pace, not paying attention to the results of their work. To create a good, professional and authoritative government, the influence of good civil servant performance will create a safe and comfortable atmosphere because the law is really made the commander. The Regional Asset Sector has the task of planning, coordinating, fostering, supervising and controlling and evaluating the asset administration sector, asset security sector and asset valuation sector.*

**Keywords:** Performance, BPKAD, Regional Income



This work is licensed under a [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

### PENDAHULUAN

Penerimaan daerah yang bersumber dari pendapatan daerah nantinya akan digunakan untuk mencukupi kebutuhan belanja daerah. Belanja daerah sebagaimana dimaksud pada PP no 58 tahun 2005 meliputi semua pengeluaran dari Rekening Kas Umum Daerah yang

mengurangi ekuitas dana lancar, yang merupakan kewajiban daerah dalam satu tahun anggaran yang tidak akan diperoleh pembayarannya kembali oleh Daerah. Belanja daerah digunakan untuk membiayai kegiatan operasional sehari-hari di lingkup Pemkot. Selain itu Belanja daerah juga digunakan untuk urusan yang berkaitan dengan hak dan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini tentunya bertujuan untuk kesejahteraan masyarakat sebagaimana tujuan otonomi daerah.

Menurut Dunn, kebijakan publik adalah sebuah *list* pilihan tindakan suatu tindakan yang saling terhubung yang disusun oleh sebuah instansi atau pejabat Pemerintah antara lain dalam sebuah bidang pertahanan, kesehatan, pendidikan, kesejahteraan, pengendalian kriminalitas dan sebuah pembangunan perkotaan. Adapun pengertian tentang kebijakan publik yang dikemukakan oleh Ramlan Surbaki (Ekowati, 2009:1) bahwa kebijakan publik adalah kebijakan yang menyangkut masyarakat umum. Kebijakan publik ini adalah bagian dari keputusan politik. Keputusan politik itu sendiri adalah keputusan yang mengikat pilihan terbaik dari berbagai bentuk alternatif mengenai urusan-urusan yang menjadi kewenangan Pemetintah. Mengacu pada pengertian diatas eksistensi masyarakat dalam setiap kebijakan Pemerintah tentunya didahului oleh keterlibatan masyarakat sebagai kelompok sasaran dan Pemerintah sebagai legitimator dalam sebuah proses kebijakan publik.

Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi. Pada dasarnya kinerja yang baik adalah kinerja yang mengikuti tata cara atau prosedur sesuai standar yang telah ditetapkan. Kinerja pegawai yang baik secara langsung akan mempengaruhi kinerja lembaga, dan untuk memperbaiki kinerja pegawai tentu merupakan suatu pekerjaan yang memakan waktu dan proses yang panjang. Kinerja pegawai negeri sipil merupakan suatu masalah yang cukup menarik untuk dibahas, karena akan sangat berguna bagi penegakan hukum yang juga bermanfaat baik bagi kepentingan individu, masyarakat, Bangsa dan Negara. Peran dan fungsi tersebut sudah jelas bahwa pegawai negeri sipil sangatlah penting. Namun tidak semua pegawai tersebut melakukan peran dan fungsinya dengan baik. Banyak pegawai yang bekerja semaunya sendiri, tidak memperhatikan hasil dari pekerjaan mereka. Untuk menciptakan pemerintahan yang baik, profesional dan berwibawa, pengaruh kinerja pegawai negeri sipil yang baik akan menciptakan suasana yang aman dan nyaman karena hukum benar-benar dijadikan panglima. Bidang Aset Daerah mempunyai tugas merencana, mengkoordinasi, membina, mengawasi dan mengendalikan serta mengevaluasi bidang administrasi aset, bidang pengamanan aset dan bidang penilaian aset.

