

## PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI DAN PARTISIPASI PUBLIK TERHADAP KINERJA PELAYANAN PUBLIK

**Moudy Noer Auliyah**  
Moudyauliyah14@gmail.com  
**Sugeng Praptoyo**

**Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya**

### ABSTRACT

*The research aimed to find out the effect of accountability, transparency, and publik participation on the public service performance, especially at the Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPMPTSP) of Surabaya. The research was quantitative. The data were primary. Moreover, the data collection technique used convenience sampling, in which the sample was taken based on the researcher's needs. The instrument in the data collection technique was a questionnaire. The questionnaires were distributed to 100 respondents who were the users of the Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPMPTSP) of Surabaya service; as the sample. Futhermore, the data analysis technique used Partial Least Square (PLS) with SmartPLS 3.0. The result showed that accountability had a significantly positive effect on public service performance. Likewise, transparency had a significantly positive effect on public serive performance. On the other hand, public participation hasn't effect on public service performance at the Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPMPTSP) of Surabaya.*

*Keywords: accountability, transparency, public participation, public service performance*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh akuntabilitas, transparansi dan partisipasi publik terhadap kinerja pelayanan publik, khususnya pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan data primer berupa kuesioner atau angket dari peneliti yang respondennya diperoleh dari pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya. Populasi penelitian adalah pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya. Proses pengambilan sampel menggunakan metode convinience sampling yaitu metode penentuan sampel sesuai keinginan peneliti. Berdasarkan metode convinience sampling didapatkan sampel penelitian yaitu 100 responden pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Surabaya. Teknik analisis data dilakukan dengan analisis *Partial Least Square* (PLS) melalui software *SmartPLS* 0.3. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa akuntabilitas berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja pelayanan publik, transparansi berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja pelayanan publik, dan partisipasi publik tidak berpengaruh terhadap kinerja pelayanan publik.

Kata Kunci: akuntabilitas, transparansi, partisipasi publik, kinerja pelayanan publik

### PENDAHULUAN

Sebagai Sebagai organisasi sektor publik, pemerintah daerah memiliki prinsip kinerja yaitu bertujuan untuk kepentingan masyarakat dan mendorong pemerintah untuk senantiasa peduli terhadap lingkungannya, memberikan pelayanan terbaik secara transparan dan berkualitas. Menurut Bastian (2006), kinerja adalah gambaran keberhasilan pelaksanaan kegiatan untuk mencapai tujuan, sasaran, misi, dan visi organisasi. Oleh karena itu, kinerja lembaga publik memengaruhi penyelenggaraan pemerintahan dan kegiatan pembangunan di daerah. Pemerintah daerah bertanggung jawab atas kinerja setiap organisasi pelayanan publik dan bertanggung jawab dalam mengelola pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan sosial dengan menunjukkan keberhasilan dalam tugas yang diberikan. Prasetyantoko (2008)

menyatakan bahwa prinsip tata kelola yang baik perlu diterapkan untuk meningkatkan suatu kinerja.

Hubungan pemerintah daerah erat kaitannya dengan pengawasan fungsional. Pengawasan fungsional adalah bagian terpenting dari penyelenggaraan pemerintahan dan memiliki peran strategis dalam mencapai akuntabilitas publik di suatu instansi pemerintah. Pemerintahan daerah yang efektif menerapkan sistem pengawasan yang fungsional untuk mencapai akuntabilitas publik. Hal ini menciptakan pemerintahan yang berkualitas tinggi dan pelayanan publik yang baik. Transparansi dan akuntabilitas sama-sama penting untuk penyelenggaraan pemerintahan karena memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk memahami kebijakan atau keputusan pemerintah sehingga pemerintah dapat memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat tentang apa yang telah dilakukan. Salah satu komponen kinerja pemerintah adalah peningkatan pelayanan publik, yang berarti pelayanan publik harus ditingkatkan untuk semua orang yang membutuhkannya.

Menurut Mardiasmo (2002) akuntabilitas adalah kewajiban pihak pemegang amanah untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan, dan mengungkapkan segala informasi atau aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggungjawabnya kepada pihak pemberi amanah yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut. Dalam suatu pelayanan publik, akuntabilitas harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik dan kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Tidak adanya penerapan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah penyebab kinerja pelayanan publik yang buruk (Kepmenpan No.26/KEP/M.PAN/2/2004). Ini diperkuat dengan pernyataan Loina (2003) yang mengatakan bahwa akuntabilitas dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Akuntabilitas ini terkait dengan kejelasan fungsi, pelaksanaan, dan pertanggungjawaban organisasi. Oleh karena itu, suatu penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Selain akuntabilitas, transparansi juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi suatu kinerja organisasi layanan publik. Transparansi adalah penyelenggaraan tugas dan kegiatan yang memungkinkan setiap orang mengakses atau secara bebas menerima informasi mengenai penyelenggaraan negara. Informasi mengenai kebijakan, proses pengembangan dan pelaksanaannya, serta hasil yang dicapai dapat diakses atau tersedia secara sah dan terbuka untuk umum (Mardiasmo, 2002). Oleh karena itu, seluruh proses pemerintahan, lembaga-lembaga dan informasi harus dapat diakses dan tersedia bagi pihak-pihak yang berkepentingan, dan informasi yang tersedia harus memadai agar dapat dimengerti dan dipantau (Adrinal, 2007). Loina (2003) menyatakan bahwa transparansi dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.26/KEP/M.PAN/2/2004 menegaskan, buruknya suatu kinerja pelayanan publik antara lain dikarenakan belum terlaksananya transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik diharuskan bersifat transparan karena suatu kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat.

Faktor yang tidak kalah penting yang dapat mempengaruhi kinerja organisasi layanan publik yaitu partisipasi publik. Menurut Loina (2003), tingkat partisipasi masyarakat mempengaruhi seberapa baik kinerja dalam organisasi publik. Karena rakyat sendirilah yang paling mengetahui kebutuhannya, sehingga partisipasinya sangat diperlukan dalam jalannya pemerintahan. Lijan (2006) menyatakan bahwa pelayanan partisipatif adalah pelayanan yang dapat meningkatkan peran masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan keinginan masyarakat. Oleh karena itu, masyarakat harus terus didorong dan dibantu dalam membangun hubungan baik dengan pemerintah. Sehingga kinerja organisasi layanan publik dapat ditingkatkan.

Berdasarkan latar belakang diatas maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Apakah akuntabilitas berpengaruh terhadap kinerja pelayanan publik?, (2) Apakah transparansi berpengaruh terhadap kinerja pelayanan publik?, (3) Apakah partisipasi publik berpengaruh terhadap kinerja pelayanan publik?. Penelitian ini bertujuan: (1) Untuk mengetahui pengaruh akuntabilitas terhadap kinerja pelayanan publik, (2) Untuk mengetahui pengaruh transparansi terhadap kinerja pelayanan publik, (3) Untuk mengetahui pengaruh partisipasi publik terhadap kinerja pelayanan publik.

