

PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI DAN PENGAWASAN TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI SAMSAT SIDOARJO

Nur Afifah
Nurafifah120718@gmail.com
Astri Fitria

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

This research aimed to find out the effect of accountability, transparency and supervise on the public service at Samsat Sidoarjo. This research was quantitative with survey method conducted at Samsat Sidoarjo. The data collection of this research was questionnaire technique. Meanwhile, the research sample selection method used purposive sampling. The purposive sampling method was a sample selection method based on the determined criteria. The research sample used 94 respondents taken from Samsat Sidoarjo. The analysis technique of this research used accountability, transparency, and supervise on the public service at Samsat Sidoarjo it tested by descriptive test, classic assumption test, and hypothesis test. Moreover, the research analysis method used multiple linear regressions analysis. The research result showed that (1) accountability had positive effect on the public service at Samsat Sidoarjo, (2) transparency had positive effect on the public service at Samsat Sidoarjo, and (3) supervision had positive effect on the public service at Samsat Sidoarjo. With the responsibility, the implementation of public service was conducted effectively.

Keywords: accountability, transparency, supervision, public service

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh akuntabilitas, transparansi dan pengawasan terhadap pelayanan publik di Samsat Sidoarjo. Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode survey yang dilakukan pada Samsat Sidoarjo. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik kuesioner. Sedangkan metode pemilihan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Dimana metode *purposive sampling* adalah pemilihan sampel yang berdasarkan kriteria-kriteria yang telah ditentukan. Sampel yang digunakan sebanyak 94 responden yang di dapat dari Samsat Sidoarjo. Teknik analisis dalam penelitian ini akuntabilitas, transparansi dan pengawasan terhadap pelayanan publik di Samsat Sidoarjo diuji dengan menggunakan Uji Deskriptif, Uji Asumsi Klasik, dan Uji Hipotesis. Metode analisis ini yang di gunakan adalah analisis regresi linier berganda. Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) akuntabilitas berpengaruh positif terhadap pelayanan publik di Samsat Sidoarjo, (2) transparansi berpengaruh positif terhadap pelayanan publik di Samsat Sidoarjo, dan (3) pengawasan berpengaruh positif terhadap pelayanan publik di Samsat Sidoarjo. Dengan adanya pertanggungjawaban, pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan berjalan secara efektif.

Kata Kunci: akuntabilitas, transparansi, pengawasan, pelayanan publik

PENDAHULUAN

Kantor Samsat merupakan pelayanan publik yang menjadi tempat untuk melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor, Bea balik nama kendaraan bermotor, membuat surat izin mengemudi yang selalu menyesuaikan perkembangan masyarakat untuk meningkatkan pelayanan publik. Teknologi informasi yang selalu berkembang untuk meningkatkan pelayanan dan memberikan kemudahan, kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu. Akurasi data kepada wajib pajak meningkatkan pelayanan publik untuk memanfaatkan teknologi informasi tersebut dengan landasan hukum dan tetap memperhatikan aturan-aturan yang ada pada instruksi.

Dalam meningkatkan pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi yang dilaksanakan secara intern maupun ekstern dalam pelayanan, bahwa kebijakan yang dilakukan akan memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk melakukan pembayaran. Dalam pelayanan tersebut pelayanan tidak tergantung dengan tempat tinggal / domisili. Bentuk pelayanan publik ini termasuk dalam pelayanan administratif yang dapat menghasilkan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik. Dengan adanya layanan online pada Kantor Samsat dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat lebih mudah, sebagai bentuk pelayanan yang baik merupakan suatu penyelenggaraan pemerintah untuk melihat bentuk pelayanan publik dengan kebijakan pemerintah yang ada di kantor Samsat.

Pelayanan publik memiliki prinsip akuntabilitas dan transparansi yang baik serta akuntabilitas standar professional yang dilaksanakan kepada aparat pemerintah guna memberikan layanan kepada masyarakat (Maani, 2009). Akuntabilitas dapat digunakan sebagai alat untuk mengukur kinerja aparatur sehingga dapat mengetahui kekuatan dan kelemahannya (Indradi, 2017). Prinsip akuntabilitas merupakan prinsip laporan yang menyajikan setiap kegiatan penyelenggaraan serta dapat dipertanggungjawabkan secara adil kepada pihak yang menghendaki hasil tersebut.

Transparansi berfungsi sebagai pemberi informasi keuangan yang jujur terhadap masyarakat berdasarkan pertimbangan bahwa masyarakat berhak mengetahui atas pertanggungjawaban. Aspek kritis yang terdapat pada transparansi yaitu kebijakan terbuka pada pengawasan, akses informasi yang mempermudah masyarakat dalam menjangkau kebijakan, dan prinsip *check and balance*. Konsep transparansi merupakan suatu aspek proses penyelenggaraan pelayanan yang bersifat terbuka yang dapat mudah diakses oleh para pengguna yang membutuhkan.

Kinerja pelayanan publik dapat tercapai dengan baik jika tidak terlepas dari adanya pengawasan, sehingga proses kerja akan lebih efektif dalam mengantisipasi adanya tindakan-tindakan yang menyimpang. Pengawasan kinerja dibutuhkan dalam membantu dan mendorong suatu pekerjaan sehingga dapat berjalan dengan baik dan lancar agar menghasilkan hasil kinerja yang baik. Proses kinerja pelayanan publik yang baik sangat penting bagi perkembangan organisasi karena berkaitan langsung dengan kepuasan publik. Pengawasan kinerja dapat dipengaruhi oleh konsep pengawasan internal dan eksternal. Konsep pengawasan internal merupakan proses penentuan standar untuk pengawasan dan mengukur hasil pekerjaan, membandingkan hasil pekerjaan dengan standar dan apakah ada perbedaan, serta mengoreksi penyimpangan yang tidak dihendaki melalui perbaikan, sedangkan konsep pengawasan eksternal merupakan lembaga administrasi negara yang menyatakan bahwa pengawasan eksternal terdiri dari pengawasan legislatif dan pengawasan masyarakat. Pelayanan publik dilakukan dengan hasil penelitian bahwa untuk mewujudkan daya tanggap kepada masyarakat sehingga indikator akuntabilitas hanya berdasar pada penyesuaian sehingga yang harus diubah dalam indikator hasil adalah kepuasan masyarakat. Hasil yang didapatkan produktifitas pelayanan publik dapat disimpulkan sudah efisien. Sedangkan menurut Sudaryati (2012) bahwa hasil yang didapatkan adalah hasil yang diperoleh dalam pelayanan sudah baik meskipun hasil masih ditingkatkan dan 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 pelayanan publik, (2) Untuk menguji pengaruh transparansi terhadap pelayanan publik, (3) Untuk menguji pengaruh pengawasan terhadap pelayanan publik.

