

**PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI, DAN PARTISIPASI
PUBLIK TERHADAP KINERJA ORGANISASI LAYANAN PUBLIK
(Studi Empiris pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan
Terpadu Kabupaten Pasaman Barat)**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang*



Oleh:
Hendra G. Putra
73428/2006

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2014**

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

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

Nama : Hendra G. Putra
NIM/BP : 73428/2006
Program Studi : Akuntansi
Keahlian : Akuntansi Sektor Publik
Fakultas : Ekonomi

Padang, September 2014

Disetujui Oleh:

Pembimbing 1



Lili Anita, SE, Ak, M.Si
NIP.19710302 199802 2 001

Pembimbing 2



Herlina Helmy, SE, Ak, M.S.Ak
NIP. 19800327 2005012002

**Mengetahui,
Ketua Prodi Akuntansi**



Fefri Indra Arza, SE, M.Sc, Ak
NIP. 19730213 199903 1 003

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

*Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Program Studi
Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang*

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

Nama : HENDRA G. PUTRA

TM/NIM : 2006/73428

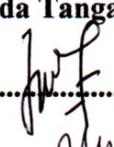
Prog. Studi : Akuntansi

Keahlian : Sektor Publik

Fakultas : Ekonomi

Padang, 19 September 2014

TIM PENGUJI

No. Jabatan	Nama	Tanda Tangan
1. Ketua	: Lili Anita, SE, Ak, M.Si	1. 
2. Sekretaris	: Herlina Helmy, SE, Ak, M.S.Ak	2. 
3. Anggota	: Charoline Cheisviyanny, SE, M. Ak	3. 
4. Anggota	: Nayang Helma Yunita SE, M.Sc	4. 

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hendra Gunawan Putra
NIM/Thn.Masuk : 73428/2006
Tempat/Tgl Lahir : Samalanga, 15 Desember 1987
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Akuntansi Sektor Publik
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Jln. Garuda Induk No. 129 Air Tawar Barat
No. Hp/Telpon : 081947617461
Judul Skripsi : Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi dan Partisipasi Publik Terhadap Kinerja Organisasi Layanan Publik

Dengan ini menyatakan bahwa:

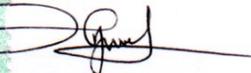
1. Karya tulis atau skripsi saya ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik (Sarjana), baik di UNP maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang telah ditulis atau dipublikasikan kecuali secara eksplisit dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Karya tulis atau skripsi ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh tim pembimbing, tim penguji dan ketua program studi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima Sanksi Akademik berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena karya tulis atau skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan Tinggi.

Padang, 15 September 2014

Yang menyatakan,




Hendra Gunawan Putra
Bp/Nim: 2006/73428

ABSTRAK

Hendra G. Putra (2006/73428) Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, dan Partisipasi Publik terhadap Kinerja Organisasi Layanan Publik. Skripsi. Universitas Negeri Padang, 2014.

Pembimbing I : Lili Anita, SE, MSi, Ak

Pembimbing II : Herlina Helmy, SE, MS.Ak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji 1) Pengaruh akuntabilitas terhadap kinerja organisasi layanan publik, 2) Pengaruh transparansi terhadap kinerja organisasi layanan publik, dan 3) Pengaruh partisipasi publik terhadap kinerja organisasi layanan publik.

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna layanan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Kabupaten Pasaman Barat. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel secara *convenience sampling*. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Data dikumpulkan dengan menyebarkan langsung kuesioner kepada responden yang bersangkutan. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi berganda.

Temuan penelitian menunjukkan: 1) Akuntabilitas berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja organisasi layanan publik dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $6,121 > 1,6608$ (sig 0,000 $< \alpha$ 0,05) yang berarti H_1 diterima. 2) Transparansi berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja organisasi layanan publik dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,393 > 1,6608$ (sig 0,019 $< \alpha$ 0,05) yang berarti H_2 diterima. 3) Partisipasi publik berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja organisasi layanan publik dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,436 > 1,6608$ (sig 0,017 $< \alpha$ 0,05) yang berarti H_3 diterima.