Kinerja pegawai mempunyai manfaat sangat penting, disamping sebagai pelaksanaan Perencanaan Taktis Strategi, juga untuk menunjukkan sejauh mana keberhasilan pelaksanaan Rencana Strategis (Kamaludin dkk, 2022). Kinerja organisasi maupun bisnis, mengakibatkan organisasi dihadapkan pada tantangan untuk mempertahankan kelangsungan pegawai tersebut. Keberhasilan suatu daerah ini dipengaruhi oleh kinerja pegawai atau hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melakukan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan atau organisasi. Untuk memperoleh keberhasilan tersebut diperlukan suatu pengelolaan sumber daya manusia, tujuan tersebut adalah untuk membuat pegawai secara efektif menciptakan kontribusi terhadap upaya pencapaian organisasi dan memenuhi tanggung jawab sosialnya terhadap parapegawainya. Sehingga dalam menjalankan fungsi pemerintahan para pegawai siap dalam menjalankan tugas yang telah diberikan.

Negara Indonesia dalam menjalankan pemerintahannya meyakini bahwa sistem otonomi daerah merupakan hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan daerahnya. Otonomi daerah juga memberikan kewenangan bagi

pemerintah daerah untuk mengelola dan mengatur sumber- sumber keuangan dalam rangka membiayai pembangunan daerahnya dan secara bertahap harus meningkatkan kemandirian keuangan daerahnya. Otonomi daerah merupakan kewenangan daerah otonom untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Indra Bastian 2006).

Dalam hal ini pemerintah daerah yang efektif dan aparaturnya yang profesional, diharapkan mampu melaksanakan pengendalian dan pengelolaan secara efektif menghindari kekeliruan dan penyusunan aset daerah, yang sampai saat ini masih sering terjadi sebagai dampak negatif dari kebijakan pemanfaatan sewa aset daerah. Untuk menghindari hal itu terjadi maka penataan manajemen pemerintahan yang dapat bekerja secara lebih efisien, efektif, dan ekonomis sangat diperlukan.

Manajemen pemerintahan yang efektif sangat dibutuhkan agar berbagai urusan pemerintahan yang dilimpahkan kewenangannya kepada daerah dapat terselenggara secara maksimal serta dapat dipertanggungjawabkan secara baik kepada publik. Kewenangan yang dimiliki pemerintah daerah diantaranya mengelola sendiri aset daerah yang dimilikinya. Maka untuk memaksimalkan pengelolaannya, aset memerlukan penyusunan laporan hasil yang dilihat dari penyewa untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Untuk mengelola aset daerah dengan baik dibutuhkan juga sumber daya manusia yang harus memiliki kualitas yang baik, Sehingga apa yang diinginkan suatu pemerintah daerah bisa mencapai target dan realisasi yang diinginkan, salah satunya untuk meningkatkan PAD. Suatu tujuan dapat dikatakan efektif jika tujuan yang telah ditentukan tercapai, maka dalam pengelolaannya harus dibutuhkan kinerja pegawai yang harus memiliki dua aspek yaitu kuantitas dan kualitas. Dalam penerimaan maupun pengeluaran uang dalam suatu daerah menjadi tugas utama dari Bendahara Umum Daerah (BUD). BUD merupakan satuan kerja pengelola keuangan daerah yang mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan APBD, dan segala bentuk kekayaan daerah lainnya (Nurlan Darise, 2008:20). Kekayaan daerah dapat juga disebut dengan aset daerah.

Mahmudi dalam Analisis Laporan Keuangan Pemerintah Daerah menjelaskan bahwa Menurut Standar Akuntansi Pemerintahan (PP No. 24 Tahun 2005) definisi aset adalah sumber daya ekonomi yang dikuasai dan/atau dimiliki oleh pemerintah sebagai akibat dari peristiwa masa lalu dan darimana manfaat ekonomi dan/atau sosial di masa depan diharapkan dapat diperoleh, baik oleh pemerintah maupun masyarakat, serta dapat diukur dalam satuan uang, termasuk sumber daya nonkeuangan yang diperlukan untuk penyediaan jasa bagi masyarakat umum dan sumber-sumber daya yang dipelihara karena alasan sejarah dan budaya (2007 : 78).

Dalam hal pengelolaan keuangan daerah di Kota Bima menjadi tanggung jawab dari Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) yang memiliki kewenangan urusan pemerintahan di bidang Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan dan bertanggung jawab sepenuhnya terhadap pengelolaan seluruh keuangan dan aset dalam suatu daerah yang nantinya dipergunakan untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat.