TINJAUAN TEORITIS

Akuntabilitas

Berdasarkan PP Nomor 71 Tahun 2010 Bahwa akuntabilitas adalah pertanggungjawaban pengelolaan sumber daya serta pelaksanaan kebijakan yang dipercayakan kepada entitas pelaporan sehingga dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Akuntabilitas sangat berkaitan dengan mekanisme pelaporan, supervisi dan pertanggungjawaban kepada kekuasaan yang lebih tinggi didalam birokrasi. Manajer publik diharapkan mampu melakukan perubahan dari peran ketaatan pasif menjadi berpartisipasi aktif dalam penyusunan standar akuntabilitas sehingga sesuai dengan yang diharapkan 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 merupakan hal yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk menciptakan kualitas pelayanan publik. Salah satunya prinsip *good governance* adalah transparansi. Transparansi merupakan syarat terciptanya akuntabilitas secara prinsip ini berhubungan secara sejajar sehingga Pemerintah menggunakan prinsip transparansi (Keterbukaan) sebagai salah satu cara untuk mewujudkan pertanggungjawaban pemerintah terhadap pelayanan publik. Transparansi bersifat terbuka untuk umum yang dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dengan mudah dan disediakan secara memadai. Transparansi memiliki peran yang signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan. Transparansi mempermudah publik dalam mendapat kesempatan untuk mengetahui kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Menurut Sedarmayanti (2007) menyatakan bahwa transparansi merupakan salah satu aspek mendasar bagi terwujudnya penyelenggaraan pemerintah yang baik. Perwujudan tata dan kemudahan akses bagi masyarakat terhadap proses penyelenggara pemerintah memberikan pengaruh untuk mewujudkan berbagai indikator lainnya.

Pengawasan

Pengawasan merupakan proses dalam menetapkan ukuran kinerja dan pengambilan tindakan yang mendapatkan dukungan pencapaian hasil yang diharapkan sesuai dengan kinerja yang telah ditetapkan tersebut dan tujuannya yang telah ditetapkan sebelumnya. Bahwa pengawasan untuk menghindari kemungkinan adanya penyimpangan sehingga mendapatkan hasil yang sesuai dalam menjalankan sesuatu berjalan dengan standar yang telah ditetapkan (Mukarom dan Laksana, 2016:190). Sedangkan menurut Hasibuan (2006:197) pengawasan adalah pengamatan dan pengukuran dalam suatu kegiatan yang operasional dan hasil yang telah dicapai dibandingkan dengan sasaran dan standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Pengawasan dilakukan dalam usaha yang menjamin kegiatan terlaksananya sesuai dengan kebijakan, strategi, keputusan, rencana dan program kerja salah satu bentuk pengawasan terutama pengawasan publik adalah pengaduan.

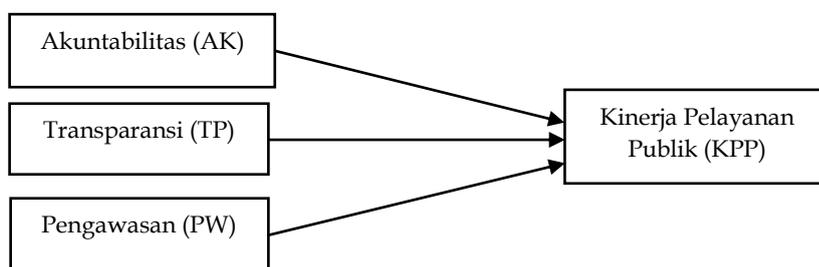
Kinerja Pelayanan Publik

Kinerja pelayanan publik merupakan suatu gambaran yang dapat mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi dalam perencanaan strategis dalam suatu organisasi. Setiap organisasi memiliki tanggungjawab yang dapat diperuntukkan bagi masyarakat sehingga kinerja organisasi akan diperhatikan oleh masyarakat luas, sehingga pegawai dari setiap organisasi publik perlu untuk memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sedangkan menurut

Sinambela (2012) menyatakan bahwa kinerja merupakan kemampuan dalam melakukan sesuatu keahlian. Kinerja penting karena kinerja dapat mengetahui seberapa jauh kemampuan seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya dan menentukan kriteria yang dapat menjadikan sebagai acuan secara jelas dan terukur. Menurut Mangkunegara (2012) Kinerja adalah kerja secara kualitas atau kuantitas yang dicapai kepada seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawabnya yang diamanahkan kepadanya. Pelayanan dasar adalah kegiatan atau manfaat kepada suatu pihak dan hakikatnya tidak terwujud dan menghasilkan kepemilikan, proses produksinya dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Rerangka Konseptual

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



Gambar 1
Rerangka Konseptual

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Akuntabilitas Terhadap Pelayanan Publik di Samsat Sidoarjo

Akuntabilitas publik adalah suatu bentuk pertanggungjawaban dalam mengambil sebuah keputusan kepentingan publik dalam mencapai suatu target yang telah ada. Sehingga dalam hakikatnya akuntabilitas pelayanan publik merupakan standar profesional untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat dan akuntabilitas memiliki peran dalam membangun kinerja pelayanan publik yang baik. Dalam perkembangan sebuah organisasi akuntabilitas adalah sebuah organisasi yang baik dan berpengaruh pada hasil kinerja pelayanan publik tersebut. Bahwa kepentingan atas pertanggungjawaban pengelola sumber daya publik dengan adanya akuntabilitas tentu dapat meningkatkan kepercayaan publik.

Berdasarkan hasil penelitian Setiyawan dan Safri (2016) yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas berpengaruh terhadap pelayanan publik karena dalam pelaksanaan dibutuhkan pertanggungjawaban secara terbuka sehingga efisiensi dan efektifitas menjadi terjamin. Berdasarkan paparan tersebut dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₁: Akuntabilitas berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik.