Saran dalam penelitian ini untuk pihak yang terkait dalam pemerintahan antara lain: 1) Pemerintah dituntut untuk lebih meningkatkan kinerjanya dalam melayani masyarakat. 2) Pemerintah juga dituntut untuk melaksanakan akuntabilitas dengan baik sehingga kinerja pemerintah juga dinilai baik oleh masyarakat. 3) Pemerintah sebaiknya lebih transparan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat mengenai kemudahan dalam mengakses informasi prosedur pelayanan dan standar pelayanan dipublikasikan kepada masyarakat. 4) Pemerintah sebaiknya mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. 5) Pemerintah harus lebih maksimal dalam menerapkan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik agar dapat menghasilkan kinerja organisasi layanan publik yang lebih baik, sehingga tidak ada lagi perbedaan antara kenyataan dan harapan masyarakat untuk memperoleh pelayanan dari pemerintah.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Penulis ucapkan pada Allah SWT, karena berkat limpahan rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, dan Partisipasi Publik Terhadap Kinerja Organisasi Layanan Publik**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan studi strata satu pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Rasa terima kasih penulis sampaikan kepada Ibu Lili Anita, SE, MSi, Ak selaku pembimbing I, dan Bapak Herlina Helmy, SE, MS. Ak selaku pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membimbing penulis dalam penelitian ini dan telah banyak memberikan masukan kepada penulis sampai penulis mampu untuk menyelesaikan skripsi ini. Serta berbagai pihak yang berperan dalam membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi.

Oleh karena itu perkenankan penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bapak / Ibu Pembantu Dekan.
2. Bapak ketua Prodi dan Bapak sekretaris Prodi Akuntansi
3. Bapak-bapak dan Ibu-ibu dosen penelaah dan penguji, yang telah bersedia meluangkan waktu untuk menguji penulis.
4. Bapak-bapak Ibu-ibu dosen Fakultas Ekonomi serta karyawan dan karyawan yang telah membantu penulis selama menuntut ilmu di almamater ini.

5. Ayah dan ibu yang telah memberikan do'a, perhatian, dan kasih sayang serta pengorbanan kepada penulis hingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan studi.
6. Kakak-kakak yang telah memberikan motivasi dan pengorbanan baik secara moril maupun materil untuk menyelesaikan studi dan skripsi ini.
7. Teman-teman yang telah memberikan dorongan moril kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Untuk semua pihak yang tidak dapat di sebutkan satu persatu atas dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Dalam rangka penyempurnaan isi skripsi ini penulis mengharapkan sumbangan pikiran para pembaca berupa kritikan dan saran, semoga skripsi ini dapat dijadikan bahan bacaan bagi rekan-rekan dimasa yang akan datang.

Padang, agustus 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II. KAJIAN TEORI	10
A. Kajian Teori	10
1. Kinerja organisasi layanan publik.....	10
a. Pengertian Kinerja	10
b. Pengukuran Kinerja	13
c. Peran Indikator Kinerja	15
d. Evaluasi Kinerja	16
2. Akuntabilitas	17
a. Pengertian Akuntabilitas.....	17

b. Indikator Akuntabilitas.....	19
3. Transparansi.....	20
a. Pengertian Transparansi	20
b. Indikator Transparansi.....	21
4. Partisipasi Publik.....	24
a. Pengertian Partisipasi	24
b. Indikator Transparansi.....	25
B. Penelitian Relevan	25
C. Hubungan Antar Variabel	26
D. Kerangka Konseptual	30
E. Hipotesis	31
BAB III. METODE PENELITIAN	32
A. Jenis Penelitian	32
B. Populasi Dan Sampel	32
C. Jenis dan Sumber Data	34
D. Metode Pengumpulan Data	34
E. Variabel Penelitian	35
F. Instrumen Penelitian	35
G. Pengujian Kualitas Data	37
H. Hasil Uji Coba Instrumen	38
I. Uji Asumsi Klasik	39
J. Teknik Analisis Data	41
K. Definisi Operasional	45