BPKAD merupakan pejabat pengelola keuangan daerah yang juga bertindak sebagai bendahara umum daerah. Sebagai Bendahara Umum Daerah, maka BPKAD merupakan dinas teknis yang bertanggung jawab dalam menerima pendapatan daerah dan mengeluarkan uang untuk kebutuhan daerah melalui kas umum daerah. Dengan adanya kas daerah maka suatu daerah dapat mengatur ketersediaan dana yang cukup untuk mendanai pengeluaran-pengeluaran daerah. Di dalam kas umum daerah juga dapat diketahui berapakah kekayaan

yang dimiliki suatu daerah. Kas daerah sendiri termuat dalam neraca komparatif yang merupakan bagian laporan keuangan.

Kinerja aparat pemerintah pada dasarnya juga dipengaruhi oleh kondisi-kondisi tertentu, yaitu kondisi yang berasal dari dalam individu yang disebut dengan faktor individual dan kondisi yang berasal dari luar individu yang disebut dengan faktor situasional. Faktor individual meliputi jenis kelamin, kesehatan, pengalaman dan karakteristik psikologis yang terdiri dari motivasi, kepribadian, orientasi tujuan dan *locus of control*. Adapun faktor situasional meliputi kepemimpinan, prestasi kerja, hubungan sosial dan budaya organisasi.

*Locus of control* (LOC) adalah derajat sejauh mana seseorang meyakini bahwa mereka dapat menguasai nasib mereka sendiri (Robbins, 1996) dalam (Bayu, 2010). Menurut Rotter (1996) dalam Bayu (2010) *Locus of Control* (LOC) adalah cara pandang seseorang terhadap suatu peristiwa apakah seseorang itu dapat atau tidak dapat mengendalikan peristiwa yang terjadi kepadanya. Menurut Abdulloh (2006) menyatakan bahwa *locus of control* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Selanjutnya, kepuasan kerja mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Permasalahan yang dihadapi oleh aparat pemerintah yang berhubungan dengan *locus of control* yaitu pegawai cenderung kurang mampu dalam mengatasi penurunan kinerja (Rezsa, 2008). Hal ini disebabkan oleh kecenderungan karyawan yang kurang aktif, sehingga kinerjanya tidak berorientasi pada produktivitas tugas. Falikhatun dalam Rezsa (2008) menyatakan bahwa Kinerja juga dipengaruhi oleh tipe personalitas individu, yaitu individu dengan *internal locus of control* lebih banyak berorientasi pada tugas yang dihadapinya, sehingga akan meningkatkan kinerjanya.

Vande Walle (2001) menyatakan bahwa orientasi tujuan pembelajaran berhubungan positif dengan kinerja penjualan, namun, orientasi tujuan penghindaran-kinerja dan kompleksitas tugas berhubungan negatif dengan *audit judgment performance*, sedangkan orientasi tujuan pendekatan-kinerja berinteraksi dengan kompleksitas tugas rendah akan berhubungan positif dengan *audit judgment performance*. Selain mengenai *locus of control* dan orientasi tujuan terdapat faktor lain yang mempengaruhi kinerja aparat pemerintah yaitu kompleksitas tugas dan gaya kepemimpinan. Nadhiroh (2010) menyatakan bahwa kompleksitas tugas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja auditor dalam pembuatan *audit judgment*.

Nadhiroh (2010) menyatakan bahwa kompleksitas tugas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja auditor dalam pembuatan *audit judgment*. Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian Jamilah dan Fanani (2007) yang mengatakan bahwa kompleksitas tugas tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *audit judgment*. Belum adanya pembagian tugas dan kewenangan yang jelas antara instansi, menyebabkan suatu kinerja berjalan kurang efektif. Hal ini merupakan salah satu permasalahan yang sering terjadi di lingkungan pemerintahan (Effendi, 2006). Kinerja juga dipengaruhi oleh tipe personalitas individu, yaitu individu dengan *internal locus of control* lebih banyak berorientasi pada tugas yang dihadapinya, sehingga akan meningkatkan kinerjanya.