## TINJAUAN TEORITIS

### Teori Keagenan (*Agency Theory*)

Menurut Jensen dan Meckling (1976), teori keagenan mengacu pada suatu sistem di mana agen memberikan berbagai layanan kepada mereka dengan mendelegasikan wewenang, atau pengambilan keputusan, kepada agen dalam kerangka satu atau lebih kontrak. Fokus utama teori keagenan adalah menjelaskan bagaimana pihak-pihak yang terlibat dalam hubungan kontraktual dapat merancang kontrak dengan tujuan mengurangi biaya yang timbul akibat ketidakseimbangan informasi dan situasi ketidakpastian. Teori keagenan bertujuan untuk mengatasi masalah keagenan yang muncul ketika entitas yang bekerja sama mengejar tujuan yang berbeda. Dalam teori keagenannya, Eisenerth (1989) menekankan bahwa ada dua masalah yang dapat muncul dalam hubungan keagenan yaitu, (1) Masalah keagenan muncul ketika keinginan dan tujuan *principal* dalam hubungan keagenan saling bertentangan, dan sangat menyulitkan *principal*. untuk memeriksa apakah agen melakukan hal yang benar. (2) Masalah pembagian risiko yang timbul ketika *principal* dan agen memiliki pandangan yang berbeda mengenai risiko.

Berdasarkan teori agensi atau teori keagenan, penelitian ini mengedepankan prinsip bahwa ada hubungan kerja antara pemberi wewenang, yang dalam konteks penelitian ini adalah masyarakat, dan pihak yang menerima wewenang, yang dalam penelitian ini adalah pemerintah. Dengan demikian, penerapan teori ini akan membawa dampak positif berupa peningkatan efisiensi dan pencegahan potensi dampak negatif yang berwujud tindakan *oportunisme*. Penerapan teori keagenan juga akan memperjelas akuntabilitas, di mana pihak yang menerima wewenang (*agent*) akan memiliki tanggung jawab untuk melaporkan dan memberikan informasi tentang semua kegiatan dan kebijakan organisasi kepada pihak yang memberi wewenang (*principal*), sehingga transparansi akan meningkat. Hal ini sejalan dengan teori keagenan, di mana agen diwajibkan untuk menyajikan laporan keuangan secara terbuka, sehingga masyarakat atau pihak *principal* dan publik dapat lebih percaya terhadap pemerintah dalam hal pengelolaan anggaran.

### Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah istilah yang mengacu pada sejauh mana seseorang atau organisasi bertanggung jawab terhadap sistem manajemen yang ada. Menurut Setiana dan Yulianti (2017), akuntabilitas adalah kewajiban agen untuk menjelaskan, menyajikan, melaporkan dan mengkomunikasikan segala macam kegiatan yang dilakukan dan mengkomunikasikannya kepada *principal*, dan *principal* tidak mempunyai tanggung jawab atas kegiatan tersebut. Hak dan wewenang untuk memperoleh informasi dari pelaksanaannya.

Berdasarkan PP Nomor 71 Tahun 2010 menjelaskan bahwa akuntabilitas merupakan pertanggungjawaban entitas pelaporan atas pengelolaan sumber daya dan pelaksanaan kebijakan yang diberikan kepada entitas pelaporan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara berkala. Akuntabilitas mencakup cara pengawasan, pelaporan, dan menjelaskan pertanggungjawaban kepada otoritas yang lebih tinggi dalam birokrasi. Para manajer publik diharapkan bisa melakukan perubahan dari sebuah peran ketaatan pasif menjadi yang berpartisipasi aktif dalam penyusunan standar akuntabilitas yang sesuai dengan harapan dan keinginan publik.

Sehingga, penerapan kewajiban ini memerlukan peraturan untuk menegakkan kewajiban tersebut termasuk mekanisme pengaduan masyarakat atas pelanggaran peraturan dan sanksi untuk memastikan kepatuhan terhadap peraturan. Landasan terpenting dalam mengatur akuntabilitas pelayanan publik adalah pengakuan terhadap hak-hak masyarakat yang sebelumnya sering diabaikan. Dalam lingkup pelayanan publik, akuntabilitas harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat dan kepada atasan atau pemimpin unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **Transparansi**

Transparansi adalah prinsip yang menjamin hak setiap orang untuk mengakses informasi mengenai tata kelola, termasuk informasi mengenai kebijakan, tahapan pembuatan dan penerapannya, serta hasil yang dicapai. Prinsip transparansi terdiri dari dua aspek: (1) komunikasi publik yang dilakukan pemerintah, dan (2) hak masyarakat untuk mengakses informasi (Bintoro dalam Lijan, 2006).

Transparansi sebagai salah satu prinsip *good governance*, merupakan kebutuhan penting untuk memperkuat pengawasan pengelolaan anggaran daerah. Menurut Nurhayati (2017), transparansi merupakan suatu bentuk akuntabilitas dimana seorang agen dapat berkomunikasi secara terbuka dengan masyarakat dengan landasan bahwa masyarakat mempunyai hak untuk menerima informasi terbuka dari pemerintah mengenai pengelolaan sumber daya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Dengan demikian, transparansi adalah upaya pemerintah untuk lebih jelas dan terbuka dalam menyajikan hasil kinerja keuangan daerah kepada masyarakat, menciptakan akuntabilitas antara pemerintah daerah dan masyarakat, serta menciptakan *good governance*, efektivitas, efisiensi, akuntabilitas, dan responsivitas dalam menanggapi aspirasi dan kepentingan masyarakat.

### **Partisipasi Publik**

Partisipasi adalah prinsip yang menyatakan bahwa setiap orang mempunyai hak untuk ikut serta dalam pengambilan keputusan dalam seluruh kegiatan pemerintahan (Lojina, 2003). Partisipasi publik dalam proses pengambilan keputusan yang menghubungkan seluruh masyarakat merupakan cara efektif untuk mewujudkan hubungan yang setara antara pemerintah dan masyarakat (Handoyo, 2008). Adrinal (2007) partisipasi masyarakat dapat menunjukkan bahwa seluruh masyarakat mempunyai suara dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga-lembaga perwakilan sah yang mewakili kepentingan masyarakat. Partisipasi menyeluruh ini didasarkan pada kebebasan berkumpul, mengungkapkan pendapat dan kemampuan berpartisipasi secara konstruktif.

Menurut prinsip partisipasi, masyarakat harus mempunyai kesempatan luas untuk berpartisipasi dan menghasilkan barang dan jasa publik (*public goods and service*) melalui proses kemitraan dan kebersamaan (Sedarmayanti, 2004). Pelayanan yang partisipatif adalah pelayanan yang mendorong masyarakat untuk berpartisipasi dalam pemberian pelayanan publik, dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat (Lijan, 2006).

### **Kinerja Pelayanan Publik**

Kinerja merupakan hasil kerja yang dilakukan oleh individu atau organisasi dalam melakukan suatu kegiatan dengan menggunakan keterampilan dan kemampuan yang ada (Abdurrahman, 2019). Kinerja adalah tingkat pencapaian atau hasil akhir dari seluruh kegiatan yang dilakukan oleh individu atau lembaga pemerintah berdasarkan visi atau misinya.