Pengaruh Transparansi Terhadap Pelayanan Publik di Samsat Sidoarjo

Transparansi merupakan prinsip yang menjamin kebebasan setiap orang dalam memperoleh informasi tentang penyelenggaraan informasi tentang kebijakan, proses pembuatan, serta pelaksanaannya. Transparansi diperlukan guna melakukan pengawasan dalam mengelola sumber daya pelayanan publik sehingga dapat meningkatkan pelayanan publik dari segi sarana dan prasarana untuk melayani masyarakat. Dalam tingkatan transparansi yang dimiliki oleh pemerintah maka akan semakin tinggi pula tingkat pelayanan yang akan diberikan pemerintah kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian Hidayat (2016) yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa hipotesis transparansi berpengaruh terhadap pelayanan publik sehingga pelayanan

pemerintah harus memiliki sifat terbuka kepada masyarakat agar informasi yang diperoleh mudah diakses oleh pelayanan publik. Berdasarkan paparan tersebut dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₂: Transparansi berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik.

Pengaruh Pengawasan Terhadap Pelayanan Publik di Samsat Sidoarjo

Pengawasan merupakan proses mengawasi dan mengevaluasi dalam sebuah kegiatan sehingga pelaksanaan dapat berjalan sesuai dengan rencana, sasaran, dan standar yang sudah ditentukan. Pengawasan pelayanan publik bertujuan untuk membandingkan antara pelaksanaan dan rencana yang telah dibuat untuk mengetahui kegagalan dan kelemahan. Semakin tinggi tingkat pengawasan yang dimiliki pemerintah, maka semakin tinggi tingkat pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat menciptakan kinerja pelayanan publik yang baik antara pemerintah dan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian Yarosi dan Suryani (2015) yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa hipotesis pengawasan berpengaruh terhadap pelayanan publik karena dalam pengawasan yang akan dilakukan untuk meminimalisir adanya penyimpangan yang terjadi saat pelaksanaan kegiatan publik. Berdasarkan paparan tersebut dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H₃: Pengawasan berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran dari Objek Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan menggunakan penelitian kuantitatif. Penelitian ini menggunakan metode Kausal Komparatif yaitu dengan karakteristik masalah yang dilakukan melalui studi. Penelitian kausal komparatif dan Data dalam penelitian ini menggunakan data primer. Populasi yang digunakan adalah Samsat Sidoarjo.

Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel ini digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik *purposive sampling*. Menggunakan teknik *purposive sampling* karena tidak semua sampling juga memiliki kriteria yang sesuai dengan fenomena yang diteliti adapun juga yang berbeda tidak semua sama. Teknik *Purposive sampling* mempertimbangkan apa yang harus dipenuhi oleh sampel yang digunakan dalam penelitian. Objek yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kantor Pelayanan Publik di Samsat Sidoarjo, Penentuan kriteria adalah Kepala Bagian, Sekertaris dan Staf yang ada di kantor Samsat Sidoarjo.

Teknik Pengambilan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan metode *survey*. Metode *survey* dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner dan angket terhadap responden yang termasuk dalam penelitian ini. Metode *survey* yang mengisi dalam kuesioner ini dapat menghasilkan data primer yang digunakan peneliti sebagai mengelola data untuk pengujian hipotesis.

Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa yang dan ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari sehingga dapat memperoleh informasi tentang hal tersebut. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi timbulnya variabel terikat dan variabel bebas. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah variabel akuntabilitas, transparansi dan pengawasan. Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh adanya variabel bebas dan variabel terikat atau yang disebut dengan variabel output, konsekuen, variabel

kriteria dan variabel efek. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah variabel pelayanan publik di Samsat Sidoarjo.

Definisi Operasional Kinerja Pelayanan Publik

Pelayanan Publik adalah kegiatan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang dapat disediakan oleh pelayanan publik, Menurut Salim dan Woodward, 1992 (dalam Ratminto dan Winarsih (2012:174). Adapun ketentuan indikator yang dapat digunakan untuk mengukur pelayanan publik adalah: (1) Ekonomis, (2) Efisiensi, (3) Efektivitas, (4) Keadilan, (5) Reliabilitas, (6) Responsibilitas, (7) Akuntabilitas, (8) Responsivitas.

Akuntabilitas

Akuntabilitas publik adalah kewajiban yang dapat mengelola sumber daya, melaporkan, dan mengungkapkan dalam aktivitas dan kegiatan yang berkaitan dengan penggunaan pelayanan publik, sedangkan menurut Mardiasmo (2002) ada indikator yang mempengaruhi, yaitu: (1) Akuntabilitas kejujuran dan hukum, (2) Akuntabilitas proses, (3) Akuntabilitas kebijakan, (4) Akuntabilitas program.

Transparansi

Transparansi adalah keterbukaan mengenai hasil pencapaian kerja instansi pemerintah yang dapat diakses oleh publik dengan sangat mudah. Kebijakan publik adalah tindakan yang dilakukan pemerintah yang berorientasi terhadap tujuan tertentu yang terkait dengan kepentingan publik. Menurut Adiwirya, 2014 (dalam Safitri 2019). Adapun empat indikator yang dapat mempengaruhinya yaitu: (1) Kemudahan dalam mengakses informasi dengan mudah, (2) Penyediaan fasilitas informasi yang jelas, (3) Menyusun mekanisme pengaduan jika ada peraturan yang dilanggar, (4) Mengembangkan informasi melalui kerjasama dengan media dan lembaga non pemerintah.

Pengawasan

Pengawasan adalah jaminan anggaran yang sesuai dengan kebijaksanaan, rencana, intruksi, dan kebijakan yang berlaku dan sudah ditetapkan. Menurut Setiyaningrum (2017) ada tiga indikator yang dapat mempengaruhi pengawasan yaitu: (1) *Input* (Masukan) pengawasan, (2) Proses pengawasan, (3) *Output* (Pengeluaran) pengawasan.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah sebuah langkah dalam suatu penelitian, analisis data juga berfungsi untuk menentukan kesimpulan hasil penelitian tersebut. Analisis data menggunakan *Software SPSS (Statistical Product and Service Solution)*.

Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif merupakan analisis data statistik yang digunakan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan data yang dikumpulkan untuk membuat kesimpulan yang telah tergeneralisasi. Teknik yang digunakan untuk mendeskripsikan karakter responden yang mengenai pertanyaan kuesioner yang terkait tentang variabel-variabel yaitu: Akuntabilitas, Transparansi, Pengawasan terhadap pelayanan publik di Samsat Sidoarjo yang akan disajikan dalam bentuk tabel statistik deskriptif dalam SPSS.

Uji Validitas

Uji Validitas merupakan sebuah uji yang dapat digunakan untuk mengukur valid atau tidak validnya suatu kuesioner, agar data yang diperoleh dapat relevan. Jadi validitas ingin mengukur apakah pertanyaan dalam kuesioner yang sudah dibuat dapat mengukur apa yang akan diukur (Ghozali 2016). Menentukan pengukuran uji validitas yaitu : (a) Jika r hitung $> r$ table maka pertanyaan dinyatakan valid, (b) Jika r hitung $\leq r$ table maka pertanyaan akan dinyatakan tidak valid.