Terdapat beberapa faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja aparat pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik selain *locus of control*. Salah satunya adalah orientasi tujuan yang terdapat di dalam masing-masing individu. Orientasi tujuan memberikan kerangka mental yang digunakan seseorang untuk menafsirkan dan menanggapi pencapaian dan kegagalan situasi (Dweck *et al.*, 1988) dan perbedaan individu yang berguna untuk membangun pemahaman terhadap pembelajaran, pelatihan dan hasil kinerja (Zweig, 2004) dalam (Nadhiroh, 2010). Penelitian terbaru (Porath *et al.*, 2006) telah difokuskan pada tiga dimensi disposisional orientasi tujuan: pembelajaran (*learning*), pendekatan-kinerja (*performance*

*approach*) dan penghindaran-kinerja (*performance-avoidance*). Berbagai bukti menunjukkan bahwa orientasi tujuan pembelajaran tingkat tinggi dan orientasi tujuan penghindaran-kinerja tingkat rendah berkaitan dengan hasil kinerja yang menguntungkan (misalnya, dalam pembelajaran, akademik, dan kinerja tugas) dan orientasi tujuan pendekatan kinerja tidak mempengaruhi kinerja (Payne *et al.*, 2007).

Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota (BPKAD) Kota Bima terbentuk pada tahun 2010 dengan dasar hukum sebagai berikut: - Peraturan Daerah Kota Bima Nomor 3 Tahun 2010 tentang Perubahan Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas-Dinas Daerah Kota Bima; dan - Peraturan Walikota Bima Nomor 17 Tahun 2013 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Bima 1. Struktur Organisasi, Kedudukan, Tugas Pokok dan Fungsi Berdasarkan Peraturan Walikota Bima Nomor 17 Tahun 2013 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Kota Bima.

Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2010 pasal 16 tentang Susunan Organisasi Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Asset Daerah yang dijabarkan lebih lanjut dengan Keputusan Walikota Bima Nomor : 17 Tahun 2013 tentang Rincian Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Asset Daerah Kota Bima dan perubahan terakhir Keputusan Walikota Bima No. 24 Tahun 2019 maka Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Bima mempunyai tugas pokok dan fungsi. Berdasarkan pasal 3 ayat (1) Keputusan Walikota Bima Nomor : 24 Tahun 2019, Tugas Pokok Kepala Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Kota Bima adalah membantu Walikota dalam memimpin, mengendalikan, dan mengkoordinasikan penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum yang menjadi kewenangan Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah yang meliputi Bidang Pendataan dan Penetapan Pendapatan Daerah, Bidang Penagihan dan Pelayanan Pendapatan Daerah, Bidang Anggaran, Bidang Akuntansi, Bidang Perbendaharaan dan Bidang Barang Milik Daerah (BMD).

## **METODE PENELITIAN**

Adapun metode penelitian yaitu deskriptif kualitatif dengan Rumusan masalah Bagaimana lingkungan kerja yang mempengaruhi kinerja pegawai pada Kantor BPKAD Kota Bima dan Bagaimana Pembagian tugas yang mempengaruhi kinerja pada Kantor BPKAD Kota Bima, adapun tujuannya yaitu untuk mengetahui kinerja pegawai pada Kantor BPKAD Kota Bima dan untuk mengetahui Pembagian tugas yang mempengaruhi kinerja pada Kantor BPKAD Kota Bima.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Penelitian**

#### **Bagaimana lingkungan kerja yang mempengaruhi kinerja pegawai pada Kantor BPKAD Kota Bima?**

Kinerja aparat pemerintah pada dasarnya juga dipengaruhi oleh kondisi- kondisi tertentu, yaitu kondisi yang berasal dari dalam individu yang disebut dengan faktor individual dan kondisi yang berasal dari luar individu yang disebut dengan faktor situasional. Faktor individual meliputi jenis kelamin, kesehatan, pengalaman dan karakteristik psikologis yang terdiri dari motivasi, kepribadian, orientasi tujuan dan *locus of control*. Adapun faktor situasional meliputi kepemimpinan, prestasi kerja, hubungan sosial dan budaya organisasi.

