

PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI DAN PENGAWASAN TERHADAP KINERJA PELAYANAN PUBLIK

Renita Kushartiningsih

renitakusharti@gmail.com

Ikhsan Budi Riharjo

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

This research aimed to examine the effect of accountability, transparency, and supervision on the public service performance at Local government agencies Surabaya. This research was quantitative with a survey method and data collection used the questionnaire technique which were distributed directly to respondents, while the sample collection method of this research used the purposive sampling method i.e. sample collection based on certain criteria. Moreover, the sample used 96 respondents from 25 Local government agencies city of Surabaya. The analysis method of this research used multiple linear regressions analysis. The research results concluded accountability had positive effect on the public service performance, it had been proven with the implementation accountability of service performance. Likewise, transparency had positive effect on the public service performance. This happened, as the government administration was directly open to the public. As consequence, the information could be accessed any time by the public. The supervision also had positive effect on the public service performance as it had been proven with the effectively supervision.

Keyword: accountability, transparency, supervision, service performance

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh akuntabilitas, transparansi dan pengawasan terhadap kinerja pelayanan publik pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kota Surabaya. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode survey dan pengumpulan data menggunakan teknik kuesioner yang dibagikan secara langsung kepada responden, metode pemilihan sampel menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu pemilihan sampel berdasarkan kriteria-kriteria yang telah ditentukan. Sampel yang digunakan sebanyak 96 responden yang didapat dari 25 Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kota Surabaya. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa akuntabilitas berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik, hal ini dibuktikan dengan adanya pertanggungjawaban pelaksanaan kinerja pelayanan. Transparansi berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik, hal ini dibuktikan karena pada penyelenggaraan pemerintah dilakukan secara terbuka pada masyarakat umum sehingga informasi dapat diperoleh setiap saat oleh publik. Sedangkan pengawasan juga berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik, hal ini dibuktikan dengan adanya pengawasan yang dilakukan secara efektif.

Kata Kunci: akuntabilitas, transparansi, pengawasan, kinerja pelayanan

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik pusat maupun daerah. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut semua aspek dalam kehidupan. Saat ini masyarakat semakin terbuka dalam memberikan aspirasinya bagi pelayanan publik. Upaya pemerintah dalam mensejahterakan rakyatnya melalui pelayanan masih menjadi titik fokus pembenahan yang sangat diperhatikan oleh publik. Penyelenggaraan pelayanan publik yang optimal dapat dilakukan melalui upaya struktur perumusan kebijakan publik yang memungkinkan terealisasinya standar pelayanan publik (Hariani, 2005).

Rilis hasil riset Ombudsman akhir tahun 2017 menunjukkan fakta bahwa sebagian besar instansi pelayanan publik di Indonesia memiliki rapor merah, baik di tingkat nasional maupun daerah. Lemahnya pelayanan publik menurut Moenir (2000:40) dimungkinkan oleh beberapa sebab, di antaranya: (1) Kurangnya kesadaran terhadap tugas dan kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya, (2) Sistem, prosedur, dan metode kerja tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan dengan lancar, (3) Kemampuan pegawai tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya. Akibatnya, hasil pekerjaan tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan. Secara umum masih kerap dijumpai kekurangan atau kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang belum sesuai dengan aspirasi masyarakat. Kelemahan instansi pelayanan publik dapat diketahui melalui *public complaint*, baik secara langsung maupun melalui media massa, antara lain menyangkut sistem pelayanan yang cenderung berbelit-belit, kurang fleksibel dan tidak transparan sehingga belum menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih adanya praktik percaloan dan pungutan liar (Ulum, 2018).

Akuntabilitas dan transparansi merupakan prinsip yang paling mendasari terciptanya kinerja pelayanan publik yang baik. Akuntabilitas merupakan standar profesional yang harus dicapai atau dilaksanakan aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Maani, 2009). Secara praktis, akuntabilitas dapat digunakan sebagai alat atau sarana untuk menilai kinerja aparatur sehingga mereka dapat mengenali kekuatan dan kelemahannya (Indradi, 2017:25). Prinsip di dalam akuntabilitas publik yaitu melaporkan dan menyajikan setiap kegiatan penyelenggaraan dapat dipertanggungjawabkan secara adil terhadap pihak yang berhak menghendaki hasil tersebut.

Menurut Standar Akuntansi Pemerintah dalam Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2010, transparansi memberikan informasi keuangan yang terbuka dan jujur kepada masyarakat berdasarkan pertimbangan bahwa masyarakat memiliki hak untuk mengetahui secara terbuka atas pertanggungjawaban pemerintah dalam pengelolaan sumber daya sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Transparansi memiliki tiga aspek kritis yaitu kebijakan terbuka pada pengawasan, akses informasi sehingga masyarakat dapat menjangkau setiap segi kebijakan pemerintah, dan berlakunya prinsip *check and balance* (lembaga eksekutif dan legislatif).

Tercapainya kinerja pelayanan publik yang baik tidak terlepas dari adanya pengawasan karena dalam proses kerja akan lebih efektif jika diawasi sebagai antisipasi terhadap adanya tindakan-tindakan yang menyimpang. Pengawasan kinerja dibutuhkan untuk membantu dan mendorong suatu pekerjaan dapat berjalan dengan baik dan lancar agar dapat menghasilkan hasil kinerja yang baik pula. Pengawasan kinerja dipengaruhi oleh konsep pengawasan internal dan pengawasan eksternal.

Hasil penelitian Dwiyanto (2002) menyimpulkan bahwa untuk mewujudkan *responsiveness* dari masyarakat, maka indikator akuntabilitas yang selama ini hanya mendasarkan pada *compliance* harus diubah menjadi indikator hasil yaitu kepuasan masyarakat. Berbeda dengan hasil riset Sudaryati (2012) mendapatkan hasil kondisi pelayanan sudah baik meski masih dapat ditingkatkan dan termasuk belum memuaskan.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, maka dapat diuraikan rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: (1) Apakah akuntabilitas berpengaruh terhadap kinerja pelayanan publik?, (2) Apakah transparansi berpengaruh terhadap kinerja pelayanan publik?, (3) Apakah pengawasan berpengaruh terhadap kinerja pelayanan publik? Sedangkan penelitian ini bertujuan: (1) Untuk menguji pengaruh akuntabilitas terhadap kinerja pelayanan publik, (2) Untuk menguji pengaruh transparansi terhadap kinerja pelayanan publik, (3) Untuk menguji pengaruh pengawasan terhadap kinerja pelayanan publik.