Uji Reliabilitas

Uji Reabilitas merupakan alat ukur yang mengukur sebuah kuesioner terdapat indikator dari variabel atau konstruk (Ghozali 2018). Kuesioner dapat dikatakan reliabel yang handal apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan yang konsisten dan stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas diukur 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

Sebuah uji yang dapat dilakukan terlebih dahulu sebelum menganalisis regresi linier berganda adalah melakukan uji asumsi klasik apabila data memenuhi syarat-syarat yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas maka data dikatakan lolos dari asumsi klasik. Uji asumsi klasik berguna untuk mengetahui kepastian bahwa persamaan regresi linier berganda yang didapatkan memiliki ketepatan dalam estimasi yang tidak bias dan konsisten.

Uji Normalitas

Uji Normalitas adalah sebuah uji statistik yang dapat digunakan untuk menguji model regresi variabel yang diteliti apakah berdistribusi normal atau tidak, dengan cara menggunakan *One Sampel 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 yaitu sebuah uji yang dilakukan dengan bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat ada atau tidaknya antar variabel independen. Untuk menguji adanya multikolinieritas dapat dilihat dari *tolerance value* dan *Variance Inflation Faktor* (VIP). Model regresi dapat dikatakan bebas multikolinieritas jika nilai tolerance lebih besar > 10 atau sama dengan nilai VIF (Kurang dari) < 10 (Ghozali 2016).

Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas adalah sebuah uji yang dilakukan untuk menguji terjadinya ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya dalam model regresi serta menguji terjadi atau tidaknya ketidaksamaan deviasi standar nilai pada variabel dependen dalam setiap variabel independennya dalam suatu model regresi. Heteroskedastisitas adalah menggunakan grafik plot atau *scatterplot*. Apabila titik titik dalam grafik membentuk pola yang teratur maka disimpulkan gejala heteroskedastisitas. Apabila titik titik, dalam grafik membentuk pola yang menyebar diatas dan dibawah angka nol maka sumbu Y dapat disimpulkan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas (Ghozali 2016).

Analisis Regresi Linier Berganda

Teknik analisis data yang dapat digunakan dalam penelitian ini adalah regresi yang digunakan untuk mengetahui variabel bebas atau variabel independen dalam penelitian ini yaitu Akuntabilitas, transparansi dan pengawasan. Variabel terikat dan dependen dalam

penelitian ini yaitu pelayanan publik. Analisis regresi linier berganda untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan variabel dependen yang dilakukan dalam suatu penelitian. Regresi linier berganda dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

$$KPP = \alpha + \beta_1 AK + \beta_2 TP + \beta_3 PW + e$$

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>Standar Error</i>

Uji Kelayakan Model (Uji F)

Uji Kelayakan Model (Uji F) bertujuan untuk menguji apakah terdapat pengaruh signifikan terhadap model penelitian yang layak diuji (Ghozali 2018) Uji F menunjukkan pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen. Kriteria Pengujian yaitu: (a) *P value* < 0,05 maka uji kelayakan model layak dan fit digunakan terhadap penelitian. (b) *P value* > 0,05 maka uji kelayakan model tidak layak dan fit digunakan terhadap penelitian.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Uji koefisien determinasi (R²) digunakan untuk mengukur kemampuan model yang menerangkan variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai koefisien adalah angka nol atau satu. Pengaruh variabel bebas terdapat variabel terikat yaitu ketika R² yang dapat diperoleh mendekati angka satu. Apabila Nilai R² mendekati angka nol atau satu maka hubungan antara Keduanya lemah. Variabel-variabel independen menjelaskan informasi yang dapat dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen (Ghozali 2018).

Uji Hipotesis (Uji t)

Uji Hipotesis (Uji t) digunakan untuk menguji besarnya pengaruh variabel independen yang digunakan secara individual dalam menjelaskan variabel dependen. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05 ($\alpha = 5\%$) atau tingkat keyakinan sebesar 0,95. Adapun penerimaan atau penolakan kriteria sebagai berikut : (a) Jika nilai signifikan > 0,05, maka hipotesis ditolak (koefisien regresi tidak signifikan) bahwa parsial variabel independen tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen, (b) Jika nilai signifikan $\leq 0,05$, maka hipotesis diterima (koefisien regresi signifikan) bahwa parsial variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Objek Penelitian

Objek penelitian adalah Samsat Sidoarjo. Dalam sumber data penelitian ini adalah data primer yang dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner penelitian kepada pegawai Samsat Sidoarjo yang terlibat langsung dalam Pelayanan Publik di Kantor Samsat Sidoarjo. Pihak yang terlibat secara langsung adalah Kepala Dinas, Kepala Bagian, Sekertaris, Staff Regident.

Dalam pengumpulan data ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara langsung ke Samsat Sidoarjo sebagai tempat penelitian. Kuesioner dibagikan kepada pegawai Samsat Sidoarjo, Sehingga jumlah kuesioner yang dibagikan sebanyak 100 Kuesioner dan

jumlah Kuesioner yang di kembalikan sebanyak 94 kuesioner. Sehingga Kesioner yang tidak dapat diolah sebanyak 6 kuesioner, Dengan ini jumlah sampel yang akan diolah dalam penelitian ini sebanyak 94 kuesioner dengan distribusi sebagai berikut:

Tabel 1
Pengumpulan Data

Keterangan	Frekuensi	Persentase
Kuesioner layak disebar	100	100%
Kuesioner yang kembali	94	94%
Total	100	100%

Sumber : Hasil penelitian yang diolah (2022)

Uji Validitas Dan Reliabilitas

Uji Validitas

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

Tabel 2
Hasil Analisis Uji Validitas Akuntabilitas

Variabel	Item Pertanyaan	r Hitung	>	r Tabel	Keterangan
Akuntabilitas	X1	0,664	>	0,13195	Valid
	X2	0,685	>	0,13195	Valid
	X3	0,748	>	0,13195	Valid
	X4	0,727	>	0,13195	Valid
	X5	0,796	>	0,13195	Valid
	X6	0,566	>	0,13195	Valid
	X7	0,358	>	0,13195	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah (2022)

Berdasarkan tabel pengujian validitas pada variabel akuntabilitas menunjukkan bahwa dalam setiap pertanyaan valid karena memperoleh nilai signifikan kurang dari 0.00 dan nilai r hitung yang didapatkan lebih besar dari tabel r (r tabel memperoleh dari rumus $df = n-2$, $a = 0.00$) Maka $94-2 = 92$ dengan $a = 0.00$ jadi nilai r pada tabel yaitu 0.13195. Sehingga dapat menunjukkan bahwa nilai dalam pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel akuntabilitas dinyatakan valid.

