

**PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI, DAN
PARTISIPASI PUBLIK TERHADAP KINERJA ORGANISASI
LAYANAN PUBLIK**

**(Studi Empiris Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan
Terpadu Satu Pintu Kota Padang)**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan Pada
Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Padang*



Oleh

SRI AYU PERMATA SARI

00387/2008

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2016**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI, DAN
PARTISIPASI PUBLIK TERHADAP KINERJA ORGANISASI
LAYANAN PUBLIK**

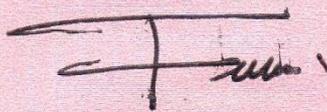
**(Studi Empiris Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan
Terpadu Satu Pintu Kota Padang)**

Nama : Sri Ayu Permata Sari
NIM/BP : 00387/2008
Program Studi : Akuntansi
Keahlian : Akuntansi Sektor Publik
Fakultas : Ekonomi

Padang, Januari 2016

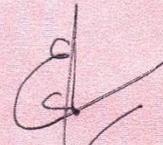
Disetujui oleh:

Pembimbing I



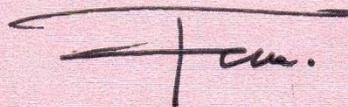
Fefri Indra Arza, SE, M.Sc, Ak
NIP : 19730213 199003 1 003

Pembimbing II



Erly Mulyani, SE, M.Si, Ak
NIP. 19781204 200801 2 011

**Mengetahui,
Ketua Program Studi Akuntansi**



Fefri Indra Arza, SE, M.Sc, Ak
NIP : 19730213 199003 1 003

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

*Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Padang*

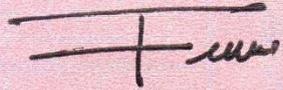
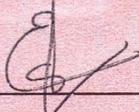
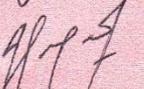
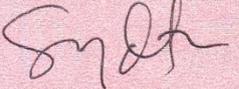
**PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI, DAN
PARTISIPASI PUBLIK TERHADAP KINERJA ORGANISASI
LAYANAN PUBLIK**

**(Studi Empiris Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan
Terpadu Satu Pintu Kota Padang)**

Nama : Sri Ayu Permata Sari
NIM/BP : 00387/2008
Program Studi : Akuntansi
Fakultas : Ekonomi

Padang, Januari 2016

Tim Penguji

	Nama	TandaTangan
1. Ketua	: Fefri Indra Arza, SE, M.Sc, Ak	
2. Sekretaris	: Erly Mulyani SE, M.Si, Ak	
3. Anggota	: Nayang Helmayunita, SE, M.Sc	
4. Anggota	: Sany Dwita, SE, Ak, M.Si	

SURAT PERYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sri Ayu Permata Sari
Nim/Bp : 00387/2008
Tempat/tanggal lahir : Padang/ 01 April 1990
Program studi : Akuntansi
Keahlian : Akuntansi Sektor Publik
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Air Dingim
No. Hp/telepon : 085669118294
Judul skripsi : Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, dan Partisipasi Publik Terhadap Kinerja Organisasi Layanan Publik (Studi Empiris Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Padang)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis/ skripsi saya ini asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana), baik di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan , rumusan dan penilaian saya sendiri, tanpa bantuan kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya/ Spendapat yang telah ditulis/dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Karya tulis/ skripsi ini **Sah**, apabila telah ditanda tangani **Asli** oleh tim pembimbing, tim penguji dan ketua program studi.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima **Sanksi Akademik** berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di fakultas ekonomi universitas negeri padang.

Padang, Januari 2016
Yang menyatakan,



Sri Ayu Permata Sari
Nim.00387/2008

ABSTRAK

Sri Ayu Permata Sari (00387/2008): Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, Dan Partisipasi Publik Terhadap Kinerja Organisasi Layanan Public (Studi Empiris Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Padang). Skripsi. Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Padang, 2016.

**Pembimbing: I. Fefri Indra Arza, SE, MSc, Ak
II. Erly Mulyani, SE, M.Si, Ak.,**

Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat pengaruh: (1) akuntabilitas terhadap kinerja organisasi layanan publik, (2) transparansi terhadap kinerja organisasi layanan publik, (3) partisipasi publik terhadap kinerja organisasi layanan publik.

Jenis penelitian ini digolongkan kepada penelitian kausalitas. Populasi dari penelitian ini adalah masyarakat pengguna layanan di dinas penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu satu pintu kota padang. Sampel ditentukan berdasarkan metode *conviniences sampling*. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh secara langsung dari masyarakat menggunakan daftar pertanyaan dalam bentuk kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) *akuntabilitas* berpengaruh signifikan positif terhadap Kinerja organisasi layanan publik. Berdasarkan tabel 18 diketahui bahwa *akuntabilitas* nilai sig. $0,000 < 0,05$ dengan koefisien β adalah 0,745. Hal ini menunjukkan bahwa *akuntabilitas* berpengaruh signifikan positif terhadap Kinerja organisasi layanan publik. sehingga dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima. (2) *transparansi* berpengaruh signifikan positif terhadap Kinerja

organisasi layanan publik. Berdasarkan tabel 18 diketahui bahwa transparansi memiliki nilai sig. $0,047 < 0,05$ dengan koefisien β adalah 0,117. Hal ini menunjukkan bahwa transparansi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja organisasi layanan publik. Ini berarti H_2 diterima. (3) partisipasi publik berpengaruh signifikan positif terhadap Kinerja organisasi layanan publik. Berdasarkan tabel 18 diketahui bahwa partisipasi publik memiliki nilai sig. $0,013 < 0,05$ dengan koefisien β adalah 0,545. Hal ini menunjukkan bahwa transparansi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja organisasi layanan publik. Ini berarti H_3 diterima. Maka dari hasil penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas, transparansi dan partisipasi publik berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja organisasi layanan publik.

Penelitian ini menyarankan agar semua pihak yang ada dalam suatu instansi menyadari pentingnya mewujudkan kinerja organisasi layanan publik. Diharapkan juga pada semua instansi agar dapat mengambil langkah perbaikan dalam meningkatkan akuntabilitas, transparansi, partisipasi publik yang mendukung sepenuhnya kinerja organisasi layanan. Bagi peneliti lain yang tertarik untuk meneliti judul yang sama, maka peneliti menyarankan agar dapat meneliti di badan penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu di Sumatera Barat, atau meneliti faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja organisasi layanan publik.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, pujian yang jauh lebih baik dari apapun yang dapat penulis ucapkan atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi publik terhadap kinerja organisasi layanan public. (studi empiris badan penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu satu pintu kota padang)”**. Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Padang.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Fefri Indra Arza SE, M.Sc, Ak., selaku pembimbing I dan Ibu Erly Mulyani, SE, M.Si, Ak., selaku pembimbing II yang telah memberikan pengarahan dan waktu bimbingan dalam mewujudkan karya skripsi ini. Selesai itu penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dekan dan Pembantu Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
2. Ketua dan Sekretaris Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
3. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
4. Bapak dan Ibu Staf Tata Usaha dan Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, yang telah membantu dalam kelancaran administrasi dan perolehan buku-buku penunjang skripsi.

5. Teristimewa buat ayah dan ibu dan seluruh keluarga besar penulis yang telah memberikan do'a, perhatian, dan kasih sayang serta pengorbanan dan bantuan baik secara moril maupun materil untuk menyelesaikan studi dan skripsi ini.
6. Teristimewa buat suami ku Rahmat Ilahi S.Pd yang telah memberikan do'a, perhatian, dan kasih sayang serta pengorbanan dan bantuan baik secara moril maupun materil untuk menyelesaikan studi dan skripsi ini
7. Teman-teman di Fakultas Ekonomi yang banyak memberikan saran, bantuan dan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Untuk semua pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini, yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Akhirnya berkat bantuan, petunjuk, arahan, bimbingan, motivasi dan kerja sama dari semua pihak, penulis mengucapkan terima kasih. Semoga Allah SWT memberikan imbalan yang berlipat ganda. Untuk penyempurnaan skripsi ini penulis mengharapkan sumbangan pikiran dari para pembaca berupa kritikan dan saran. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua, baik dalam perkembangan dunia penelitian dan akademis. Amin Ya Rabbal'alamin...

Padang, Januari 2016

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II. KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL, DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Teori	
1. kinerja organisasi layanan publik	9
a. Defenisi	9
b. Pengukuran Kinerja.....	13
c. Evaluasi Kinerja	15
d. Tujuan dan Manfaat Pengukuran Kinerja	16
2. Akuntabilitas	17
a. Defenisi Akuntabilitas	17
b. Indikator Akuntabilitas.....	19
3. Transparansi Pelayanan Publik.....	22
a. Defenisi transparansi	22
b. Indikator Transparansi.....	25
4. partisipasi publik	27
a. Defenisi partisipasi publik.....	27
b. Indikator partisipasi publik.....	30
5. Penelitian terdahulu	31

6. Pengembangan hipotesis	33
a. Pengaruh akuntabilitas terhadap kinerja organisasi layanan publik	33
b. Pengaruh transparansi terhadap kinerja organisasi layanan Publik.....	34
c. pengaruh partisipasi publik terhadap kinerja organisasi layanan publik.....	35
B Kerangka Konseptual	36
C. Hipotesis	37

BAB III. METODE PENELITIAN

A . Jenis Penelitian	38
B. Populasi dan Sampel	38
C. Jenis dan Sumber Data	39
D. Teknik Pengumpulan Data	40
E. Variabel Penelitian	40
F. Instrumen Penelitian	41
G. Uji Validitas dan Reliabilitas	43
H. Uji Asumsi Klasik	44
I. Teknik Analisis Data	45
J. Definisi Operasional	49

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran umum objek penelitian	51
B. Analisis Deskriptif.....	53
C. Deskripsi Hasil Penelitian	55
D. Statistik Deskriptif	61
E. Uji Validitas dan Realibilitas.....	63
F. Uji Asumsi Klasik.....	64
G. Hasil Penelitian	68
H. Pembahasan.....	72

BAB V. SIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	78
B. Keterbatasan	78
C. Saran	79

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Instrumen Penelitian	41
2. Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner	52
3. Responden Berdasarkan Usia.....	53
4. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	54
5. Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan Formal	54
6. Distribusi Frekuensi kinerja organisasi layanan publik	55
7. Distribusi Frekuensi akuntabilitas.....	57
8. Distribusi Frekuensi transparansi.....	58
9. Distribusi Frekuensi partisipasi publik	60
10. Statistik Deskriptif	61
11. Nilai <i>Corrected Item-Total Correlation</i> Instrumen Penelitian	63
12. Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> Instrumen Penelitian	64
13. Uji Normalitas.....	65
14. Uji Multikolinearitas	66
15.. Uji Heteroskedastisitas.....	67
16. Uji F Hitung	68
17. Uji Koefisien Determinasi	69
18. Koefisien regresi (Uji t)	70

DAFTAR GAMBAR

	halaman
1. Kerangka Konseptual	36

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Kuesioner Penelitian	84
2. Tabulasi Data Uji Coba.....	87
3. Data Uji Coba.....	88
4. Uji Valid Data Uji coba	92
5. Tabulasi Data Penelitian	94
6. Data Penelitian	99
7. Uji Valid Data Penelitian	111

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era reformasi, kata perubahan menjadi kata yang sering kita dengar, dimana tuntutan perubahan sering disuarakan, baik oleh individu ataupun oleh anggota kelompok masyarakat lainnya. Tuntutan perubahan sering ditujukan kepada aparatur pemerintah, menyangkut pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur menjadi citra buruk pemerintah ditengah masyarakat.