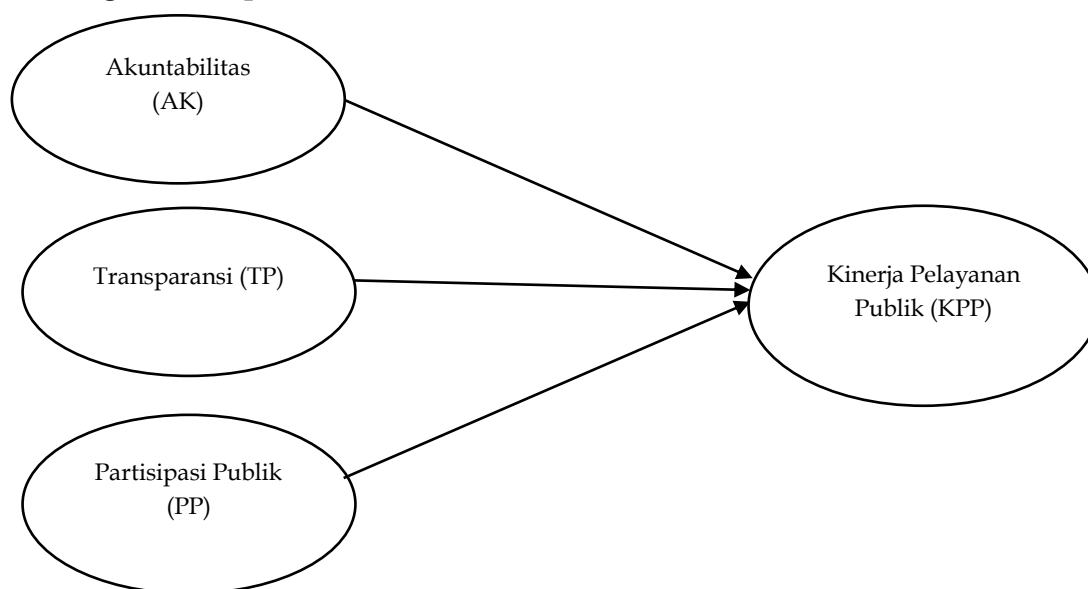
Untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi, Pimpinan sebagai pemeran utama, yang didukung oleh manajer lain dan karyawannya. Kemampuan seorang manajer dalam melaksanakan pekerjaannya dipengaruhi oleh kontribusi dari pemangku kepentingan lainnya. Artinya, kinerja manajer erat kaitannya dengan kinerja karyawan. Kinerja pegawai

yang baik berdampak positif terhadap kinerja manajer dan kinerja organisasi secara keseluruhan. Untuk mengukur dampak ini, Anda perlu melakukan evaluasi kinerja. Pentingnya perkembangan teknologi sangat menentukan dalam mengelola kinerja pelayanan publik (Bastian, 2006).

**Penelitian Terdahulu**

Pertama, Putra (2014) menunjukkan hasil bahwa adanya hubungan yang signifikan antara akuntabilitas, transparansi dan partisipasi publik terhadap kinerja pelayanan publik, sebaliknya penelitian Hidayat (2016) menunjukkan hasil bahwa tidak adanya hubungan yang signifikan antara partisipasi publik terhadap kinerja pelayanan publik. Kedua, Mokoagow *et al.* (2018) menunjukkan hasil bahwa adanya hubungan yang signifikan antara akuntabilitas kerja terhadap kualitas pelayanan. Ketiga, Kushartiningsih (2021) dengan penelitian Mulkhadimah (2022) menunjukkan hasil yang sama-sama signifikan antara pengaruh akuntabilitas, transparansi dan pengawasan terhadap kinerja pelayanan publik. Keempat, Moediono (2022) dengan penelitian Rahayu (2023) menunjukkan hasil yang sama-sama signifikan antara pengaruh akuntabilitas dan transparansi anggaran terhadap kinerja pegawai.

**Rerangka Konseptual**



**Gambar 1**  
Rerangka Konseptual

**Pengembangan Hipotesis**

**Pengaruh Akuntabilitas terhadap Kinerja Pelayanan Publik**

Akuntabilitas merupakan bentuk pertanggungjawaban kepada masyarakat/publik atas segala kegiatan yang dilakukan. Dimana tempat terjadinya kegiatan yang dilakukan sebenarnya (Mardiasmo, 2009). Akuntabilitas merupakan bentuk tanggung jawab pegawai yang berkaitan dengan kinerja pelayanan publik, dimana kinerja pegawai dipertanggungjawabkan atas apa yang dilakukan sesuai dengan visi, misi, dan peraturan yang berlaku. Hal ini mempengaruhi berhasil tidaknya kinerja seorang pegawai dan tanggung jawab yang mempengaruhinya, dan profesionalisme cenderung meningkatkan produktivitas kinerja seseorang. Penelitian yang dilakukan oleh Mulkhadimah (2022) menunjukkan bahwa Akuntabilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan publik.

H<sub>1</sub>: Akuntabilitas berpengaruh positif terhadap Kinerja Pelayanan Publik.

### **Pengaruh Transparansi terhadap Kinerja Pelayanan Publik**

Transparansi merupakan salah satu prinsip *good governance*, yang bertujuan untuk meningkatkan pengawasan dalam pengelolaan anggaran daerah. Nurhayati (2017) berpendapat bahwa transparansi merupakan salah satu bentuk akuntabilitas, dan masyarakat berhak menerima informasi secara terbuka mengenai pengelolaan sumber daya dari pemerintahnya, dengan mengikuti seluruh peraturan yang berlaku. Pemerintah harus mengkomunikasikan hal tersebut secara terbuka kepada masyarakat. Transparansi mengarah pada akuntabilitas antara agen (pemerintah) dan masyarakat, yang pada gilirannya mengarah pada tata kelola pemerintahan yang baik, efektifitas, efisiensi, akuntabilitas, dan tanggap terhadap aspirasi dan kepentingan masyarakat. Penelitian yang dilakukan oleh Moediono (2022) menunjukkan bahwa transparansi berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja dinas yang berada di Mall Pelayanan Publik Siola Kota Surabaya.

H<sub>2</sub>: Transparansi berpengaruh positif terhadap Kinerja Pelayanan Publik.

### **Pengaruh Partisipasi Publik terhadap Kinerja Pelayanan Publik**

Partisipasi publik adalah suatu prinsip bagi setiap orang dalam pemenuhan hak untuk pengambilan keputusan baik secara langsung maupun tidak langsung. Partisipasi publik dapat dilihat dari bentuk-bentuk perilaku masyarakat misalnya dalam hal perilaku informal protes atau aksi pamflet. Tindakan tersebut juga merupakan wujud aspirasi yang dilakukan oleh masyarakat yang sebelumnya ada. Namun, masih banyak masyarakat yang belum memahami bahwa partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik sangat penting untuk meningkatkan kinerja organisasi layanan publik tersebut. Jika tidak ada warga yang mengajukan pengaduan dan menyampaikan pendapatnya secara langsung di forum instansi ataupun media massa tentu instansi tersebut tidak akan menyadari apa yang sebenarnya dibutuhkan oleh masyarakat. Jika terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang ada, maka kinerja organisasi layanan publik dapat dinilai buruk oleh masyarakat. Penelitian yang dilakukan Putra (2014) menunjukkan bahwa partisipasi publik berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi layanan publik. H<sub>1</sub>

H<sub>3</sub>: Partisipasi Publik berpengaruh positif terhadap Kinerja Pelayanan Publik.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek Penelitian)**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode kausal komparatif. Data dari penelitian ini menggunakan data primer. Penelitian ini dilakukan untuk melihat seberapa jauh hubungan variabel independen yaitu akuntabilitas, transparansi dan partisipasi publik mempengaruhi variabel dependen yaitu kinerja pelayanan publik. Populasi dari penelitian ini adalah masyarakat pengguna layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surabaya.