TINJAUAN TEORITIS

Akuntabilitas

Berdasarkan PP Nomor 71 Tahun 2010 menerangkan bahwa akuntabilitas merupakan pertanggungjawaban pengelolaan sumber daya dan pelaksanaan kebijakan yang dipercayakan kepada entitas pelaporan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara periodik. Akuntabilitas berhubungan dengan mekanisme supervisi, pelaporan, dan pertanggungjawaban kepada kekuasaan yang lebih tinggi dalam birokrasi. Para manajer publik diharapkan bisa melakukan perubahan dari sebuah peran ketaatan pasif menjadi yang berpartisipasi aktif dalam penyusunan standar akuntabilitas yang sesuai dengan harapan dan keinginan publik. Akuntabilitas publik merupakan kewajiban pihak pemegang amanah (*agent*) untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya kepada pihak pemberi amanah (*principal*) yang memiliki kewenangan atas pertanggungjawaban tersebut (Mardiasmo, 2002:20).

Transparansi

Transparansi juga memiliki peran yang signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan karena dengan adanya transparansi maka publik mendapat kesempatan mengetahui kebijakan atau ketetapan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Menurut Adisasmita (2011:39) transparansi melaksanakan adanya keterbukaan pemerintah dalam memberikan informasi dan kebijakan yang berkaitan dengan aktivitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak-pihak yang memiliki kepentingan atas informasi tersebut. Sedarmayanti (2007) mengemukakan tujuan transparansi adalah untuk membangun rasa saling percaya pemerintah dengan publik dimana pemerintah harus memberikan informasi yang akurat terutama yang berkaitan dengan permasalahan serta mekanisme dalam mengakses informasi yang relevan. Menurut Putri (2018) transparansi dalam pelayanan publik meliputi segala aspek proses penyelenggaraan pelayanan seperti persyaratan, biaya dan waktu yang diperlukan, cara pelayanan, serta hak dan kewajiban penyelenggara dan pengguna layanan dipublikasikan secara terbuka sehingga mudah diakses dan dipahami oleh publik, maka praktik penyelenggaraan pelayanan itu dapat dinilai memiliki transparansi yang tinggi.

Pengawasan

Pengawasan merupakan proses pengamatan pelaksanaan kegiatan organisasi untuk menjamin pekerjaan yang sedang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana dan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Pengawasan bermakna proses pengukuran kinerja dan pengambilan tindakan untuk menjamin agar mendapatkan hasil yang sesuai serta menjamin segala sesuatu berjalan lancar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Mukarom dan Laksana, 2016:190).

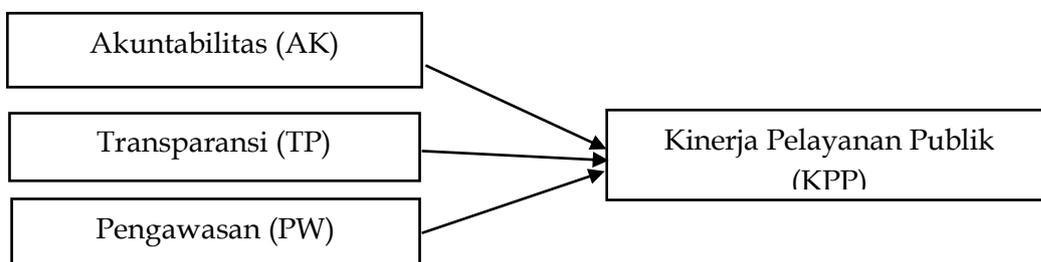
Pengawasan terhadap kinerja pelayanan publik menjadi penting untuk memastikan bahwa pelayanan publik telah cukup berkualitas dan memadai sesuai dengan standar yang telah diatur. Pengawasan terhadap pelayanan publik memiliki peran yang penting yaitu: (1) Untuk memastikan bahwa segala sesuatu berjalan sesuai visi, misi dan tujuan lembaga/instansi pemerintah, (2) Mengetahui tingkat akuntabilitas kinerja setiap instansi untuk dijadikan tolak ukur penilaian keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan untuk mencapai target dan sasaran yang telah diatur dalam rancangan organisasi dan memberikan dampak pelayanan yang optimal kepada publik, (3) Untuk memenuhi rasa keadilan publik dengan memastikan bahwa sistem penggunaan dana pembangunan sudah sesuai dengan standar dan aturan yang telah ditetapkan sehingga prinsip akuntabilitas dapat terwujud.

Kinerja Pelayanan Publik

Kinerja secara sederhana yaitu prestasi kerja atau hasil pelaksanaan kerja. Istilah kinerja berasal dari kata "*performance*". Seperti yang dikemukakan oleh Mangkunegara (2012) menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang telah dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diamanatkan kepadanya. Pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan atau pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik menjadi tolak ukur kinerja instansi pemerintah yang paling nyata karena publik dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang telah diterima. Model kinerja pelayanan publik yang profesional adalah pelayanan publik yang ditandai dengan adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Selain itu, kualitas layanan publik termasuk kepentingan khalayak umum yang dampaknya langsung dirasakan publik dari berbagai kalangan.

Rerangka Konseptual

Berdasarkan latar belakang dan tinjauan teoritis sebelumnya, maka variabel yang terkait dalam penelitian ini dapat digambarkan menjadi model penelitian sebagai berikut:



Gambar 1
Rerangka Konseptual

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Akuntabilitas terhadap Kinerja Pelayanan

Akuntabilitas publik adalah bentuk pertanggungjawaban pemerintah dalam mengambil suatu keputusan kepentingan publik untuk mencapai target atau sasaran yang telah ditetapkan. Pada hakekatnya akuntabilitas publik merupakan standar profesional aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Akuntabilitas memiliki kaitan erat dalam membangun kinerja pelayanan publik yang baik. Dalam proses perkembangan suatu organisasi, ketika akuntabilitas suatu organisasi tersebut dikatakan baik maka akan berpengaruh juga pada hasil kinerja pelayanan tersebut. Hasil penelitian dari Safri dan Setiyawan (2016) dalam menunjukkan bahwa akuntabilitas publik berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan. Penelitian Darmawan (2016) juga menemukan bahwa akuntabilitas berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial.