Pelaksanaan pelayanan publik yang sangat diharapkan oleh masyarakat sebagai konsumen yaitu prosedur/tatacara pelayanan yang mudah, lancar, cepat, tepat terutama tidak

berbelit-belit sehingga menghasilkan penyelesaian yang cepat. Dengan semakin cepat pelayanan yang diberikan, maka tingkat kepuasan masyarakat sebagai konsumen akan tinggi. Lingkungan Kinerja merupakan salah satu item dari beberapa item sebagai penunjang dari efisiensi kerja khususnya bagi para Pegawai Aparatur Sipil Negara di Kantor BPKAD Kota Bima, BPKAD Kota Bima selalu menghimbau dan selalu menciptakan suasana nyaman dan aman bagi pegawai, melalui beberapa hal yang salah satunya terus melakukan pendekatan-pendekatan secara persuasive kepada tim-tim kerja, sehingga komunikasi yang terbentuknya suasana kekeluargaan, dan jika ada persoalan internal antara pegawai, cepat diselesaikan agar tidak melebar dan membias sehingga dapat kami minimalisir secara bersama.

Pelayanan yang diberikan sudah sesuai seperti yang diinginkan, disesuaikan juga dengan keadaan lingkungan kerja yang sangat mendukung dengan rekan-rekan yang cukup dan sangat kolektif dalam menjalankan tugas masing masing, sehingga tidak ada kendala-kendala tertentu yang begitu berarti yang kami lalui dikarenakan kekompakan kerja yang cukup bagus. begitu gesit dan sigap ketika menyelesaikan persoalan yang ada, jadi kalo ditanyakan nyaman atau bagaimana, pegawai nyaman-nyaman saja dalam bekerja. Lingkungan kerja yang baik sangat berpengaruh terhadap keefektifan kerja pegawai itu sendiri, disisi lain Kepekaan pimpinan terhadap segala persoalan dan keluhan yang dirasakan oleh pegawai BPKAD cepat ditanggapi dan diselesaikan sehingga Lingkungan kerja pada Kantor BPKAD Kota Bima sudah cukup baik dan berjalan maksimal.

### **Bagaimana Pembagian tugas yang mempengaruhi kinerja pada kantor Kantor BPKAD Kota Bima?**

Melayani Masyarakat, baik sebagai kewajiban maupun sebagai kehormatan, merupakan dasar bagi terbentuknya masyarakat yang manusiawi dan bagi organisasi, melayani pelanggan merupakan "saat yang menentukan" serta peluang bagi organisasi untuk menunjukkan kredibilitas dan kapasitasnya sebagai organisasi. Mengenai pembagian tugas, jelas dalam tataran birokrasi telah terdapat porsi masing-masing dalam menjalankan tugas dan kewajibannya masing-masing, tidak ada pegawai yang tidak mengetahui bagiannya misalkan memiliki bagian dalam pengecekan data data keperluan kelurahan dan lain sebagainya.

### **Pembahasan**

#### **Cara Komunikasi pada Kantor BPKAD Kota Bima**

Melayani Masyarakat, baik sebagai kewajiban maupun sebagai sebagai kehormatan, merupakan dasar bagi terbentuknya masyarakat yang manusiawi dan bagi organisasi, melayani pelanggan merupakan "saat yang menentukan" serta peluang bagi organisasi untuk menunjukkan kredibilitas dan kapasitasnya sebagai organisasi. Untuk memberikan pelayanan terbaik tersebut, maka peran komunikasi menjadi sangat penting dalam hubungannya dengan bagaimana suatu organisasi berinteraksi dan memperlakukan publinya, karena komunikasi adalah manusiakan manusia (*human communications*) Berdasarkan pemahaman diatas maka hal ini menunjukkan bahwa komunikasi menempati peran penting dalam pelayanan publik. Karena komunikasi merupakan aspek yang sangat menentukan bagi pelaksanaan pelayanan publik maka petugas pemberi layanan harus mengetahui bagaimana berkomunikasi yang baik sehingga mampu mempengaruhi orang lain dalam pelayanan.