### **Teknik Pengambilan Sampel**

Jenis pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *convenience sampling*, yaitu penarikan sampel sesuai keinginan peneliti. Adapun yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu.

### **Teknik Pengumpulan Data**

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

## **Variabel dan Definisi Operasional Variabel**

### **Variabel Penelitian**

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

### **Definisi Operasional Variabel**

#### **Kinerja Pelayanan Publik**

Kinerja pelayanan publik adalah suatu pencapaian dari suatu kegiatan/program pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan masyarakat yang pelaksanaannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Menurut Salim dan Woodward, 1992 (dalam Ratminto dan Winarsih, 2012:174) indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan publik yaitu: (1) Ekonomis, (2) Efisiensi, (3) Efektivitas, (4) Keadilan, (5) Reliabilitas, (6) Responsibilitas, (7) Akuntabilitas, dan (8) Responsivitas.

#### **Akuntabilitas**

Akuntabilitas publik adalah prinsip yang menjamin bahwa setiap penyelenggaraan suatu program/kegiatan/kebijakan dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka kepada pihak-pihak yang berkepentingan dalam penerapan kebijakan. Menurut Elwood, 1993 (dalam Mardiasmo, 2002) akuntabilitas dapat diukur oleh empat indikator antara lain : (1) Akuntabilitas kejujuran dan akuntabilitas hukum, (2) Akuntabilitas proses, (3) Akuntabilitas program, (4) Akuntabilitas kebijakan.

#### **Transparansi**

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

#### **Partisipasi Publik**

Partisipasi publik merupakan hak suara dari semua masyarakat dalam proses pengambilan keputusan baik secara langsung maupun melalui lembaga-lembaga perwakilan sah yang mewakili kepentingan mereka. Partisipasi menyeluruh tersebut dibangun berdasarkan kebebasan berkumpul, mengungkapkan pendapat, serta kapasitas untuk berpartisipasi secara konstruktif. Menurut Slamet (2003) ada 3 faktor yang dapat mempengaruhi tingkat partisipasi publik yaitu : kesempatan, kemampuan dan kemauan. Tingkat kesempatan untuk berpartisipasi ditentukan oleh penyelenggara program (pemerintah), yaitu seberapa besar ruang partisipasi yang diberikan kepada sasaran (publik). Tingkat kemauan ditentukan oleh faktor psikologis individu seperti harapan terhadap manfaat program. Sedangkan Tingkat kemampuan ditentukan oleh pendidikan dan

pengalaman. Dibandingkan dengan faktor kemauan dan kemampuan, faktor kesempatan cenderung paling berpengaruh terhadap tingkat partisipasi.

### Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan analisis data dengan pendekatan *Partial Least Square* (PLS). PLS merupakan persamaan dari *Structural Equation Modeling* (SEM) yang berdasarkan varian atau komponen. PLS dikembangkan pertama kali oleh Wold sebagai metode umum untuk mengestimasi *path model* yang menggunakan variabel laten dengan *multiple indicator*.

### Model Pengukuran (*Outer Model*)

**Tabel 1**  
**Tabel Kriteria Evaluasi Model Pengukuran**

Pengujian	Kriteria	Keterangan
<i>Convergent Validity</i> (Validitas Konvergen)	Hasil <i>loading factor</i>	Setiap indikator >0,7 sehingga biasa dikatakan valid sebagai indikator yang mengukur konstruk.
	AVE	Nilai AVE>0,5 terbukti bahwa ukuran validitas konvergen yang baik
Discriminant Validity	<i>Cross Loading</i>	Korelasi antara konstruk dengan setiap indikatornya lebih besar dibandingkan dengan ukuran konstruk
	AVE	Nilai AVE haruslah diatas 0,5
<i>Internal Consistency Reliability</i>	<i>Composite Reability</i>	Nilai <i>composite reliability</i> haruslah diatas 0,6

Sumber : Ghozali (2006)

*Convergent validity* dari *outer model* dengan model dengan model reflektif indikator biasa dinilai dengan cara berdasarkan korelasi antara *construct score* dengan *item score* yang cara menghitungnya menggunakan PLS. Dapat dikatakan tinggi apabila ukuran reflektif berkorelasi lebih dari 0,7 dengan konstruk yang akan diukur. Untuk penelitian pada tahap awal dari ekspansi skala pengukuran nilai proses yaitu 0.5 sampai dengan 0,6 akan dianggap cukup (Ghozali, 2006).



**Model Struktural (*Inner Model*)**

**Tabel 2**  
**Tabel Kriteria Evaluasi Model Struktural**

Pengujian	Kriteria	Keterangan
$R^2$ untuk variabel laten endogen	$R^2$	Nilai R-square sebesar 0,67 mengidentifikasi model baik, nilai 0,33 model moderat dan nilai 0,19 model lemah
Koefisien jalur	Uji P	P-Value lebih dari P-tabel bias dikatakan signifikan

Sumber: Ghozali (2006)

Model struktural (*inner model*) merupakan model struktural untuk memprediksi hubungan kausalitas antara variabel laten. Menilai model dengan PLS didahului dengan melihat *R-square* dari setiap variabel laten dependen. Perubahan dari nilai *R-square* digunakan untuk mengevaluasi pengaruh dari variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen apakah memiliki pengaruh yang substantif (Ghozali, 2006).

**ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

**Gambaran Umum Objek Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surabaya yang merupakan salah satu Lembaga yang memegang fungsi strategis di bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu Kota Surabaya. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surabaya memiliki 3 poin pokok yang terkandung di dalam visi tersebut yaitu terkait peningkatan investasi, pelayanan perizinan yang prima dan penggunaan teknologi informasi.

**Tabel 3**

**Karakteristik Responden**

Profil Responden	Frekuensi	Presentase
Kuesioner yang disebarkan	100	100%
Kuesioner yang kembali	100	100%
Kuesioner yang gugur	0	0%
Kuisisioner yang dapat digunakan	100	100%

Sumber: Data primer diolah, 2024

Jumlah total kuesioner yang dibagi atau disebarkan yaitu sebanyak 100 kuesioner. Tingkat yang kembali adalah 100% yaitu 100 kuesioner. Sedangkan tingkat kuesioner yang gugur adalah sebanyak 0% yaitu 0 kuesioner. Total kuesioner yang dapat diolah dalam penelitian ini adalah 100% atau 100 kuesioner yang disebarkan.