Berdasarkan argumentasi teoritis dan hasil penelitian sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan hipotesis, bahwa akuntabilitas berpengaruh terhadap kinerja pelayanan publik karena pada pelaksanaan kinerja dibutuhkan pertanggungjawaban dan terbuka untuk diperiksa agar efisiensi dan efektivitas dapat terjamin.

H₁: Akuntabilitas berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik.

Pengaruh Transparansi terhadap Kinerja Pelayanan

Transparansi merupakan prinsip yang menjamin kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaannya, serta hasil yang telah dicapai. Transparansi sangat diperlukan sebagai alat pengawasan bagi pemerintah dalam mengelola sumber daya publik sehingga akan meningkatkan pelayanan publik, sarana dan prasarana dalam melayani masyarakat. Semakin tinggi tingkat transparansi yang dimiliki pemerintah maka semakin tinggi pula tingkat kinerja pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat, begitu juga sebaliknya. Hasil penelitian dari Hidayat (2016) dalam menunjukkan bahwa transparansi berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan. Penelitian Putra (2014) juga menemukan bahwa transparansi berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi pelayanan publik.

Berdasarkan argumentasi teoritis dan hasil penelitian sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan hipotesis, bahwa transparansi berpengaruh terhadap kinerja pelayanan publik karena pada penyelenggaraan pemerintah harus memiliki sifat terbuka pada masyarakat umum agar informasi dapat diperoleh setiap saat dan mudah diakses oleh publik.

H₂: Transparansi berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik

Pengaruh Pengawasan terhadap Kinerja Pelayanan

Pengawasan adalah proses mengawasi dan mengevaluasi suatu kegiatan agar pelaksanaannya berjalan sesuai dengan rencana, sasaran dan standar yang sudah ditentukan. Pengawasan dalam kinerja pelayanan publik dilakukan untuk membandingkan antara pelaksanaan dan rencana yang telah dibuat, untuk mengetahui apakah ada kelemahan atau kegagalan, efisiensi dan efektivitas kerja dengan dilakukan tindakan korektif. Semakin tinggi tingkat pengawasan yang dimiliki pemerintah maka semakin tinggi pula tingkat pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Hasil penelitian dari Yarosi dan Suryani (2015) dalam menunjukkan bahwa pengawasan berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik. Penelitian Siregar (2017) juga menemukan bahwa pengawasan berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan pada instansi pemerintah.

Berdasarkan argumentasi teoritis dan hasil penelitian sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan hipotesis, bahwa pengawasan berpengaruh terhadap kinerja pelayanan publik karena pengawasan kinerja dilakukan untuk meminimalisir adanya penyimpangan yang terjadi saat pelaksanaan kegiatan publik.

H₃: Pengawasan berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran dari Objek Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Penelitian ini menggunakan metode Kausal Komparatif (*Causal-Comparative Research*) yaitu penelitian dengan karakteristik masalah yang dapat dilakukan melalui studi. Sumber data diambil berdasarkan data primer. Populasi yang digunakan adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kota Surabaya.

Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* menetapkan pertimbangan-pertimbangan atau kriteria-kriteria tertentu yang harus dipenuhi oleh sampel yang digunakan dalam penelitian. Adapun kriteria sampel yang akan digunakan yaitu aparat pemerintah yang bekerja di SKPD Kota Surabaya yang memiliki kriteria Kepala Dinas, Kepala Bagian, Sekretaris, dan Staff.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode survey. Survey dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner atau angket kepada responden yang termasuk dalam populasi penelitian. Metode survey melalui kuisisioner ini menghasilkan data primer yang digunakan peneliti sebagai acuan dalam mengelola data untuk pengujian hipotesis.

Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Variabel Penelitian

Variabel bebas yaitu variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen atau terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini menggunakan variabel akuntabilitas, transparansi dan pengawasan. Variabel terikat yaitu variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel terikat disebut juga dengan variabel output, konsekuen, variabel kriteria, dan variabel efek. Variabel terikat dari penelitian ini adalah Kinerja Pelayanan Publik.

Definisi Operasional

Kinerja Pelayanan Publik

Kinerja pelayanan publik merupakan pencapaian hasil dari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Salim dan Woodward, 1992 (dalam Ratminto dan Winarsih, 2012:174) indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan publik yaitu: (1) Ekonomis, (2) Efisiensi, (3) Efektivitas, (4) Keadilan, (5) Reliabilitas, (6) Responsibilitas, (7) Akuntabilitas, dan (8) Responsivitas

Akuntabilitas

Akuntabilitas publik merupakan prinsip yang menjamin bahwa setiap penyelenggaraan dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka kepada pihak yang berkepentingan dengan penerapan kebijakan. Menurut Elwood, 1993 (dalam Mardiasmo, 2002) ada empat indikator yang mengukur akuntabilitas antara lain : (1) Akuntabilitas kejujuran dan akuntabilitas hukum, (2) Akuntabilitas proses, (3) Akuntabilitas program, (4) Akuntabilitas kebijakan

Transparansi

Transparansi kebijakan publik merupakan adanya keterbukaan mengenai hasil capaian kinerja instansi pemerintah yang dapat diakses oleh publik dengan mudah. Sedangkan kebijakan publik merupakan tindakan yang dilakukan oleh pemerintah yang berorientasi pada tujuan tertentu terkait kepentingan publik. Menurut Adiwirya, 2015 (dalam Safitri, 2019) ada empat indikator yang mengukur transparansi yaitu: (1) Penyediaan fasilitas informasi yang jelas tentang prosedur-prosedur, biaya-biaya dan tanggungjawab, (2) Kemudahan dalam mengakses informasi, (3) Menyusun suatu mekanisme pengaduan jika ada peraturan yang dilanggar atau permintaan untuk membayar uang suap, (4) Mengembangkan arus informasi melalui kerjasama dengan media massa dan lembaga non pemerintahan.

