

ABSTRAK

Badan Layanan Umum (BLU) merupakan entitas pemerintah yang diberikan fleksibilitas dalam pengelolaan keuangan guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. BLU dapat menggunakan pendapatannya secara fleksibel guna meningkatkan kualitas layanan mereka. Artinya semakin tinggi pendapatan BLU maka akan semakin mandiri BLU tersebut karena tidak bergantung kepada rupiah murni dari APBN. Namun, tren pendapatan BLU menunjukkan penurunan dalam beberapa tahun terakhir meskipun jumlah BLU terus bertambah. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor kualitas yang mempengaruhi tingkat kemandirian BLU yaitu kapabilitas internal, efisiensi waktu layanan, etika bisnis, dan stakeholder relationship dengan manajemen risiko sebagai variabel moderasi. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan regresi data panel. Data yang digunakan merupakan data sekunder yang diperoleh dari sistem Basic Input Output System (BIOS) G2 Direktorat Jenderal Perbendaharaan. Sampel penelitian terdiri dari BLU di lingkungan Kantor Wilayah DJPb Provinsi DKI Jakarta dengan periode penelitian tahun 2022–2023. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kapabilitas internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kemandirian BLU, efisiensi waktu memiliki hubungan positif namun tidak signifikan terhadap tingkat kemandirian BLU, sedangkan etika bisnis dan stakeholder relationship berpengaruh negatif dan signifikan terhadap tingkat kemandirian BLU. Selain itu, manajemen risiko terbukti memperkuat hubungan antara stakeholder relationship terhadap tingkat kemandirian BLU sedangkan memperlemah hubungan antara kapabilitas internal terhadap tingkat kemandirian BLU. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas tata kelola dan manajemen risiko dapat berkontribusi terhadap peningkatan kemandirian BLU.

Kata kunci: *Kualitas layanan BLU, Tingkat Kemandirian BLU, Teori SERVQUAL*

ABSTRACT

Public Service Agency (BLU) is a government entity granted financial management flexibility to enhance the effectiveness and efficiency of public services. BLU can use its revenue flexibly to improve service quality. This means that the higher the BLU's revenue, the more independent it becomes, as it does not rely on direct funding from the State Budget (APBN). However, BLU revenue trends have shown a decline in recent years despite the increasing number of BLUs. Therefore, this study aims to analyze the quality factors influencing BLU's financial independence, namely internal capability, service time efficiency, business ethics, and stakeholder relationships, with risk management as a moderating variable. This research employs a quantitative method using a panel data regression approach. The data used is secondary data obtained from the Basic Input Output System (BIOS) G2 of the Directorate General of Treasury. The research sample consists of BLUs under the Regional Office of DJPb in DKI Jakarta Province for the period 2022–2023. The results indicate that internal capability has a positive and significant effect on

BLU's financial independence, service time efficiency has a positive but insignificant relationship with BLU's financial independence, while business ethics and stakeholder relationships have a negative and significant impact on BLU's financial independence. Additionally, risk management strengthens the relationship between stakeholder relationships and BLU's financial independence but weakens the relationship between internal capability and BLU's financial independence. These findings suggest that improving governance quality and risk management can contribute to enhancing BLU's financial independence.

Keywords: *Public Service Agency, financial independence, SERVQUAL theory*