**Tabel 4**  
**Tingkat Responden**

Keterangan	Frekuensi	Presentase
Jumlah Sampel	100	100%
Usia Responden:	100	100%
20 – 39 Tahun	55	55%
40 – 59 Tahun	39	39%
60 – 79 Tahun	6	6%
Jenis Kelamin Responden :		
Laki-Laki	37	37%
Perempuan	63	63%
Pendidikan Terakhir Responden :		
SD	1	1%
SMP	2	2%
SMA/SMK	40	40%
D3	12	12%
S1	40	40%
S2	5	5%

Sumber: Data primer diolah, 2024

Jumlah responden terbesar yang diteliti memiliki umur 20-39 tahun sebanyak 55 orang (55%), yang berumur 40-59 tahun sebanyak 39 orang (39%), dan 6 orang memiliki umur 60-79 tahun (6%). Jumlah responden laki - laki lebih sedikit daripada responden perempuan. Jumlah responden laki-laki sebanyak 37 orang (37%) dan responden perempuan sebanyak 63 orang (63%). Responden berpendidikan SD sebanyak 1 orang (1%), SMP 2 orang (2%) responden, SMA/SMK 40 orang (40%), D3 sebanyak 12 orang (12%), 40 responden berpendidikan S1 (40%) dan hanya 5 orang (5%) yang berpendidikan S2.

## Hasil Analisis Data

### Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk menganalisis data berdasarkan pada hasil yang sudah diperoleh dari jawaban responden disetiap indikator pengukuran variabel.

**Tabel 5**  
**Analisis Deskriptif**

	N	Min	Max	Mean	Std. Deviation
Akuntabilitas (Ak)	100	2	5	4,04	0,824
Transparansi (TP)	100	1,85	5	4,09	0,891
Partisipasi Publik (PP)	100	1	2,85	4,04	0,863
Kinerja Pelayanan Publik (KPP)	100	2	5	4,10	0,858

Sumber: Data primer diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 6 diatas, Variabel Akuntabilitas (AK) memiliki nilai minimal sebesar 2 dan nilai maksimal sebesar 5, serta memiliki nilai rata-rata sebesar 4,04 yang berarti bahwa akuntabilitas dari dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kota Surabaya secara umum memiliki akuntabilitas yang baik. Sedangkan nilai standart deviasinya sebesar 0,824.

Variabel Transparansi (TP) mempunyai nilai minimal sebesar 1,85 dan nilai maksimal 5, serta memiliki nilai rata-rata sebesar 4,09 yang berarti bahwa transparansi yang dimiliki oleh dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kota Surabaya memiliki transparansi yang cukup rendah. Sedangkan nilai standart deviasinya sebesar 0,891.

Variabel Partisipasi Publik (PP) memiliki nilai minimal sebesar 1 dan nilai maksimalnya sebesar 2,85, serta memiliki nilai rata-rata sebesar 4,04 yang berarti bahwa partisipasi publik yang ada di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kota Surabaya sudah berjalan dengan baik. Sedangkan nilai standart deviasinya sebesar 0,863.

Variabel Kinerja Pelayanan Publik (KPP) mempunyai nilai minimal sebesar 2 dan nilai maksimal 5, serta memiliki nilai rata-rata sebesar 4,10 yang berarti bahwa kinerja pelayanan publik di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Kota Surabaya bisa dikatakan berjalan dengan baik. Sedangkan nilai standart deviasinya sebesar 0,858.

**Menilai Outer Model**

Untuk dapat menilai *outer model* ada tiga kriteria yang digunakan dalam menggunakan teknik analisa data dengan *SmartPLS* yaitu Validitas Konvergen (*Convergent Validity*), *Dicriminant Validity*, dan *Composite Reliability*.

**Validitas Konvergen (*Convergent validity*)**

Ukuran reflektif dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70 dengan konstruk yang ingin diukur. Namun demikian untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai loading 0,5 sampai 0,60 dianggap cukup (Chin, 1998 dalam Ghozali, 2006).

**Tabel 6**  
*Outer Loading*

Variabel	Indikator	Outer Loading
Akuntabilitas (X <sub>1</sub> )	AK.1	0,720
	AK.2	0,830
	AK.3	0,794
	AK.4	0,841
	AK.5	0,791
	AK.6	0,766
	AK.7	0,882
Transparansi (X <sub>2</sub> )	TP.1	0,797
	TP.2	0,831
	TP.3	0,861
	TP.4	0,880
	TP.5	0,885
	TP.6	0,703
	TP.7	0,832
Partisipasi Publik (X <sub>3</sub> )	PP.1	0,873
	PP.2	0,883
	PP.3	0,804
	PP.4	0,828
Kinerja Pelayanan Publik (Y)	KPP.1	0,827
	KPP.2	0,876
	KPP.3	0,825
	KPP.4	0,876
	KPP.5	0,835

KPP.6	0,867
KPP.7	0,700

Sumber : Pengolahan data dengan SmartPLS (2024)

**Tabel 7**  
*Cross Loading*

Variabel				
Indikator	AK (X1)	TP (X2)	PP (X3)	KPP (Y)
AKT.1	0.720	0.641	0.532	0.617
AKT.2	0.830	0.740	0.670	0.694
AKT.3	0.794	0.739	0.765	0.679
AKT.4	0.841	0.758	0.615	0.740
AKT.5	0.791	0.668	0.621	0.718
AKT.6	0.766	0.712	0.709	0.723
AKT.7	0.882	0.780	0.691	0.750
TP.1	0.689	0.797	0.680	0.681
TP.2	0.755	0.831	0.813	0.701
TP.3	0.779	0.861	0.633	0.790
TP.4	0.777	0.880	0.706	0.808
TP.5	0.787	0.885	0.719	0.833
TP.6	0.670	0.703	0.618	0.625
TP.7	0.734	0.832	0.689	0.713
PP.1	0.761	0.735	0.873	0.754
PP.2	0.708	0.759	0.883	0.689
PP.3	0.662	0.675	0.804	0.609
PP.4	0.632	0.656	0.828	0.623
KPP.1	0.736	0.677	0.590	0.827
KPP.2	0.772	0.784	0.685	0.876
KPP.3	0.681	0.689	0.640	0.825
KPP.4	0.747	0.781	0.664	0.876
KPP.5	0.721	0.754	0.632	0.835
KPP.6	0.759	0.822	0.757	0.867
KPP.7	0.771	0.773	0.725	0.826

Sumber : Pengolahan data dengan SmartPLS (2024)

Selain itu, *discriminant validity* juga dapat dihitung dengan membandingkan nilai *square root of Average Variance Extracted* (AVE). Jika nilai akar AVE setiap konstruk lebih besar daripada nilai korelasi antar konstruk dengan konstruk lainnya dalam model, maka dikatakan memiliki nilai *discriminant validity* yang baik.

