

PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI DAN PENGAWASAN TERHADAP KINERJA PELAYANAN PUBLIK

Fandy Hermawan
Fandy10.fh@gmail.com
Endah Sulistyowati

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

This research aimed to examine and analyze which factors affected accountability, transparency, and supervision of the public services at Samsat Surabaya. It also analyzed whether Samsat's services which were provided to the community ran well or not in the tax payments of motor vehicles, both 2-wheeled and 4-wheeled. The research was quantitative. Moreover, the instrument used questionnaires that were distributed with a google form. Furthermore, the data collection technique used purposive sampling. In line with that, the sample was public, consisting of 100 respondents. Additionally, the data analysis technique used multiple linear regression with hypothesis tests. The result showed that accountability had a positive but insignificant effect of the public services at Samsat Surabaya. On the other hand, transparency had a positive and significant effect of the public services at Samsat Surabaya. Likewise, supervision had a positive and significant of the public services at Samsat Surabaya. In conclusion, the public services in Surabaya had been implemented according to the existing regulations.

Keywords: accountability, transparency, supervision of public services

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi Akuntabilitas, Transparansi dan Pengawasan Terhadap Pelayanan Publik di Samsat Surabaya. Penelitian ini juga untuk menganalisis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat apakah sudah berjalan dengan baik atau tidak dalam melakukan pembayaran kendaraan bermotor baik roda 2 maupun roda 4. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan teknik penyebaran kuisioner menggunakan *google form*. Teknik pengambilan sample ini menggunakan *Purposive Sampling*. Dimana objek penelitian populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat umum. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 orang. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis *Regresi Linier Berganda* dengan pengujian hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Akuntabilitas berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap pelayanan publik, Transparansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik, dan Pengawasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan publik yang ada di Surabaya sudah dijalankan sesuai dengan peraturan undang – undang yang berlaku.

Kata Kunci: akuntabilitas, transparansi dan pengawasan pelayanan publik

PENDAHULUAN

Pelayanan Sektor Publik merupakan salah satu kegiatan yang bisa memenuhi rangkaian kegiatan dalam kebutuhan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa ataupun pelayanan administratif yang disediakan oleh pelayanan publik. Pelayanan Publik sendiri merupakan unsur yang sangat penting dalam penyelenggaraan sebuah kegiatan pemerintahan karena menyangkut aspek dalam kehidupan bernegara, pemerintah mempunyai fungsi yang sangat penting bagi pelayanan masyarakat yang bisa dikatakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam aspek kehidupan. Pemerintahan pada hakekatnya merupakan pelayanan masyarakat,

pemerintahan tidak ditujukan untuk dirinya sendiri akan tetapi pemerintahan di tujukan untuk masyarakat agar menciptakan sebuah kondisi yang baik.

Transparansi dan Akuntabilitas masih memiliki keterikatan satu sama lain. Transparansi mengarah pada kebebasan memperoleh informasi dan akuntabilitas menyangkut pertanggungjawaban kepada pihak publik atas setiap aktivitas yang dilakukannya. Adanya keterkaitan tersebut karena pelaksanaan akuntabilitas perlu adanya transparansi yang baik agar memperoleh bukti yang cukup baik sehingga dapat memuaskan. Pemerintah yang demokratis masih memerlukan Akuntabilitas dan Transparansi untuk memperoleh keterbukaan dari pengelola keuangan negara kepada publik agar semua yang dilakukannya menjadi transparan dan tidak ada yang ditutupi.

Permasalahan Akuntabilitas, Transparansi, dan Pelayanan Publik merupakan salah satu persoalan dalam pelaksanaan pemerintah daerah yang hingga saat ini masih dikaji pelaksanaannya oleh Pemerintah. Kejadian yang dapat diamati dalam pengelolaan keuangan saat ini adalah menguatnya tuntutan pelaksanaan akuntabilitas publik dan transparansi publik oleh organisasi publik seperti unit-unit kerja pemerintah, baik pusat, maupun daerah. Akuntabilitas publik adalah kewajiban pihak pemegang amanah untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggungjawabnya kepada pemberi amanah yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut. Sedangkan transparansi dibangun atas dasar arus informasi yang bebas, dimana seluruh proses pemerintahan, lembaga-lembaga, dan informasi perlu diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan, dan informasi yang tersedia harus memadai agar dapat dimengerti dan dipantau.

Dalam rangka mewujudkan visi dan misi instansi pemerintah, pengukuran kinerja pelayanan publik pada dasarnya digunakan untuk penilaian keberhasilan atau kegagalan dalam pelaksanaan program yang telah dibuat. Oleh sebab itu, kinerja pelayanan publik perlu diberikan perhatian yang lebih besar dari pemerintah.

Kantor Pelayanan Publik salah satunya yaitu Kantor Samsat dimana, yang menjadi tempat pelayanan masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan, Bea balik nama kendaraan, membuat Surat Izin Mengemudi (SIM) yang selalu menyesuaikan perkembangan masyarakat agar meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan adanya perkembangan teknologi yang sangat pesat di Indonesia, salah satu cara yang digunakan agar bisa meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan memanfaatkan penggunaan teknologi informasi.

Penggunaan teknologi informasi ini mengakibatkan banyaknya kemudahan dalam membantu sektor pemerintahan dalam melakukan pelayanan publik. Sebagai contoh pelayanan terhadap masyarakat adalah Pengurusan pajak kendaraan bermotor dan pengurusan Surat izin Mengemudi (SIM).

Penerapan teknologi informasi, hal ini juga dilakukan oleh Kantor Samsat Ketintang Surabaya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan tujuan diharap dapat memberikan kemudahan dalam melakukan pelayanan untuk melakukan pembayaran. Dalam pelayanan pembayaran tersebut tidak bergantung kepada tempat tinggal atau domisili. Bentuk pelayanan publik ini termasuk dalam pelayanan administratif yang dapat menghasilkan berbagai dokumen yang dibutuhkan oleh publik (Afifah, 2022). Oleh karena itu, peran teknologi informasi bagi pelayanan publik sangat membantu masyarakat dalam berbagai hal.

Akan tetapi, penerapan teknologi informasi tidak akan berjalan sebagaimana mestinya apabila tidak di sosialisasikan karena, tidak semua masyarakat bisa menggunakan atau memanfaatkan teknologi tersebut dikarenakan adanya keterbatasan. Teknologi informasi pula tidak akan berjalan sebagaimana mestinya secara baik dan sesuai oleh yang dibutuhkan masyarakat apabila, tidak adanya transparansi, akuntabilitas, dan pengawasan yang jelas.

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 (Afifah, 2022). Pengawasan kinerja dibutuhkan dalam membantu dan mendorong masyarakat agar memperoleh hasil kinerja yang baik. Proses kinerja pelayanan publik yang baik dan sangat penting bagi suatu organisasi karena masih berkaitan erat dengan kepuasan pelayanan.