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
A. Sampel dan Responden Penelitian	47
B. Analisis Deskriptis	48
C. Statistik Deskriptif	55
D. Uji Validitas Dan Reabilitas	56
E. Uji Asumsi Klasik	58
F. Hasil Pengujian Model	61
G. Uji Hipotesis	64
H. Pembahasan	66
BAB V. PENUTUP	74
A. Kesimpulan	74
B. Keterbatasan	75
C. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	78

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Instrumen Penelitian	36
2. Nilai <i>Cronbach's Alpha&Corrected Item Total Correlation</i>	39
3. Penyebaran dan Pengembalian Kuesioner	47
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	49
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan.....	49
7. Distribusi Frekuensi Variabel Kinerja Organisasi Layanan Publik	50
8. Distribusi Frekuensi Variabel Akuntabilitas	52
9. Distribusi Frekuensi Variabel Transparansi.....	53
10. Distribusi Frekuensi Variabel Partisipasi Publik	54
11. Statistik Deskriptif	55
12. Nilai <i>Corrected Item Total Correlation</i> Terkecil.....	56
13. Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> Penelitian	57
14. Uji Normalitas	58
15. Uji Multikolinearitas	59
16. Koefisien Determinasi.....	61
17. Koefisien Regresi.....	62
18. Uji F Hitung	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Konseptual	32
2. Uji heterokedastisitas	60

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner Penelitian	80
2. Tabulasi Data Penelitian	83
3. Hasil Analisis Validitas dan Realibilitas.....	87
4. Statistik Deskriptif	92
5. Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heterokedastisitas	92
6. Uji Hipotesis	93

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Organisasi pemerintah daerah merupakan lembaga yang menjalankan roda pemerintah yang sumber legitimasinya berasal dari masyarakat. Kepercayaan yang diberikan oleh masyarakat kepada penyelenggara pemerintah harus diimbangi dengan kinerja yang baik, sehingga pelayanan dapat ditingkatkan secara efektif dan menyentuh pada masyarakat. Oleh karena itu, kinerja organisasi sektor publik kini mendapat sorotan yang lebih, karena masyarakat mulai mempertanyakan manfaat yang mereka peroleh atas pelayanan instansi pemerintah. Pemerintah daerah, sebagai organisasi sektor publik dituntut memiliki kinerja yang berorientasi pada kepentingan masyarakat dan mendorong pemerintah untuk senantiasa tanggap dengan lingkungannya, dengan berupaya memberikan pelayanan terbaik secara transparan dan berkualitas.

Menurut Indra (2006) kinerja adalah gambaran pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/ kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi. Sedangkan Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 mendefinisikan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sehingga kinerja organisasi

layanan

publik

dapat

dikatakan sebagai gambaran pencapaian dari pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh pelayan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan penerima layanan, dalam hal ini masyarakat.

Secara umum kinerja merupakan prestasi yang dicapai oleh organisasi dalam periode tertentu. Oleh karena itu, kinerja organisasi layanan publik yang berkualitas akan mempunyai arti yang sangat penting dalam rangka pelaksanaan pemerintah dan kegiatan pembangunan di daerah.