**Tabel 8**  
*AVE (Average Variant Extracted)*

Variabel	AVE
Akuntabilitas (X1)	0,648
Transparansi (X2)	0,687
Partisipasi Publik (X3)	0,718
Kinerja Pelayanan Publik (Y)	0,719

Sumber : Pengolahan data dengan SmartPLS (2024)

Jadi, berdasarkan tabel diatas, nilai AVE dari variabel akuntabilitas, variabel transparansi, variabel kinerja keuangan pemerintah, dan variabel kinerja aparatur pemerintah desa memiliki nilai AVE yaitu memiliki masing-masing nilai AVE yang angkanya lebih dari 0,5 maka dinyatakan bahwa masing-masing dari variabel tersebut mempunyai *discriminant validity* yang baik.

**Composite Relability dan Cronbatch Alpha**

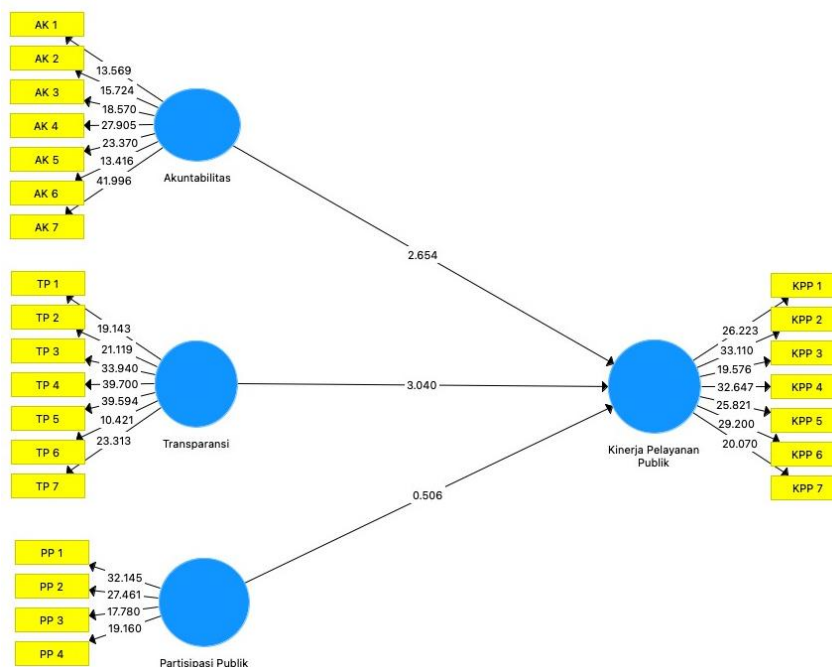
*Composite Relability* merupakan uji dari nilai reliabilitas suatu indicator pada masing-masing variabel. *Composite Relability* dapat dinyatakan baik atau memenuhi jika >0,6.

**Tabel 9**  
*Composite Relability dan Cronbatch Alpha*

Variabel	Composite Reliability	Cronbatch Alpha
Akuntabilitas (X1)	0,928	0,909
Transparansi (X2)	0,939	0,923
Partisipasi Publik (X3)	0,911	0,869
Kinerja Pelayanan Publik (Y)	0,947	0,909

Sumber : Pengolahan data dengan *SmartPLS* (2024)

**Pengujian Model Struktural (Inner Model)**  
**Uji Model Struktural**



**Gambar 2**  
*Inner Model*

Sumber: Pengolahan data dengan *SmartPLS*, 2024

Langkah pertama yang digunakan untuk menilai model dengan *Partial Least Square (PLS)* dapat dilihat dari *R-square* pada masing-masing variabel laten dependen. Tabel dibawah ini merupakan hasil dari estimasi *R-square* dengan menggunakan *Partial Least Square (PLS)*.

**Tabel 10**  
**Nilai R-Square**

Variabel	Nilai R-square
Kinerja Pelayanan Publik (Y)	0,827

Sumber: Pengolahan data dengan *SmartPLS*, 2024

Tabel diatas telah menunjukkan bahwa nilai dari *R-square* untuk variabel kinerja pelayanan publik sebesar 0,827.

### Uji Hipotesis

Dalam penelitian ini pengujian hipotesis dapat dilihat dengan *T-Statistics* juga dengan nilai *P-Values* < 0,05. Tabel dibawah ini merupakan hasil dari pada uji hipotesis yang dilakukan dengan melalui *inner model*.

**Tabel 11**  
**Path Coefficient**

Variabel	Original Sampel (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
AK -> KPP	0,357	0,361	0,137	2,165	0,009
TP -> KPP	0,509	0,515	0,161	3,153	0,002
PP -> KPP	0,076	0,068	0,151	0,505	0,614

Sumber: Pengolahan data dengan *SmartPLS*, 2024

### Pengujian Hipotesis H<sub>1</sub> (Pengaruh Akuntabilitas terhadap Kinerja Pelayanan Publik)

Hasil uji hipotesis yang telah dilakukan didapatkan nilai dari koefisien jalur (original sampel) sebesar 0,357 dengan nilai t-statistik sebesar 2,615 dan P Values 0,009 yang berarti bahwa nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis 1 dapat diterima. Sehingga, dapat diambil kesimpulan bahwa akuntabilitas berpengaruh positif dan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan publik.

### Pengujian Hipotesis H<sub>2</sub> (Pengaruh Transparansi terhadap Kinerja Pelayanan Publik)

Hasil uji hipotesis yang telah dilakukan didapatkan nilai koefisien jalur (original sampel) sebesar 0,509 dan nilai t-statistik sebesar 3,15 dan P Values 0,002 yang berarti bahwa nilai tersebut lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis dapat diterima. Sehingga, dapat diambil kesimpulan bahwa transparansi berpengaruh positif dan berpengaruh signifikan terhadap kinerja pelayanan publik.

### Pengujian Hipotesis H<sub>3</sub> (Pengaruh Partisipasi Publik terhadap Kinerja Pelayanan Publik)

Hasil uji hipotesis yang telah dilakukan didapatkan nilai koefisien jalur (original sampel) sebesar 0,076 dengan nilai t-statistik 0,505 dan P Values 0,614 yang berarti bahwa nilai tersebut lebih besar dari 0,05. Hal ini tidak sesuai dengan hipotesis ketiga dimana partisipasi publik mendorong kinerja pelayanan publik secara langsung. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis tidak dapat diterima atau ditolak. Sehingga, dapat diambil kesimpulan bahwa partisipasi

publik tidak berpengaruh terhadap kinerja pelayanan publik.

## **Pembahasan**

### **Pengaruh Akuntabilitas Terhadap Kinerja Pelayanan Publik**

Akuntabilitas berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putra (2018) menjelaskan bahwa akuntabilitas berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di PT. Pos Indonesia. Pada penelitian yang dilakukan oleh Kushartiningsih (2021) menunjukkan hasil yang sama yaitu akuntabilitas berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik. Penelitian yang dilakukan oleh Mulkhadimah (2022) juga menghasilkan kesimpulan bahwa akuntabilitas berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik pada puskesmas se-Kota Pekanbaru. Hal ini berarti semakin tinggi akuntabilitas maka akan semakin meningkatkan kinerja pelayanan publik yang diberikan.