Pengawasan kinerja dapat dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal. Pengawasan internal yaitu pengawasan yang dilakukan oleh organisasi itu sendiri, sedangkan pengawasan eksternal yaitu pengawasan yang berasal dari luar lingkup organisasi. Pelayanan publik dilakukan dengan hasil penelitian untuk mewujudkan suatu daya tangkap terhadap masyarakat sehingga indikator akuntabilitas hanya berdasarkan pada penyesuaian sehingga harus dapat diubah dalam indikator hasil adalah sebuah kepuasan masyarakat.

Dari latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah pada peblitian ini adalah: (1) Apakah akuntabilitas berpengaruh terhadap kinerja pelayanan publik ? (2) Apakah transparansi berpengaruh terhadap kinerja pelayanan publik? (3) Apakah pengawasan berpengaruh terhadap kinerja pelayanan publik?. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh akuntabilitas terhadap kinerja pelayanan publik, pengaruh transparansi terhadap kinerja pelayanan publik dan pengaruh pengawasan terhadap kinerja pelayanan publik yang ada di Samsat Surabaya.

TINJAUAN TEORITIS

Akuntabilitas

Pada dasarnya akuntabilitas adalah rangkaian dari pihak manajemen pemerintah dalam menyajikan informasi yang berguna untuk pengambilan keputusan dan menunjukkan akuntabilitas pelaporan atas sumber informasi yang dipercaya. Azas akuntabilitas menetapkan bahwa setiap kegiatan dan hasil akhir dari kegiatan penyelenggaraan negara harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi dalam suatu negara. Pengertian akuntabilitas menurut Peraturan Pemerintahan No. 71 Tahun 2010 yaitu menjelaskan bahwa akuntabilitas mempertanggungjawabkan pengelolaan sumber daya serta melakukan pelaksanaan kebijakan yang dipercayakan kepada entitas pelaporan sehingga bisa mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Akuntabilitas sangat berkaitan dengan mekanisme pelaporan dan pertanggung jawaban kepada kekuasaan yang lebih tinggi didalam birokrasi. Dalam peraturan daerah akuntabilitas pelayanan publik pada dasarnya berisi aturan pokok tentang kewajiban penyelenggara pemerintahan untuk menyampaikan kepada masyarakat tentang komitmen tingkat pelayanan masyarakat dan mempertanggung jawabkan kepada masyarakat tentang apakah pelayanan yang diberikan sesuai atau tidak. Pihak-pihak yang berkepentingan dengan akuntabilitas pelayanan publik adalah Publik dan konsumen pelayanan yang tertarik pada penyajian pelayanan yang menguntungkan dan bertanggungjawab kepada mereka, Pemimpin dan pengawas dari pelayanan yang merupakan pihak berkepentingan terhadap pelayanan, Penyajian pelayanan sendiri yang tujuan dan keinginannya seringkali berbeda dengan kedua pihak sebelumnya. Dalam konteks pelayanan publik, akuntabilitas harus bisa mempertanggungjawabkan suatu tugasnya baik terhadap publik maupun kepada atasan/pimpinan unit instansi pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang - undangan. Untuk meningkatkan pelaksanaan kewajiban yang dimaksudkan maka perlu adanya aturan tentang mekanisme pelaksanaan kewajiban tersebut agar pelaksanaan kewajiban, keberatan masyarakat jika terjadi pelanggaran aturan yang sudah dibuat, dan saksi agar peraturan yang sudah ditetapkan di patuhi dan dijalankan.

Transparansi

Transparansi memberikan arti bahwa setiap masyarakat mempunyai hak dan kesempatan yang sama untuk mengetahui proses anggaran yang menyangkut kepentingan dan aspirasi masyarakat, terutama pemenuhan kebutuhan masyarakat yang banyak dalam pengelolaan anggaran (Putra dan Rasmini, 2019). Transparansi juga merupakan salah satu syarat terciptanya akuntabilitas secara prinsip ini masih berhubungan secara sejajar sehingga pemerintahan juga menggunakan prinsip transparansi (Keterbukaan) sebagai salah satu cara untuk mewujudkan atau menciptakan pelayanan publik yang bersifat transparansi dan bisa dipertanggungjawabkan. Menurut Dwiyanto (2017), transparansi merupakan konsep yang sangat penting dan menjadi semakin sangat penting sejalan dengan semakin kuatnya keinginan untuk mengembangkan praktik *good governance*. Transparansi juga menjadi sangat penting bagi pelayanan publik khususnya di kantor samsat. Transparansi juga memiliki fungsi - fungsi yang penting bagi menjalankan mandat dari masyarakat. Fungsi - Fungsi tersebut yaitu untuk Mengingat saat ini pemerintah mengambil keputusan penting yang berdampak bagi banyak orang, maka pemerintah juga harus bisa menyediakan informasi yang lengkap dan pelayanan yang baik agar masyarakat sendiri merasakan dampak tersebut. Dengan adanya transparansi, tindak kejahatan seperti kebohongan sulit untuk disembunyikan. Dengan demikian Transparansi menjadi instrumen yang sangat penting bagi masyarakat dan pemerintah agar tindak kejahatan yang ada tidak akan lagi terulang kembali. Konsep transparansi menunjuk pada suatu keadaan dimana segala aspek dari proses penyelenggaraan pelayanan bersifat terbuka dan dapat diketahui dengan mudah oleh para pengguna dan stakeholders yang membutuhkan.

Pengawasan

Menurut Aulia (2021) Pengawasan merupakan suatu kegiatan yang bertujuan untuk menjamin agar penyelenggaraan suatu kegiatan dapat berjalan sesuai dengan apa yang sudah direncanakan sebelumnya. Pengawasan dilakukan dalam usaha untuk menjamin terciptanya sebuah kegiatan yang terlaksana sesuai dengan kebijakan, strategi, keputusan, rencana, dan program kerja. Pengawasan tersebut berjalan dengan lancar sesuai tujuan sudah ditentukan. Pengawasan juga sangat berpengaruh penting bagi pelayanan publik, untuk menghindari terjadinya kemungkinan penyimpangan perlu menyesuaikan standart yang telah ditetapkan.