Pemerintah daerah sebagai pihak yang diserahi tugas menjalankan roda pemerintahan, pembangunan, dan layanan sosial masyarakat wajib menyampaikan pertanggungjawaban kinerja masing-masing organisasi layanan publiknya, yang pada akhirnya akan menunjukkan apakah pemerintah daerah tersebut melalui organisasi-organisasi layanan publiknya telah berhasil menjalankan tugasnya dengan baik. Beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi layanan publik adalah : 1) akuntabilitas (Silvia, 2010; Citra, 2010), 2) Transparansi (Rilla, 2008; Silvia, 2010) dan; 3) Partisipasi publik (Loina, 2003; Andarias, 2009). Seperti pernyataan Prasetyantoko (2008) yang mengatakan bahwa untuk meningkatkan kinerja perlu diterapkan prinsip *good governance* (akuntabilitas, transparansi dan partisipasi)

Sedarmayanti (2004) mengungkapkan bahwa menyiapkan pelayanan sebaik mungkin, perlu dilakukan untuk dapat menghasilkan kinerja secara optimal. Penerapan prinsip transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas diakui sebagai landasan awal pemerintahan yang baik (Dadang, 2007).

Menurut Mardiasmo (2002) akuntabilitas adalah kewajiban pihak pemegang amanah untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya kepada pihak pemberi amanah yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut. Sedarmayanti (2004) juga menjelaskan bahwa akuntabilitas merupakan kewajiban bagi aparatur pemerintah untuk bertindak selaku penanggungjawab dan penanggungjawab atas segala tindakan dan kebijakan yang ditetapkan. 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.

Buruknya kinerja pelayanan publik antara lain dikarenakan belum dilaksanakannya akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Kepmenpan No.26/KEP/M.PAN/2/2004). Ini diperkuat dengan pernyataan Loina (2003) yang mengatakan bahwa akuntabilitas dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Akuntabilitas terkait dengan kejelasan fungsi, pelaksanaan, dan pertanggungjawaban organisasi. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan kepada publik.

Hal ini menegaskan dengan adanya akuntabilitas, dimana organisasi pelayanan publik memberikan pertanggungjawaban atas semua kegiatan yang dilaksanakan, sehingga kinerjanya dapat dinilai baik oleh pihak internal maupun pihak eksternal.

Transparansi dapat diartikan sebagai pelaksanaan tugas dan kegiatan yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan. Mardiasmo (2002) mengungkapkan informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaannya, serta hasil yang telah dicapai dapat diakses atau didapatkan oleh masyarakat dengan baik dan terbuka. 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).

Loina (2003) menyatakan bahwa transparansi dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kepmenpan No.26/KEP/M.PAN/2/2004 menegaskan, buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain dikarenakan belum dilaksanakannya transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan oleh setiap unit instansi pemerintah karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat.

Partisipasi publik 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 publik 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. Sedangkan untuk mengetahui kinerja pemerintah kepada masyarakat, perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan (Kepmenpan No.25/KEP/M.PAN/2/2004).

Menurut Loina (2003) partisipasi publik berpengaruh terhadap kinerja organisasi layanan publik. Partisipasi publik sangat dibutuhkan dalam penyelenggaraan pemerintah karena rakyat sendirilah yang paling paham dengan kebutuhannya. Oleh sebab itu, para warga negara itu harus dirangsang dan dibantu dalam membina hubungan dengan pemerintah. Sehingga kinerja organisasi layanan publik dapat ditingkatkan.

Adapun fenomena yang terjadi di Pasaman Barat yaitubahwa masyarakat cukup sulit berurusan dengan birokrasi. Salah satu contohnya dalam pengurusan izin. Ketiadaan standar waktu, biaya, persyaratan baku, transparansi dan informasi membuat pelayanan birokrasi lamban dan penuh ketidakpastian ditambah juga masih adanya pungutan liar. Apalagi, mental pejabat birokrasi seperti damang (tuan) di zaman Belanda. Mereka menempatkan diri sebagai orang yang minta dilayani, bukan sebagai pihak yang wajib dan bertanggung jawab untuk melayani. Masyarakat juga mengharapkan tidak terjadi memo dalam pelayanan (anti-KKN) dan tidak membedakan pelayanan (misalnya anggota DPRD, pengusaha, UMKM

dilayani dengan sama) (www.yipd.or.id). Isu yang berkembang di masyarakat Pasaman Barat seperti yang dimuat di Warta Andalas pada 9 Oktober 2013, masih ada pejabat SKPD yang meminta uang “terima kasih” atas pengurusan izin usahanya yang katanya untuk tanda tangan Kadis dan juga Bupati.