Pengawasan

Pengawasan merupakan jaminan supaya terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai dengan kebijaksanaan, rencana, intruksi, dan ketentuan-ketentuannya yang berlaku dan sudah ditetapkan. Menurut Gaspersz, 1998:287 (dalam Setiyanningrum, 2017) ada tiga indikator yang mengukur pengawasan antara lain : (1) *Input* (masukan) pengawasan, (2) Proses pengawasan, (3) *Output* (keluaran) pengawasan

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan suatu langkah yang paling menentukan dari suatu penelitian, karena analisis data berfungsi sebagai menentukan kesimpulan hasil penelitian. Analisis data ini menggunakan *Software SPSS (Statistical Product and Service Solution)*.

Analisis Statistik Deskriptif

Menurut Sugiyono (2012: 199) analisis statistik deskriptif adalah analisis data statistik yang digunakan dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah dikumpulkan tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang telah tergeneralisasi.

Uji Validitas

Jika suatu instrumen dalam penelitian dikatakan valid maka hal tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2017: 198). Ghozali (2016: 53) juga menentukan pengukuran uji validitas, yaitu: (a) Jika r hitung $>$ r tabel maka pertanyaan dinyatakan valid, (b) Sebaliknya, jika r hitung \leq r tabel maka pertanyaan dinyatakan tidak valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur sejauh mana suatu pengukuran dikatakan (tanpa bias) bebas kesalahan karena itu menjamin pengukuran yang valid dan konsisten. Alat pengukur hasil uji reliabilitas dapat dilakukan dengan uji statistik *Cronbach Alpha*. Hasil uji dapat dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* masing-masing variabel $>$ 0,60 (Ghozali, 2016: 43).

Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik berfungsi untuk mengetahui kepastian bahwa persamaan regresi linier berganda yang didapatkan memiliki ketepatan dalam estimasi, tidak bias dan konsisten.

Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2016: 154) uji normalitas merupakan uji statistik yang digunakan untuk menguji model regresi variabel yang diteliti apakah berdistribusi normal atau tidak dengan menggunakan *One Sample Kolmogorov Smirnov* dengan ketentuan sebagai berikut: (a) Jika probabilitas $>$ 0,05 maka distribusi dari model regresi adalah normal, (b) Jika probabilitas $<$ 0,05 maka distribusi dari model regresi adalah tidak normal.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk menguji atau mendeteksi ada tidaknya korelasi antara variabel independen dalam model regresi (Ghozali, 2016: 103). Untuk memenuhi kriteria *BLUE* maka seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel independen. Apabila telah diuji dan ditemukannya terjadi korelasi maka terdapat *problem multikolinieritas*. Untuk mengetahui apakah terjadi *problem multikolinieritas* atau tidak yaitu dengan melihat besaran *VIF (Variance Inflation Factor)* dan *tolerance*. Apabila angka *tolerance* dari suatu model regresi kurang dari 0,1 serta $VIF >$ 10 hal tersebut berarti terdapat *problem multikolinieritas*.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji ada atau tidaknya gejala heteroskedastisitas yaitu dengan menggunakan grafik *plot* atau *scatterplot*. Apabila titik-titik dalam grafik membentuk pola yang teratur maka dapat disimpulkan terjadi gejala heteroskedastisitas. Apabila titik-titik dalam grafik membentuk pola yang menyebar di atas dan di bawah angka nol sumbu Y maka dapat disimpulkan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas (Ghozali, 2016: 134).

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan analisis untuk mengetahui arah hubungan antara variabel dependen dan variabel independennya, analisis ini dilakukan pada saat suatu penelitian terdapat minimal dua variabel independennya. Formulasi persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$KPP = \alpha + \beta_1AK + \beta_2TP + \beta_3PW + e$$

Keterangan :

KPP	: Kinerja Pelayanan Publik
α	: Konstanta
$\beta_1, \beta_2, \beta_3$: Koefisien Regresi dari masing-masing variabel bebas
AK	: Akuntabilitas
TP	: Transparansi
PW	: Pengawasan
e	: <i>Error</i>

Uji F

Uji F pada dasarnya digunakan untuk menunjukkan pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen. Kriteria pengujian: (a) $P_{\text{Value}} < 0,05$ menunjukkan bahwa uji kelayakan model layak dan fit untuk digunakan pada penelitian. (b) $P_{\text{Value}} > 0,05$ menunjukkan bahwa uji kelayakan model tidak layak dan fit untuk digunakan pada penelitian.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis koefisien determinasi ini dilakukan untuk mengukur kuat atau tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Semakin kuat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat berarti R^2 yang diperoleh mendekati satu. Apabila R^2 mendekati nol maka semakin lemah hubungan antara keduanya.

Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t atau uji parsial merupakan pengujian yang dilakukan untuk menguji pengaruh di setiap variabel independen secara individu terhadap variabel dependennya (Ghozali, 2016: 99). Pengujian hipotesis akan dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05 ($\alpha = 5\%$) atau tingkat keyakinan sebesar 0,95. Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria: (a) Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka hipotesis ditolak (koefisien regresi tidak signifikan). Ini berarti secara parsial variabel independen tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. (b) Jika nilai signifikan $\leq 0,05$ maka hipotesis diterima (koefisien regresi signifikan). Ini berarti secara parsial variabel independen tersebut mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Objek Penelitian

Pengumpulan data dilakukan dengan mendatangi dan memberikan kuesioner secara langsung kepada responden pada 25 SKPD yang terdiri dari 21 Dinas dan 4 Badan. Kuesioner yang dibagikan untuk setiap SKPD sebanyak 4 kuesioner, sehingga jumlah kuesioner yang dibagikan sebanyak 100 kuesioner. Kuesioner yang tidak dapat diolah sebanyak 4 kuesioner. Dengan demikian jumlah sampel yang akan diolah dalam penelitian ini sebanyak 96 kuesioner dengan distribusi sebagai berikut:

Tabel 1
Pengumpulan data

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Kuisisioner layak diuji	96	96%
Kuisisioner tidak kembali	4	4%
Total	100	100,0%

Sumber: Hasil jawaban responden diolah (2021)

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas

Untuk mengetahui uji validitas, dapat digunakan koefisien korelasi yang nilai signifikannya lebih kecil dari 5% menunjukkan bahwa pernyataan-pernyataan tersebut sudah valid sebagai pembentuk indikator. Hasil dari uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 2
Hasil Analisis Uji Validitas Akuntabilitas

Variabel	Item			Keterangan
	Pertanyaan	r hitung	r tabel	
Akuntabilitas	X1	0,666	0,198	Valid
	X2	0,580	0,198	Valid
	X3	0,773	0,198	Valid
	X4	0,698	0,198	Valid
	X5	0,802	0,198	Valid
	X6	0,716	0,198	Valid
	X7	0,669	0,198	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah (2021)

Berdasarkan tabel pengujian validitas pada variabel akuntabilitas menunjukkan bahwa pada tiap item pertanyaan valid karena memperoleh nilai signifikansi kurang dari 0,05 dan nilai r hitung yang didapatkan lebih besar dari r tabel (r tabel diperoleh dari rumus $df = n-2$, $\alpha = 0,05$) maka $96-2 = 94$ dengan $\alpha = 0,05$ jadi nilai r tabel adalah 0,198. Sehingga menunjukkan bahwa item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel akuntabilitas dinyatakan valid.

Tabel 3
Hasil Uji Validitas Transparansi

Variabel	Item			Keterangan
	Pertanyaan	r hitung	r tabel	
Transparansi	X1	0,744	0,198	Valid
	X2	0,796	0,198	Valid
	X3	0,700	0,198	Valid
	X4	0,804	0,198	Valid
	X5	0,834	0,198	Valid
	X6	0,813	0,198	Valid
	X7	0,733	0,198	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah (2021)

Berdasarkan tabel pengujian validitas pada variabel transparansi menunjukkan bahwa pada tiap item pertanyaan valid karena memperoleh nilai signifikansi kurang dari 0,05 dan nilai r hitung yang didapatkan lebih besar dari r tabel (r tabel diperoleh dari rumus $df =$

$n-2$, $\alpha = 0,05$) maka $96-2 = 94$ dengan $\alpha = 0,05$ jadi nilai r tabel adalah 0,198. Sehingga menunjukkan bahwa item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel transparansi dinyatakan valid.

Tabel 4
Hasil Uji Validitas Pengawasan

Variabel	Item		r hitung	r tabel	Keterangan
	Pertanyaan				
Pengawasan		X1	0,685	0,198	Valid
		X2	0,760	0,198	Valid
		X3	0,783	0,198	Valid
		X4	0,714	0,198	Valid
		X5	0,774	0,198	Valid
		X6	0,661	0,198	Valid
		X7	0,636	0,198	Valid
		X8	0,716	0,198	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah (2021)

Berdasarkan tabel pengujian validitas pada variabel pengawasan menunjukkan bahwa pada tiap item pertanyaan valid karena memperoleh nilai signifikansi kurang dari 0,05 dan nilai r hitung yang didapatkan lebih besar dari r tabel (r tabel diperoleh dari rumus $df = n-2$, $\alpha = 0,05$) maka $96-2 = 94$ dengan $\alpha = 0,05$ jadi nilai r tabel adalah 0,198. Sehingga menunjukkan bahwa item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel pengawasan dinyatakan valid.

Tabel 5
Hasil Uji Validitas Kinerja Pelayanan

Variabel	Item		r hitung	r tabel	Keterangan
	Pertanyaan				
Kinerja Pelayanan		X1	0,587	0,198	Valid
		X2	0,839	0,198	Valid
		X3	0,680	0,198	Valid
		X4	0,794	0,198	Valid
		X5	0,700	0,198	Valid
		X6	0,562	0,198	Valid
		X7	0,762	0,198	Valid
		X8	0,797	0,198	Valid

Sumber: Data primer yang diolah (2021)

Berdasarkan tabel pengujian validitas pada variabel kinerja pelayanan menunjukkan bahwa pada tiap item pertanyaan valid karena memperoleh nilai signifikansi kurang dari 0,05 dan nilai r hitung yang didapatkan lebih besar dari r tabel (r tabel diperoleh dari rumus $df = n-2$, $\alpha = 0,05$) maka $96-2 = 94$ dengan $\alpha = 0,05$ jadi nilai r tabel adalah 0,198. Sehingga menunjukkan bahwa item pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel kinerja pelayanan dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur apakah jawaban responden terhadap pernyataan dalam kuesioner tetap konsisten apabila dilakukan dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur hasil uji reliabilitas dapat dilakukan dengan uji statistik Cronbach Alpha. Apabila nilai Cronbach Alpha masing-masing variabel $> 0,60$ maka dapat dikatakan reliabel (Ghozali, 2016: 43). Dari hasil uji reliabilitas nilai *Cronbach Alpha* pada variabel akuntabilitas, transparansi, pengawasan dan kinerja pelayanan dapat dilihat dibawah ini:

Tabel 6
Uji Realibilitas Variabel

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Akuntabilitas (AK)	0,883	Reliabel
Transparansi (TP)	0,929	Reliabel
Pengawasan (PW)	0,913	Reliabel
Kinerja Pelayanan Publik (KPP)	0,913	Reliabel

Sumber: Data primer diolah (2021)

Nilai *Cronbach Alpha* masing-masing variabel akuntabilitas, transparansi, pengawasan dan kinerja pelayanan publik >0,60 sehingga jawaban yang diberikan responden dari butir-butir pernyataan dari seluruh variabel dapat diandalkan/reliabel, sehingga dapat digunakan dalam penelitian.