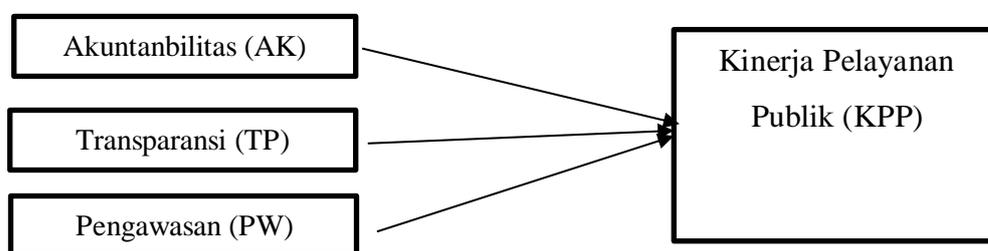
Pelayanan Publik

Pelayanan publik sendiri memiliki peranan yang sangat penting bagi sektor pemerintahan terutama di sektor pemerintahan kantor samsat. Pelayanan publik memiliki salah satu arti dimensi pokok dalam ilmu dan praktik administrasi publik. Sebagai salah satu unsur penting dalam administrasi publik, kebijakan publik dianalogikan fungsinya sama dengan fungsi otak pada tubuh manusia, karena melalui instrumen ini, segala aktivitas kehidupan bernegara, dan bermasyarakat mulai dilakukan oleh birokrasi, plus pihak swasta dan masyarakat. Pelayanan yang baik yaitu pelayanan yang yang mendorong dan mempunyai peran penting bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat. Menurut Rahmadana *et al.*, (2020), pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, guna pembiayaan maupun gratis guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Undang - Undang No. 5 Tahun 2009 mendefinisikan Pelayanan Publik adalah kegiatan atau sebuah rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat dengan mematuhi peraturan perundang - undangan yang sudah ditetapkan oleh peraturan pemerintah atas barang, jasa/pelayanan administratif penyelenggara pelayanan publik. Perwujudan dari tuntutan dan inisiatif adalah dengan menggunakan sarana elektronik, yakni komputer yang

dikombinasikan dengan teknologi informasi dan komunikasi, bukan latah, tetapi adalah satu kebutuhan. Kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negara ataupun juga memberikan juga pelayanan masyarakat yang mematuhi kewajibannya terhadap negara. Kewajiban pemerintah, maupun hak setiap warga negara pada umumnya disebutkan dalam konstitusi suatu negara. Upaya yang telah dilakukan oleh pemerintah dalam melakukan pelayanan publik sudah bisa dibilang cukup baik dan efektif, maka dari itu hanya tinggal meningkatkan lagi sektor pelayanan publik kepada masyarakat agar terciptanya tujuan yang baik.

Rerangka Konseptual

Samsat Surabaya merupakan lembaga atau organisasi pada pemerintahan yang mempunyai tugas atau wewenang dalam penyelenggaraan pemerintahan. Berdasarkan latar belakang, tinjauan teori dan peneliti terdahulu yang telah dijabarkan diatas, maka dapat dirumuskan bahwa pengaruh akuntabilitas, transparansi dan pengawasan pelayanan publik dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1
Rerangka Konseptual

Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Akuntabilitas Terhadap Pelayanan Publik di Samsat Surabaya

Akuntabilitas sendiri adalah mempertanggungjawabkan pengelolaan sumber daya dalam melakukan pelaksanaan kebijakan yang dipercayakan kepada entitas pelaporan, sehingga bisa mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pada hakikatnya akuntabilitas pelayanan publik adalah sebuah standar profesional yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Akuntabilitas sendiri memiliki peran yaitu membangun kinerja pelayanan yang baik dan sesuai dengan peraturan yang sudah dibuat. Dalam perkembangan sebuah organisasi, akuntabilitas adalah sebuah organisasi yang baik dan sangat berpengaruh kepada sebuah pelayanan publik dalam meningkatkan hasil kinerja pada pelayanan publik tersebut. Menurut Shara *et al* (2020), menyatakan bahwa terdapat pengaruh akuntabilitas terhadap kinerja anggaran dengan konsep value for money, nilai signifikansi lebih kecil dari taraf signifikansi maka hipotesis pertama diterima, artinya akuntabilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja anggaran. Berdasarkan penjabaran diatas dapat diperoleh hipotesis yaitu sebagai berikut:

H₁ Akuntabilitas berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik.

Pengaruh Transparansi Terhadap Kinerja Pelayanan Publik di Samsat Surabaya

Transparansi sendiri adalah salah satu syarat terciptanya akuntabilitas secara prinsip ini masih berhubungan secara sejajar sehingga pemerintahan juga menggunakan prinsip transparansi (Keterbukaan) sebagai salah satu cara untuk mewujudkan atau menciptakan pelayanan publik yang bersifat transparansi dan bisa dipertanggungjawabkan. Transparansi diperlukan karena akan melakukan pengawasan terhadap pengelolaan sumber daya pelayanan publik sehingga akan dapat meningkatkan pelayanan publik baik dari segi

sarana, prasarana ataupun dari segi yang lainnya. Menurut Hermansyah *et al* (2018), Berdasarkan uji hipotesis, dapat ditarik kesimpulan bahwa transparansi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Artinya, akuntabilitas yang baik akan terciptanya terhadap kualitas pelayanan yang baik pula, demikian pula dengan diterapkannya transparansi yang baik akan memberikan kontribusi terciptanya pelayanan publik yang baik pula. Berdasarkan penjabaran diatas dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

H₂: Transparansi Berpengaruh Positif Terhadap Kinerja Pelayanan Publik.

Pengaruh Pengawasan Terhadap Kinerja Pelayanan Publik di Samsat Surabaya

Pengawasan merupakan salah satu proses pengawasan atau mengevaluasi dalam pelaksanaan sebuah kegiatan sebagaimana pelaksanaan tersebut bisa berjalan dengan lancar, sesuai dengan rencana, sasaran, dan standar yang telah ditentukan sebelumnya. Pengawasan pelayanan publik bertujuan untuk melakukan perbandingan antara pelaksanaan dan rencana yang telah dibuat sehingga dapat mengetahui kegagalan dan kelemahan pengawasan tersebut. Semakin tinggi tingkat pengawasan yang ada, maka semakin tinggi pula resiko pengawasan tersebut. Menurut Meme (2019) Pengawasan terhadap kinerja pemerintah daerah merupakan pelaksanaan fungsional yang dilakukan oleh aparat pengawasan fungsional, baik yang berasal dari lingkungan internal maupun dari lingkungan eksternal pemerintah. Artinya, pengawasan yang baik akan tercipta pelaksanaan dan rencana baik pula, demikian diterapkannya pengawasan yang baik akan memberikan kontribusi terciptanya pelayanan publik baik pula. Berdasarkan penjelasan yang atas diatas, maka paparan hipotesis tersebut adalah sebagai berikut:

H₃: Pengawasan Berpengaruh Positif Terhadap Kinerja Pelayanan Publik.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dalam bentuk survei. Penelitian ini dilakukan untuk menguji hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Akuntabilitas, transparansi dan pengawasan menjadi variabel independen, sedangkan pelayanan publik menjadi variabel dependen. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat umum.

Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini ialah *purposive sampling*. Menggunakan teknik *purposive sampling* dikarenakan tidak semua *sampling* juga bisa 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. Pada penelitian ini akan digunakan 100 responden yang merupakan Objek penelitian. Yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat umum.

Variabel dan Definisi Operasional Variabel

Variabel independen

Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah asersi dari pihak manajemen pemerintah yang menyajikan informasi yang berguna untuk pengambilan keputusan dan menunjukkan akuntabilitas pelaporan atas sumber informasi yang dipercaya. Azas akuntabilitas menetapkan bahwa setiap kegiatan dan hasil akhir dari kegiatan penyelenggaraan negara harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi dalam suatu negara.