Terkadang masyarakat tidak pernah puas dalam menerima hal apapun itu ketika tidak sesuai dengan apa yang mereka inginkan, pegawai BPKAD manusia biasa juga yang sudah pasti tidak luput dari kesalahan maupun kehilafan, tetapi sekarang jaman udah canggih. Kalau bisa, jika membuat surat keterangan itu tulis namanya jangan salah, kalau tidak alamatnya yang

salah atau kadang-kadang yang tidak sesuai dengan seharusnya. Memang pendapat masyarakat memang berbeda, begitu juga dengan BPKAD sendiri ikut merasakan hal yang sama dalam memberikan pelayanan pada masyarakat, kalau komunikasi tetap mengedepankan etika dalam berkomunikasi terhadap masyarakat selaku penerima pelayanan, maupun rekan-rekan pegawai disini.

Sebaliknya Masyarakat akan merasakan kenyamanan jika di dilayani dengan baik dan masyarakat akan mendapatkan kepuasan jika mendapatkan pelayanan dengan baik, namun tidak dapat dipungkiri segalanya tidak terlepas dari komunikasi yang baik yang diberikan oleh ASN/Pegawai sehingga berkesan memberikan respon yang baik terhadap masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan. Begitu pentingnya cara berkomunikasi, sehingga baik buruknya pelayanan bergantung pada cara berkomunikasi, dalam hal ini pemerintah di Kantor BPKAD Kota Bima sebagai pemberi pelayanan telah menjalankan tugasnya dengan maksimal sehingga belum terdapat masalah masalah yang cukup berarti yang dihadapi, sehingga proses pelayanan di kantor masih berjalan dengan maksimal dan baik.

### **Gaya Kepemimpinan pada Kantor BPKAD Kota Bima**

Gaya kepemimpinan demokratis gaya kepemimpinan ini ditandai oleh adanya suatu struktur yang pengembangannya menggunakan pendekatan pengambilan keputusan yang kooperatif. Dalam gaya kepemimpinan ini, ada kerjasama antara atasan dengan bawahan. Dibawah kepemimpinan demokratis bawahan cenderung bermoral tinggi, dapat bekerja sama, mengutamakan mutu kerja dan dapat mengarahkan diri sendiri. Pimpinan tidak pernah mengambil keputusan sepihak, melainkan melalui musyawarah dahulu terhadap bawahan, apapun itu, dan sangat menghargai rekan rekan yang ada disini, sehingga apapun keputusan itu telah disepakati secara bersama.

Sebagai pemimpin sangatlah bijak dalam mengambil sebuah keputusan dibuktikan dengan setiap kali ingin mengambil keputusan dalam memecahkan masalah masalah tertentu selalu mengedepankan musyawarah dan mufakat, tanpa mengambil keputusannya sendiri. Gaya Kepemimpinan yang demokratis sangatlah berpengaruh terhadap loyalitas bawahan, kebijakan dan keputusan sangatlah bijak dan tegas sehingga membuat bawahannya segan terhadap gaya kepemimpinannya serta kebijakan yang dikeluarkan akan tetap direalisasikan.

Setiap bawahan memiliki tugas masing-masing, namun tidak menutup kemungkinan ketika ada masyarakat yang membutuhkan hal-hal tertentu namun pegawai yang memiliki bagian tersebut tidak masuk, bisa digantikan oleh staf-stafnya yang ada, jadi tidak ada istilah pegawai yang tidak paham mengenai tugasnya masing masing, jadi selalu ditegaskan bahwa pelayan masyarakat yang dimana mau tidak mau harus selalu siap dalam menjalankan tugas, dalam hal apapun dan keadaan apapun. Secara keseluruhan Pegawai BPKAD telah memahami tugas dan poksinya masing masing sehingga tidak terjadi tumpang.