Paling tidak ada 385 jenis pelayanan publik yang diberikan aparatur kepada masyarakat, mulai dari urusan akta kelahiran sampai dengan urusan surat kematian. Semua jenis pelayanan tersebut disediakan dan diberikan kepada masyarakat di pusat maupun daerah (Lijan, 2006).

Sebagaimana yang dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah untuk menjamin penyelenggaraan pemerintah yang demokratis, transparan, akuntabel, efisien, dan efektif, penilaian dan pelaporan kinerja pemerintah daerah menjadi bagian kunci dan proses penyelenggaraan pemerintah yang baik. Upaya ini juga selaras dengan tujuan perbaikan pelayanan publik. Untuk itu, pelaksanaan otonomi daerah perlu mendapatkan partisipasi yang lebih besar dari berbagai elemen masyarakat, termasuk dalam pengembangan akuntabilitas melalui penyusunan dan pelaporan kinerja pemerintah daerah.

Menurut Indra (2006) kinerja adalah gambaran pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi. Daftar apa yang ingin dicapai tertuang dalam perumusan penskemaan strategis (*strategic planning*) suatu organisasi. Secara umum, kinerja merupakan prestasi yang dicapai oleh organisasi dalam periode tertentu. Ukuran kinerja bagi pelayanan publik tidak hanya bersifat keuangan (*inputs*) karena kinerja organisasi sektor publik harus diukur dari *outcomes*-nya. *Outcome* (hasil) merupakan variabel kinerja yang mewakili misi organisasi dan aktivitas operasional, baik aspek keuangan dan nonkeuangan (Mardiasmo, 2004). *Final outcomes* bagi organisasi sektor publik lebih cenderung kepada ukuran pelanggan, dalam hal ini adalah masyarakat sebagai *direct users*. Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang berorientasi kepada aspirasi masyarakat, lebih efisien, efektif dan bertanggung jawab (*accountable*). Prasetyantoko (2008) menyatakan bahwa untuk meningkatkan kinerja perlu di tetapkan prinsip *good governance* (akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi).

Menurut Kepmenpan No.53/KEP/M.PAN/2/2014, buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain dikarenakan belum sepenuhnya dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, bahwa akuntabilitas dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Menurut Loina (2003) partisipasi publik juga dibutuhkan dalam meningkatkan kinerja layanan publik dan memperkuat demokrasi. Akuntabilitas terkait dengan kejelasan fungsi, pelaksanaan, dan pertanggungjawaban organisasi, oleh karena itu penyelenggaraan pelayanan

publik harus dapat dipertanggung jawabkan kepada pihak publik. Oleh karena itu, akuntabilitas sangat berpengaruh terhadap hasil kinerja organisasi layanan publik.

Dalam pengertian luas akuntabilitas dapat dipahami sebagai kewajiban pihak pemegang amanah (*agent*) untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan dan mengungkapkan segala aktifitas dan kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya kepada pihak pemberi amanah (*principal*) yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut (Mahsun, 2006). Akuntabilitas dapat diukur dengan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma-norma eksternal yang dimiliki oleh para *stakeholders* yang berkepentingan dengan pelayanan tersebut. Dalam konteks pelayanan publik, akuntabilitas harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Selain akuntabilitas, transparansi juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi layanan publik. Transparansi dapat diartikan sebagai pelaksanaan tugas dan kegiatan yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan. Informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaannya, serta hasil yang telah dicapai dapat diakses atau didapatkan oleh masyarakat dengan baik dan terbuka (Mardiasmo, 2006). 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 (Adrinal, 2007). Transparansi dapat diartikan pelayanan publik merupakan pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan/pengendaliannya, serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi (Keputusan Men.PAN Nomor 53/KEP/M.PAN/2/2014) dan menegaskan, buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain dikarenakan belum sepenuhnya dilaksanakannya transparan. Karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki hubungan yang luas dalam mencapai kesejahteraan rakyat sehingga bisa tercapai kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik.

Faktor yang tidak kalah pentingnya yang mempengaruhi kinerja organisasi layanan publik yaitu partisipasi publik. Partisipasi adalah prinsip bahwa setiap orang atau warga masyarakat memiliki hak untuk terlibat dalam kegiatan penyelenggaraan pemerintah (Loina, 2003). Pelayanan yang partisipatif yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat (Lijan, 2006). Tingkat partisipasi masyarakat dapat dilihat dari keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan, dan kemampuan masyarakat untuk menyampaikan pendapat atau komplain kepada instansi pemerintahan. Oleh sebab itu, para warga negara harus dirangsang dan dibantu dalam membina hubungan dengan pemerintah sehingga kinerja

organisasi layanan publik dapat ditingkatkan. Karena hasil kinerja organisasi sangat berhubungan dengan partisipasi masyarakat.

Fenomena yang terjadi pada saat ini bahwa kinerja pelayanan publik di beberapa instansi di kota Padang belum maksimal. Khususnya kinerja kantor pelayanan perizinan kota Padang. Pelayanan perizinan di kota Padang tidak optimal, diantaranya menyangkut soal tenggat waktu, transparansi dan informasi yang sering berbelit-belit. Kondisi itu memungkinkan akan memicu timbulnya biaya tambahan dalam kepengurusan pelayanan administratif. Bahkan, tak sedikit warga yang sebenarnya mengeluh dengan pelayanan yang terkesan lamban itu. Namun kebanyakan warga hanya berani membincangkannya di belakang. Mereka takut jika opini yang mereka keluarkan malah akan mengganggu kenyamanan karena ada intimidasi dari pihak yang mereka pojokkan (web.pab-indonesia.com).

Dari fenomena diatas dapat terlihat bahwa kinerja organisasi layanan publik masih belum optimal. Hal ini disebabkan karena Kantor Pelayanan Perizinan belum sepenuhnya transparan dan akuntabel. Selain itu, partisipasi masyarakat juga dibutuhkan dalam peningkatan kinerja organisasi layanan publik. Untuk itu pemerintah dituntut untuk memperbaiki hal tersebut. Agar untuk kedepannya pemerintah khususnya Kantor Pelayanan Perizinan dapat menunjukkan kinerja yang lebih baik. Sehingga tidak terjadi lagi keluhan-keluhan dari masyarakat sebagai pengguna layanan.

Penelitian terdahulu dilakukan oleh Rilla (2008) yang menguji pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kinerja Kantor Samsat Kota Padang dengan menggunakan transparansi dan akuntabilitas sebagai variabel

moderating. Responden penelitiannya adalah pengguna layanan atau wajib pajak. Hasilnya menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja Kantor Samsat Kota Padang dan transparansi berpengaruh positif terhadap hubungan antara kualitas pelayanan dengan kinerja Kantor Samsat Kota Padang. Sedangkan akuntabilitas tidak berpengaruh terhadap hubungan kualitas pelayanan dengan kinerja Kantor Samsat Kota Padang. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Silvia (2010) yang menguji tentang pengaruh transparansi dan akuntabilitas publik terhadap kinerja keuangan daerah pada pemerintahan Kota Padang. Hasilnya menunjukkan bahwa transparansi dan akuntabilitas publik berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja keuangan daerah. Liza (2010) dalam penelitiannya juga telah menyimpulkan bahwa partisipasi masyarakat berpengaruh secara signifikan terhadap pengawasan keuangan daerah. Semakin tinggi partisipasi masyarakat, maka pengawasan keuangan daerah yang dilaksanakan oleh aparat pemerintah daerah Kota Medan juga meningkat.

Berbeda dengan penelitian sebelumnya, dalam penelitian ini difokuskan pada pengguna layanan Kantor Pelayanan dan Perizinan Kota Padang. Alasan peneliti melakukan penelitian di kantor tersebut karena cukup banyaknya masyarakat yang menggunakan layanan, namun masih ada masyarakat yang mengeluhkan kualitas pelayanan di Kantor Pelayanan dan Perizinan Kota Padang. Pada penelitian ini, peneliti mencoba untuk menguji apakah akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi publik berpengaruh terhadap kinerja organisasi layanan publik.

Penelitian ini penting untuk diteliti agar tidak terjadi lagi kesenjangan antara kenyataan dan harapan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah. Oleh karena itu, dengan bertitik tolak dari uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, dan Partisipasi Publik Terhadap Kinerja Organisasi Layanan Publik (Studi Empiris Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan terpadu Satu Pintu Kota Padang).**

B. Perumusan Masalah

Perumusan masalah yang dapat ditimbulkan berdasarkan identifikasi masalah tersebut adalah:

1. Sejauhmana akuntabilitas berpengaruh terhadap kinerja organisasi layanan publik?
2. Sejauhmana transparansi berpengaruh terhadap kinerja organisasi layanan publik?
3. Sejauhmana pengaruh partisipasi publik berpengaruh terhadap kinerja organisasi layanan publik?

C. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mendapatkan bukti empiris mengenai:

1. Pengaruh akuntabilitas terhadap kinerja organisasi layanan publik.
2. Pengaruh transparansi terhadap kinerja organisasi layanan publik.
3. Pengaruh partisipasi publik terhadap kinerja organisasi layanan publik.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini mempunyai kegunaan dan manfaat bagi instansi pemerintah, pembaca dan peneliti lain maupun bagi penulis sendiri :

1. Bagi Penulis:

- a. Menambah wawasan pengetahuan dan pengembangan ilmu penulis khususnya yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.
- b. Menghasilkan teori-teori yang diperoleh di bangku kuliah dan praktik yang sesungguhnya terjadi.

2. Bagi Akademis

Penelitian ini dapat menambah wawasan ilmu bagi dunia akademik tentang pengaruh akuntabilitas, transparansi dan partisipasi publik terhadap kinerja organisasi layanan publik.

3. Bagi Entitas Pemerintah

Penelitian ini dapat menjadi masukan bagi instansi pemerintah khususnya Kantor Pelayanan dan Perizinan untuk meningkatkan kinerjanya sehingga dapat memuaskan masyarakat sebagai pengguna layanan.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya.