Dari fenomena diatas dapat terlihat bahwa kinerja organisasi layanan publik masih belum optimal. Hal ini disebabkan salah satunya karena Kantor Pelayanan Perizinan belum sepenuhnya transparan dan akuntabel. Selain itu, masih banyak masyarakat yang tidak ikut berpartisipasi untuk mengawasi maupun mengeluarkan pendapat atau komplain langsung pada pemberi layanan. Padahal partisipasi publik cukup penting untuk peningkatan kinerja instansi pelayanan. Untuk itu pemerintah dituntut untuk memperbaiki hal tersebut, agar untuk kedepannya pemerintah khususnya Kantor Pelayanan dan Perizinan dan instansi terkait dapat menunjukkan kinerja yang lebih baik. Sehingga tidak terjadi lagi keluhan-keluhan dari masyarakat sebagai pengguna layanan.

Adapun penelitian terdahulu yang 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.

Berbeda dengan penelitian sebelumnya, dalam penelitian ini difokuskan pada pengguna layanan Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Pasaman Barat. Alasan peneliti melakukan penelitian di kantor tersebut karena cukup banyaknya masyarakat yang menggunakan layanan, namun masih ada masyarakat yang mengeluhkan kualitas pelayanan di instansi tersebut. 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 Pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Pasaman Barat).**

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 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. Pengertian Kinerja

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 (Indra, 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.

Suryadi dalam Lijan (2006) mendefinikan kinerja sebagai berikut:

Secara etimologi, kinerja berasal dari kata *performance*. *Performance* berasal dari kata *to perform* yang mempunyai beberapa masukan (*entries*): (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 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, 2006).

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 (Indra, 2006).

Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 mendefinisikan pelayanan publik bahwa “pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayan 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 menyuguhi (orang) dengan makanan dan minuman; menyediakan keperluan orang; mengiyakan; menerima; menggunakan (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, 2006).

b. Pengukuran Kinerja

Untuk mengetahui kinerja aparatur pemerintah kepada masyarakat, perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan, melalui penyusunan indeks kepuasan masyarakat (Kepmenpan Nomor Kep/25/M.PAM/2/2004). Penetapan unsur penilaian telah didahului dengan penelitian yang dilaksanakan atas kerjasama Kementrian PAN dengan BPS. Ada 14 unsur 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 ketrampilan 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.

Indikator kinerja menurut Indra (2006) adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan, dengan memperhitungkan indikator masukan, keluaran, hasil, manfaat, dan dampak.

c. Peran Indikator Kinerja

Publikasi indikator kinerja melayani berbagai macam tujuan dasar, yang salah satunya adalah menjamin pertanggungjawaban organisasi sektor publik (agen) (Indra, 2006). Stewart dalam Indra (2006) menyarankan pertanggungjawaban dapat dijaga dengan hanya dua kondisi:

- 1) Agen harus memberikan perhitungan kinerja pelaku.
- 2) Pelaku harus mampu menangani agen dalam perhitungannya.

Prinsip agensi telah dikembangkan dalam konteks sektor Baiman dalam Indra (2006) yang mengidentifikasi pelaku (pemilik) dan agen atau manajer saling terbuka. Pertanggungjawaban dalam sektor publik semakin lama semakin kompleks.

Pengguna atau calon pengguna pelayanan sektor publik harus dapat menangani administrasi laporan pelayanan. Dalam organisasi usaha, pelanggan dipasar yang kompetitif melakukan pengendalian langsung dan memberlakukan sanksi. Hal ini berlawanan dengan praktik pelayanan publik lokal yang monopoli. Pada saat yang sama, banyak calon pengguna layanan atau kelompok yang berkepentingan lainnya tidak mempunyai pengalaman langsung terhadap kualitas pelayanan yang ditawarkan (Indra, 2006).

Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap penyelenggaraan administrasi publik memicu timbulnya gejolak yang berakar pada ketidakpuasan. Tuntutan yang semakin tinggi diajukan terhadap pertanggungjawaban yang diberikan oleh penyelenggara negara atas kepercayaan yang diamanatkan kepada mereka. Dengan kata lain, kinerja instansi pemerintah kini lebih banyak mendapat sorotan, karena instansi masyarakat mulai mempertanyakan manfaat yang mereka peroleh atas pelayanan instansi pemerintah.

Kondisi ini mendorong peningkatan kebutuhan adanya suatu pengukuran kinerja terhadap para penyelenggara negara yang telah menerima amanat dari rakyat. Pengukuran tersebut akan melihat seberapa jauh kinerja yang telah dihasilkan dalam suatu periode tertentu dibandingkan dengan yang telah direncanakan.

d. 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 (Indra, 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.

2. Akuntabilitas

a. Pengertian Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan kejelasan fungsi, pelaksanaan, dan pertanggungjawaban organisasi sehingga pengelolaan perusahaan terlaksana secara efektif (Sedarmayanti, 2004). 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).

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.

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).

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.

b. Indikator Akuntabilitas

Menurut Sedarmayanti (2004), akuntabilitas merupakan kejelasan fungsi, pelaksanaan, dan pertanggungjawaban organisasi sehingga pengelolaan perusahaan terlaksana secara efektif.

- 1) Kejelasan fungsi menyangkut dengan kejelasan fungsi petugas yang memberikan pelayanan
- 2) Kejelasan pelaksanaan menyangkut dengan produk pelayanan yang diterima dengan tepat dan benar, persyaratan teknis dan administratif yang jelas, biaya pelayanan dipungut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 3) Kejelasan pertanggungjawaban menyangkut dengan disediakannya mekanisme pertanggungjawaban bila terjadi kerugian dalam pelayanan publik, diberikannya kompensasi kepada pengguna layanan jika terjadi penyimpangan terkait dengan pelayanan, dan masyarakat diberi kesempatan menilai kinerja pelayanan atau menyampaikan keluhan.

3. Transparansi

a. Pengertian 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 (Mardiasmo, 2002).

b. Indikator Transparansi

Menurut keppmenpan Nomor: 26/KEP/M.PAN/2/2004, 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 seyogyanya 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. Pengertian Partisipasi

Partisipasi adalah prinsip bahwa setiap orang memiliki hak untuk terlibat dalam pengambilan keputusan di setiap kegiatan penyelenggaraan pemerintahan (Loina, 2003). Keterlibatan dalam pengambilan keputusan dapat dilakukan secara langsung atau secara tidak langsung.

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.

Mardiasmo (2002) menyatakan bahwa partisipasi dibangun atas kebebasan berasosiasi dan berbicara. Menurut UNDP dalam Sedarmayanti (2004), setiap orang atau warga negara masyarakat, baik laki-laki maupun perempuan memiliki hak suara yang sama dalam proses pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga perwakilan, sesuai dengan kepentingan dan aspirasinya masing-masing.

Dalam prinsip partisipasi, masyarakat harus mendapat kesempatan luas dalam berperan serta menghasilkan barang dan jasa publik (*public goods and service*) melalui proses kemitraan dan kebersamaan (Sedarmayanti, 2004).

b. Indikator Partisipasi

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.

B. Penelitian Relevan

Rilla (2008) dalam penelitiannya yang 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.

Sedangkan 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.

Dan Liza (2010) dalam penelitiannya yang berjudul pengaruh partisipasi masyarakat dan komitmen organisasi terhadap hubungan pengetahuan eksekutif tentang anggaran dengan pengawasan keuangan daerah. Dimana respondennya adalah para kepala bagian dan sub bagian pada kantor sekretariat daerah masing-masing di kodya Medan dan kabupaten Deli serdang. Liza 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

C. Hubungan Antar Variabel

1. Hubungan Akuntabilitas dengan Kinerja Organisasi Layanan Publik

Akuntabilitas adalah pertanggungjawaban kepada publik atas setiap aktivitas yang dilakukan. Akuntabilitas publik adalah kewajiban pihak pemegang amanah (*agent*) untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggungjawabnya kepada pihak pemberi amanah (*principal*) yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban

tersebut (Mardiasmo 2002).

