

**Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik**  
**(Studi Kantor Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Provinsi Bengkulu)**

---

Darlina\*, Neri Susanti, Rinto Noviantoro  
Fakultas Ekonomi, Universitas Dehasen Bengkulu, Bengkulu, Indonesia.  
\*email korespondensi: [darlenadallen@gmail.com](mailto:darlenadallen@gmail.com)

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
<p>Diterima: 20 Juli 2021 Direvisi: 22 Juli 2021 Disetujui: 29 Juli 2021</p> <p>Kata Kunci: Akuntabilitas, Transparansi, Kualitas Pelayanan</p>	<p>Penelitian ini bertujuan untuk: mengetahui pengaruh akuntabilitas publik terhadap kualitas pelayanan, untuk mengetahui pengaruh transparansi publik terhadap kualitas pelayanan publik, untuk mengetahui pengaruh akuntabilitas publik dan transparansi publik terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Provinsi Bengkulu. Sampel dalam penelitian ini adalah 90 orang responden. Metode yang digunakan dalam pengambilan data untuk penelitian ini adalah kuesioner. Adapun metode analisis data pada penelitian ini adalah uji asumsi klasik, uji hipotesis. Berdasarkan hasil penelitian ini disimpulkan bahwa persamaan garis regresi sebagai berikut: <math>Y = 31,901 + 0,579 (X_1) + 0,296 (X_2)</math> maka a Terdapat pengaruh akuntabilitas (<math>X_1</math>) terhadap kualitas pelayanan publik (<math>Y</math>) berdasarkan hasil uji <math>t_{sig}</math> untuk variabel akuntabilitas (<math>X_1</math>) adalah sebesar 0,021 nilai hitung tersebut tersebut jika di dibandingkan dengan nilai <math>\alpha</math> 0,05 dengan tingkat signifikan 0.021&lt;5%. b. Terdapat pengaruh transparansi (<math>X_2</math>) terhadap kualitas pelayanan publik (<math>Y</math>) berdasarkan hasil uji <math>t_{hitung}</math> untuk variabel transparansi (<math>X_2</math>) adalah sebesar 1,589 nilai thitung tersebut jika di dibandingkan dengan <math>t_{tabel}</math> sebesar 1.6991. karena <math>t_{hitung} &lt; t_{tabel}</math> (1,589&lt;1.6991) dengan tingkat signifikan 0.023&gt;5% maka <math>H_a</math> ditolak dan <math>H_o</math> diterima artinya pengaruh transparansi (<math>X_2</math>) terhadap kualitas pelayanan publik (<math>Y</math>). c. Dari hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS terlihat pada tabel yang diperoleh besarnya <math>F_{hitung}</math> adalah 7,894 sedangkan nilai <math>F_{tabel}</math> digunakan taraf signifikan 5% dengan <math>df = n - k - 1 = 32 - 3 - 1 = 28</math>, sehingga diperoleh hasil <math>F_{tabel}</math> sebesar 2.95 karena <math>F_{hitung} &gt; F_{tabel}</math> (7,894&gt;2.95) maka <math>H_a</math> diterima dan <math>H_o</math> ditolak artinya berpengaruh signifikan dari variabel akuntabilitas (<math>X_1</math>), transparansi (<math>X_2</math>) secara bersama-sama atau simultan terhadap kualitas pelayanan publik (<math>Y</math>).</p>

**PENDAHULUAN**

Gagasan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaruan baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring tuntutan rakyat dan perkembangan di dalam pemerintah itu sendiri. Namun demikian, pembaruan dari kedua sisi tersebut sampai saat ini masih tetap belum memuaskan arti posisi negara, masyarakat dan pemerintah rakyat masih belum menguntungkan dipihak rakyat sebagai pihak yang lemah dan termajinalisasi dalam

kerangka pelayanan. Oleh karena itu, dibutuhkan pembaruan makna, bahwa pemerintah dibentuk bukan untuk melayani dirinya sendiri ataupun dilayani oleh rakyat, melainkan untuk melayani kebutuhan rakyat. Distorsi pelayanan kepada rakyat terjadi manakala keberadaan pemerintah dianggap dapat mengatur segala segi kehidupan manusia, yang dilandasi asumsi bahwa pada dasarnya rakyat tidak mampu mengatur kehidupannya sendiri. Yang pada akhirnya asumsi tersebut berkembang menjadi pengekangan pemerintah terhadap rakyatnya, kontrol yang berlebihan dan rakyat melayani keinginan pemerintah agar kebutuhannya dapat terpenuhi. Kurniawan, (2015:2).