BAB II

KAJIAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS

A. Kajian Teori

1. Kinerja Organisasi Layanan Publik

a. Definisi

Kinerja adalah gambaran pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/ kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi. Daftar apa yang ingin dicapai tertuang dalam perumusan penskemaan strategis (*strategic planning*) suatu organisasi. Secara umum, kinerja merupakan prestasi yang dicapai oleh organisasi dalam periode tertentu (Bastian, 2006). Dalam mengukur keberhasilan/kegagalan suatu organisasi, seluruh aktivitas organisasi tersebut harus dapat dicatat dan diukur. Pengukuran ini tidak hanya dilakukan pada input (masukan) program, tetapi juga pada keluaran-manfaat dari program tersebut. Menurut Mahsun (2006) kinerja (*performance*) dapat diartikan sebagai berikut: "Kinerja (*performance*) adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi." Istilah kinerja sering digunakan untuk menyebut prestasi atau tingkat keberhasilan individu maupun kelompok individu. Kinerja biasa diketahui jika individu atau kelompok individu tersebut mempunyai kriteria keberhasilan yang telah ditetapkan. Kriteria keberhasilan ini berupa tujuan-tujuan atau target-target tertentu yang hendak dicapai. Tanpa ada tujuan atau target, kinerja seseorang

atau organisasi tidak mungkin dapat diketahui karena tidak ada tolok ukurnya. Pengukuran kinerja adalah suatu proses penilaian kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya, termasuk informasi atas efisiensi penggunaan sumber daya dalam menghasilkan barang dan jasa, kualitas barang dan jasa (seberapa baik barang dan jasa diserahkan kepada pelanggan dan sampai seberapa jauh pelanggan terpuaskan), hasil kegiatan dibandingkan dengan maksud yang diinginkan; dan efektivitas tindakan dalam mencapai tujuan

Suryadi (1999) mendefinisikan kinerja sebagai: (1) memasukkan, menjalankan, melaksanakan; (2) memenuhi atau menjalankan kewajiban suatu nazar; (3) menggambarkan karakter dalam suatu permainan; (4) menggambarkan dengan suara atau alat musik; (5) melaksanakan Secara etimologi, kinerja berasal dari kata *performance*. *Performance* berasal dari kata *to perform* yang mempunyai beberapa masukan (*entries*): atau menyempurnakan tanggung jawab; (6) melakukan sesuatu yang diharapkan oleh seseorang atau mesin; (7) memainkan musik; (8) melakukan sesuatu yang diharapkan oleh seseorang atau mesin.

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai atau sekelompok pegawai dalam organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai norma dan etika (Prawirosentoso dalam Lijan, 2004). Menurut Mahoney et. al. (1963) dalam Natalia (2010), kinerja manajerial adalah kinerja para individu anggota organisasi dalam kegiatan manajerial, antara lain perencanaan, investigasi,

pengkoordinasian, evaluasi, pengawasan, pengaturan staf, negoisasi, perwakilan dan kinerja secara keseluruhan. Menurut Wayan (1997) dalam Septi (2010), kinerja pemerintah daerah dapat dipahami sebagai tingkat pencapaian hasil dalam kaitannya dengan tugas dan fungsi yang dibebankan kepada organisasi tersebut, atau dapat pula disimpulkan bahwa kinerja organisasi merupakan suatu tingkatan sejauh mana proses kegiatan organisasi itu memberikan hasil atau mencapai tujuan

Rumusan diatas menjelaskan bahwa kinerja adalah tingkat keberhasilan seseorang atau lembaga dalam melaksanakan pekerjaannya. Dari definisi diatas, terdapat setidaknya empat elemen, yaitu (1) hasil kerja yang dicapai secara individual atau secara institusi, yang berarti kinerja tersebut adalah hasil akhir yang diperoleh secara sendiri-sendiri atau berkelompok; (2) dalam melaksanakan tugas, orang atau lembaga diberikan wewenang dan tanggung jawab, yang berarti orang atau lembaga diberikan hak dan kekuasaan untuk bertindak sehingga pekerjaannya dapat dilakukan dengan baik. Meskipun demikian orang atau lembaga tersebut tetap harus dalam kendali, yakni mempertanggungjawabkan pekerjaannya kepada pemberi hak dan wewenang tersebut; (3) pekerjaan haruslah dilakukan secara legal, yang berarti dalam melaksanakan tugas individu atau lembaga tentu saja harus mengikuti aturan yang telah ditetapkan, dan (4) Pekerjaan tidaklah bertentangan dengan moral dan etika, artinya selain mengikuti aturan yang telah ditetapkan, tentu saja pekerjaan tersebut haruslah sesuai dengan moral dan etika yang berlaku umum (Lijan, 2006).

Dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan, pimpinan melakukan tugasnya dibantu oleh pimpinan yang lain bersama dengan pegawai mereka. Keberhasilan pimpinan melaksanakan tugasnya akan dipengaruhi oleh kontribusi pihak lain. Artinya, kinerja pimpinan akan dipengaruhi oleh kinerja pegawai, jika kinerja pegawai baik akan mempengaruhi kinerja pimpinan dan selanjutnya kinerja organisasi, untuk mengetahui perlu dilakukan pengukuran. Pengembangan teknologi menjadi kunci kapasitas pengendalian kinerja pelayanan publik (Bastian, 2006).

Kepmenpan No.15/KEP/M.PAN/2/2014 mendefinisikan pelayanan publik bahwa “pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.” Dalam Kamus Besar bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan dan minuman; menyediakan keperluan orang; mengiyakan; menerima; menggunakan (J.S Badudu, dalam Lijan 2006).

Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lain-lain (Lijan, 2004).

b. Pengukuran Kinerja

Whittaker dalam Mahsun (2006) menjelaskan bahwa pengukuran kinerja merupakan suatu alat manajemen yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas. Jadi pengukuran kinerja merupakan suatu metode atau alat yang digunakan untuk mencatat dan menilai pencapaian pelaksanaan kegiatan berdasarkan tujuan, sasaran, dan strategi sehingga dapat diketahui kemajuan organisasi serta meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas.

Untuk mengetahui kinerja aparatur pemerintah kepada masyarakat, perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan, melalui penyusunan indeks kepuasan masyarakat (Kepmenpan Nomor Kep/53/M.PAM/2/2014). Ada 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat yaitu sebagai berikut:

- 1) Prosedur layanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
- 2) Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
- 3) Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);

- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
- 5) Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
- 6) Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
- 7) Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
- 9) Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
- 10) Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
- 11) Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
- 12) Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;

- 13) Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
- 14) Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

c. Evaluasi Kinerja

Evaluasi atau monitoring kinerja perlu dilakukan untuk mengevaluasi pelayanan publik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Monitoring kinerja yang berkelanjutan digunakan untuk mengidentifikasi apakah tingkat kualitas pelayanan publik sudah lebih baik daripada sebelumnya, dan membantu peningkatan efisiensi dan efektivitas layanan publik itu sendiri (Bastian, 2006).

Evaluasi kinerja dilakukan untuk memberikan penilaian terhadap hasil kerja ataupun prestasi kerja yang diperoleh organisasi, tim atau individu. Evaluasi kinerja akan memberikan umpan balik terhadap tujuan dan sasaran kinerja, perencanaan dan proses pelaksanaan kinerja. Evaluasi kinerja dapat dilakukan terhadap proses penilaian, *review* dan pengukuran kinerja.

d. Tujuan dan Manfaat Pengukuran Kinerja

1. Tujuan Pengukuran Kinerja

Menurut Mardiasmo (2009) secara umum, tujuan sistem pengukuran kinerja adalah:

- a. Untuk mengkomunikasikan strategi secara lebih baik (*top-down dan bottom up*).
- b. Untuk mengukur kinerja finansial dan non finansial secara berimbang sehingga dapat di telusur perkembangan pencapaian strategi.
- c. Untuk mengakomodasi pemahaman kepentingan manajer level menengah dan bawah serta memotivasi untuk pencapaian *goal congruence*.
- d. Sebagai alat untuk mencapai kepuasan berdasarkan pendekatan individual dan kemampuan kolektif yang rasional.

2. Manfaat Pengukuran Kinerja

Menurut Indra (2006:275), manfaat pengukuran kinerja sebagai berikut:

- a. Memberikan pemahaman mengenai ukuran yang digunakan untuk menilai kinerja manajemen.
- b. Memberikan arahan untuk mencapai target kinerja yang telah ditetapkan.
- c. Untuk memonitor dan mengevaluasi pencapaian kinerja dan membandingkannya dengan target kinerja serta melakukan tindakan korektif untuk memperbaiki kinerja.
- d. Sebagai dasar untuk memberikan penghargaan dan hukuman yang objektif atas kinerja yang telah disepakati.

- e. Menjadikan alat komunikasi antara bawahan dan pimpinan dalam upaya memperbaiki kinerja organisasi.
- f. Mengidentifikasi apakah kepuasan pelanggan sudah terpenuhi.
- g. Membantu memahami proses kegiatan instansi pemerintah.
- h. Memastikan bahwa pengambilan keputusan dilakukan secara objektif.

2. Akuntabilitas

a. Definisi Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan perwujudan kewajiban untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan, melalui suatu media pertanggungjawaban, yang dilaksanakan secara periodik. Menurut Sedarmayanti (2004) akuntabilitas adalah adanya kewajiban bagi aparatur pemerintah untuk bertindak selaku penanggung jawab dan penanggung gugat atas segala tindakan dan kebijakan yang ditetapkan. Akuntabilitas dalam pelayanan publik merupakan pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Lijan, 2006). Akuntabilitas terkait erat dengan instrument untuk kegiatan kontrol terutama dalam hal pencapaian pada pelayanan publik dan menyampaikannya secara transparan kepada masyarakat (Arifiyadi, 2008). Menurut Dubnick, akuntabilitas publik secara tradisional dipahami sebagai alat yang digunakan untuk mengawasi dan mengarahkan perilaku administrasi dengan cara memberikan kewajiban untuk dapat memberikan jawaban (*answerability*) kepada sejumlah otoritas eksternal. Menurut Romzek dan Ingraham

akuntabilitas publik dalam arti yang paling fundamental merujuk kepada kemampuan menjawab kepada seseorang terkait dengan kinerja yang diharapkan. Seseorang yang diberikan jawaban ini haruslah seseorang yang memiliki legitimasi untuk melakukan pengawasan dan mengharapkan kinerja Akuntabilitas publik yang harus dilakukan oleh sektor publik terdiri dari beberapa dimensi. Mardiasmo (2004:226) menjelaskan terdapat empat dimensi akuntabilitas yang harus dipenuhi oleh sektor publik yaitu, Akuntabilitas kejujuran dan Akuntabilitas Hukum, Akuntabilitas proses, Akuntabilitas program dan Akuntabilitas kebijakan

1. Akuntabilitas Kejujuran dan Akuntabilitas Hukum

Akuntabilitas kejujuran (*accountability for probity*) terkait dengan penghindaran penyalahgunaan jabatan (*abuse of power*), sedangkan akuntabilitas hukum (*legal accountability*) terkait dengan jaminan adanya kepatuhan terhadap hukum dan peraturan lain yang disyaratkan dalam penggunaan sumber dana publik.

2. Akuntabilitas Proses

Akuntabilitas proses terkait dengan apakah prosedur yang digunakan dalam melaksanakan tugas sudah cukup baik dalam hal kecukupan sistem informasi akuntansi, sistem informasi manajemen, dan prosedur administrasi. Akuntabilitas proses termanifestasikan melalui pemberian pelayanan publik yang cepat, responsif, dan murah biaya. Pengawasan dan pemeriksaan terhadap pelaksanaan akuntabilitas proses dapat dilakukan, misalnya dengan memeriksa ada tidaknya mark up dan pungutan-pungutan lain di luar yang ditetapkan, serta sumber-sumber inefisiensi dan pemborosan

yang menyebabkan mahal biaya pelayanan publik dan kelambanan dalam pelayanan.