Transparansi

Transparansi adalah memberikan arti bahwa anggota masyarakat memiliki hak dan akses yang sama untuk mengetahui proses anggaran karena menyangkut aspirasi dan kepentingan masyarakat, terutama pemenuhan kebutuhan -kebutuhan hidup masyarakat banyak. Transparansi juga Menjadi sangat penting bagi pelayanan publik khususnya di kantor samsat. Transparansi juga memiliki fungsi - fungsi yang penting bagi menjalankan mandat dari masyarakat. Fungsi - Fungsi tersebut yaitu untuk Mengingat saat ini pemerintah mengambil keputusan penting yang berdampak bagi banyak orang, maka pemerintah juga harus bisa menyediakan informasi yang lengkap dan pelayanan yang baik agar masyarakat sendiri merasakan dampak tersebut. Dengan adanya transparansi, tindak kejahatan seperti kebohongan sulit untuk disembunyikan. Dengan demikian Transparansi menjadi instrumen yang sangat penting bagi masyarakat dan pemerintah agar tindak kejahatan yang ada tidak akan lagi terulang kembali.

Pengawasan

Pengawasan merupakan suatu kegiatan dimana dalam menetapkan pengukuran kinerja dan pengambilan tindakan yang mendapatkan dukungan dari masyarakat untuk mencapai sebuah hasil yang diharapkan sesuai dengan kinerja dan dan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Pengawasan dilakukan dalam usaha yang menjamin terciptanya sebuah kegiatan agar terlaksana sesuai dengan kebijakan, strategi, keputusan, rencana, dan program kerja agar pengawasan tersebut berjalan dengan lancar sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan.

Variabel Dependen Pelayanan Publik

Pelayanan publik memiliki salah satu arti dimensi pokok dalam ilmu dan praktik administrasi publik. Sebagai salah satu unsur penting dalam administrasi publik, kebijakan publik dianalogikan fungsinya sama dengan fungsi otak pada tubuh manusia, karena melalui instrumen ini, segala aktivitas kehidupan bernegara, dan bermasyarakat mulai dilakukan oleh birokrasi, plus pihak swasta dan masyarakat. Pelayanan yang baik yaitu pelayanan yang yang mendorong dan mempunyai peran penting bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Teknik Analisis Data

Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif adalah statistika yang meliputi kegiatan pengumpulan, pengelolaan, penyajian, dan penyimpulan data untuk mencari gambaran tentang ciri - ciri, bentuk, karakter, pada penduduk, masyarakat, organisasi berdasarkan data yang diperoleh Analisis statistik nantinya akan memberikan hasil berupa gambaran umum terkait karakteristik masing-masing variabel penelitian dengan melihatnya dari nilai rata-rata (mean), standar deviasi, nilai maksimum dan nilai minimum yang disajikan dalam bentuk tabel/histogram untuk setiap variabel penelitian. Selain itu, analisis statistik deskriptif merupakan proses analisis statistik yang berfokus pada penyajian dan klasifikasi data. Dengan analisis ini, data yang disajikan akan terlihat menarik dan mudah untuk dipahami.

Uji Kualitas Data

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. 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

Menunjuk pada instrumen yang ditetapkan dalam sebuah penelitian dapat memperoleh informasi yang dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkap fakta yang terjadi di lapangan. Uji reliabilitas dapat berfungsi untuk menghasilkan data yang bisa dipercaya.

Uji Asumsi Klasik

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 memiliki tujuan untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan ada nya korelasi antar variabel bebas. Uji Multikolinieritas juga sebuah uji yang dilakukan dengan bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat ada atau tidaknya antar variabel independen. Dikatakan multikolinieritas jika koefisien korelasi antar variabel bebas (X_1 , X_2 , dan X_3) lebih besar dari 0,60 (pendapat lain: 0,50 dan 0,90). Dikatakan tidak terjadi multikolinieritas jika koefisien korelasi antar variabel bebas lebih kecil atau sama dengan 0,60 ($r < 0,60$). Variabel bebas mengalami multikolinieritas jika a hitung $< a$ dan VIF hitung $> VIF$. Variabel bebas tidak mengalami multikolinieritas jika a hitung $> a$ dan VIF hitung $< VIF$ rowena et al (2020).

Uji Heteroskedastisitas

Menurut (Ghozali, 2016) 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 *p - 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.

Uji Regresi Linier Berganda

Dalam penelitian ini analisis regresi dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel bebas dalam penelitian ini yang terdiri dari Akuntabilitas, Transparansi, Pengawasan dan Pelayanan Publik. Tes statistik regresi berganda dalam penelitian ini menggunakan model sebagai berikut:

Persamaan:

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

Dimana :

KPP : Kinerja Pelayanan Publik

- α : Konstanta
- AK : Akuntabilitas
- TP : Transparansi
- PW : Pengawasan
- $\beta_1 \beta_2 \beta_3$: Koefisien Regresi dari masing - masing variabel bebas
- ε : Error

Uji Kelayakan Model (Uji F)

Uji Kelayakan Model (Uji F) bertujuan untuk menguji apakah terdapat pengaruh signifikansi 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)

Menurut Afifah (2022) 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 terhadap variabel terikat yaitu ketika R² yang dapat diperoleh mendekati angka satu. Apabila Nilai R² mendekati angka nol atau satu maka hubungan antara keduanya lemah. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang diperlukan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

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.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Uji Statistik Deskriptif

Tabel 1
Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
AK1	100	4.00	20.00	16.8800	2.83299
TP2	100	6.00	20.00	16.9700	2.79774
PW3	100	4.00	20.00	17.6100	2.29578
KPP	100	8.00	20.00	16.8300	2.46615
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Hasil Penelitian yang diolah, (2023)

Berdasarkan hasil penelitian Analisis Deskriptif Standar Deviasi diatas menunjukkan keragaman data yang diperoleh, semakin besar nilainya artinya data yang didapatkan akan semakin beragam.

Uji Validitas

Tabel 2
Uji Validitas Akuntabilitas

		Correlations				
		AK11	AK12	AK13	AK14	AK1
AK11	Pearson Correlation	1	.557**	.583**	.563**	.834**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
AK12	Pearson Correlation	.557**	1	.519**	.440**	.782**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
AK13	Pearson Correlation	.583**	.519**	1	.547**	.829**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
AK14	Pearson Correlation	.563**	.440**	.547**	1	.783**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
AK1	Pearson Correlation	.834**	.782**	.829**	.783**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

Sumber : Data Premier yang diolah (2023)

Berdasarkan tabel 2 dalam pengujian validitas pada variabel Akuntabilitas menunjukkan bahwa dalam setiap pertanyaan valid karena memperoleh nilai yang signifikan kurang dari 0.00 dan memiliki nilai *p-value* < 0.05.