Hasil Analisis Statistik Deskriptif

Analisis Deskriptif di dalam sebuah penelitian penting untuk dilakukan bertujuan untuk menganalisis tanggapan dari responden terhadap setiap indikator dalam kuisioner. Berdasarkan hasil uji yang didapat menunjukkan rata-rata tanggapan responden tentang seluruh aspek dari variabel yang diteliti dalam interval kelas termasuk dalam kategori $4,21 < x \leq 5,00$, yang menunjukkan responden memberi nilai sangat setuju atas pernyataan tentang semua aspek dari variabel pada SKPD Kota Surabaya.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

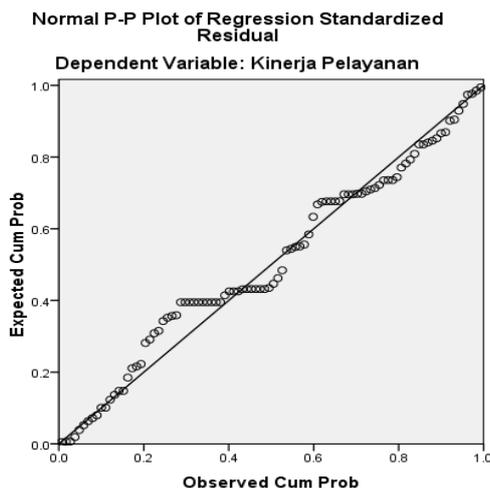
Pada uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah sebuah model regresi antara variabel dependen (terikat) dan variabel independen (bebas) atau keduanya memiliki distribusi normal atau tidak. Metode yang digunakan untuk mengetahui kenormalan model regresi adalah uji statistik non parametric *Kolmogorov-smirnov test* dan grafik *normal probability plot of standarized residual*. Berikut hasil uji statistik non parametrik *Kolmogorov-smirnov* dilampirkan pada tabel:

Tabel 7
Hasil Uji Statistik Non-Parametrik Kolmogorov-Smirnov

	Unstandardized Residual
Kolmogorov-Smirnov	1,099
Asymp.Sig	0,178

Sumber: Data primer diolah (2021)

Berdasarkan tabel diketahui bahwa hasil *Kolmogorov-smirnov* 1,099 dan nilai signifikansinya 0,178 > 0,05. Dengan demikian disimpulkan bahwa data distribusi pada pengujian normalitas berdistribusi normal dan layak. Berikut hasil pengujian normalitas dapat dilihat pada gambar:



Gambar 2
Grafik Uji Normalitas Data
 Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas didalam model regresi. Model regresi yang baik seharusnya ztidak terjadi korelasi diantara variabel independen (bebas). Uji multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan lawannya yaitu nilai tolerance (*tolerance value*). Apabila nilai tolerance > 0,10 atau nilai VIF < 10 maka disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel dalam model regresi. Berikut hasil pengujian multikolinearitas dapat dilihat pada tabel :

Tabel 8
Hasil Uji Multikolinieritas

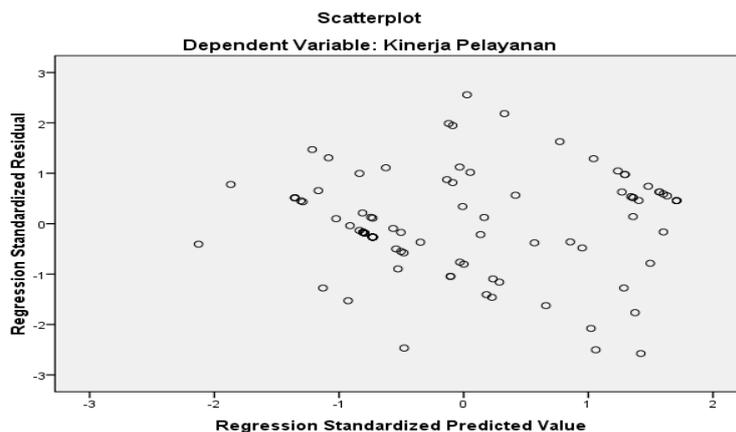
Model	Coefficient ^a	
	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
AK	0,428	2,335
TP	0,563	1,777
PW	0,360	2,781

Sumber: Hasil penelitian diolah (2021)

Berdasarkan tabel menunjukan bahwa ketiga variabel independen yang meliputi AK, TP dan PW mempunyai nilai tolerance > 0,10 dan nilai VIF < 10. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terdapat adanya multikolinearitas antar variabel independen dan dapat dikatakan bahwa model regresi layak untuk digunakan dalam penelitian ini.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat ketidaksamaan *variance* dari residual suatu periode pengamatan ke pengamatan yang lain. Untuk mendeteksi ada dan tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola yang terbentuk pada grafik *scatterplot*, untuk mengetahui ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat gambar berikut ini:



Gambar 3
Grafik Uji Heteroskedastisitas
 Sumber: Data primer yang diolah, 2021

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa tidak terdapat pola yang jelas dan titik-titik yang tersebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi dan layak untuk digunakan dalam penelitian ini.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh akuntabilitas, transparansi dan pengawasan terhadap kinerja pelayanan instansi pemerintah Kota Surabaya. Data yang diperoleh dan diolah dengan menggunakan bantuan computer program SPSS, maka dihasilkan persamaan regresi linear berganda yang dapat dilihat pada tabel:

Tabel 9
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	0,839	0,292		2,869	0,005
AK	0,251	0,099	0,251	2,546	0,013
TP	0,207	0,068	0,261	3,037	0,003
PW	0,350	0,100	0,377	3,506	0,001

a. Dependent Variable: KPP
 Sumber: Hasil penelitian diolah (2021)

Berdasarkan tabel dapat dibentuk persamaan regresi linear berganda yaitu $KPP = 0,839 + 0,251 AK + 0,207 TP + 0,350 PW + e$. Dari persamaan regresi yang didapat menunjukkan bahwa variabel akuntabilitas, transparansi dan pengawasan memiliki nilai koefisien positif.