3. Akuntabilitas Program

Akuntabilitas program terkait dengan pertimbangan apakah tujuan yang ditetapkan dapat dicapai atau tidak, dan apakah telah mempertimbangkan alternatif program yang memberikan hasil yang optimal dengan biaya yang minimal.

4 Akuntabilitas Kebijakan

Akuntabilitas kebijakan terkait dengan pertanggungjawaban pemerintah, baik pusat maupun daerah, atas kebijakan-kebijakan yang diambil pemerintah terhadap DPR/DPRD dan masyarakat luas

Menurut Bintoro Tjokroamidjojo dalam Lijan (2006) bahwa akuntabilitas adalah kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban dan tindakan pimpinan suatu organisasi kepada publik yang memiliki hak untuk meminta pertanggungjawaban. Kalau salah, pemerintahan dapat digugat oleh rakyat sebagai penerima pelayanan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

b. Indikator Akuntabilitas

Prinsip akuntabilitas publik adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma-norma eksternal yang dimiliki oleh para *direct*

users yang berkepentingan dengan pelayanan tersebut (Loina, 2003).

Pertanggungjawaban pelayanan publik meliputi beberapa indikator yaitu:

a. Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik

- 1) Akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus sesuai dengan standar atau Akta/Janji Pelayanan yang telah ditetapkan.
- 2) Penyimpangan yang terkait dengan akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus diberikan kompensasi kepada penerima pelayanan;
- 3) Masyarakat dapat melakukan penilaian terhadap kinerja pelayanan secara berkala sesuai mekanisme yang berlaku;
- 4) Disediakan mekanisme pertanggungjawaban bila terjadi kerugian dalam pelayanan publik, atau jika pengaduan masyarakat tidak mendapat tanggapan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

b. Akuntabilitas Biaya Pelayanan Publik

- 1). Biaya pelayanan dipungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan;
- 2). Pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyimpangan biaya pelayanan publik, harus ditangani oleh Petugas/Pejabat yang ditunjuk berdasarkan Surat Keputusan/Surat Penugasan dari pejabat yang berwenang

c. Akuntabilitas Produk Pelayanan Publik

- 1) Persyaratan teknis dan administratif harus jelas dan dapat dipertanggungjawabkan dari segi kualitas dan keabsahan produk pelayanan;
- 2) Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat, dan sah.

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 :

- 1) Publik dan konsumen pelayanan yang tertarik pada penyajian pelayanan yang menguntungkan dan bertanggungjawab kepada mereka.
- 2) Pemimpin dan pengawas dari pelayanan, yang merupakan pihak berkepentingan terhadap pelayanan.
- 3) Penyaji pelayanan sendiri yang tujuan dan keinginannya seringkali berbeda dengan kedua pihak sebelumnya.

Untuk memungkinkan pelaksanaan kewajiban yang dimaksud maka perlu ada aturan tentang mekanisme pelaksanaan kewajiban, mekanisme keberatan masyarakat jika terjadi pelanggaran aturan, dan sanksi agar aturan diperhatikan. Elemen mendasar dari pengaturan akuntabilitas pelayanan publik adalah perlunya pengakuan hak masyarakat yang selama ini cenderung diabaikan.

Hak masyarakat terkait akuntabilitas pelayanan publik adalah :

- 1) Hak untuk memberikan masukan
- 2) Hak untuk diinformasikan
- 3) Hak untuk komplain
- 4) Hak untuk menilai kinerja pelayanan publik

Dalam konteks pelayanan publik, akuntabilitas harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

3. Transparansi Pelayanan Publik

a. Definisi Transparansi

Transparansi adalah prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaannya, serta hasil-hasil yang dicapai. Transparansi yakni adanya kebijakan terbuka bagi pengawasan. Sedangkan yang dimaksud dengan informasi adalah informasi mengenai setiap aspek kebijakan pemerintah yang dapat dijangkau oleh publik. Keterbukaan informasi diharapkan akan menghasilkan persaingan politik yang sehat, toleran, dan kebijakan dibuat berdasarkan pada preferensi publik (Loina, 2003).

Transparansi merupakan prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan

pelaksanaannya, serta hasil-hasil yang dicapai. Transparansi dapat diketahui oleh pihak yang berkepentingan mengenai kebijaksanaan pemerintah dan organisasi badan usaha. Prinsip transparansi ini memiliki 2 aspek, yaitu (1) komunikasi publik oleh pemerintah, dan (2) hak masyarakat terhadap akses informasi (Bintoro dalam Lijan, 2006).

Salah satu prinsip penting yang mempengaruhi baik tidaknya kinerja pelayanan publik adalah adanya transparansi dalam pelayanan publik. Transparansi berarti keterbukaan pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi (Madiasmo, 2002). Menurut Hari Sabarno (2007:38) transparansi merupakan salah satu aspek mendasar bagi terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Perwujudan tata pemerintahan yang baik mensyaratkan adanya keterbukaan, keterlibatan, dan kemudahan akses bagi masyarakat terhadap proses penyelenggaraan pemerintah. Keterbukaan dan kemudahan informasi penyelenggaraan pemerintahan memberikan pengaruh untuk mewujudkan berbagai indikator lainnya.

Makna dari transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah dapat dilihat dalam dua hal yaitu ;

1. Salah satu wujud pertanggung jawaban pemerintah kepada rakyat, dan
2. Upaya peningkatan manajemen pengelolaan dan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan mengurangi kesempatan praktek kolusi, korupsi dan nepotisme (KKN).

Agus Dwiyanto (2006:80) mendefinisikan transparansi sebagai penyediaan informasi tentang pemerintahan bagi publik dan dijaminnya kemudahan di dalam memperoleh informasi-informasi yang akurat dan memadai. Dari pengertian tersebut dijelaskan bahwa transparansi tidak hanya sekedar menyediakan informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, namun harus disertai dengan kemudahan bagi masyarakat untuk memperoleh informasi tersebut. Agus Dwiyanto mengungkapkan tiga indikator yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat transparansi penyelenggaraan pemerintahan. Pertama, mengukur tingkat keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik. Persyaratan, biaya, waktu dan prosedur yang ditempuh harus dipublikasikan secara terbuka dan mudah diketahui oleh yang membutuhkan, serta berusaha menjelaskan alasannya. Indikator kedua merujuk pada seberapa mudah peraturan dan prosedur pelayanan dapat dipahami oleh pengguna dan *stakeholders* yang lain. Aturan dan prosedur tersebut bersifat “*simple, straightforward and easy to apply*” (sederhana, langsung dan mudah diterapkan) untuk mengurangi perbedaan dalam interpretasi. Indikator ketiga merupakan kemudahan memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik. Informasi tersebut bebas didapat dan siap tersedia (*freely dan readily available*).

Dengan melihat uraian di atas, prinsip transparansi pemerintahan paling tidak dapat diukur melalui sejumlah indikator sebagai berikut:

- Adanya sistem keterbukaan dan standarisasi yang jelas dan mudah dipahami dari semua proses-proses penyelenggaraan pemerintahan.

- Adanya mekanisme yang memfasilitasi pertanyaan-pertanyaan publik tentang proses-proses dalam penyelenggaraan pemerintahan.
- Adanya mekanisme pelaporan maupun penyebaran informasi penyimpangan tindakan aparat publik di dalam kegiatan penyelenggaraan pemerintahan.

b. Indikator Transparansi

Menurut kepmenpan Nomor: 15/KEP/M.PAN/2/2014, dalam penyelenggaraan pelayanan publik, transparansi dapat dilihat dari:

1) Manajemen dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Transparansi terhadap manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan/pengendalian oleh masyarakat. Kegiatan tersebut harus dapat diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat.

2) Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan. Prosedur pelayanan publik harus sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan, serta diwujudkan dalam bentuk Bagan Alir (*Flow Chart*) yang dipampang dalam ruang pelayanan.

3) Persyaratan teknis dan Administratif Pelayanan

Dalam menentukan persyaratan, baik teknis maupun administratif harus seminimal mungkin dan dikaji terlebih dahulu agar benar-benar

sesuai/relevan dengan jenis pelayanan yang akan diberikan. Harus dihilangkan segala persyaratan yang bersifat duplikasi dari instansi yang terkait dengan proses pelayanan.

4) Rincian Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan adalah segala biaya dan rinciannya dengan nama atau sebutan apapun sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Transparansi mengenai biaya dilakukan dengan mengurangi semaksimal mungkin pertemuan secara personal antara pemohon/penerima pelayanan dengan pemberi pelayanan. Unit pemberi pelayanan semestinya tidak menerima pembayaran secara langsung dari penerima pelayanan. Pembayaran hendaknya diterima oleh unit yang bertugas mengelola keuangan/Bank yang ditunjuk oleh Pemerintah/unit pelayanan. Di samping itu, setiap pungutan yang ditarik dari masyarakat harus disertai dengan tanda bukti resmi sesuai dengan jumlah yang dibayarkan.

5) Waktu Penyelesaian Pelayanan

Unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan harus berdasarkan nomor urut permintaan pelayanan, yaitu yang pertama kali mengajukan pelayanan harus lebih dahulu dilayani/diselesaikan apabila persyaratan lengkap

6) Pejabat yang Berwenang dan Bertanggung Jawab

Pejabat/petugas yang memberikan harus ditetapkan secara formal berdasarkan surat Keputusan/Surat Penugasan dari pejabat yang berwenang.

7) Lokasi Pelayanan

Tempat dan lokasi pelayanan diusahakan harus tetap dan tidak berpindah-pindah, mudah dijangkau oleh pemohon pelayanan, dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang cukup memadai termasuk penyediaan sarana telekomunikasi dan informatika

8) Janji Pelayanan

Akta atau janji pelayanan merupakan komitmen tertulis unit kerja pelayanan instansi pemerintah dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat.

9) Standar Pelayanan Publik

Setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib menyusun Standar Pelayanan masing-masing sesuai dengan tugas dan kewenangannya, dan dipublikasikan kepada masyarakat sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

4. Partisipasi Publik

a. Definisi Partisipasi Publik

Partisipasi adalah prinsip bahwa setiap orang memiliki hak untuk terlibat dalam pengambilan keputusan di setiap kegiatan penyelenggaraan pemerintahan (Loina, 2003). Pelayanan yang partisipatif yaitu pelayanan yang mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik

dengan memperhatikan inspirasi kebutuhan, dan harapan masyarakat (Lijan, 2006). Adrinal (2007) partisipasi masyarakat dapat ditunjukkan bahwa semua masyarakat mempunyai suara dalam 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. Konsepsi “partisipasi” atau “*participate*” atau “*participation*” berarti mengambil bagian atau mengambil peranan dalam aktivitas atau kegiatan politik suatu negara. Menurut Andrea Cornwall and John Gaventa (Hendra Karianga, 2011:214) dinyatakan bahwa partisipasi adalah proses tumbuhnya kesadaran terhadap hubungan di antara *stakeholders* yang berbeda dalam masyarakat, yaitu antara kelompok-kelompok sosial dan komunitas dengan pengambil kebijakan dan lembaga jasa lain. Secara sederhana “partisipasi” dapat dimaknai sebagai “*the act of taking part or sharing in something*”. Dua kata yang dekat dengan konsep “partisipasi” adalah keterikatan (*engagement*) dan keterlibatan (*involvement*).