Tabel 3
Hasil Analisis Uji Validitas Transparansi

Variabel	Item Pertanyaan	r Hitung	>	r Tabel	Keterangan
Transparansi	X1	0,751	>	0,13195	Valid
	X2	0,839	>	0,13195	Valid
	X3	0,746	>	0,13195	Valid
	X4	0,811	>	0,13195	Valid
	X5	0,801	>	0,13195	Valid
	X6	0,794	>	0,13195	Valid
	X7	0,866	>	0,13195	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah (2022)

Berdasarkan tabel dalam pengujian validitas pada variabel transparansi menunjukkan bahwa dalam setiap pertanyaan valid karena memperoleh nilai signifikan kurang dari 0.00 dan nilai r hitung yang didapatkan lebih besar dari tabel r (r tabel memperoleh dari rumus $df = n-2$, $a = 0.00$) Maka $94-2 = 92$ dengan $a = 0.00$ jadi nilai r pada tabel yaitu 0.13195. Sehingga

dapat menunjukkan bahwa nilai dalam pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel transparansi dinyatakan valid.

Tabel 4
Hasil Analisis Uji Validitas Pengawasan

Variabel	Item Pertanyaan	r Hitung		r Tabel	Keterangan
Pengawasan	X1	0,653	>	0,13195	Valid
	X2	0,589	>	0,13195	Valid
	X3	0,681	>	0,13195	Valid
	X4	0,731	>	0,13195	Valid
	X5	0,685	>	0,13195	Valid
	X6	0,784	>	0,13195	Valid
	X7	0,743	>	0,13195	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah (2022)

Berdasarkan tabel dalam pengujian validitas pada variabel pengawasan menunjukkan bahwa dalam setiap pertanyaan valid karena memperoleh nilai signifikan kurang dari 0.00 dan nilai r hitung yang didapatkan lebih besar dari tabel r (r tabel memperoleh dari rumus $df = n-2$, $\alpha = 0.00$) Maka $94-2 = 92$ dengan $\alpha = 0.00$ jadi nilai r pada tabel yaitu 0.13195. Sehingga dapat menunjukkan bahwa nilai dalam pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel pengawasan dinyatakan valid.

Tabel 5
Hasil Uji Validitas Pelayanan Publik

Variabel	Item Pertanyaan	r Hitung		r Tabel	Keterangan
Pelayanan Publik	X1	0,708	>	0,13195	Valid
	X2	0,815	>	0,13195	Valid
	X3	0,791	>	0,13195	Valid
	X4	0,732	>	0,13195	Valid
	X5	0,695	>	0,13195	Valid
	X6	0,570	>	0,13195	Valid
	X7	0,518	>	0,13195	Valid

Sumber : Data Primer yang diolah (2022)

Berdasarkan tabel dalam pengujian validitas pada variabel pelayanan publik menunjukkan bahwa dalam setiap pertanyaan valid karena memperoleh nilai signifikan kurang dari 0.00 dan nilai r hitung yang didapatkan lebih besar dari tabel r (r tabel memperoleh dari rumus $df = n-2$, $\alpha = 0.00$) Maka $94-2 = 92$ dengan $\alpha = 0.00$ jadi nilai r pada tabel yaitu 0.13195. Sehingga dapat menunjukkan bahwa nilai dalam pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel pelayanan publik dinyatakan valid.

Hasil Uji Reliabilitas

Dalam uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang dapat digunakan reliable atau handal sedangkan uji reliabilitas diukur dengan menggunakan program SPSS. Mengukur reliabilitas dapat dilakukan dengan melihat *cronbach alpha*, dalam konstruk atau variabel yang reliabel jika akan memberikan nilai *cronbach alpha* > 0,60. dari hasil tersebut uji reliabilitas nilai *cronbach alpha* dalam variabel akuntabilitas, transparansi, pengawasan dan pelayanan publik sebagai berikut:

Tabel 6
Uji Realibilitas Variabel

Variabel	Alpha Cronbach	Keterangan
Akuntabilitas (X ₁)	0,766	Reliabel
Transparansi (X ₂)	0,906	Reliabel
Pengawasan (X ₃)	0,820	Reliabel
Pelayanan Publik (Y)	0,820	Reliabel

Sumber : Data Primer yang diolah (2022)

Berdasarkan tabel nilai *Alpha Cronbach* masing-masing variabel akuntabilitas, transparansi, pengawasan dan pelayanan publik > 0,60 , sehingga dapat dikatakan bahwa semua pengukuran masing-masing variabel yang ada dikuesioner yang diberikan kepada responden dinyatakan reliabel dan konsisten.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

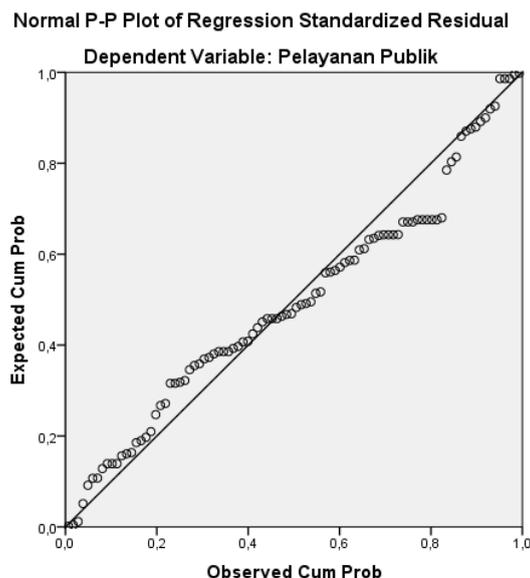
Dalam uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi yang terkait dalam variabel dependen dan variabel independen yang dimana kedua variabel tersebut memiliki distribusi yang normal atau tidak. Dalam model regresi yang baik adalah mempunyai distribusi yang normal atau mendekati normal yang dapat diuji dalam pendekatan grafik normal *probability plot of standardized residual*. Berdasarkan kriteria ini pengujian dalam statistik non parametric *Kolmogorov-smirnov test* merupakan nilai signifikansi *Kolmogorov-smirnov* > 0,05 maka data berdistribusi normal dan apabila hasil uji statistik non parametric *Kolmogorov-smirnov* < 0,05 maka data berdistribusi tidak normal. Berikut ini adalah hasil uji statistic non parametric *Kolmogorov-smirnov* sebagai berikut:

Tabel 7
Hasil Uji Statistik Non-Parametrik Kolmogorov-Smirnov
Unstandardized Residual

Kolmogorov-Smirnov	1,426
Asymp.Sig	0,343

Sumber : Data Primer yang diolah (2022)

Berdasarkan tabel bahwa hasil *Kolmogorov-Smirnov* 1,426 dan nilai signifikasinya adalah 0,343 > 0,05. Dapat disimpulkan bahwa data distribusi yang terdapat dalam pengujian normalitas berdistribusi ini normal dan layak. Berikut ini adalah hasil pengujian normalitas yang dapat dilihat sebagai berikut:



Gambar 2
 Grafik Uji Normalitas Data
 Sumber : Data primer yang diolah, 2022

Uji Multikolinieritas

Dalam uji multikolinieritas ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada atau tidaknya multikolinieritas pada suatu korelasi yang signifikan diantara variabel independen dan variabel lainnya. Dalam uji multikolinieritas apabila nilai *tolerance* mendekati 1 sedangkan nilai VIF disekitar angka 1 tidak lebih dari 10. Maka dapat diumpulkan tidak terjadi multikolinieritas antara variabel bebas dalam model regresi. Berikut ini adalah pengujian multikolinieritas yang dapat dilihat pada perhitungan sebagai berikut:

Tabel 8
 Hasil Uji Multikolinieritas
 Collinearity Statistics

Model	Tolerance	VIF
Akuntabilitas	0,822	1,217
Transparansi	0,968	1,033
Pengawasan	0,813	1,230

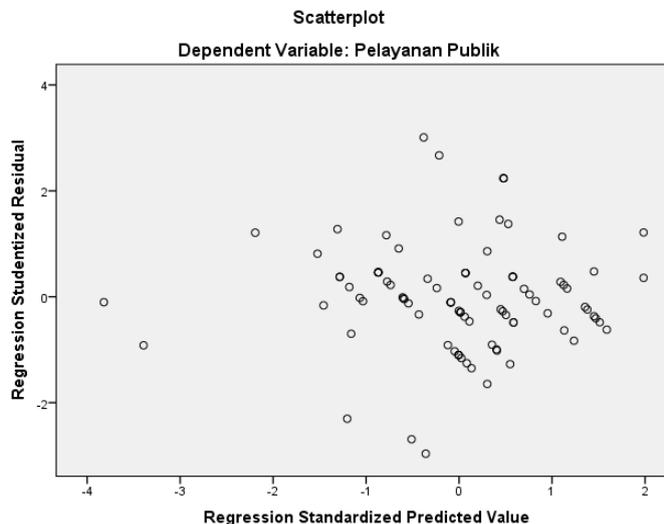
Sumber : Hasil penelitian yang diolah (2022)

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa nilai penggangguan Akuntabilitas, Transparansi dan Pengawasan mempunyai nilai *tolerance* > 0,10 dan nilai VIF < 10. Maka disimpulkan dalam model regresi tidak terjadi multikolinieritas atau tidak terjadi kolerasi antara variabel dependen dan telah memenuhi asumsi uji multikolinieritas dan model regresi layak untuk digunakan dalam penelitian ini.

Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas adalah uji yang bertujuan untuk mengetahui apakah dalam sebuah regresi yang terjadi dalam perbedaan dalam varians residual dari pengamatan yang satu dengan pengamatan yang lain. Model regresi yang baik merupakan model regresi yang terdapat heteroskedastisitas. Dalam mendeteksi ada dan tidaknya heteroskedastisitas dengan melihat ada tidaknya pola yang terbentuk dalam grafik *Scatterplot* dengan kriteria sebagai berikut: (a) Jika terdapat dalam pola tertentu seperti titik-titik yang membentuk pola secara teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit) tersebar diatas sedangkan dibawah

angka 0 pada sumbu Y dapat mengindikasikan akan terjadi heteroskedastisitas, (b) Jika terdapat dalam pola yang jelas dan titik-titik yang tersebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y dapat mengindikasikan adanya model heteroskedastisitas pada model regresi. Untuk mengetahui adanya atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan hasil output SPSS dibawah ini :



Gambar 3
Grafik Uji Heteroskedastisitas
 Sumber: Data primer yang diolah, 2022

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

Analisis Linier Berganda

Analisis Linier Berganda ini menggunakan teknik analisis regresi linier berganda dan dapat mengetahui adanya pengaruh akuntabilitas, transparansi dan pengawasan terhadap pelayanan publik di Samsat Sidoarjo. Analisis data ini dilakukan dengan cara menganalisis semua variabel secara keseluruhan dan dievaluasi satu per satu untuk dikeluarkan dalam model variabel yang tidak memenuhi syarat. Data yang diperoleh dan diolah dengan menggunakan bantuan program SPSS maka dapat dihasilkan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

Tabel 9
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std Error	Beta	T	Sig.
(Constant)	1,471	1,847	0,211	0,796	0,428
Akuntabilitas	0,207	0,055	0,211	3,746	0,000
Transparansi	0,164	0,032	0,267	5,165	0,000
Pengawasan	0,565	0,042	0,751	13,290	0,000

Dependent Variable: Pelayanan Publik
 Sumber : Hasil penelitian yang diolah (2022)

Berdasarkan tabel diatas dapat dibentuk persamaan regresi linier berganda yaitu:
 $KKP = 1,471 + 0,207 AK + 0,164 TP + 0,565 PW + e.$

Dari persamaan regresi yang dapat menunjukkan bahwa variabel akuntabilitas, transparansi dan pengawasan memiliki nilai koefisien positif.

Uji Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi antara 0 dan satu. Untuk memberikan informasi apa yang dibutuhkan untuk memperkirakan variasi variabel dependen. Berikut ini adalah hasil pengujian koefisien determinasi (R^2) sebagai berikut:

Tabel 10
Hasil Koefisiensi Determinasi (R^2)
Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,875 ^a	0,766	0,758	1,20653

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

b. Dependent Variable : KPP

Sumber: Hasil penelitian yang diolah (2022)

Berdasarkan tabel diatas Hasil uji Koefisien Determinasi (R^2) adalah sebesar 0,766 yang menunjukkan bahwa pelayanan publik di Samsat Sidoarjo dipengaruhi oleh variabel akuntabilitas, transparansi, pengawasan. Yang artinya bahwa semua variabel independen memiliki kontribusi 76,6% terhadap variabel dependen dan sisanya sebesar 23,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak di ikut sertakan dalam model, berdasarkan nilai R^2 yang mendekati angka 1 bahwa variabel independen memberikan informasi yang di perlukan untuk memperhitungkan variabel dependen.