Fungsi utama pemerintah yang merupakan penyelenggara pelayanan publik dan seiring dengan tuntutan perkembangan sudah menjadi seharusnya pemerintah melakukan perbaikan dalam pelayanan publik tersebut. Akan tetapi dewasa ini, kepercayaan masyarakat/publik terhadap kinerja pemerintah atau birokrasi mengalami degradasi yang semakin parah oleh akibat dari lemahnya kinerja aparat-aparat pemerintahan/birokrasi. Kepercayaan dan kehidupan masyarakat menjadi semakin sengsara ketika pemerintah/birokrasi yang seharusnya berperan menghadirkan pelayanan prima kepada publik menjadi didominasi dan ditentukan oleh rezim yang berkuasa sehingga menyebabkan kebalikan daripada pelayanan publik menjadi publiklah yang menjadi pelayan bagi birokrasi, Rusmiati (2014:13).

Pentingnya Akuntabilitas dan Transparansi ini terlihat pada Kepres No.7 Tahun 1999 dimana pemerintah mewajibkan setiap instansi pemerintah pusat maupun daerah sampai eselon II untuk menerapkan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) dan Laporan Akutabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP). Sehubungan pentingnya keterbukaan informasi tentang kegiatan dan aktivitas Pemerintah Daerah juga diterbitkannya Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik (UU-KIP) tentang transparansi kegiatan dan aktivitas Pemerintah Daerah, Liper (2012: 89).

Banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat terhadap pelayanan dari pemerintah baik yang secara langsung maupun melalui media massa, seperti keluhan terhadap prosedur yang berbelit-belit, tidak adanya kepastian jangka waktu penyelesaian, besaran biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak adanya transparansi, dan sikap petugas ataupun pegawai yang kurang responsif. Hal-hal inilah yang menimbulkan citra yang buruk kepada pemerintah. Padahal pegawai negeri sebagai aparat birokrasi selain sebagai aparatur negara dan abdi negara, memiliki peran sebagai abdi masyarakat. Sehingga kepada kepentingan masyarakatlah aparat birokrasi harusnya mengabdikan diri. Aparat birokrasi diharapkan memiliki jiwa pengabdian dan pelayanan kepada masyarakat (Agus Dwiyanto, 2012 :116).

Pelayanan yang di berikan oleh Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Provinsi Bengkulu seperti pelayanan kepada masyarakat terkait dengan penerbitan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang berhubungan dengan pemasukan uang ke kas Negara melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

## **METODE**

Pada penelitian ini data yang digunakan adalah data kuantitatif, yaitu data yang diperoleh dari menyebarkan kuesioner kepada wajib pengguna layanan di Kantor Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Provinsi Bengkulu.

Pada penelitian ini peneliti melakukan perhitungan dengan menggunakan komputer program statistik seperti program SPSS 17. Untuk membahas masalah penelitian dengan menggunakan alat analisis statistik sebagai berikut:

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Heterokedasitas

Menurut Sugiyono (2013:335) uji heterokedasitas dapat dideteksi dengan menganalisis matrik korelasi variable-variable independen atau dengan menggunakan perhitungan nilai standar koefisien beta.

b. Uji Multikolinieritas

Menurut Sugiyono (2013:336) uji multikolinieritas dapat dideteksi dengan menganalisis matrik korelasi variable-variable independen atau dengan menggunakan perhitungan nilai *tolerance* dan VIF. Jika antara variable independen ada korelasi yang cukup tinggi (lebih dari 0,900), maka hal ini menunjukkan adanya multikolinieritas atau jika nilai *tolerance* (kurang dari 0,100), atau nilai VIF (lebih dari 10), maka hal ini menunjukkan adanya multikolinieritas

2. Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Berganda

Model regresi linier sederhana digunakan untuk menganalisis pengaruh dari variabel X terhadap satu variabel Y Sugiyono (2013:339).