Menurut Hardjasoemantri (Hamzah Halim & Kemal Renindo Syahrul Putra, 2009:103) pokok pikiran yang melandasi perlunya partisipasi masyarakat ialah: 1. memberikan informasi kepada pemerintah; 2. meningkatkan kesediaan masyarakat untuk menerima keputusan; 3. membantu perlindungan hukum; 4. mendemokratisasikan pengambil keputusan; Menurut Hans (Hendra Karianga, 2011: 215) sebagai gejala empiris, ada empat akibat jika sebuah kebijakan dibentuk dengan tidak melibatkan partisipasi

masyarakat, yaitu: 1. peraturan atau kebijakan tidak efektif atau tidak mencapai tujuan yang diinginkan; 2. peraturan atau kebijakan tidak implementatif, gagal sejak dini atau tidak dapat dijalankan; 3. peraturan atau kebijakan tidak responsive yaitu sejak direncanakan sudah mendapat penolakan; 4. peraturan atau kebijakan tersebut bukannya memecahkan masalah, masalah semakin menambah masalah dalam masyarakat. Dengan metode konseptual berjenjang, tujuan dasar dari partisipasi masyarakat dapat tercapai. Tujuan yang dimaksud adalah untuk menghasilkan masukan dan persepsi yang berguna dari warga negara dan masyarakat yang berkepentingan dalam rangka meningkatkan kualitas pengambilan keputusan, karena dengan melibatkan masyarakat yang potensial terkena dampak akibat kebijakan dan kelompok kepentingan, para pengambil keputusan dapat menangkap pandangan, kebutuhan dan pengharapan dari masyarakat dan kelompok tersebut, untuk kemudian menuangkannya ke dalam konsep. Pandangan dan reaksi masyarakat itu, sebaliknya akan mendorong pengambil keputusan (*stakeholders*) untuk menentukan prioritas, kepentingan dan arah yang pasti dari berbagai faktor. Jadi, dalam partisipasi, siapapun dapat memainkan peranan secara aktif, memiliki control terhadap kehidupannya sendiri, mengambil peran dalam masyarakat, serta menjadi lebih terlibat dalam pembangunan.

Oleh Huntington dan Nelson, partisipasi politik diartikan sebagai kegiatan warga negara sipil (*private citizen*) yang bertujuan memengaruhi pengambilan keputusan pemerintah. Partisipasi (KBBI, 2001: 831) berarti ada keikutsertaan (mengawasi, mengontrol dan memengaruhi) masyarakat dalam

suatu kegiatan mulai dari perencanaan sampai dengan evaluasi pelaksanaan. Untuk menggerakkan partisipasi masyarakat ini setidaknya ada dua hal yang perlu diperhatikan. Pertama sumber daya manusia baik aparatur pemerintah daerah maupun masyarakat umum, kedua sumberdaya alam yang ada di daerah tersebut. Akan tetapi bagi masyarakat daerah perlu juga mengetahui dan memahami kemampuan manajerial dari Pemimpin/Kepala Daerahnya.

Masyarakat akan percaya dan mendukung pemimpinnya yang mengerti kepentingan masyarakat dan mampu membuktikan rencana pembangunannya sehingga manfaatnya dirasakan betul oleh masyarakat dengan memadukan program pemerintah (pusat). Mengelola sumber daya manusia ini diperlukan kemampuan dan seni tersendiri. Bagi aparatur kesadaran personal dan kolektivitas bahwa mereka adalah abdi negara dan abdi masyarakat, akan menghindarkan mereka dari sikap arogansi kekuasaan dan menganggap rakyat sebagai objek. Justru dengan kesadaran dimaksud itu akan menumbuhkembangkan budaya melayani masyarakat.

b. Indikator Partisipasi Publik

Menurut Loina (2003) terdapat beberapa indikator dalam mengukur partisipasi publik yaitu:

- 1) Adanya forum untuk menampung partisipasi masyarakat
- 2) Keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan
- 3) Fokus pemerintah adalah pada memberikan arah dan mengundang orang untuk berpartisipasi

- 4) Akses bagi masyarakat untuk menyampaikan pendapat atau komplain.

5. Penelitian Terdahulu

Penelitian yang dilakukan oleh Fakhri Sabdanala Aji (2007) memberikan hasil akhir bahwa akuntabilitas publik berpengaruh positif terhadap kinerja manajerial. Penelitian Rilla (2008) menguji pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kinerja Kantor Samsat Kota Padang dengan menggunakan akuntabilitas dan transparansi sebagai variabel moderating. Responden penelitiannya adalah pengguna layanan atau wajib pajak. Hasilnya menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kinerja Kantor Samsat Kota Padang dan transparansi berpengaruh positif terhadap hubungan antara kualitas pelayanan dengan kinerja Kantor Samsat Kota Padang. Sedangkan akuntabilitas tidak berpengaruh terhadap hubungan kualitas pelayanan dengan kinerja Kantor Samsat Kota Padang. Samuel (2008) tentang pengaruh partisipasi penyusunan anggaran dan kejelasan sasaran anggaran terhadap kinerja manajerial yang mana berdasarkan hasil analisisnya disimpulkan bahwa variabel independen pada penelitian ini berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja manajerial dengan motivasi sebagai variabel *intervening*.

Andari (2009) telah melakukan penelitian tentang pengaruh partisipasi dalam penyusunan anggaran, kejelasan sasaran anggaran dan struktur desentralisasi terhadap kinerja manajerial SKPD yang mana berdasarkan hasil analisisnya disimpulkan bahwa secara simultan seluruh variabel independen berpengaruh terhadap kinerja manajerial SKPD, pada penelitian ini menggunakan variabel permoderasi yaitu pengawasan internal

Sedangkan penelitian Silvia (2010) yang menguji tentang pengaruh transparansi dan akuntabilitas publik terhadap kinerja keuangan daerah pada Pemerintahan Kota Padang. Responden penelitiannya adalah setiap kepala satuan kerja perangkat daerah Kota Padang. Hasilnya menunjukkan bahwa transparansi dan akuntabilitas publik berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja keuangan daerah. Liza (2010) dalam penelitiannya juga telah menyimpulkan bahwa partisipasi masyarakat berpengaruh secara signifikan terhadap pengawasan keuangan daerah. Semakin tinggi partisipasi masyarakat, maka pengawasan keuangan daerah yang dilaksanakan oleh aparat pemerintah daerah kodya medan juga meningkat.

Citra (2010) menguji pengaruh partisipasi penyusunan anggaran, akuntabilitas dan transparansi kebijakan publik terhadap kinerja manajerial pada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Dinas se-Kota Semarang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa partisipasi penyusunan anggaran dan akuntabilitas berpengaruh signifikan sedangkan transparansi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajerial SKPD Dinas se-Kota Semarang. Begitu pula dalam penelitian Reza Mohammad (2010), bahwa akuntabilitas publik berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja manajerial.

Helni (2011) telah melakukan penelitian tentang pengaruh *strategic vision*, transparansi, dan akuntabilitas publik terhadap kinerja instansi pemerintah daerah yang mana berdasarkan hasil analisisnya disimpulkan bahwa variabel independen pada penelitian ini berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pemerintah daerah. Variabel ini berpengaruh terhadap kinerja manajerial dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Deki Putra

(2013). Hasil dari penelitiannya bahwa akuntabilitas berpengaruh terhadap kinerja manajerial. Hasil dari penelitiannya bahwa akuntabilitas berpengaruh terhadap kinerja manajerial.

6. Pengembangan Hipotesis

a. Pengaruh Akuntabilitas Terhadap Kinerja Organisasi Layanan Publik

Keputusan Kepmenpan Nomor 53/M.PAN/2/2014 menyatakan bahwa buruknya kinerja pelayanan publik salah satunya disebabkan karena belum dilaksanakannya akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Akuntabilitas pelayanan publik merupakan perwujudan kewajiban seseorang dan atau badan hukum pelayanan publik untuk mempertanggungjawabkan kepada masyarakat yang mempercayakan kepadanya tentang pengelolaan dan pengendalian sumberdaya serta pelaksanaan kebijakan dalam rangka pencapaian tujuan pelayanan publik yang telah ditetapkan, melalui media pertanggungjawaban secara periodik.

Hasil dari penelitian terdahulu yang dilakukan Rilla (2008) adalah bahwa akuntabilitas tidak berpengaruh secara signifikan terhadap hubungan antara kualitas pelayanan publik dengan kinerja organisasi sektor publik. Kemudian hasil penelitian Silvia (2010) menunjukkan bahwa akuntabilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja keuangan daerah. Dalam teori yang ada sebelumnya bahwa akuntabilitas ini berpengaruh secara langsung terhadap kinerja organisasi sektor publik. Instansi pemerintah dituntut menyelenggarakan pelayanan publik yang berorientasi kepada

kepentingan masyarakat dan penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Untuk itu, dengan dilaksanakannya akuntabilitas dalam pelayanan publik, maka akan meningkatkan kinerja pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik.

b. Pengaruh Transparansi Terhadap Kinerja Organisasi Layanan Publik

Salah satu prinsip penting yang mempengaruhi baik tidaknya kinerja pelayanan publik adalah adanya transparansi dalam pelayanan publik (Keputusan Men.PAN Nomor 53/M.PAN/2/2014). Transparansi berarti keterbukaan pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi. Keterbukaan pemerintah atas berbagai aspek pelayanan publik, pada akhirnya akan membuat pemerintah menjadi bertanggung jawab kepada semua *stakeholders* yang berkepentingan dengan proses maupun kegiatan dalam sektor publik (Loia, 2003).

Hasil dari penelitian terdahulu yang dilakukan Rilla (2008) menunjukkan bahwa transparansi berpengaruh secara signifikan terhadap hubungan antara kualitas pelayanan publik dengan kinerja organisasi sektor publik. Kemudian hasil penelitian Silvia (2010) menunjukkan bahwa akuntabilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja keuangan daerah. Transparansi berpengaruh secara langsung terhadap kinerja organisasi sektor publik. 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.

c. Pengaruh Partisipasi Masyarakat Terhadap Kinerja Organisasi Layanan Publik

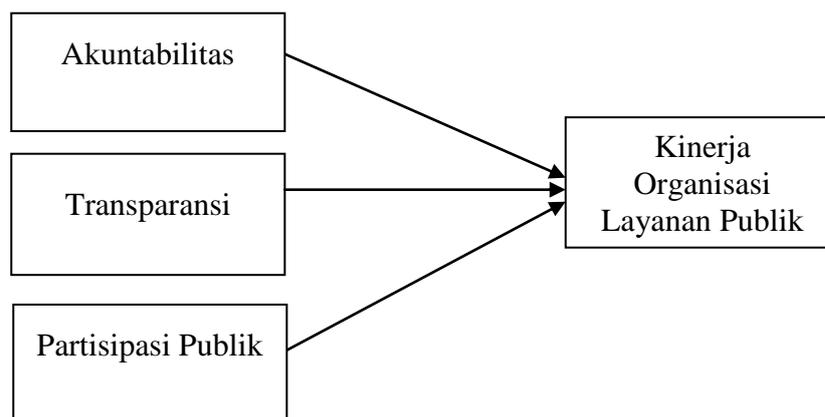
Partisipasi adalah prinsip bahwa setiap orang memiliki hak untuk terlibat dalam pengambilan keputusan di setiap penyelenggaraan pemerintahan. Keterlibatan pengambilan keputusan dapat dilakukan secara langsung atau secara tidak langsung (Loina, 2003). Partisipasi tidak hanya dapat dilihat melalui keterlibatan 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 publik sangat penting untuk meningkatkan kinerja organisasi layanan publik tersebut. Jika tidak ada warga yang komplain dan menyampaikan pendapat ai nya 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 penyelenggara pelayanan publik. masyarakat dalam pelayanan publik, maka akan meningkatkan kinerja pemerintah.

B. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual dimaksud sebagai konsep untuk menjelaskan, mengungkapkan dan menunjukkan keterkaitan antara variabel yang akan diteliti yaitu kinerja pelayanan publik sebagai variabel dependen dengan akuntabilitas dan transparansi sebagai variabel independen. Untuk lebih jelasnya pengaruh antar variabel independen dengan variabel dependen dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 1
Kerangka Konseptual

C. Hipotesis

Berdasarkan teori dan latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat dirumuskan beberapa hipotesis penelitian sebagai berikut:

H₁ : Akuntabilitas berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja organisasi layanan publik

H₂ : Transparansi berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja organisasi layanan publik.

H₃ : Partisipasi publik berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja organisasi layanan publik.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian mengenai “Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, dan Partisipasi Publik Terhadap Kinerja Organisasi Layanan Publik” ini adalah sebagai berikut:

1. Akuntabilitas mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap kinerja organisasi layanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar akuntabilitas maka semakin tinggi tingkat kinerja organisasi layanan publik.
2. Transparansi mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap kinerja organisasi layanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar Transparansi maka semakin tinggi tingkat kinerja organisasi layanan publik.
3. Partisipasi Publik mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap kinerja organisasi layanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar partisipasi publik maka semakin tinggi tingkat kinerja organisasi layanan publik.

B. Keterbatasan

Meskipun peneliti telah berusaha merancang dan mengembangkan penelitian sedemikian rupa, namun masih terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian ini yaitu:

1. Dimana dari model penelitian yang digunakan, diketahui bahwa variabel penelitian yang digunakan hanya dapat menjelaskan sebesar 69% Sedangkan 31% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti.
2. Penelitian ini merupakan metode survei menggunakan kuisioner tanpa dilengkapi dengan wawancara atau pertanyaan lisan. Sebaiknya dalam pengumpulan data dilengkapi dengan menggunakan pertanyaan lisan dan tertulis.

C.Saran

Berdasarkan pada pembahasan dan kesimpulan diatas,maka peneliti menyarankan bahwa:

1. Kinerja Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Padang sudah dinilai baik. Namun, harus lebih ditingkatkan lagi.Diantaranya dengan biaya yang sesuai, adanya kemudahan dalam prosedur pelayanan dan meningkatkan kemampuan petugas dalam melayani, serta terus untuk meningkatkan kecepatan pelayanannya.
2. Mengenai akuntabilitas, pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan kepadamasyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dengan adanya kejelasan fungsi, pelaksanaan, dan pertanggungjawaban maka akan mempengaruhi kinerja organisasi layanan publik. Untuk itu pemerintah dituntut untuk melaksanakan akuntabilitas dengan baik sehingga kinerja pemerintah juga dinilai baik oleh masyarakat.

3. Transparansi juga sudah dinilai baik, namun pemerintah belum sepenuhnya transparan. Oleh sebab itu, sebaiknya pemerintah harus lebih transparan dalam memberikan kepastian rincian dan biaya pelayanan juga kepastian kurun waktu pelayanan. Penyuluhan secara langsung kepada masyarakat mungkin bisa menjadi salah satu solusi untuk hal ini.

4. Mengenai partisipasi publik memang sudah dinilai baik, namun masih belum maksimal. Pemerintah sebaiknya mendorong untuk diadakannya forum-forum ataupun diskusi-diskusi yang nantinya akan menjadi sarana untuk menampung aspirasi masyarakat. Masyarakat juga hendaknya menyadari bahwa partisipasi mereka sangat penting dalam meningkatkan kinerja organisasi layanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Adrinal. *Et al.* 2007. *Mewujudkan Good Local Governance Di Kota Solok*. Jakarta: STIA Kawula Indonesia.
- Aji, Fakhri Sabdanala, 2011. *Pengaruh Akuntabilitas Publik, Partisipasi Penyusunan Anggaran dan*
- Andarias. Bangun. 2009. *Pengaruh Partisipasi Dalam Penyusunan Anggaran, Kejelasan Sasaran Anggaran dan Struktur Desentralisasi Terhadap Kinerja Manajerial SKPD dengan Pengawasan Internal sebagai Variabel Moderating*. Tesis. Universitas Sumatera Utara
- Citra .2010. *Pengaruh Partisipasi Penyusunan Anggaran, Akuntabilitas Dan Transparansi Kebijakan Publik Terhadap kinerja manajerial pada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Dinas se-Kota Semarang*
- Deki Putra .2013. *Pengaruh Akuntabilitas Terhadap Kinerja Manajerial*.
- Ghozali, Imam. 2007. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Helni.2011. *Pengaruh Strategic Vision, Transparansi, Dan Akuntabilitas Publik Terhadap Kinerja Instansi Pemerintah Daerah*.
- Indra ,bastian.2006. *Akuntansi Sektor Publik*, Jakarta: erlangga
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: Kep-53/M.PAN/2/2014. *Tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Akuntabilitas dan Transparansi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik*

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

No:Kep15/KEP/M.PAN/2/2014. *Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*

Kuncoro, Mudrajad. 2003. *Metode Riset Untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.

Lijan, Poltak Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Liza, Novietta. 2010. *Pengaruh Partisipasi Masyarakat dan Komitmen Organisasi Terhadap Hubungan Pengetahuan Eksekutif Tentang Anggaran dengan Pengawasan Keuangan Daerah: Jurnal keuangan dan bisnis*. Padang.

Loina, Lalolo Krina P. 2003. *Indikator dan Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi & Partisipasi*. Sekretariat Good Public Governance. Badan Perencanaan Pembangunan Nasional Jakarta

Mardiasmo.2001. *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.

_____.2002.*Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta

2004. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi

_____ 2006.*Pengukuran Kinerja Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: UAD Pres

_____ 2009.*Pengukuran Kinerja Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: UAD Pres

Mahsun, Mohamad, Firma. S, dan Heribertus.2006.*Akuntansi Sektor Publik*. Ed 1. Yogyakarta: BPFE-YOGYAKARTA

- Pabundu Tika. 2006. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Prasetyantoko. 2008. *Corporate Governance*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rilla, Dwika. 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Organisasi Sektor Publik dengan Akuntabilitas dan Transparansi sebagai Variabel Moderating*. Skripsi Universitas Negeri Padang. Padang
- Samuel. 2008. *Pengaruh Partisipasi Penyusunan Anggaran Dan Kejelasan Sasaran Anggaran Terhadap Kinerja Manajerial*. Skripsi Universitas Negeri Padang. Padang
- Sedarmayanti. 2004. *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik)*. Bandung: Mandar Maju
- Sekaran. 2006. *Metodologi Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat
- Silvia, Karsa. 2010. *Pengaruh Transparansi dan Akuntabilitas Publik Terhadap Kinerja Keuangan Daerah*. Skripsi Universitas Negeri Padang. Padang.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: PT Alfabeta. 22

KUESIONER

PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI, DAN PARTISIPASI PUBLIK TERHADAP KINERJA ORGANISASI LAYANAN PUBLIK

BAGIAN PENDAHULUAN

A. Identitas Responden

Mohon kesediaan Bapak/Ibu mengisi data berikut :

1. Nama :(boleh tidak diisi)
2. Jenis Kelamin : Pria Wanita
3. Umur : Tahun
4. Pendidikan Terakhir : SMA D3 D4
 S1 S2 S3
 Lain-lain (.....)

B. Petunjuk Pengisian

Mohon Bapak/Ibu memberikan tanda ceklis (√) pada salah satu pilihan jawaban sesuai dengan pemahaman dari Bapak/Ibu.

SS : Sangat Setuju TS : Tidak Setuju

S : Setuju STS : Sangat Tidak Setuju

R : Ragu-Ragu

1. Kinerja Organisasi Publik

NO	PERNYATAAN	SS	S	R	TS	STS
1.	Adanya kemudahan dalam prosedur pelayanan					
2.	Adanya kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan					
3.	Adanya kejelasan dan kepastian petugas yang melayani					
4.	Adanya kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan					
5.	Petugas bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan					
6.	Petugas mampu dalam memberikan pelayanan					
7.	Proses pelayanan dilakukan dengan cepat					
8.	Pelayanan dilakukan secara adil kepada seluruh pengguna layanan					
9.	Petugas selalu menjaga keramahan dan kesopanan dalam memberikan pelayanan					
10.	Biaya untuk memperoleh pelayanan wajar					
11.	Adanya kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan					
12.	Adanya ketetapan jadwal waktu pelayanan					
13.	Adanya kenyamanan di lingkungan unit pelayanan					
14.	Adanya rasa aman dalam pelayanan					

2. Akuntabilitas

NO	PERNYATAAN	SS	S	R	TS	STS
1.	Adanya kejelasan fungsi sebagai pemberilayanan					
2.	Persyaratan teknis dan administratif jelas dan dapat dipertanggungjawabkan					
3.	Disediakan mekanisme pertanggungjawaban bilateral di kerugiandalampelayanan public					
4.	Diberikan kompensasi kepada pengguna layanan jika terjadi penyimpangan yang terkait dengan pelayanan					
5.	Masyarakat diberikan kesempatan untuk menilai kinerja pelayanan atau menyampaikan keluhan					
6.	Biaya pelayanan dipungut sesuai dengan ketentuan yang berlaku					
7.	Produk pelayanan diterima dengan benar					
8.	Produk pelayanan diterima dengan tepat					

3. Transparansi

NO	PERNYATAAN	SS	S	R	TS	STS
1.	Kepastian rincian biaya pelayanan diinformasikan secara jelas					
2.	Adanya bagan alir prosedur pelayanan yang terpampang dalam ruang pelayanan					
3.	Kepastian kurun waktu pelayanan public diinformasikan secara jelas					
4.	Lokasi layanan mudah dijangkau oleh pengguna layanan					
5.	Persyaratan teknis dan administratif pelayanan diinformasikan secara jelas					
6.	Petugas memakaitan dan pengenalan dan papannya di meja atau ditempat kerja petugas					
7.	Lokasi pelayanan tetap dan tidak berpindah					
8.	Penggunaan dan dapat mengakses informasi dengan prosedur dengan mudah					
9.	Akta/janji, motto pelayanan diletakkan di ruang pelayanan					
10.	Standar pelayanan dipublikasikan kepada masyarakat dengan jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan					