Pernyataan ini juga sejalan dengan Prasetyantoko (2008) yang menyatakan bahwa untuk meningkatkan kinerja yaitu melalui penerapan prinsip *good governance*, dimana salah satu dari elemen *good governance* tersebut adalah akuntabilitas. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.26/KEP/M.PAN/2/2004 menyatakan bahwa buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain dikarenakan belum dilaksanakannya akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

### **Pengaruh Transparansi Terhadap Kinerja Pelayanan Publik**

Transparansi berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putra (2014) yang menjelaskan bahwa transparansi berpengaruh terhadap kinerja pelayanan publik. Selain itu penelitian dengan hasil yang sama dilakukan oleh Kushartiningsih (2021) menjelaskan bahwa transparansi memiliki pengaruh terhadap kinerja pelayanan publik. Penelitian yang dilakukan oleh Rahayu (2023) juga mendapatkan kesimpulan bahwa transparansi memiliki pengaruh terhadap kinerja pegawai di Lingkungan Dinas PUPESDM. Semakin tinggi transparansi maka akan semakin tinggi kinerja pelayanan publik yang memiliki arti apabila kinerja pelayanan publik tersebut baik itu dipengaruhi oleh adanya transparansi yang baik dalam organisasi pemerintah tersebut.

Transparansi yang baik yaitu karena adanya keterbukaan yang dilakukan pemerintah dengan publik seperti informasi yang selalu dikomunikasikan secara terbuka dan masyarakat memiliki hak terhadap akses informasi seperti informasi yang diberikan kepada publik tentang kebijakan dan tanggung jawab organisasi pemerintah. Sehingga dapat menimbulkan kinerja pelayanan yang sesuai dengan tujuan organisasi pemerintah tersebut. Jika transparansi ini dilaksanakan tentu tidak akan terjadi kecurigaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik. Jika masyarakat merasa tidak puas dengan hal tersebut, maka kinerja organisasi layanan publik itu akan dinilai buruk di mata masyarakat. Berarti instansi pemerintah belum berhasil mencapai tujuannya. Untuk itu, dengan dilaksanakannya transparansi dalam pelayanan publik, maka akan meningkatkan kinerja pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Jika suatu daerah menerapkan dengan baik transparansi, maka semakin baik pula kinerja organisasi layanan publik. Transparansi dapat diukur atas dasar arus informasi yang bebas di instansi pemerintahan tersebut. Seluruh proses pemerintahan, lembaga-lembaga dan informasi harus dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan, dan informasi yang tersedia harus memadai agar dapat dimengerti dan dipantau. Pemerintah daerah selaku pengelola dana publik harus mampu menyediakan informasi yang diperlukan secara akurat, relevan, tepat waktu, dan dapat dipercaya. Pemerintah baik pusat maupun daerah harus bisa menjadi subjek pemberi informasi dalam rangka pemenuhan hak-hak publik yaitu hak untuk tahu (*right to be informed*) dan hak untuk didengar aspirasinya (*right to be heard and to be listened to*).

### **Pengaruh Partisipasi Publik Terhadap Kinerja Pelayanan Publik**

Partisipasi Publik tidak berpengaruh terhadap kinerja pelayanan publik. Hal tersebut mungkin dikarenakan penelitian ini berada di sektor di sektor pemerintah dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu hanya dinilai dari satu aspek dan tidak semua aspek pemerintah yang dapat disimpulkan bahwa partisipasi publik belum dapat diterapkan dengan baik sehingga tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pelayanan publik. Karena jika semakin tinggi partisipasi publik maka akan semakin tinggi kinerja pelayanan publik.

Partisipasi yang baik dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik. Partisipasi tidak hanya dapat dilihat melalui keterlibatan masyarakat di dalam Pemilu saja. Masih banyak pola perilaku informal yang dapat dijadikan patokan dalam menilai tingkat partisipasi dalam suatu masyarakat. Bentuk-bentuk perilaku massa seperti protes, aksi pamflet, ataupun pemogokan, sebenarnya juga termasuk partisipasi. Tindakan protes, boleh jadi merupakan luapan aspirasi masyarakat yang sebelumnya ada. Namun, masih banyak masyarakat yang tidak menyadari bahwa partisipasi masyarakat dalam layanan public sangat penting untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik tersebut. Jika tidak ada warga yang komplain dan menyampaikan pendapatnya langsung ke forum instansi ataupun media massa tentu instansi tersebut tidak akan menyadari apa yang sebenarnya dibutuhkan masyarakat. Jika terjadi kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang ada, maka kinerja organisasi layanan publik dapat dinilai buruk oleh masyarakat.

Untuk itu, dengan adanya partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik, maka akan meningkatkan kinerja pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Jika suatu daerah yang menerapkan dengan baik partisipasi publik, maka semakin baik pula kinerja pelayanan publik.

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **Simpulan**

Berdasarkan dari hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan peneliti mengenai pengaruh akuntabilitas, transparansi dan partisipasi publik terhadap kinerja pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surabaya, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut: (1) Akuntabilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surabaya. Hal tersebut bermakna bahwa akuntabilitas di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Surabaya sudah berjalan dengan baik serta mampu meningkatkan pertanggungjawaban kinerja dari pelayanan publik Hal itu didukung dengan kesesuaian kinerja yang dilakukan pegawai dengan prosedur yang dilakukan untuk melakukan pelayanan kepada pengguna layanan di di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Surabaya sehingga memberikan pelayanan yang terbaik., (2) Transparansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP ) Kota Surabaya. Hal tersebut bermakna bahwa, semakin tinggi tingkat transparansi maka semakin tinggi kinerja pelayanan publik yang diberikan. Hal tersebut dibuktikan dengan keterbukaan informasi-informasi seperti informasi terkait prosedur pelayanan, biaya pelayanan dan adanya mekanisme khusus yang diberikan dalam menerima pengaduan masyarakat terkait pelayanan publik yang diberikan sehingga masyarakat mudah dalam mendapatkan informasi untuk menjamin pertanggungjawaban pelayanan dari pemerintah kepada masyarakat., (3) Partisipasi Publik tidak berpengaruh terhadap kinerja pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Surabaya. Hal tersebut bermakna bahwa partisipasi publik yang diterapkan belum cukup maksimal sehingga masyarakat belum sepenuhnya ikut serta dalam pelaksanaan kebijakan atau program dari pemerintah. Pemerintah harus melakukan evaluasi



terhadap kinerja pelayanan sehingga pemerintah mengetahui kekurangan dari pelayanan publik yang diberikan agar tidak ada kesenjangan antara harapan dan realisasi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Evaluasi bisa dilakukan dengan menindaklanjuti pengaduan masyarakat yang sudah dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kota Surabaya.

### **Keterbatasan**

Penelitian ini memiliki keterbatasan yang dapat dikembangkan dalam penelitian yang akan datang. Keterbatasan dalam penelitian ini diantaranya sebagai berikut: (1) Faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik terdapat tiga variabel yaitu, akuntabilitas, transparansi dan partisipasi publik, sedangkan sebenarnya terdapat beberapa variabel yang kemungkinan dapat mempengaruhi variabel dependen yang lain, (2) Penelitian ini hanya menggunakan metode survey melalui kuesioner sebagai instrument penelitian sehingga kemungkinan respon jawaban yang bias, karena persepsi responden yang telah disampaikan belum tentu mencerminkan keadaan yang sesungguhnya (subjektif).