Tabel 3
Uji Validitas Transparansi

Correlations		TP21	TP22	TP23	TP24	TP2
TP21	Pearson Correlation	1	.511**	.519**	.491**	.822**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
TP22	Pearson Correlation	.511**	1	.362**	.516**	.728**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
TP23	Pearson Correlation	.519**	.362**	1	.519**	.779**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
TP24	Pearson Correlation	.491**	.516**	.519**	1	.802**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
TP2	Pearson Correlation	.822**	.728**	.779**	.802**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

Sumber : Data Premier yang diolah (2023)

Berdasarkan tabel 7 dalam pengujian validitas pada variabel transparansi menunjukkan bahwa dalam setiap pertanyaan valid karena memperoleh nilai yang signifikan kurang dari 0.00 dan memiliki nilai *p-value* < 0.05.

Tabel 4
Uji Validitas Pengawasan

Correlations		PW31	PW32	PW33	PW34	PW3
PW31	Pearson Correlation	1	.446**	.354**	.321**	.727**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.000
	N	100	100	100	100	100
PW32	Pearson Correlation	.446**	1	.480**	.539**	.805**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
PW33	Pearson Correlation	.354**	.480**	1	.550**	.761**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
PW34	Pearson Correlation	.321**	.539**	.550**	1	.765**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
PW3	Pearson Correlation	.727**	.805**	.761**	.765**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

Sumber : Data Premier yang diolah (2023)

Berdasarkan tabel 8 dalam pengujian validitas pada variabel pengawasan menunjukkan bahwa dalam setiap pertanyaan valid karena memperoleh nilai yang signifikan kurang dari 0.00 dan memiliki nilai p-value < 0.05.

Tabel 5
Hasil Uji Validitas Pelayanan Publik

Correlations		KPP1	KPP2	KPP3	KPP4	KPP
KPP1	Pearson Correlation	1	.580**	.322**	.338**	.723**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.001	.000
	N	100	100	100	100	100
KPP2	Pearson Correlation	.580**	1	.334**	.467**	.790**
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100
KPP3	Pearson Correlation	.322**	.334**	1	.608**	.746**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001		.000	.000
	N	100	100	100	100	100
KPP4	Pearson Correlation	.338**	.467**	.608**	1	.790**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100
KPP	Pearson Correlation	.723**	.790**	.746**	.790**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100

Sumber : Data Premier yang diolah (2023)

Berdasarkan tabel 9 dalam pengujian validitas pada variabel pengawasan menunjukkan bahwa dalam setiap pertanyaan valid karena memperoleh nilai yang signifikan kurang dari 0.00 dan memiliki nilai p-value < 0.05.

Hasil Uji Reabilitas

Tabel 6
Uji reliabilitas variabel

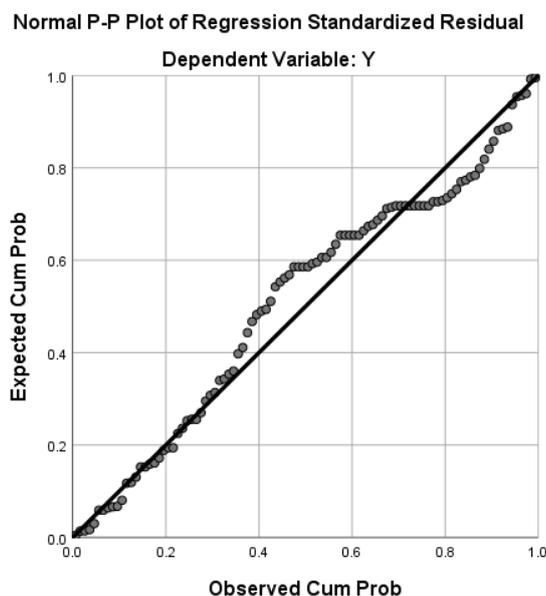
Variabel	Alpha Cronbach	Keterangan
Akuntabilitas (x,1)	0,821	Reliabel
Transparansi (x,2)	0,788	Reliabel

Pengawasan (x ₃)	0,757	Reliabel
Pelayanan Publik (Y)	0,759	Reliabel

Sumber : Data Premier yang diolah (2023)

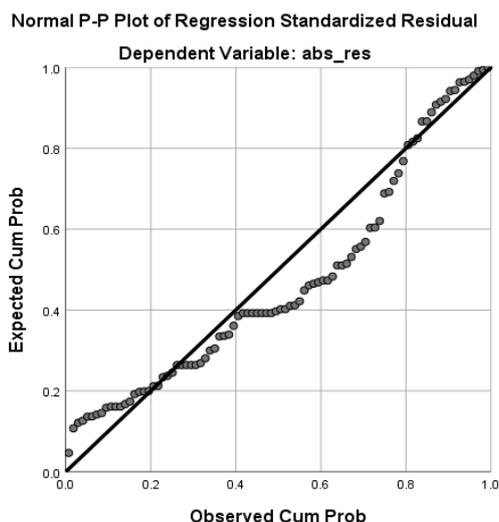
Berdasarkan tabel 10 nilai *Alpha Cronbach* masing masing variabel Akuntabilitas, Transparansi, Pengawasan dan Pelayanan Publik > 0,60, sehingga dapat dikatakan bahwa semua pengukuran masing – masing variabel yang ada pada kuesioner yang diberikan kepada responden dinyatakan reliabel dan konsisten.

Uji Asumsi Klasik Uji Normalitas



Gambar 1
Hasil Uji Normalitas *P-Plot* Sebelum Outlier
Sumber : Data Premier yang diolah (2023)

Berdasarkan pada gambar 1 diatas uji normalitas data menunjukkan bahwa titik – titik data pada pengamatan tidak mengikuti garis diagonal dan menjauhi garis diagonal. Maka dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini penyebaran data tidak mengikuti garis dan dapat disimpulkan bahwa regresi tersebut tidak memenuhi syarat asumsi penelitian tersebut. Pada gambar 1 diatas dikatakan bahwa titik – titik tidak mengikuti garis diagonal dan menjauhi garis diagonal maka bisa dikatakan bahwa model regresi tidak terdistribusikan secara baik dan normal. Apabila jika titik – titik tersebut mengikuti garis diagonal dan sejajar dengan garis diagonal, maka model regresi tersebut terdistribusikan secara baik dan normal. Maka dari itu peneliti melakukan pengujian pengeluaran outlier agar data menjadi normal dan layak digunakan. Hasil pengujian setelah melakukan pengeluaran data outlier bisa dilihat pada grafik dibawah ini :



Gambar 2
Hasil Uji Normalitas P-Plot Setelah Outlier
Sumber : Data Premier yang diolah (2023)

Berdasarkan gambar 2 diatas sudah dilakukan pengujian ulang dengan melakukan pengeluaran data outlier atau data yang menyimpang. Penyebaran data menunjukkan titik – titik telah mengikuti garis diagonal dan searah dengan garis diagonal tersebut. Sehingga bisa disimpulkan bahwa persebaran data sudah bisa dikatakan menyebar dengan normal dan layak digunakan dan hasil tersebut telah memenuhi asumsi normalitas.