Lingkungan kerja yang baik sangat berpengaruh terhadap keefektifan kerja pegawai itu sendiri, disisilain Kepekan pimpinan terhadap segala persoalan dan keluhan yang dirasakan oleh pegawai BPKAD cepat ditanggapi dan diselesaikan sehingga dapat disimpulkan bahwa Lingkungan kerja pada Kantor BPKAD Kota Bima sudah cukup baik dan berjalan maksimal. sarana prasarana telah memadai dengan keadaan tersebut Pemerintah siap melayanani kebutuhan masyarakat terlebih kebutuhan administrasi pada Kantor BPKAD Kota Bima. secara keseluruhan Pegawai pada Kantor BPKAD Kota Bima telah memahami tugas dan Fungsinya masing masing sehingga tidak terjadi tumpang tindih dalam menjalankan tugas sebagai pelayanan masyarakat.

## KESIMPULAN

Begitu pentingnya cara berkomunikasi, sehingga baik buruknya pelayanan bergantung pada cara berkomunikasi, dalam hal ini Kantor BPKAD Kota Bima sebagai pemberi pelayanan telah menjalankan tugasnya dengan maksimal sehingga belum terdapat masalah masalah yang cukup berarti yang dihadapi, sehingga proses pelayanan di Kantor BPKAD Kota Bima masih berjalan dengan maksimal dan baik. Gaya Kepemimpinan sangatlah berpengaruh terhadap loyalitas bawahan, sehingga peneliti mengutip dari hasil wawancara tersebut diatas bahwa , Kepala Badan selaku pemimpin pemegang kendali kebijakan dan keputusan sangatlah bijak dan tegas sehingga membuat bawahannya segan dan enggan dalam membantah keputusan keputusan yang telah dikeluarkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dunn Wiliam. 2003. Pengantar Analisis Kebijakan Publik. *Edisi Kedua*. Yogyakarta: Effendy, Onong Uchjana. 2006. Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek. Bandung: Rosdakarya
- Dweck, C. S. 1988. Messages that motivate: How praise molds students' beliefs, motivation, and performance (in surprising ways). In J. Aronson (Ed.), *Improving academic achievement* (pp. 37- 60). San Diego, CA: Academic Press.
- Jamilah, Siti., Zaenal, Fanani., Grahita, Chandrarin (2007), Pengaruh Gender Tekanan Ketaatan dan Kompleksitas Tugas terhadap Audit Judgment. Simposium Nasional Akuntansi X.
- Kamaludin, Jasman, Taufik Irfadat. 2022. Akuntabilitas Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Lambu Kabupaten Bima. *journal dinamika*, vol. 2 no. 1 nisl 2723-0929
- Keputusan Walikota Bima Nomor : 17 Tahun 2013 tentang Rincian Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Asset Daerah Kota Bima
- Keputusan Walikota Bima No. 24 Tahun 2019
- Keputusan Walikota Bima Nomor : 24 Tahun 2019, Tugas Pokok Kepala Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Kota Bima
- Nadhiroh, Siti Asih, 2010. "Pengaruh Kompleksitas Tugas, Orientasi Tujuan, dan Self-Efficacy terhadap Kinerja Auditor dalam Pembuatan Audit Judgment (Studi Pada Kantor Akuntan Publik di Semarang)". UNDIP : Semarang
- Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2010 pasal 16 tentang Susunan Organisasi Dinas Pendapatan
- Rezsa Primanda. 2008. Pengaruh Budaya Organisasi, Locus of Control dan Penerapan Sistem Informasi terhadap Kinerja Aparat Unit-Unit Pelayanan Publik. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Robbins, Stephen P. 1996. *Perilaku Organisasi Edisi ke 7 (Jilid II)*. Jakarta : Prehallindo
- Rotter, J.B. (1966), "Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement", *Psychological Monographs*, Vol. 80, pp. 1-28.
- Van de Walle, J., Karp, K., & Bay-Williams, J. (2009). *Elementary and middle school mathematics: Teaching developmentally*. In Pearson Education. New York
- Zweig, D. and Webster, J.( 2004 ). What are We Measuring? An Examination of the Relationships between the Big-five Personality Traits, Goal Orientation, and Performance Intentions. *Personality and Individual Differences*, 36: 1693- 1708.