### **Saran**

Saran yang bisa diberikan antara lain untuk meningkatkan kepuasan kerja adalah: (1) Bagi peneliti, untuk menambah atau memperluas variabel independent yang digunakan dan menggunakan metode lain untuk mendapatkan data yang lengkap, (2) Bagi pemerintah, untuk meningkatkan partisipasi publik terhadap kinerja pelayanan publik dengan mengoptimalkan kesempatan kepada masyarakat dan keikutsertaan kebijakan atau program pemerintah.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Adiwirya dan Sudana. 2015. Akuntabilitas, Transparansi, dan Anggaran Berbasis Kinerja pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kota Denpasar. *Jurnal Harian Regional Universitas Udayana Bali* 11(2): 611-628
- Adrianto, N. 2007. *Good Government: Transparansi dan Akuntabilitas Publik melalui e-Government*. Bayu Media. Palangkaraya.
- Adrinal. 2007. *Mewujudkan Good Local Governance Di Kota Solok*. STIA Kawula Indonesia. Jakarta.
- Afifah, N. 2021. Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi dan Pengawasan terhadap Pelayanan Publik di Samsat Sidoarjo. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
- Bastian, I, 2006. *Akuntansi Sektor Publik: Suatu Pengantar*. Erlangga. Jakarta.
- Bintoro dan Daryanto. 2017. *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Cetakan 1. Gava Media. Yogyakarta.
- Chin, W. W. 1998. The Partial Least Square Approach to Structural Equation Modeling. *Modern Methods for Business Research*, 295, 335.
- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kota Surabaya. Profil. Retrieved Januari 12, 2024, from <https://dpm-ptsp.surabaya.go.id/v5/index.php>
- Eisenhardt, K. 1989. Agency Theory: An Assesment and Review. *The Academy of Management* 14(1): 57-74.
- Elwood, S. 1993. Parish Town and Councils Financial Accountability and Management. *Local Government Studies*. 19.
- Ghozali, I. 2006. *Struktur Equation Modelling. Metode Alternatif dengan Partial Least Square*. Universitas Diponegoro Semarang.
- \_\_\_\_\_. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 2*. Universitas Diponegoro. Semarang.

- Handoyo, A. 2008. Pengaruh Gaya Kepemimpinan Kepala Desa Melalui Partisipasi Masyarakat Terhadap Kinerja Perangkat Desa di Kecamatan Gebog Kabupaten Kudus. *Tesis*. UMK. Kudus
- Hasrizal dan Games D. 2023. Pengaruh Kompetensi dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai dengan Motivasi Kerja Sebagai Mediasi Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Pasaman. *Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi (JEMSI)* 9(5).
- Hidayat N. 2016. Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, dan Partisipasi Publik terhadap Kinerja Organisasi Layanan Publik (Studi Empiris pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Payakumbuh). *Jurnal Akuntansi Universitas Negeri Padang* 4(1).
- Marlianda, S. 2019. Pengaruh *Work Family Conflict* dan *Religiusitas* Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Karyawan Bank Aceh Syariah Cabang Bireuen. *Skripsi*. Universitas Islam Indonesia
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang *Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Kushartiningih R. 2021. Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi dan Pengawasan terhadap Kinerja Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya* 10(3).
- Loina, Lalolo, Krina P. 2003. *Indikator Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi dan Partisipasi*. Sekretariat Good Public Governance. Badan Perencanaan Pembangunan Nasional Jakarta.
- Lijan, Poltak Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Mardiasmo. 2002. *Akuntansi Sektor Publik*. Edisi Kedua. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_. 2009. *Akuntansi Sektor Publik*. Edisi Kedua. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Meme M. E. 2019. Pengaruh Pengawasan Fungsional, Transparansi, Akuntabilitas dan Pelayanan Publik terhadap Kinerja Pemerintah Daerah. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya* 8(10).
- Michael C. Jensen. 1976. *A Theory Of The Firm*. *Harvard University* 3(4).
- Moediono, A. A, dan Akbar, F. S. 2022. Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Anggaran terhadap Kinerja Dinas yang berada di Mall Pelayanan Publik Siola Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur* 6(2):615-625.
- Mokoagow, M, Ogotan, M, dan Londa, V. Y. 2018. Pengaruh Akuntabilitas Kerja terhadap Kualitas Pelayanan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Manado. *E-Journal Universitas Sam Ratulangi* 5(2).
- Mulhadimah A. 2022. Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, Pengawasan dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Pelayanan Publik di Puskesmas saat Pandemi Covid-19 (Studi Empiris pada Puskesmas se-Kota Pekanbaru). *Jurnal Ilmu Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Riau* 20(3):238-249.
- Nurdiana, H. D. Toto, Masradin, Bahriansyah, A. Y. Abdurrahman. 2017. Kedisiplinan dan Motivasi Kerja, Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pegawai Kecamatan. *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro (JMPKN)* 5(1).
- Nurhayati N. 2017. Analisis Teori Transparansi Pengelolaan Keuangan Daerah di Indonesia. *Jurnal Trias Politika* 1(2).
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 71 Tahun 2010 tentang Standar Akuntansi Pemerintah.
- Prasetyantoko. 2008. *Corporate Governance*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Putra, H. G. 2014. Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi dan Partisipasi Publik terhadap Kinerja Organisasi Layanan Publik (Studi Empiris Pada Badan Penanaman Modal dan

- Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Pasaman Barat). *E-Journal Universitas Negeri Padang* 2(3):95-109.
- Rahayu I. 2023. Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi terhadap Kinerja Pegawai di Lingkungan Dinas PUPESDM Studi Kasus: BALAI PIALAM DIY. *Jurnal Riset Akuntansi Institut Teknologi dan Bisnis Semarang* 1(2):95-109.
- Rahim E. I. 2013. Partisipasi Dalam Perspektif Kebijakan Publik. *Jurnal Universitas Negeri Gorontalo*
- Riskiyono J. 2015. Partisipasi Masyarakat Dalam Pembentukan Perundang-Undangan untuk Mewujudkan Kesejahteraan. *Jurnal DPR RI* 6(2).
- Salim dan Woodward.1992. *Analisis Pelayanan Publik*. Penerbit Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Sanjaya. 2015. *Model Pengajaran dan Pembelajaran*. Penerbit CV Pustaka Setia. Bandung
- Sedarmayanti. 2004. *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik)*. Mandar Maju. Bandung
- Setiana dan Yuliani. 2017. Pengaruh Pemahaman dan Perangkat Desa terhadap Akuntabilitas Pengelolaan Dana Desa, Jawa Timur. *Jurnal Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah* 2(1): 206
- Slamet, M. 2003. *Membentuk Pola Perilaku Manusia Pembangunan*. IPB Press. Bogor.
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Penerbit alfabeta. Bandung
- Suwanti, E. 2021. Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi dan Kinerja Keuangan Pemerintah terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Desa. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.