Tabel 7
Hasil Uji Statistik Non – Parametric Kolmogrov Smirnov Sebelum
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.58610359
Most Extreme Differences	Absolute	.117
	Positive	.083
Test Statistic	Negative	-.117
		.117
Asymp. Sig. (2-tailed)		.002 ^c

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : Data Premier yang diolah (2023)

Berdasarkan tabel 7 bahwa hasil *kolmogorov smirnov* nilai *Asymp. Sig.* sebesar $0,002 < 0.005$. Sehingga dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa model regresi *uji kolmogorov smirnov* tidak terdistribusi dengan normal dan tidak layak digunakan. Maka dari itu peneliti menemukan solusi untuk menormalkan data hasil uji *kolmogorov smirnov* tersebut, yaitu dengan mengeluarkan data outlier atau data menyimpang. Sehingga didapatkan hasil uji *kolmogorov smirnov* sebagai berikut :

Tabel 8
Hasil Uji Statistik Non - Parametrik Kolmogorov Smirnov Setelah Outlier
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		90
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.45605166
Most Extreme Differences	Absolute	.093
	Positive	.075
	Negative	-.093
Test Statistic		.093
Asymp. Sig. (2-tailed)		.055 ^c

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber : Data Premier yang diolah (2023)

Pada tabel 8 hasil uji *Kolmogorov Smirnov* setelah outlier dilakukan diperoleh hasil asimsik sebesar 0,055. Dapat disimpulkan bahwa data distribusi setelah outlier yang terdapat dalam pengujian normalitas berdistribusi sudah normal dan layak digunakan.

Uji Multikolinearitas

Dalam uji multikolinieritas ini memiliki tujuan untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Dalam uji multikolinieritas juga sebuah uji yang dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat atau tidaknya antar variabel independen dan variabel lainnya. Dalam uji multikolinieritas ini dikatakan jika koefisien korelasi antar variabel bebas lebih besar dari 0,60 dan dikatakan juga apabila tidak terjadi multikolinieritas jika koefisien korelasi antar variabel lebih kecil atau sama dengan 0,60 ($r < 0,60$). Didapatkan hasil pengujian sebagai berikut:

Tabel 9
Hasil Uji Multikolinieritas

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	AK1	.777	1.287
	TP2	.712	1.405
	PW3	.715	1.398

Sumber : Hasil Penelitian yang diolah (2023)

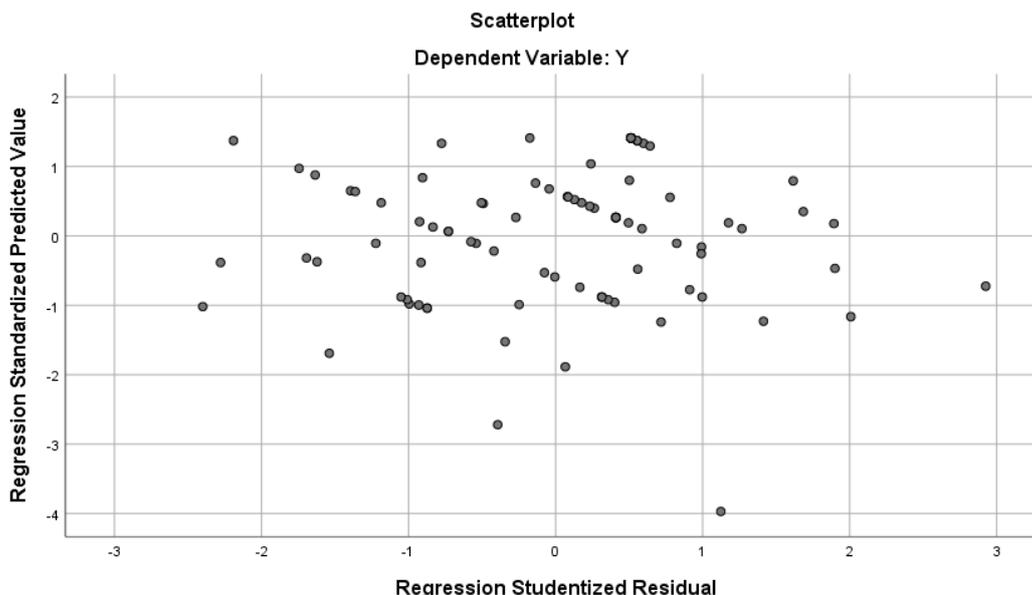
Berdasarkan tabel 9 menunjukkan bahwa nilai tolerance $> 0,60$ dan bisa disimpulkan bahwa model regresi ini tidak terjadi multikolinier atau tidak terjadi korelasi antar variabel dependen dan telah memenuhi syarat asumsi uji multikolinier dan model regresi layak untuk digunakan dalam penelitian.

Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas adalah uji yang dilakukan untuk menguji terjadinya ketidaksamaan variance dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lainnya dalam model regresi serta menguji terjadi atau tidaknya ketidaksamaan deviasi standart nilai pada variabel dependen dalam setiap variabel independennya dalam suatu model regresi. Model regresi yang baik merupakan model regresi yang terdapat heteroskedastisitas. Dalam mendeteksi ada atau tidaknya hesteroskedastisitas dengan melihat ada atau tidaknya pola yang terbentuk dalam grafik *Scatterplot* dengan kriteria sebagai berikut :

- a. Jika terdapat pola tertentu seperti titik - titik yang membentuk pada pola secara teratur dan tersebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y dapat mengidentifikasi akan terjadinya hesteroskedastisitas.
- b. Jika terdapat pola yang jelas dan titik - titik yang tersebar membentuk pola secara teratur dan tersebar diatas dan memiliki angka dibawah 0 pada sumbu Y dapat mengidentifikasi adanya model hesteroskedastisitas pada model regresi.

Untuk mengetahui ada atau tidaknya hesteroskedastisitas dapat dilakukan output SPSS dibawah ini :



Gambar 3
 Grafik Uji Hesteroskedastisitas
 Sumber : Data Premier yang diolah (2023)

Berdasarkan pada gambar 3 diatas menyimpulkan bahwa tidak terdapat pola yang jelas dan titik - titik yang tersebar diatas dibawah angka 0 pada sumbu Y. Maka dapat disimpulkan bahwa penelitian ini tidak terjadi hesteroskedastisitas yang terdapat pada model regresi dan sudah layak untuk digunakan dalam penelitian ini.