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X + \beta_2 X + e_i$$

Keterangan:

Y = Kualitas Pelayanan

$\beta_0$  = Konstanta

$\beta_1, \beta_2$  = Koefisien regresi (akuntabilitas dan transparansi)

$e_i$  = Variabel Pengganggu

X1 Dan X2 = Akuntabilitas dan Transparansi

b. Uji T (Parsial)

Menurut Ghozali, Imam (2010:180) uji parsial dilakukan untuk menentukan signifikan atau tidak masing-masing nilai koefisien regresi ( $b_1, b_2, b_3$ ) secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikat (Y). Pengujian secara parsial menggunakan distribusi t yaitu membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ . Langkah pengujian secara parsial dengan cara menentukan  $H_0$  dan  $H_a$ , yakni:

1)  $H_0: b_1 = 0$  berarti nilai koefisien prediktor variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

2)  $H_a: b_1 \neq 0$  berarti nilai koefisien prediktor variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Rumus uji parsial sebagai berikut:

$$t_{bn} = \frac{b_n}{s_{bn}}$$

Keterangan:

T = nilai t hitung

$b_n$  = konstanta regresi

$S_b$  = kesalahan baku penduga (Ghozali, Imam, 2010:141)

Cara pengujian dengan membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ , apabila :

- 1)  $H_0$  diterima jika  $t_{hitung}$  berada diantara  $-t_{tabel}$  dan  $+t_{tabel}$
- 2)  $H_0$  ditolak jika  $t_{hitung} > -t_{tabel}$  atau  $t_{hitung} > +t_{tabel}$

c. Uji F (Simultan)

Menurut Ferdinand (2014:178) uji simultan ini melibatkan semua variabel bebas (kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual dan perilaku etis) terhadap variabel terikat (kualitas audit) dalam menguji ada tidaknya pengaruh yang signifikan secara simultan. Pengujian secara simultan menggunakan distribusi  $f$  yaitu membandingkan  $f_{hitung}$  dengan  $f_{tabel}$ . Langkah pengujian secara simultan dengan cara menentukan  $H_0$  dan  $H_a$ , yakni:

- 1)  $H_0: b_1, b_2, b_3 = 0$  berarti nilai koefisien regresi prediktor akuntabilitas dan transparansi tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan
- 2)  $H_a: b_1, b_2, b_3 \neq 0$  berarti nilai koefisien regresi prediktor akuntabilitas dan transparansi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Rumus uji  $f$  sebagai berikut:

$$F_{hitung} = \frac{R^2(N-m-1)}{m(1-R^2)}$$

Keterangan

$F$  = Nilai  $F$  Hitung

$R^2$  = Koefisien determinasi berganda

$N$  = Jumlah sampel

$m$  = Jumlah variabel

Cara pengujian dengan membandingkan  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$ , apabila:

- 1)  $H_0$  diterima jika  $f_{hitung} < f_{tabel}$  artinya secara simultan variabel  $X$  tidak berpengaruh terhadap variabel  $Y$ .
- 2)  $H_0$  ditolak jika  $f_{hitung} > f_{tabel}$  artinya secara simultan variabel mempunyai pengaruh terhadap variabel  $Y$ .

d. Koefisien Determinasi ( $R$  square)

Koefisien determinasi adalah uji yang digunakan dalam untuk mengetahui kekuatan hubungan (Sugiyono, 2013:339). Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antar variabel digunakan interpretasi sebagai berikut:

**Tabel 1**

**Kriteria Interval Kekuatan Hubungan Koefisien Determinasi**

No.	Nilai Interval	Kekuatan hubungan
1	0,00-0,199	Sangat Rendah
2	0,20-0,399	Rendah
3	0,40-0,599	Sedang
4	0,60-0,799	Kuat
5	0,80-1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2013)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

## Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu langkah pengujian yang dilakukan terhadap isi (content) dari suatu instrumen, dengan tujuan untuk mengukur ketepatan instrumen yang digunakan dalam suatu penelitian. Uji yang digunakan untuk mengetahui ketepatan suatu alat ukur, sehingga dapat mengungkapkan data dari Variabel. Jika nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka butir kuesioner valid dan jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka kuesioner tidak valid.

**Tabel 2**  
**Hasil Uji Validitas Variabel X<sub>1</sub>**

No. Soal	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
X1	0,567	0,334	Valid
X2	0,444	0,334	Valid
X3	0,557	0,334	Valid
X4	0,512	0,334	Valid
X5	0,599	0,334	Valid
X6	0,765	0,334	Valid
X7	0,665	0,334	Valid

Sumber: Hasil Penelitian

Dari tabel di atas seluruh item pertanyaan kuisisioner untuk variabel X<sub>1</sub> dikatakan valid, artinya semua butir pertanyaan dapat digunakan dalam penelitian ini karena  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan dapat dilanjutkan ke uji reliabilitas.