Penelitian yang dilakukan oleh Silvia (2010) menguji pengaruh transparansi dan akuntabilitas publik terhadap kinerja keuangan daerah pada Pemerintahan Kota Padang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transparansi dan akuntabilitas publik berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja keuangan daerah.

Hal ini menegaskan bahwa dengan dilaksanakannya akuntabilitas dalam pelayanan publik, maka akan meningkatkan kinerja pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas berpengaruh terhadap kinerja organisasi layanan publik.

2. Hubungan Transparansi dengan Kinerja Organisasi Layanan Publik

Salah satu prinsip penting yang mempengaruhi baik tidaknya kinerja pelayanan publik adalah adanya transparansi dalam pelayanan publik. Transparansi penyelenggaraan 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 26/KEP/M.PAN/2/2004).

Seperti halnya hasil penelitian Rilla (2008) dimana menunjukkan bahwa transparansi berpengaruh positif terhadap hubungan antara kualitas pelayanan dengan kinerja Kantor Samsat Kota Padang. Oleh karena itu 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.

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. Sehingga dapat disimpulkan bahwa transparansi berpengaruh terhadap kinerja organisasi layanan publik.

3. Hubungan Partisipasi Publik dengan Kinerja Organisasi Layanan Publik

Menurut Mardiasmo (2002) partisipasi dibangun atas kebebasan berasosiasi dan berbicara. Menurut UNDP dalam Sedarmayanti (2004), setiap orang atau warga negara masyarakat, baik laki-laki maupun perempuan memiliki hak suara yang sama dalam proses pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga perwakilan, sesuai dengan kepentingan dan aspirasinya masing-masing.

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. Untuk itu, dengan adanya partisipasi publik dalam pelayanan publik, maka akan meningkatkan kinerja pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik (Loina, 2003).

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.

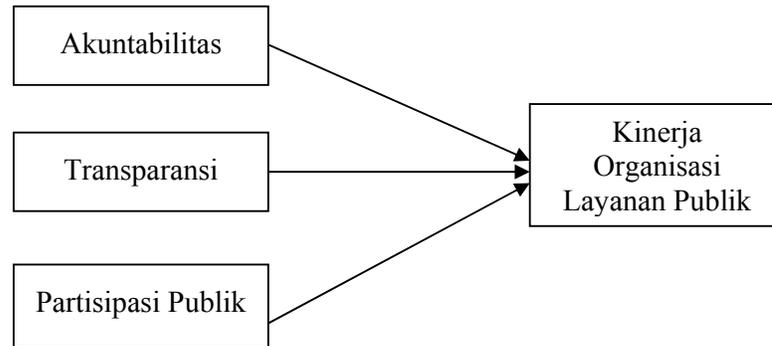
Partisipasi publik tidak hanya dapat dilihat melalui keterlibatan masyarakat di dalam Pemilu saja. Masih banyak pola perilaku informal yang dapat dijadikan patokan dalam menilai tingkat partisipasi dalam suatu masyarakat. Bentuk-bentuk perilaku massa seperti protes, aksi pamflet, ataupun pemogokan, sebenarnya 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 pendapatnya langsung ke forum instansi ataupun media massa tentu instansi tersebut tidak akan menyadari apa yang sebenarnya dibutuhkan masyarakat. Jika terjadi kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang ada, maka kinerja organisasi layanan publik dapat dinilai buruk oleh masyarakat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa partisipasi publik berpengaruh terhadap kinerja organisasi layanan publik.

D. 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 transparansi, dan partisipasi publik sebagai variabel independen.