Uji Koefisien Deteminasi (R²)

Uji koefisien determinasi (R²) bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai koefisien determinasi antara nol dan satu. Berikut hasil pengujian koefisien determinasi (R²) dapat dilihat pada tabel:

Tabel 10
Hasil Koefisien Determinasi (R²)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,786	0,617	0,605	0,2652

a. Predictors: (Constant), AK, TP, PW

b. Dependent Variable: KPP

Sumber: Hasil penelitian diolah (2021)

Tabel di atas menjelaskan besarnya nilai koefisien determinasi (R²) yaitu sebesar 0,617 yang berarti menunjukkan bahwa kinerja pelayanan instansi pemerintah Kota Surabaya dipengaruhi oleh variabel independen yang meliputi akuntabilitas, transparansi dan pengawasan.

Uji F

Uji F digunakan untuk menguji kelayakan model penelitian. Model dapat dikatakan layak, apabila hasil pengolahan data yang dihasilkan dengan bantuan SPSS nilai signifikansinya < 0,05. Sehingga dapat diketahui apakah model termasuk dalam kategori cocok (*fit*) atau tidak. Berikut hasil uji f dapat dilihat pada tabel :

Tabel 11
Hasil Uji F
ANOVA^b

	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10,435	3	3,478	49,455	.000 ^a
	Residual	6,470	92	0,070		
	Total	16,905	95			

a. Predictors: (Constant), AK, TP, PW

b. Dependent Variable: KPP

Sumber: Hasil penelitian diolah (2021)

Berdasarkan pada tabel diketahui bahwa tingkat signifikansi 0,000 yang berarti lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas, transparansi dan pengawasan berpengaruh terhadap kinerja pelayanan publik instansi pemerintah Kota Surabaya. Sehingga uji model dikatakan layak atau cocok (*fit*) digunakan dalam penelitian ini.

Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t pada dasarnya digunakan untuk menunjukkan apakah suatu variabel bebas yaitu akuntabilitas, transparansi dan pengawasan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel terikat yaitu kinerja pelayanan instansi pemerintah. Berikut hasil uji t dapat dilihat pada tabel:

Tabel 12
Hasil Uji t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
	B	Std. Error	Beta	T Sig.
1 (Constant)	0,839	0,292		2,869 0,005
AK	0,251	0,099	0,251	2,546 0,013
TP	0,207	0,068	0,261	3,037 0,003
PW	0,350	0,100	0,377	3,506 0,001

a. Dependent Variable: KPP

Sumber: Hasil penelitian diolah (2021)

Pembahasan

Pengaruh Akuntabilitas Terhadap Kinerja Pelayanan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas akuntabilitas terhadap variabel terikat kinerja pelayanan. Berdasarkan hasil uji hipotesis diketahui nilai signifikansi sebesar $0,013 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_1 yang menyatakan akuntabilitas berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan dapat diterima. Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan yang artinya apabila kinerja pelayanan tersebut baik itu dipengaruhi oleh adanya penerapan akuntabilitas yang baik dalam organisasi pemerintah tersebut. Akuntabilitas yang baik disebabkan karena terdapat organisasi pemerintah yang menjalankan kepatuhan hukum dan prosedur yang ada dengan baik, adanya kuantitas dan kualitas karyawan yang sudah memadai sehingga dapat menimbulkan kinerja organisasi yang baik. Sehingga dapat terciptanya kinerja pelayanan yang sesuai dengan tujuan organisasi pemerintah tersebut. Jadi pemerintah kota Surabaya harus tetap mempertahankan dan meningkatkan prinsip akuntabilitas yaitu prinsip pertanggungjawaban terhadap hasil kinerja pelayanan agar dapat menjadikan pemerintah lebih baik lagi. Akuntabilitas bukan hanya tentang menunjukkan bagaimana uang publik tersebut telah digunakan, akan tetapi meliputi kemampuan menunjukkan bahwa uang publik tersebut telah digunakan secara ekonomis, efisien, dan efektif untuk kepentingan publik.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian dari Setiyawan dan Safri (2016) dalam menunjukkan bahwa akuntabilitas publik berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa ketika akuntabilitas dijalankan dengan baik dan benar, maka akan berpengaruh terhadap peningkatan tercapainya kinerja pelayanan.

Pengaruh Transparansi Terhadap Kinerja Pelayanan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas transparansi terhadap variabel terikat kinerja pelayanan. Berdasarkan hasil uji hipotesis diketahui nilai signifikansi sebesar $0,003 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_2 yang menyatakan transparansi berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan dapat diterima. Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa transparansi berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan yang memiliki arti apabila kinerja pelayanan tersebut baik itu dipengaruhi oleh adanya transparansi yang baik dalam organisasi pemerintah tersebut. Transparansi yang baik disebabkan karena adanya keterbukaan yang dilakukan pemerintah dengan publik seperti informasi yang selalu dikomunikasikan secara terbuka dan masyarakat memiliki hak terhadap akses informasi seperti informasi yang diberikan kepada publik tentang kebijakan dan tanggung jawab organisasi pemerintah. Sehingga dapat menimbulkan kinerja pelayanan yang sesuai dengan tujuan organisasi pemerintah tersebut.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hidayat (2016) dalam menunjukkan bahwa transparansi berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa ketika transparansi dijalankan dengan baik dan benar, maka akan berpengaruh terhadap peningkatan terwujudnya kinerja pelayanan yang baik. Transparansi dapat dikatakan baik apabila pemerintah dapat memberikan kemudahan agar dapat diperoleh setiap saat dan mudah diakses oleh publik.