Analisis Linier Berganda

Dalam penelitian ini analisis regresi dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel bebas dalam penelitian ini yang terdiri dari Akuntabilitas, Transparansi, Pengawasan dan Pelayanan Publik. 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 menggunakan bantuan SPSS maka dapat dihasilkan persamaan regresi linier berganda sebagai berikut :

Tabel 10
 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.678	1.619		.419	.677
	AK1	.063	.067	.077	.942	.349
	TP2	.262	.073	.307	3.600	.001

PW3	.605	.102	.503	5.909	.000
-----	------	------	------	-------	------

Sumber : Hasil Penelitian yang diola, (2023)

Berdasarkan tabel 10 dapat dibentuk persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$KPP = 0,678 + 0,063Ak + 0,262 TP + 0,605 PW + e.$$

Dari persamaan regresi linier berganda tersebut yang dapat menunjukkan bahwa variabel Akuntabilitas, Transparansi dan Pengawasan memiliki nilai koefisien positif. Sehingga dapat dijelaskan untuk persamaannya sebagai berikut :

- Apabila jika nilai akuntabilitas semakin baik maka pelayanan publik di Samsat Surabaya akan semakin meningkat juga. Jika Akuntabilitas buruk maka pelayanan publik di Samsat Surabaya juga akan semakin menurun.
- Apabila jika nilai transparansi semakin baik maka pelayanan publik di Samsat Surabaya akan semakin meningkat juga. Jika transparansi buruk maka pelayanan publik di Samsat Surabaya juga akan semakin menurun.
- Apabila jika nilai pengawasan semakin baik maka pelayanan publik di Samsat Surabaya akan semakin meningkat juga. Jika pengawasan buruk maka pelayanan publik di Samsat Surabaya juga akan semakin menurun.

Uji Determinasi (R²)

Uji koefisien determinasi (R²) digunakan untuk mengukur kemampuan model yang menerangkan variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai koefisien adalah angka 0 dan satu. Pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yaitu ketika R² yang dapat diperoleh mendekati angka satu. Apabila Nilai R² mendekati angka nol atau satu maka hubungan antara keduanya lemah. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang diperlukan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Berikut adalah hasil pengujian koefisien determinasi (R²) sebagai berikut:

Tabel 11
Uji Determinasi (R²)

Model Summary ^b						
Model	R	R Square	Adjusted Square	R	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.744 ^a	.554	.538		1.48123	1.956

a. Predictors: (Constant), PW3, AK1, TP2
b. Dependent Variable: abs_res

Sumber : Hasil Penelitian yang diola, (2023)

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R²) adalah sebesar 0,554 yang menunjukkan bahwa pelayanan publik yang ada di Samsat Surabaya dipengaruhi oleh variabel Akuntabilitas, Transparansi, Pengawasan. Yang artinya bahwa semua variabel independen memiliki nilai yang lemah sebesar 55,4 % terhadap variabel dependen dan sisanya adalah 44,6 % dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diikuti sertakan dalam model. Berdasarkan nilai R² jika mendekati angka 1 maka variabel independen memberikan informasi yang diperlukan untuk memperhitungkan variabel dependen.

Uji Kelayakan Model (Uji F)

Uji Kelayakan Model (Uji F) bertujuan untuk menguji apakah terdapat pengaruh signifikansi terhadap model penelitian yang layak diuji. Uji F menunjukkan pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen. Berikut ini adalah hasil uji kelayakan model (Uji F) terhadap perhitungan statistik sebagai berikut :

Tabel 12
Hasil Uji Kelayakan Model (F)

ANOVA ^a		Sum	of	Df	Mean Square	F	Sig.
Model		Squares					
1	Regression	234.212		3	78.071	35.583	.000 ^b
	Residual	188.688		86	2.194		
	Total	422.900		89			

a. Dependent Variable: Y
b. Predictors: (Constant), PW3, AK1, TP2

Sumber : Hasil Penelitian yang diolah,(2023)

Berdasarkan tabel 12 bahwa F_{hitung} sebesar 35,583 dengan tingkat signifikan 0,000 yang berarti lebih kecil dari 0,05. Maka bisa disimpulkan bahwa variabel Akuntabilitas, Transparansi dan Pengawasan berpengaruh terhadap pelayanan publik. Sehingga Uji model kelayakan dapat digunakan dalam penelitian ini.

Uji Hipotesis (Uji t)

Uji Hipotesis (Uji t) digunakan untuk menguji besarnya pengaruh variabel independen yang digunakan secara individual dalam menjelaskan variabel dependen. Maka bisa dijelaskan bahwa variabel yang mempengaruhi pelayanan publik adalah Akuntabilitas, Transparansi dan Pengawasan. Berikut ini adalah prosedur pengujian yang digunakan sebagai berikut :

- Jika nilai signifikan $> 0,05$ maka hipotesis ditolak (koefisien regresi tidak signifikan) bahwa parsial variabel independen tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen,
- Jika nilai signifikan $\leq 0,05$, maka hipotesis diterima (koefisien regresi signifikan) bahwa parsial variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Berikut ini adalah hasil uji t terhadap perhitungan sebagai berikut :

Tabel 13
Hasil Uji Hipotesis (t)

Coefficients ^a		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.678	1.619		.419	.677
	AK1	.063	.067	.077	.942	.349
	TP2	.262	.073	.307	3.600	.001
	PW3	.605	.102	.503	5.909	.000

a. Dependent Variable: KPP

Sumber : Hasil Penelitian yang diolah,(2023)

Berdasarkan tabel 13 menunjukkan jika hasil penelitian uji t variabel independen terhadap variabel dependen adalah sebagai berikut :

- a. Pengujian Akuntabilitas berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja pelayanan publik karena nilai beta sebesar 0,063, akan tetapi tidak signifikan karena nilai nya 0,349. Dengan demikian hasilnya pertama (H_1) ditolak.
- b. Pengujian Transparansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan publik karena nilai beta sebesar 0,262 dan tingkat signifikan sebesar 0,001. Dengan demikian hasilnya pertama (H_2) diterima.
- c. Pengujian Pengawasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan publik karena nilai beta sebesar 0,605 dan tingkat signifikan sebesar 0,000. Dengan demikian hasilnya pertama (H_3) diterima.

Pembahasan

Pengaruh Akuntabilitas Terhadap Kinerja Pelayanan Publik

Berdasarkan penelitian ini bahwa sudah dilakukan pengujian untuk mengetahui variabel bebas akuntabilitas terhadap variabel pelayanan publik. Hasil dari uji ini dengan nilai koefisien beta sebesar 0,063 dengan nilai signifikannya adalah 0,349. Sehingga disimpulkan bahwa Akuntabilitas berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap pelayanan publik. Akuntabilitas berpengaruh positif akan tetapi tidak signifikan terhadap pelayanan publik. karena $\text{Sig.} > \alpha$ menolak H_1 yang berarti koefisien regresi Akuntabilitas adalah tidak teruji terhadap pelayanan publik di Surabaya.

Berdasarkan penelitian ini bahwa tujuan penerapan Akuntabilitas pelayanan publik untuk mewujudkan pertanggungjawaban kepada masyarakat, upaya peningkatan manajemen dalam penyelenggaraan dan pengelolaan pemerintah yang baik belum sepenuhnya terwujud, karena 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.