4. Partisipasi Public

NO	PERNYATAAN	SS	S	R	TS	STS
1.	Adanya forum untuk menampung aspirasi masyarakat (<i>public hearing</i> , jajak pendapat, diskusi public, dll)					
2.	Pemerintah memberarakan dan mengundang masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengawasan dan pengendalian pelayanan publik					
3.	Adanya keterlibatan masyarakat menyampaikan pendapat dalam pengambilan keputusan penyelenggara pelayanan public					
4.	Adanya akses untuk menyampaikan keluhan					

TABULASI DATA UJI COBA

RESPONDEN	X1	X2	X3	Y
R1	23	47	20	66
R2	32	45	20	55
R3	20	48	18	58
R4	27	47	18	45
R5	35	48	17	49
R6	24	48	16	66
R7	25	50	18	57
R8	30	38	18	63
R9	28	40	16	63
R10	23	39	17	60
R11	34	40	20	51
R12	31	45	19	56
R13	34	50	20	64
R14	26	46	20	61
R15	33	44	20	69
R16	35	45	15	48
R17	26	42	18	56
R18	34	42	14	52
R19	34	42	20	60
R20	21	49	14	60
R21	28	50	15	47
R22	32	40	14	70
R23	23	50	14	70

R24	23	40	16	66
R25	27	41	16	62
R26	24	40	16	66
R27	33	49	14	64
R28	31	40	15	61
R29	33	50	18	61
R30	34	48	18	62

Tabulasi Uji Coba Variabel akuntabilitas(X1)

R/Q	1	2	3	4	5	6	7	8
1	2	3	4	2	2	4	3	3
2	4	4	4	4	5	4	4	3
3	2	2	2	2	2	4	3	3
4	3	3	4	3	3	3	3	5
5	3	5	4	3	5	5	5	5
6	2	3	2	2	3	4	4	4
7	3	3	2	3	2	4	4	4
8	3	4	3	3	5	4	4	4
9	4	4	4	4	3	5	2	2
10	3	4	3	3	2	4	2	2
11	3	4	4	3	5	5	5	5
12	4	4	4	4	2	5	4	4
13	3	4	5	3	4	5	5	5
14	4	3	3	4	2	4	3	3
15	4	4	4	4	4	5	4	4
16	4	4	4	4	4	5	5	5
17	3	3	2	3	3	4	4	4
18	5	4	4	5	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	5	5
20	2	3	3	3	1	3	3	3
21	3	3	3	2	4	5	4	4
22	4	4	3	4	5	4	4	4
23	3	2	2	2	2	4	4	4
24	1	2	2	4	3	3	4	4

27	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
28	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4

Tabulasi uji coba variable Partisipasi Publik (X₃)

R/Q	1	2	3	4
1	5	5	5	5
2	5	5	5	5
3	5	5	4	4
4	4	5	4	5
5	4	4	4	5
6	4	4	4	4
7	4	4	5	5
8	4	5	5	4
9	4	4	4	4
10	5	5	4	3
11	5	5	5	5
12	5	5	5	4
13	5	5	5	5
14	5	5	5	5
15	5	5	5	5
16	4	4	3	4
17	5	5	4	4
18	4	4	4	2
19	5	5	5	5
20	4	4	3	3
21	3	3	4	5
22	4	4	3	3
23	4	4	3	3
24	5	4	4	3
25	4	5	4	3
26	4	4	4	4
27	4	4	3	3
28	4	4	4	3
29	4	4	5	5
30	5	5	5	3

Kinerja (Y)

R/Q	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	3
4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	4	4	3	5	4	4	4	3	3	3	3
6	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
7	3	4	4	4	4	4	5	4	5	3	5	4	4	4
8	5	4	5	4	4	5	5	4	5	3	5	4	5	5
9	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	3
10	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
12	1	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	1	2
13	3	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5
14	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5
15	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3
17	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4	5	3	4	4
18	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4
19	3	4	3	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5
20	3	3	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5
21	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5
25	3	3	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
26	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
27	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
28	3	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4
29	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	4
30	5	4	4	5	5	3	4	5	4	4	5	5	4	5

Hasil Olah Data Pilot Test

1. (X_1)**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,824	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	25,4333	17,151	,533	,807
VAR00002	25,2000	17,338	,713	,784
VAR00003	25,5333	17,844	,545	,804
VAR00004	25,4333	18,806	,443	,817
VAR00005	25,3667	14,930	,695	,782
VAR00006	24,4333	19,013	,534	,808
VAR00007	24,9667	17,895	,547	,804
VAR00008	25,0000	18,483	,420	,821

2. (X_2)**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,922	10

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	40,2333	13,357	,786	,910
VAR00002	40,3000	13,528	,735	,913
VAR00003	40,2667	13,651	,697	,915
VAR00004	40,3000	12,907	,803	,909

VAR00005	40,3000	13,321	,797	,910
VAR00006	40,0667	13,995	,664	,917
VAR00007	40,2333	13,909	,624	,919
VAR00008	40,5000	14,328	,422	,931
VAR00009	40,3000	12,907	,803	,909
VAR00010	40,4000	13,145	,763	,911

3. (X₃)**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,753	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	12,7333	3,237	,551	,704
VAR00002	12,6667	3,126	,603	,681
VAR00003	12,9000	2,438	,749	,574
VAR00004	13,1000	2,576	,414	,817

4. (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,883	14

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
VAR00001	56,1333	40,395	,458	,882
VAR00002	55,7333	40,961	,560	,875
VAR00003	55,6333	40,033	,591	,874
VAR00004	55,1667	40,282	,641	,872

VAR00005	55,2333	41,495	,510	,877
VAR00006	55,3333	41,195	,525	,877
VAR00007	55,2333	42,116	,377	,884
VAR00008	55,1000	40,645	,709	,870
VAR00009	55,1000	39,610	,716	,868
VAR00010	55,0667	41,375	,558	,875
VAR00011	55,0333	41,964	,539	,877
VAR00012	55,3000	41,390	,537	,876
VAR00013	55,4333	38,323	,583	,875
VAR00014	55,3000	39,390	,597	,873

TABULASI DATA PENELITIAN

R	X1	X2	X3	Y
R1	32	40	16	66
R2	34	39	16	58
R3	32	40	18	53
R4	22	34	10	40
R5	23	34	10	41
R6	22	34	10	38
R7	22	34	10	41
R8	21	32	10	42
R9	22	34	10	43
R10	22	32	15	44
R11	23	35	17	42
R12	33	42	18	37
R13	31	49	17	39
R14	33	45	17	61
R15	31	37	15	50

R16	32	35	20	56
R17	33	34	18	57
R18	30	40	16	53
R19	29	44	19	54
R20	35	40	17	57
R21	30	40	13	53
R22	30	37	15	54
R23	31	40	16	51
R24	22	43	16	56
R25	24	33	10	41
R26	23	32	10	45
R27	23	34	10	42
R28	23	32	11	53
R29	21	33	10	46
R30	25	32	10	43
R31	22	34	10	52
R32	25	41	10	42
R33	22	48	10	41
R34	25	39	10	50
R35	22	40	10	48
R36	25	39	11	42
R37	22	39	10	50
R38	24	50	10	58
R39	24	36	10	53
R40	35	35	16	51
R41	29	38	14	50

R42	34	43	17	57
R43	32	40	15	51
R44	31	36	15	49
R45	32	36	16	51
R46	32	44	16	50
R47	33	49	17	59
R48	37	48	20	62
R49	32	41	16	50
R50	34	34	20	55
R51	32	25	19	57
R52	31	26	16	50
R53	31	48	19	51
R54	32	26	16	59
R55	33	25	17	53
R56	30	24	16	50
R57	37	26	16	52
R58	33	28	16	55
R59	37	32	19	57
R60	30	26	16	52
R61	35	29	19	58
R62	34	43	19	55
R63	34	33	20	54
R64	32	40	16	65
R65	34	39	16	57
R66	32	40	18	53
R67	39	50	18	58

R68	29	36	19	49
R69	30	35	16	51
R70	30	38	15	51
R71	35	42	17	56
R72	30	41	15	51
R73	31	37	15	50
R74	31	35	17	51
R75	33	42	18	51
R76	31	49	17	60
R77	33	45	17	61
R78	31	37	15	51
R79	32	35	20	56
R80	33	34	18	58
R81	30	40	16	55
R82	29	44	19	55
R83	35	40	17	57
R84	31	40	16	54
R85	33	37	15	58
R86	33	40	17	62
R87	35	43	17	56
R88	37	47	19	58
R89	32	40	17	60
R90	35	42	17	58
R91	35	37	19	57
R92	36	46	19	58
R93	34	45	19	59

R94	33	40	16	55
R95	33	41	17	56
R96	35	48	20	60
R97	34	39	19	62
R98	33	40	17	55
R99	33	39	17	54
R100	34	39	17	54
R101	38	50	20	58
R102	35	36	17	59
R103	35	35	16	62
R104	35	38	18	60
R105	34	43	17	58
R106	32	40	17	56
R107	33	36	19	59
R108	32	36	16	58
R109	32	44	18	56
R110	33	49	17	59

TABULASI VARIABEL KINERJA (Y)

R	PERYATAAN														Y
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
R1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	66
R2	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	58
R3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	53
R4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	42
R5	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	44
R6	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
R7	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	47
R8	2	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	47
R9	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	44
R10	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	49
R11	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	51
R12	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	51
R13	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	59
R14	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	61
R15	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	50
R16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
R17	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	5	4	57
R18	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	53
R19	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	54
R20	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	57
R21	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	53
R22	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	54
R23	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	51
R24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
R25	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	52
R26	2	3	3	3	3	3	2	3	4	4	2	3	3	3	41
R27	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	43
R28	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	45
R29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	44
R30	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	45
R31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	44
R32	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	45
R33	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	45
R34	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	4	3	44
R35	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	44

R36	3	3	4	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	41
R37	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	45
R38	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	44
R39	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	45
R40	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	46
R41	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	44
R42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	43
R43	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	51
R44	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	49
R45	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	51
R46	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	50
R47	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	59
R48	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	62
R49	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	50
R50	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	55
R51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	57
R52	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	50
R53	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	51
R54	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	59
R55	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	53
R56	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	50
R57	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	5	52
R58	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	55
R59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	57
R60	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	52
R61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	58
R62	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	55
R63	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	54
R64	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	65
R65	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	57
R66	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	4	53
R67	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	5	4	4	58
R68	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	49
R69	4	3	4	4	3	4	4	5	3	4	3	3	3	4	51
R70	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	5	51
R71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
R72	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	51
R73	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	5	50

TABULASI PENELITIAN VARIABEL AKUNTABILITAS (X1)