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Validitas Variabel X<sub>2</sub>**

No. Soal	r <sub>Hitung</sub>	r <sub>Tabel</sub>	Keterangan
X1	0,752	0,334	Valid
X2	0,755	0,334	Valid
X3	0,947	0,334	Valid
X4	0,658	0,334	Valid
X5	0,719	0,334	Valid
X6	0,709	0,334	Valid
X7	0,725	0,334	Valid

Sumber: Hasil Penelitian

Dari tabel di atas seluruh item pertanyaan kuisisioner untuk variabel X<sub>2</sub> dikatakan valid, artinya semua butir pertanyaan dapat digunakan dalam penelitian ini karena  $r_{hitung} < r_{tabel}$  dan dapat dilanjutkan ke uji reliabilitas.

## Tabel 4

### Hasil Uji Validitas Variabel Y

No. Soal	r Hitung	Sig	Keterangan
Y1	0,774	0,334	Valid
Y2	0,897	0,334	Valid
Y3	0,771	0,334	Valid
Y4	0,725	0,334	Valid
Y5	0,902	0,334	Valid
Y6	0,769	0,334	Valid
Y7	0,543	0,334	Valid

Sumber: Hasil Penelitian

Dari tabel di atas seluruh item pertanyaan kuisisioner untuk variabel Y dikatakan valid, artinya semua butir pertanyaan dapat digunakan dalam penelitian ini karena  $r_{hitung} < r_{tabel}$  dan dapat dilanjutkan ke uji reliabilitas

### Uji Realibilitas

Untuk mengetahui reliabilitas suatu alat ukur, instrumen yang dikatakan reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk menguji reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus *Alpha Cronbach*, dikatakan reliabel jika  $Alpha\ Cronbach > 0,50$ . Hasil uji reliabilitas direkap pada tabel berikut:

**Tabel 5**  
Hasil Uji Reliabelitas Variabel X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, dan Y

	Cronbach Alpha	N of Items	$\alpha = 0,50$	Keterangan
X <sub>1</sub>	0,780	7	0,50	Reliabel
X <sub>2</sub>	0,807	7	0,50	Reliabel
Y	0,809	7	0,50	Reliabel

Sumber: Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil tabel diatas, dapat diketahui bahwa seluruh variabel memiliki nilai *alpha cronbach* yang lebih dari 0,60. Maka, butir pertanyaan variabel tersebut dinyatakan *reliabel*. Artinya, semua butir kuisisioner digunakan dalam penelitian karena nilai *alphacronbach* > 0,60

### Uji Normalitas

Pengujian Normalitas data dengan tujuan melihat apakah suatu data terdistribusi secara normal atau tidak secara statistik. Uji normalitas data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan uji *Kolmogov-Smirnov Test*. Dan dikatakan terdistribusi normal apabila nilai signifikan dari pengujian *Kolmogov-Smirnov Test* > 0,05 (5%). Data hasil pengujian dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 6**

**Hasil Uji Normalitas Data  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		X1	X2	Y
N		35	35	35
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	21.14	29.20	20.91
	Std. Deviation	1.648	3.939	3.776
Most Extreme Differences	Absolute	.192	.180	.204
	Positive	.192	.096	.140
	Negative	-.130	-.180	-.204
Kolmogorov-Smirnov Z		1.134	1.067	1.209
Asymp. Sig. (2-tailed)		.153	.205	.108

a. Test distribution is Normal.

Sumber: Hasil Penelitian

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai signifikansi dari pengujian *Kolmogorov-Smirnov Test*. Pada hasil Uji Normalitas dengan menggunakan *Kolmogorov-Smirnov Test* hanya dengan melihat nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* pada output SPSS. Dapat terlihat bahwa data motivasi, perilaku pimpinan dan kinerja karyawan terdistribusi secara normal karena nilai signifikansi > 0,05 (5%) pada masing-masing variabel yaitu 0,153, 0,205 dan 0,108.