Pengaruh Pengawasan Terhadap Kinerja Pelayanan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas pengawasan terhadap variabel terikat kinerja pelayanan. Berdasarkan hasil uji hipotesis diketahui nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_3 yang menyatakan pengawasan berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan dapat diterima. Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pengawasan berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan yang memiliki arti apabila kinerja pelayanan tersebut baik itu dipengaruhi oleh pengawasan yang

terlaksana dengan baik dalam organisasi pemerintah tersebut. Pengawasan yang baik disebabkan karena adanya prinsip-prinsip seperti rencana yang matang akan menjadi standar atau alat pengukur berhasil atau tidaknya sebuah pengawasan dan adanya pengawasan kinerja yang dilakukan secara internal maupun eksternal oleh instansi pemerintah.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Yarosi dan Suryani (2015) dalam menunjukkan bahwa pengawasan berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa ketika pengawasan dijalankan dengan baik dan benar, maka akan berpengaruh terhadap peningkatan terwujudnya kinerja pelayanan. Kinerja pelayanan akan terlaksana dengan baik dan benar apabila pengawasan dilakukan secara rutin dan langsung.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dapat diperoleh kesimpulan bahwa: (1) Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa akuntabilitas berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan artinya semakin kuat dan tinggi akuntabilitas pemerintah maka akan semakin berpengaruh baik terhadap hasil kinerja pelayanan publik. (2) Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa transparansi berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan artinya semakin kuat dan tinggi transparansi pemerintah maka akan semakin berpengaruh baik terhadap hasil kinerja pelayanan publik. (3) Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengawasan berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan artinya semakin kuat dan tinggi pengawasan pemerintah maka akan semakin berpengaruh baik terhadap hasil kinerja pelayanan publik.

Keterbatasan

Penelitian ini telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur dan pedoman yang telah ditetapkan, namun masih memiliki keterbatasan, antara lain: (1) Dalam proses pengambilan data, informasi yang diberikan responden melalui kuesioner terkadang tidak menunjukkan pendapat responden yang sesungguhnya. Hal ini terjadi karena perbedaan pemikiran, anggapan dan pemahaman yang berbeda tiap responden, (2) Objek penelitian hanya difokuskan pada 25 SKPD di Kota Surabaya, sehingga hasil penelitian terbatas hanya mencerminkan kondisi yang ada di SKPD yang dijadikan objek penelitian tersebut.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan, maka saran yang dapat disampaikan, antara lain: (1) Peneliti selanjutnya sebaiknya melakukan wawancara secara langsung kepada responden untuk meningkatkan pemahaman sehingga responden dapat memberikan data yang lebih jelas dan valid, (2) Peneliti selanjutnya sebaiknya dapat menambahkan variabel lainnya yang masih mempengaruhi kinerja pelayanan publik pada instansi pemerintah daerah, serta dapat menambah jumlah sampel penelitian agar data yang dihasilkan lebih akurat.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita. 2011. *Manajemen Pemerintah Daerah*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Adiwirya, M. F. dan I. P. Sudana. 2015. Akuntabilitas, Transparansi, dan Anggaran Berbasis Kinerja Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kota Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana* 11(2).
- Darmawan, R. 2006. Pengaruh Akuntabilitas Publik, Kejelasan Anggaran, Desentralisasi, dan Sistem Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Manajerial di Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bengkalis. *JOM Fekon* 3(1): 792-806.

- Dwiyanto, A. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan. Universitas Gajah Mada. Galang Printika. Yogyakarta.
- Elwood, S. 1993. *Parish Town and Councils Financial Accountability and Management*. Local Government Studies.19.
- Ghozali, I. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi Kedelapan. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hariani, D. 2005. Analisa Kebijakan Pelayanan Publik di Kabupaten Gianyar. *Dialogue Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik* 3 (1): 1-18.
- Hidayat, N. 2016. Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, dan Partisipasi Publik Terhadap Kinerja Organisasi Layanan Publik Studi Empiris Pada Badan Pelayanan Perizinan Terhadap Kota Payakumbuh. *Jurnal Akuntansi* 4(1).
- Indradi, S. S. 2017. *Etika Birokrasi dan Akuntabilitas Pemerintahan*. Cetakan Pertama. Intrans Publishing. Malang.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Maani, K. 2009. Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Demokrasi* 8 (1): 47-60.
- Mangkunegara, A. P. 2012. *Evaluasi Kinerja SDM*. Refika Utama. Bandung.
- Mardiasmo. 2002. *Akuntansi Sektor Publik*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Moenir. 2000. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bina Aksara. Jakarta.
- Mukarom, H. dan M.W. Laksana. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Cetakan Pertama. Pustaka Setia. Bandung.
- Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2010 tentang Standar Akuntansi Pemerintahan.
- Putra, H. 2014. Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi dan Partisipasi Publik Terhadap Kinerja Organisasi Layanan Publik. *Skripsi*. Universitas Negeri Padang. Padang.
- Putri, F. 2018. Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan Publik (Studi Tentang Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan pada Izin Usaha Di Dinas Perdagangan Kota Surabaya). *Jurnal Akuntansi*: 1-10.
- Ratminto dan Winarsih. 2012. *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal)*. Cetakan ke Sembilan. Penerbit Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Safitri, D. 2019. Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, Pengawasan dan Partisipasi Terhadap Kinerja Anggaran Pada SKPD Kota Surabaya. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Surabaya.
- Safri, M. dan H. E. Setiyawan. 2016. Analisis Pengaruh Akuntabilitas Publik, Transparansi Publik dan Pengawasan Terhadap Kinerja SKPD di Kabupaten Bungo. *Jurnal Perspektif Pembiayaan dan Pembangunan Daerah* 4(1): 51-72.
- Salim dan Woodward. 1992. *Analisis Pelayanan Publik*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Sedarmayanti. 2007. *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik) dan GCG (Tata Kelola Pemerintahan yang Baik)*. CV Mandar Maju. Bandung.
- Setiyaningrum, I. 2017. Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, dan Pengawasan Terhadap Kinerja Anggaran. *Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta. Yogyakarta.
- Siregar, M. 2017. Pengaruh Pengawasan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Tirtanadi Pusat Sumatera Utara. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Medan.
- Sudaryati, E. 2012. Kinerja Pelayanan Publik Pemerintah Kota Surabaya Menurut Persepsi Masyarakat Survey pada Dikenduk dan Puskesmas. *Jurnal Akuntansi Akrual* 3(2): 167-195.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta. Bandung.
- _____. 2017. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.

- Ulum, M. C. 2018. *Public Service Tinjauan Teoretis dan Isu-Isu Strategis Pelayanan Publik*. Cetakan Pertama. UB Press. Malang.
- Yarosi dan L. Suryani. 2015. Hubungan Pengawasan dan Kinerja Pegawai Pada Dinas Kebudayaan dan Parawisata Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Ilmiah Universitas Pamulang* 2 (2): 93-110.