Uji Kelayakan Model (Uji F)

Uji F digunakan untuk menguji kelayakan model penelitian. Uji F digunakan untuk menguji kelayakan model untuk mengetahui apakah mungkin terdapat pengaruh yang signifikan terhadap model penelitian yang layak digunakan. Berikut ini adalah hasil uji kelayakan model (Uji F) terhadap perhitungan statistik sebagai berikut:

Tabel 11
Hasil Uji F
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	429,410	3	143,137	98,327	.000 ^b
	Residual	131,015	90	1,456		
	Total	560,426	93			

a. Dependent Variable : Pelayanan Publik

b. Predictors (Constant) : Akuntabilitas, Transparansi, Pengawasan

Sumber: Hasil penelitian yang diolah (2022)

Berdasarkan tabel bahwa F_{hitung} sebesar 98,327 dengan tingkat signifikan 0,000 yang berarti lebih kecil dari 0,05. Maka dapat disimpulkan variabel akuntabilitas, transparansi dan pengawasan berpengaruh terhadap pelayanan publik, sehingga uji model layak untuk digunakan dalam penelitian ini.

Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji penelitian yang berpengaruh terhadap variabel yang dapat mempengaruhi pelayanan publik yaitu akuntabilitas, transparansi dan pengawasan. Maka dijelaskan bahwa variabel yang mempengaruhi pelayanan publik adalah akuntabilitas, transparansi dan pengawasan. Uji t digunakan untuk menunjukkan penelitian apakah suatu variabel bebas yaitu akuntabilitas, transparansi dan pengawasan untuk memiliki pengaruh

signifikan terhadap variabel terikat yaitu pelayanan publik di Samsat Sidoarjo. Berikut ini hasil uji t terhadap perhitungan sebagai berikut:

Tabel 12
Hasil Uji t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	T	Sig.
1 (Constant)	1,471	1,847	0,796	0,428	
Akuntabilitas	0,207	0,055	0,211	3,746	0,000
Transparansi	0,164	0,032	0,267	5,165	0,000
Pengawasan	0,565	0,042	0,751	13,290	0,000

a. Dependent Variable : Pelayanan Publik

Sumber : Hasil penelitian yang diolah (2022)

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa hasil penelitian uji t bahwa variabel independen terhadap variabel dependen sebagai berikut: (1) Pengujian hipotesis akuntabilitas berpengaruh positif terhadap pelayanan publik, karena tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai koefisien beta adalah 0,207. Dengan demikian hipotesis pertama (H_1) diterima, (2) Pengujian hipotesis transparansi berpengaruh positif terhadap pelayanan publik, Sehingga tingkat signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai koefisien beta adalah 0,164. Maka hipotesis kedua (H_2) diterima, (3) Pengujian hipotesis pengawasan berpengaruh positif terhadap pelayanan publik, Oleh karena itu tingkat signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai koefisien beta adalah 0,565. Sehingga hipotesis ketiga (H_3) diterima

Pembahasan

Pengaruh Akuntabilitas Terhadap Pelayanan Publik

Berdasarkan penelitian ini bahwa telah melakukan pengujian untuk mengetahui variabel bebas akuntabilitas terhadap variabel pelayanan publik. Hasil uji hipotesis ini nilai signifikansinya sebesar $0,000 < 0,05$ dengan nilai koefisien beta adalah 0,207 sehingga H_1 diterima dan dapat dikatakan akuntabilitas berpengaruh positif terhadap pelayanan publik. Berdasarkan penelitian ini bahwa akuntabilitas dapat berpengaruh positif terhadap pelayanan publik bahwa pelayanan publik tersebut baik dipengaruhi oleh adanya penerapan akuntabilitas yang ada didalam pelayanan publik masyarakat. Akuntabilitas yang baik dapat disebabkan karena menjalankan pelayanan untuk masyarakat dengan sesuai kebutuhan masyarakat yang ada dengan baik. Adanya kuantitas dan kualitas pegawai Samsat Sidoarjo yang sudah memadai sehingga dapat memberikan kinerja yang baik dan terciptanya pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat tersebut. Maka Samsat Sidoarjo tetap mempertahankan pelayanan yang ada di Samsat sehingga dapat meningkatkan prinsip akuntabilitas adalah prinsip yang bertanggungjawab terhadap hasil pelayanan publik agar menjadikan pelayanan yang lebih baik. Akuntabilitas bukan hanya menunjukkan bagaimana publik tersebut digunakan, akan tetapi menunjukkan bahwa publik telah digunakan secara ekonomis, efisien dan efektif untuk kepentingan pelayanan publik tersebut. Akuntabilitas publik merupakan kewajiban yang memegang amanah untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan dan mengungkapkan kegiatan yang menjadi tanggungjawabnya kepada yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut (Mardiasmo,2020:20)

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa akuntabilitas berpengaruh positif dan signifikansi terhadap pelayanan publik. Dimana akuntabilitas publik masyarakat dapat meningkatkan pelayanan publik, dengan adanya akuntabilitas masyarakat. Dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas dijalankan dengan baik maka akan berpengaruh terhadap

peningkatan tercapainya pelayanan publik. Hasil penelitian ini dilakukan oleh Darmawan (2016) yang mengatakan bahwa akuntabilitas berpengaruh positif terhadap pelayanan publik.