R	PERYATAAN								X1
	1	2	3	4	5	6	7	8	
R1	4	4	4	3	4	4	5	4	32
R2	4	4	4	4	5	5	4	4	34
R3	4	4	4	4	4	4	4	4	32
R4	4	3	2	2	3	2	3	4	23
R5	3	3	3	3	3	3	3	4	25
R6	4	3	2	2	3	2	3	3	22
R7	4	3	2	2	3	2	3	4	23
R8	3	3	3	3	3	3	3	3	24
R9	4	3	2	2	3	2	3	4	23
R10	4	4	4	3	4	4	4	4	31
R11	4	4	4	3	4	4	4	4	31
R12	4	4	5	4	4	4	4	4	33
R13	4	4	4	4	4	4	3	4	31
R14	5	4	4	4	4	4	4	4	33
R15	4	4	4	3	4	4	4	4	31
R16	4	4	4	4	4	4	4	4	32
R17	4	4	4	4	4	4	5	4	33
R18	3	4	4	4	4	3	4	4	30
R19	3	4	4	3	4	4	4	3	29
R20	4	5	4	4	5	4	4	5	35
R21	3	4	4	4	4	3	4	4	30
R22	4	4	3	4	4	3	4	4	30
R23	3	4	4	4	4	4	4	4	31
R24	5	4	5	4	4	4	5	4	35
R25	4	3	2	2	3	2	3	4	23
R26	3	3	3	3	3	3	4	4	26
R27	4	3	2	2	3	2	3	4	23
R28	4	3	2	2	3	2	4	3	23
R29	3	3	3	3	3	3	3	4	25
R30	4	3	2	2	3	2	3	3	22
R31	4	3	2	2	3	2	4	4	24
R32	3	3	3	3	3	3	3	3	24
R33	4	3	2	4	3	2	4	4	26
R34	4	3	2	4	3	2	3	3	24
R35	3	3	3	3	3	3	4	4	26

R36	4	3	2	4	3	2	3	3	24
R37	4	3	2	4	3	2	3	3	24
R38	3	3	3	3	3	3	3	3	24
R39	4	3	2	2	3	2	3	4	23
R40	4	3	2	3	3	2	3	3	23
R41	3	3	3	3	3	3	3	4	25
R42	4	3	2	4	3	2	3	4	25
R43	4	4	4	4	4	4	4	4	32
R44	4	4	3	4	4	4	4	4	31
R45	4	4	4	4	4	4	4	4	32
R46	4	4	4	4	4	4	4	4	32
R47	4	4	4	4	4	4	5	4	33
R48	4	4	5	5	5	5	5	4	37
R49	4	4	4	4	4	4	4	4	32
R50	4	4	4	5	4	4	5	4	34
R51	4	3	4	4	4	5	4	4	32
R52	4	4	3	4	4	4	4	4	31
R53	3	4	3	5	4	5	3	4	31
R54	3	4	3	5	5	5	4	3	32
R55	4	4	4	4	4	4	5	4	33
R56	3	3	4	4	4	4	4	4	30
R57	5	4	5	4	5	5	4	5	37
R58	4	4	4	4	5	4	4	4	33
R59	4	5	4	5	5	5	5	4	37
R60	4	3	4	4	4	4	4	3	30
R61	4	4	4	5	4	5	5	4	35
R62	4	4	4	5	4	5	4	4	34
R63	5	4	4	4	4	4	4	5	34
R64	4	4	4	3	4	4	5	4	32
R65	4	4	4	4	5	5	4	4	34
R66	4	4	4	4	4	4	4	4	32
R67	4	5	5	5	5	5	5	5	39
R68	3	4	4	3	4	4	4	3	29
R69	4	3	4	3	4	4	4	4	30
R70	4	3	4	3	4	4	4	4	30
R71	4	4	5	4	5	4	5	4	35
R72	3	4	4	4	4	4	4	3	30
R73	4	4	4	3	4	4	4	4	31

TABULASI PENELITIAN VARIABEL TRANSPARANSI (X2)

R	PERYATAAN										X2
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
R1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
R2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
R3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
R4	3	3	4	3	3	4	3	2	2	2	29
R5	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	34
R6	3	3	4	3	2	4	4	3	3	3	32
R7	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	33
R8	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	33
R9	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	33
R10	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	37
R11	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	35
R12	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	42
R13	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
R14	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	45
R15	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	37
R16	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	35
R17	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	34
R18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
R19	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	44
R20	4	4	3	5	5	4	3	4	5	3	40
R21	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	40
R22	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	37
R23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
R24	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	43
R25	3	3	4	3	3	4	3	2	2	4	31
R26	3	3	4	4	2	3	4	2	4	4	33
R27	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	35
R28	3	3	4	3	2	3	4	2	4	3	31
R29	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	37
R30	4	3	3	4	3	4	4	2	4	3	34
R31	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	37
R32	4	3	3	4	3	4	4	2	4	2	33
R33	4	4	4	3	2	4	4	2	4	3	34
R34	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	36
R35	3	4	3	3	3	4	4	2	3	4	33

R36	4	3	4	4	2	4	4	2	3	4	34
R37	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	35
R38	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	37
R39	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	36
R40	4	3	4	3	3	4	4	2	4	4	35
R41	4	3	4	4	2	4	4	2	4	3	34
R42	3	4	4	3	2	3	4	2	2	2	29
R43	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	40
R44	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	36
R45	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	36
R46	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44
R47	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
R48	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	48
R49	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
R50	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	34
R51	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	25
R52	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	26
R53	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	48
R54	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	26
R55	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	25
R56	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	24
R57	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	26
R58	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	28
R59	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	32
R60	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	26
R61	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	29
R62	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	43
R63	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	33
R64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
R65	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
R66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
R67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
R68	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	36
R69	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	35
R70	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	38
R71	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	42
R72	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	41
R73	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	37

R74	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	35
R75	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	42
R76	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
R77	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	45
R78	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	37
R79	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	35
R80	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	34
R81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
R82	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	44
R83	4	4	3	5	5	4	3	4	5	3	40
R84	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	40
R85	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	37
R86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
R87	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	43
R88	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	47
R89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
R90	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	42
R91	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	37
R92	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	46
R93	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	45
R94	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	40
R95	4	3	4	5	5	3	4	5	5	3	41
R96	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	48
R97	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
R98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
R99	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39
R100	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
R101	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
R102	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	36
R103	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	35
R104	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	38
R105	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	43
R106	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	40
R107	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	36
R108	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	36
R109	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	44
R110	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49

TABULASI PENELITIAN VARIABEL PARTISIPASI PUBLIK (X3)

R	PERYATAAN				X3
	1	2	3	4	
R1	4	4	4	4	16
R2	4	4	4	4	16
R3	4	4	5	5	18
R4	2	2	3	4	11
R5	2	2	3	4	11
R6	2	2	3	4	11
R7	2	2	3	4	11
R8	2	2	3	4	11
R9	2	2	3	4	11
R10	4	4	4	3	15
R11	4	5	4	4	17
R12	4	5	4	5	18
R13	4	4	5	4	17
R14	4	4	4	5	17
R15	4	4	3	4	15
R16	5	5	5	5	20
R17	5	4	5	4	18
R18	4	4	4	4	16
R19	4	5	5	5	19
R20	4	4	5	4	17
R21	4	3	3	3	13
R22	4	4	3	4	15
R23	4	3	4	5	16
R24	3	4	5	4	16
R25	2	2	3	4	11
R26	2	2	3	4	11
R27	2	2	3	4	11
R28	2	2	3	4	11
R29	2	2	3	4	11
R30	2	2	3	4	11
R31	2	2	3	4	11
R32	2	2	3	4	11
R33	2	2	3	4	11
R34	2	2	3	4	11
R35	2	2	3	4	11

R36	2	2	3	4	11
R37	2	2	3	4	11
R38	2	2	3	4	11
R39	2	2	3	4	11
R40	2	2	3	4	11
R41	2	2	3	4	11
R42	2	2	3	4	11
R43	3	4	4	4	15
R44	5	3	4	3	15
R45	4	4	4	4	16
R46	3	4	4	5	16
R47	4	4	4	5	17
R48	5	5	5	5	20
R49	4	4	4	4	16
R50	5	5	5	5	20
R51	5	5	5	4	19
R52	4	4	4	4	16
R53	4	5	5	5	19
R54	3	4	4	5	16
R55	4	4	5	4	17
R56	4	5	3	4	16
R57	4	4	4	4	16
R58	4	4	4	4	16
R59	4	5	5	5	19
R60	4	4	4	4	16
R61	5	4	5	5	19
R62	4	5	5	5	19
R63	5	5	5	5	20
R64	4	4	4	4	16
R65	4	4	4	4	16
R66	4	4	5	5	18
R67	5	4	4	5	18
R68	4	5	5	5	19
R69	4	4	4	4	16
R70	3	4	4	4	15
R71	4	4	5	4	17
R72	4	4	4	3	15
R73	4	4	4	3	15

R74	4	5	4	4	17
R75	4	5	4	5	18
R76	4	4	5	4	17
R77	4	4	4	5	17
R78	4	4	3	4	15
R79	5	5	5	5	20
R80	5	4	5	4	18
R81	4	4	4	4	16
R82	4	5	5	5	19
R83	4	4	5	4	17
R84	4	4	4	4	16
R85	4	4	3	4	15
R86	4	4	4	5	17
R87	4	4	5	4	17
R88	4	5	5	5	19
R89	4	5	4	4	17
R90	4	4	4	5	17
R91	4	5	5	5	19
R92	5	4	5	5	19
R93	4	5	5	5	19
R94	3	4	5	4	16
R95	4	4	4	5	17
R96	5	5	5	5	20
R97	4	5	5	5	19
R98	4	4	5	4	17
R99	4	4	5	4	17
R100	4	4	5	4	17
R101	5	5	5	5	20
R102	4	4	5	4	17
R103	4	4	4	4	16
R104	5	4	5	4	18
R105	4	5	4	4	17
R106	5	4	4	4	17
R107	5	5	4	5	19
R108	4	4	4	4	16
R109	5	4	4	5	18
R110	4	4	4	5	17

Analisis Data Penelitian

1. Statistic deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y	110	41,00	66,00	53,1273	5,82640
X1	110	22,00	39,00	30,8545	4,16811
X2	110	24,00	50,00	37,7545	5,91559
X3	110	11,00	20,00	15,8000	2,89194
Valid N (listwise)	110				

2. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		110
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	3,19794152
	Absolute	,080
Most Extreme Differences	Positive	,080
	Negative	-,056
Kolmogorov-Smirnov Z		,840
Asymp. Sig. (2-tailed)		,481

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

3. Uji Multikolinaritas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	17,128	2,682		6,387	,000		
X1	,745	,151	,533	4,943	,000	,244	4,093
X2	,117	,058	,118	2,014	,047	,822	1,216
X3	,545	,217	,270	2,515	,013	,246	4,065

a. Dependent Variable: Y

4. Uji Heterokedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-,085	1,702		-,050	,960
	X1	,130	,096	,263	1,355	,178
	X2	,019	,037	,054	,510	,611
	X3	-,138	,137	-,195	-1,007	,316

a. Dependent Variable: ABS_RES

5. Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,836 ^a	,699	,690	3,24288

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

b. Dependent Variable: Y

6. Uji Regresi Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	17,128	2,682		6,387	,000
	X1	,745	,151	,533	4,943	,000
	X2	,117	,058	,118	2,014	,047
	X3	,545	,217	,270	2,515	,013

a. Dependent Variable: Y

7. Uji F**ANOVA^a**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	2585,494	3	861,831	81,952	,000 ^b
Residual	1114,724	106	10,516		
Total	3700,218	109			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1