Kinerja organisasi layanan publik merupakan hasil kinerja atau prestasi kerja suatu organisasi publik dalam rangka mencapai tujuan organisasi dalam periode tertentu. Akuntabilitas merupakan salah satu pendekatan umum yang dapat meningkatkan kinerja. Akuntabilitas merupakan prinsip pertanggungjawaban atas segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya kepada para pemberi amanah. Hal ini menegaskan pentingnya akuntabilitas karena dapat meningkatkan kinerja pemerintah daerah dalam hal ini organisasi layanan publik. Selain itu, untuk memperbaiki kinerja organisasi layanan publik perlu diciptakannya transparansi di setiap unit instansi pemerintah karena kualitas kinerja organisasi layanan publik memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat. Kemudian partisipasi publik juga menjadi penting karena untuk mengetahui kinerja pemerintah dalam hal ini organisasi layanan publik, pendapat masyarakat juga perlu untuk dipertimbangkan. Partisipasi publik sangat dibutuhkan dalam penyelenggaraan pemerintah karena masyarakat sendirilah yang paling paham dengan kebutuhannya, yang pada akhirnya akan merangsang organisasi layanan publik untuk terus meningkatkan kinerjanya.

Untuk lebih jelasnya pengaruh antar variabel independen dengan variabel dependen dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 1
Kerangka Konseptual

E. 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

PENUTUP

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 67,9%. Sedangkan 32,1% 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 Kabupaten Pasaman Barat sudah dinilai baik. Namun, harus lebih ditingkatkan lagi. Diantaranya dengan meningkatkan kemampuan petugas dalam melayani, serta terus untuk meningkatkan kecepatan pelayanannya.
2. Mengenai akuntabilitas, pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat 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 menjad 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.2007. *Mewujudkan Good Local Governance Di Kota Solok*. Jakarta: STIA Kawula Indonesia.
- 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
- Dadang, Solihin. 2007. *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pembangunan Daerah*. Jakarta: STIAKIN
- Husein, Umar. 1999. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Indra, Bastian. 2006. *Akuntansi Sektor Publik*. Jakarta: Erlangga
- Imam, Ghozali. 2007. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: Kep-63/M.PAN/7/2003. Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: Kep-26/M.PAN/2/2004. Tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Akuntabilitas dan Transparansi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: Kep-25/KEP/M.PAN/2/2004. Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Kuncoro, Mudrajad. 2003. *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi: Bagaimana meneliti & menulis tesis?*. Jakarta: Erlangga.
- Loina, Lalolo Krina P. 2003. *Indikator dan Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi & Partisipasi*. Sekretariat Good Public Governance. Badan Perencanaan Pembangunan Nasional Jakarta.
- 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. Diakses tanggal 22 Maret 2014

- Mardiasmo. 2002. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi
- Priyatno, Duwi. 2008. *Mandiri Belajar SPSS*. Cet-2. Yogyakarta : Mediakom.
- 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.
- Sedarmayanti. 2004. *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik)*. Bandung: Mandar Maju
- 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.
- Sekaran, Uma. 2002. *Reseach Methode for Bussiness A Skill Building Approach*, Fourth Edition. Southern Illinois University at Carbondale. John Weley and Sons, inc.
- Warta Andalas. (2013), “Kabid Migas dan Energi Pasbar Terima Gratifikasi, Kadis Terkesan Melindungi” <http://warta-andalas.com/berita-kabid-migas-dan-energi-pasaman-barat-terima-gratifikasi-kadis-terkesan-melindungi.html> (diakses 22, Maret, 2014)
- Yeremias, Keban. 2000. “*Good Governance*” dan “*Capacity Building*” sebagai Indikator Utama dan Fokus Penilaian Kinerja Pemerintahan. Melalui (www.bappenas.go.id)[06/05/2014].
- Yurnaldi. 2009. *Otonomi Daerah*. Melalui (<http://www.yipd.or.id>)[20/03/2010].