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Akuntabilitas berpengaruh positif tetapi tidak signifikan, berarti dugaan sementara peneliti tidak sejalan atau teruji. Pada penelitian ini sejalan dengan penelitian Turalali et al (2017) yang menyatakan bahwa akuntabilitas yang di terapkan pada pelayanan publik di Surabaya belum terlalu memberikan pengaruh untuk masyarakat.

Pengaruh Transparansi Terhadap Kinerja Pelayanan Publik

Berdasarkan penelitian ini bahwa sudah dilakukan pengujian untuk mengetahui variabel bebas Transparansi terhadap variabel pelayanan publik. Hasil dari uji ini dengan nilai signifikan sebesar 0,001 dengan nilai koefisien beta adalah 0,262. Sehingga disimpulkan bahwa Transparansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik.

Berdasarkan penelitian ini bahwa Transparansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik, karena dipengaruhi oleh adanya penerapan Transparansi yang baik pada pelayanan publik terhadap masyarakat. Transparansi yang baik dan benar dapat disebabkan karena adanya keterbukaan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap publik mengenai informasi yang selalu dikomunikasikan secara terbuka kepada masyarakat, dan juga memiliki hak akses informasi seperti yang diberikan kepada pelayanan publik tentang bagaimana pelayanan yang baik dan terbuka.

Berdasarkan hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Kumalasari dan Riharjo (2021) Transparansi juga memiliki peran yang signifikan dalam penyelenggaraan pelayanan. Adanya transparansi terhadap publik mendapatkan kesempatan untuk mengetahui kebijakan atau ketetapan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Dapat disimpulkan bahwa transparansi sudah dijalankan dengan baik, jelas dan terbuka kepada masyarakat. Penelitian

ini sejalan juga dengan penelitian sebelumnya yaitu menurut Meme (2019) Transparansi publik merupakan kondisi dimana aturan-aturan dan alasan dibalik langkah-langkah pengaturannya yang bersifat bebas, jelas dan terbuka. Dapat disimpulkan bahwa transparansi sudah dilakukan dengan tepat dan transparansi juga akan berpengaruh kepada pelayanan publik untuk meningkatkan terwujudnya pelayanan publik yang baik dan terbuka.

Pengaruh Pengawasan Terhadap Kinerja Pelayanan Publik

Berdasarkan penelitian ini bahwa sudah dilakukan pengujian untuk mengetahui variabel bebas pengawasan terhadap variabel pelayanan publik. Hasil dari uji ini dengan nilai signifikan sebesar 0,000 dengan nilai koefisien beta adalah 0,605. Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pengawasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan yang memiliki arti bahwa kinerja pelayanan tersebut baik itu dipengaruhi oleh pengawasan yang terlaksana dengan baik dalam organisasi pemerintah tersebut.

Berdasarkan penelitian ini bahwa pengawasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik. Pelayanan publik tersebut dijalankan dengan baik dan terkendali. 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.

Berdasarkan hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan Angelina *et al* (2020) menunjukkan bahwa pengawasan berpengaruh positif signifikan terhadap pelayanan publik. Karena adanya pengawasan maka pelayanan publik yang diberikan akan terlaksana dengan baik dan terkendali. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya menurut Jatmiko (2020) dengan Pengawasan internal yang baik akan meminimalisir adanya penyimpangan yang terjadi selama proses pelaksanaan tugas dan juga untuk mendorong program atau kegiatan yang semakin lama semakin baik dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih. Maka dapat disimpulkan bahwa pengawasan yang baik dan terkendali akan mendorong terwujudnya suatu pengawasan yang baik.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini mengenai Akuntabilitas, Transparansi dan Pengawasan terhadap Pelayanan Publik di Samsat Surabaya dan data yang diperoleh sebanyak 100 orang responden. Maka dapat disimpulkan sebagai berikut: (1) Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa akuntabilitas berpengaruh positif tetapi tidak signifikan kepada pelayanan publik. Hal ini disebabkan karena $\text{Sig.} > \alpha$ menolak H_1 yang berarti koefisien regresi akuntabilitas adalah tidak teruji terhadap pelayanan publik di Surabaya karena belum sepenuhnya terwujud penerapan Akuntabilitas kepada masyarakat. (2) Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa transparansi berpengaruh positif kepada pelayanan publik, jadi semakin tinggi dan kuat transparansi maka akan semakin berpengaruh juga kepada pelayanan publik di Surabaya. (3) Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengawasan berpengaruh positif kepada pelayanan publik, jadi semakin tinggi dan kuat pengawasan maka akan semakin berpengaruh juga kepada pelayanan publik di Surabaya.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini dan kesimpulan, maka saran yang dapat di sampaikan adalah sebagai berikut: (1) Berdasarkan penelitian sebaiknya dapat melakukan wawancara secara langsung kepada responden sehingga bisa meningkatkan pemahaman responden dan valid. (2) Berdasarkan penelitian ini maka disarankan peneliti selanjutnya

untuk menambahkan variabel yang lain agar hasil penelitian lebih baik lagi sesuai dengan harapan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, N. 2022. *Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, dan Pelayanan Sektor Publik Samsat Sidoarjo*. Surabaya, Jawa Timur, Indonesia: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
- Afifah, N., dan Fitria, A. 2022. Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, dan Pengawasan Terhadap Pelayanan Publik DI Samsat Sidoarjo. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 11.
- Aulia Sholichah Iman Nurchotimah, M. 2021. *Pengawasan Pelayanan Publik*. Penerbit: Jejak Pustaka. Yogyakarta.
- Dwiyanto, A. 2017. *Menunjukkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Penerbit: Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Hermansyah, I., Rahman, R., dan Suherman, M. 2018. Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Survei Pada Dinas Darah Kota Tasikmalaya). *Jurnal Akuntansi*, 13, 21-29.
- Meme, M. E. 2019. Pengaruh Pengawasan Fungsional, Transparansi, Akuntabilitas dan Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Pemerintah Daerah. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, 8(10).
- Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2010 *Standar Akuntansi Pemerintahan*. 22 October 2010. Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 71. Jakarta.
- Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 05 Tahun 2009 *Tentang Pengesahan United Nations Convention Against Transnational Organized Crime (Konvensi Perserikatan Bangsa-Bangsa Menentang Tindak Pidana Transnasional yang Terorganisasi)*. 12 Januari 2009. Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 05. Jakarta.
- Putra, I. D., dan Rasmini, N. 2019. Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, dan Partisipasi Masyarakat Pada Efektivitas Pengelolaan Dana Desa. *E-Jurnal Akuntansi*, 28(1): 132-158.
- Rahmadana, M. F., Mawarti, A. T., Siagian, N., Perangin-Angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., Bahri, S. 2020. *Pelayanan Publik*. Penerbit: Yayasan Kita Menulis. Medan.
- Shara, Y., Ovami, D. C., dan Humairah, R. 2020. Analisis Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Terhadap Kinerja Anggaran Dengan Konsep Value For Money Padarsud Djoelham Binjai. *Journal of Trends Economics and Accounting Research*, 1(1): 13-17.