Pengaruh Transparansi Terhadap Pelayanan Publik

Berdasarkan penelitian ini bahwa untuk mengetahui pengaruh variabel bebas transparansi terhadap variabel terikat pelayanan publik. Bahwa hasil uji hipotesis ini nilainya signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dengan nilai koefisien beta adalah 0,164. Maka dapat disimpulkan bahwa H_2 yang telah menyatakan transparansi berpengaruh positif terhadap pelayanan yang diterima. Hal tersebut membuktikan bahwa dengan adanya transparansi dapat berpengaruh positif terhadap pelayanan, dengan adanya pelayanan tersebut baik dapat dipengaruhi oleh transparansi yang baik dan benar terhadap pelayanan pemerintah. Transparansi yang baik dan benar dapat disebabkan keterbukaan yang dilakukan oleh pemerintah dengan publik yang dimana mengenai informasi yang selalu dikomunikasikan secara terbuka terhadap masyarakat yang memiliki hak akses informasi seperti informasi yang diberikan kepada pelayanan publik tentang pelayanan dan tanggungjawab. Sehingga dapat menimbulkan pelayanan yang sesuai dengan tujuan pemerintah tersebut. Jadi dapat disimpulkan bahwa transparansi baik karena transparansi dapat menyediakan informasi yang memadai tentang penyusunan rencana kerja yang telah diberikan tentang informasi aktivitas yang berkaitan dengan pelayanan pemerintah. Transparansi publik adalah kondisi dimana aturan-aturan yang dibalik langkah-langkah pengaturannya yang bersifat bebas, jelas dan terbuka sehingga dapat dipertanggungjawabkan keterbukaan serta mendapatkan informasi dalam penyelenggaraannya.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penelitian ini dilakukan oleh Hidayat (2016) menunjukkan bahwa transparansi berpengaruh positif terhadap pelayanan publik. Maka dapat disimpulkan bahwa transparansi dijalankan dengan baik, maka akan berpengaruh untuk meningkatkan terwujudnya pelayanan publik. Transparansi dapat dikatakan baik apabila transparansi dapat memberikan kemudahan sehingga mudah diakses dalam pelayanan publik. Hasil penelitian ini mengatakan bahwa transparansi berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik.

Pengaruh Pengawasan Terhadap Pelayanan Publik

Berdasarkan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh bebas pengawasan terhadap variabel terikat pelayanan publik. Berdasarkan hasil uji hipotesis diketahui signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ dengan nilai koefisien beta adalah 0,565. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_3 menyatakan bahwa pengawasan berpengaruh positif terhadap pelayanan publik yang dapat diterima. Berdasarkan penelitian ini bahwa pengawasan akan berpengaruh positif terhadap pelayanan publik, apabila pelayanan publik tersebut baik dipengaruhi oleh pengawasan yang sesuai dengan tujuan baik dalam pemerintah tersebut. Pengawasan yang baik juga dapat disebabkan karena adanya prinsip-prinsip yang merencanakan akan menjadi standar atau alat ukur yang berhasil atau tidak dalam sebuah pengawasan yang dilakukan secara internal maupun eksternal dalam pemerintah. Pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan dalam kehidupan dalam masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian ini yang dilakukan oleh Sururi (2020) yang menyatakan bahwa pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik. Karena adanya peningkatan pelayanan publik terhadap kinerja pemerintah maka peningkatan pelayanan publik memiliki pengaruh yang signifikansi terhadap kinerja pelayanan. Kinerja pelayanan akan terlaksana dengan baik apabila pengawasan yang dilakukan secara langsung. Hasil penelitian ini dilakukan oleh Siregar (2017) Mengatakan bahwa pengawasan berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini mengenai akuntabilitas, transparansi dan pengawasan terhadap pelayanan publik di Samsat Sidoarjo dan data yang diperoleh sebanyak 94 kuesioner di Samsat Sidoarjo, Maka simpulan yang dapat diperoleh dari penelitian ini sebagai berikut : (1) Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa akuntabilitas berpengaruh positif terhadap pelayanan publik bahwa semakin kuat dan tinggi akuntabilitas maka akan semakin berpengaruh baik terhadap hasil pelayanan publik di Samsat Sidoarjo, (2) Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa transparansi berpengaruh positif terhadap pelayanan publik bahwa semakin kuat dan tinggi transparansi maka akan semakin berpengaruh baik terhadap hasil pelayanan publik di Samsat Sidoarjo, (3) Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengawasan berpengaruh positif terhadap pelayanan publik bahwa semakin kuat dan tinggi pengawasan, maka akan semakin berpengaruh baik terhadap hasil kinerja pelayanan publik di Samsat Sidoarjo.

Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat keterbatasan yang akan mempengaruhi hasil penelitian, dengan adanya keterbatasan penelitian ini dapat dijadikan untuk bahan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya. Keterbatasan ini sebagai berikut: (1) Dalam mengambil data informasi yang akan diberikan responden melalui kuesioner tidak menunjukkan pendapat responden yang sesungguhnya. Karena perbedaan pemikiran, anggapan dan pemahaman yang berbeda dalam tiap responden, (2) Dalam objek penelitian ini hanya di Samsat Sidoarjo, sehingga penelitian ini terbatas hanya mencerminkan yang ada di Samsat Sidoarjo dan dijadikan objek penelitian tersebut.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini dan kesimpulan, Maka saran yang peneliti yang dapat disampaikan sebagai berikut: (1) Berdasarkan penelitian sebaiknya dapat melakukan wawancara secara langsung kepada responden sehingga meningkatkan pemahaman responden yang telah memberikan data yang lebih jelas dan valid, (2) Berdasarkan penelitian ini untuk menambahkan variabel yang lain sehingga dapat mempengaruhi pelayanan publik di Samsat Sidoarjo.

DAFTAR PUSTAKA

- Adiwirya, M. F. dan I. P. Sudana. 2015. Akuntabilitas Transparansi dan Anggaran Berbasis Kinerja Pada Satuan Kerja Daerah Kota Denpasar. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*.
- 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.
- Ghozali, I. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS23*. Edisi Kedelapan. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- _____. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Edisi Kesembilan. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Hasibuan, M. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- 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.

- Maani, K. 2009. Transparansi dan Akuntabilitas dalam pelayanan publik. *Jurnal Demokrasi* 8 (1): 47-60.
- Mangkunegara, A. P. 2010. *Evaluasi Kinerja SDM*. Refika Utama. Bandung.
- Mardiasmo. 2002. *Akuntansi Sektor Publik*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Mukarom, H. dan M.W. Laksana. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Cetakan Pertama*. Pustaka Setia. Bandung.
- 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. Setiyawann. 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
- Saribu, A. D. 2017. Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Government Governance Terhadap Efektivitas Kinerja Pegawai Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah. *Jurnal Online Internasional dan Nasional* 20 (1): 91-108
- 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.
- Sinambela, L. P. 2012. *Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan Implikasi*. Graha Ilmu. 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 Dispenduk dan Puskesmas. *Jurnal Akuntansi Akrua* 3 (2): 167-195.
- Sururi, A. 2020. Kinerja Implementasi Pelayanan Publik Pemerintah Kecamatan di Kota Cilegon. *Jurnal Aristo (Social, Politic, Humaniera)* 8 (1): 129-153
- Yarosi dan L. Suryani. 2015. Hubungan Pengawasan dan Kinerja Pegawai Pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Tangerang Selatan. *Jurnal Ilmiah Universitas Pamulang* 2(2): 93-110.