**Uji Multikolinieritas**

Multikolinieritas merujuk pada adanya hubungan linier sempurna diantara variabel penjelas dalam suatu regresi. Untuk mendeteksi ada tidaknya gejala multikolinieritas antar variabel independen yang digunakan, dapat diketahui melalui nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor (VIF)*. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Hasil uji multikolinieritas dapat terlihat pada tabel berikut ini

**Tabel 7  
Hasil Uji Multikolinieritas  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	31.901	8.768		3.639	.001		
X1	.579	.236	.561	2.455	.021	.742	1.347
X2	.296	.186	.267	1.589	.023	.742	1.347

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data diolah SPSS

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai *tolerance* karena nilai VIF semua dibawah 10 dan nilai toleransi lebih besar dari 0,1. Dengan demikian variabel independen maka data tersebut terbebas dari multikolinieritas.<sup>1</sup>Pada uji Multikolinieritas ini yang digunakan adalah nilai *collinearitystatistics tolerance* dan VIF saja sedangkan nilai lainnya digunakan pada uji lainnya. Nilai *Unstandardized Coefficients* B digunakan untuk menentukan persamaan regresi, *std error* untuk melihat standar kesalahan atau *error* yang terjadi, *Standardized Coefficients* Beta untuk melihat nilai normalitas, nilai *t* digunakan untuk uji *t*, nilai signifikansi untuk melihat pengaruh antar variabel

### Analisis Regresi Berganda

Uji regresi ini untuk menganalisis besarnya pengaruh dan variabel independen terhadap variabel dependen. Perhitungan ini menggunakan aplikasi SPSS 17 yang terlihat tabel di bawah ini:

**Tabel 8**  
**Hasil Pengujian Regresi Linear Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	31.901	8.768		3.639	.001		
X1	.579	.236	.561	2.455	.021	.742	1.347
X2	.296	.186	.267	1.589	.023	.742	1.347

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data diolah SPSS

Berdasarkan data diatas dapat dilihat persamaan regresi berganda pada variabel akuntabilitas dan transparansi (variabel independen) terhadap kualitas pelayanan Publik (independen) persamaan regresi sebagai berikut:

$Y = 31,901 + 0,579 (X_1) + 0,296 (X_2)$  sedangkan untuk koefisien regresi dari masing-masing variabel dapat di jelaskan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta sebesar 31,904 mempunyai arti bahwa apabila akuntabilitas ( $X_1$ ), transparansi ( $X_2$ ) dengan nol maka kualitas pelayanan publik Kantor Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Provinsi Bengkulu akan konstan sebesar 31,904 hal ini berlaku saat di lakukan penelitian
- b.  $\beta_1 = 0,579$   
Nilai koefisien regresi pada varibel akuntabilitas ( $X_1$ ) sebesar 0,579 memiliki arti apabila nilai variabel akuntabilitas berubah sebanyak satu satuan maka akan diikuti dengan perubahan variabel kualitas pelayanan publik (Y) sebesar 0,579

pada Kantor Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Provinsi Bengkulu dengan asumsi menganggap variabel lain adalah tetap

c.  $\beta_2 = 0,296$

Nilai koefisien regresi pada variabel transparansi ( $X_2$ ) sebesar 0,296 memiliki arti apabila variabel transparansi ( $X_2$ ) berubah sebanyak satu satuan maka akan diikuti dengan perubahan variabel kualitas pelayanan publik (Y) sebesar 0,296 pada Kantor Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Provinsi Bengkulu dengan Asumsi dengan menganggap variabel lain adalah tetap.

### Uji T Parsial

Uji t ini berfungsi untuk menguji hipotesis yang bersifat terpisah dengan  $\alpha =$  Taraf signifikan satu arah pada derajat 0.05 dan derajat bebas (df) = n-k atau (df)  $32-3 = 29$ . Dalam penelitian ini uji t parsial di gunakan untuk menguji apakah terhadap pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat:

**Tabel 9**  
**Hasil Pengujian Uji Parsial**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	31.901	8.768		3.639	.001		
X1	.579	.236	.561	2.455	.021	.742	1.347
X2	.296	.186	.267	1.589	.023	.742	1.347

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data diolah SPSS

Dari perhitungam dengan rumus program SPSS, diperoleh nilai thitung setiap variabel adalah:

- Pengaruh akuntabilitas ( $X_1$ ) terhadap kualitas pelayanan publik (Y) berdasarkan hasil uji  $t_{sig}$  untuk variabel akuntabilitas ( $X_1$ ) adalah sebesar 0,021 nilai hitung tersebut tersebut jika di dibandingkan dengan nilai  $\alpha$  0,05 dengan tingkat signifikan 0.021<5% untuk variabel akuntabilitas ( $X_1$ ) ini berarti  $H_a$  diterima dan  $H_0$  Ditolak
- Pengaruh transparansi ( $X_2$ ) terhadap kualitas pelayanan publik (Y) berdasarkan hasil uji  $t_{hitung}$  untuk variabel transparansi ( $X_2$ ) adalah sebesar 1,589 nilai thitung tersebut jika di dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  sebesar 1.6991. karena  $t_{hitung} < t_{tabel}$  (1,589<1.6991) dengan tingkat signifikan 0.023>5% maka  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima

### Uji F Simultan

Uji simultan ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel akuntabilitas, transparansi secara bersama-sama dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

**Tabel 10**  
**Hasil Pengujian Uji F**  
**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	238.083	3	79.361	7.894	.043 <sup>a</sup>
	Residual	767.917	28	27.426		
	Total	1006.000	31			

a. Predictors: (Constant), X<sub>2</sub>, X<sub>1</sub>

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Data diolah SPSS

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS terlihat pada tabel yang diperoleh besarnya  $F_{hitung}$  adalah 7,894 sedangkan nilai  $F_{tabel}$  digunakan taraf signifikan 5% dengan  $df=n-k-1=32-3-1=28$ , sehingga diperoleh hasil  $F_{tabel}$  sebesar 2.95 karena  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $7,894 > 2.95$ ) maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak artinya berpengaruh signifikan dari variabel akuntabilitas ( $X_1$ ), transparansi ( $X_2$ ) secara bersama-sama atau simultan terhadap kualitas pelayanan publik (Y).

#### Hasil Uji Koefisien Determinasi (R Square)

Berikut ini adalah hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ), hasil uji  $R^2$  digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. Berikut tabel hasil uji  $R^2$  :

**Tabel 11**  
**Hasil Pengujian Uji Parsial**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.774 <sup>a</sup>	.553	.455	5.237	2.370

a. Predictors: (Constant), X<sub>2</sub>, X<sub>1</sub>

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Data diolah SPSS

Nilai R berkisar antara 0 sampai 1, jika mendekati 1 maka hubungan semakin erat tetapi jika mendekati 0 maka hubungan semakin lemah. Dari tabel diatas didapat nilai koefisien determinasi Adjusted R Square  $R^2 = 0,553$ . Nilai ini mempunyai arti bahwa variabel independen secara bersama-sama memberikan sumbangan sebesar 55,3% dalam mempengaruhi variabel dependen dengan kriteria sedang

### **Pengaruh Akuntabilitas Publik Terhadap Kualitas Pelayanan Publik**

Pengaruh akuntabilitas ( $X_1$ ) terhadap kualitas pelayanan publik ( $Y$ ) berdasarkan hasil uji  $t_{sig}$  untuk variabel akuntabilitas ( $X_1$ ) adalah sebesar 0,021 nilai hitung tersebut tersebut jika di dibandingkan dengan nilai  $\alpha$  0,05 dengan tingkat signifikan  $0.021 < 5\%$  untuk variabel akuntabilitas ( $X_1$ ) ini berarti  $H_a$  diterima dan  $H_o$  Ditolak

Akuntabilitas publik menghendaki birokrasi publik dapat menjelaskan secara transparan (*transparency*) dan terbuka (*openness*) kepada public mengenai tindakan atau kebijakan apa yang akan atau telah diambil atau dilakukan oleh pemerintah. Dengan terlaksananya prinsip transparansi maka informasi mengenai penentuan kebijakan publik akan terbuka bagi para *stakeholder*, dengan demikian proses penentuan kebijakan publik tersebut akan dapat diawasi oleh para *stakeholder* maupun pihak luar. Pengawasan merupakan salah satu kriteria dalam akuntabilitas. Jabbara dan Dwivedi (2015) mengemukakan bahwa tujuan akuntabilitas adalah untuk menjelaskan bagaimanakah pertanggungjawaban hendak dilaksanakan, metode apa yang dipakai untuk melaksanakan tugas, bagaimana realitas pelaksanaannya dan apa dampaknya.

Penelitian yang dilakukan oleh Mpuga (2014: 65) menyatakan bahwa akuntabilitas yang lebih baik sangat penting untuk mengurangi terjadinya korupsi dan memperbaiki penyelenggaraan pelayanan publik. Trihastuti dan Meirinawati (2014: 98) menunjukkan bahwa penerapan prinsip akuntabilitas memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

### **Pengaruh Transparansi Publik Terhadap Kualitas Pelayanan Publik**

Pengaruh transparansi ( $X_2$ ) terhadap kualitas pelayanan publik ( $Y$ ) berdasarkan hasil uji  $t_{hitung}$  untuk variabel transparansi ( $X_2$ ) adalah sebesar 1,589 nilai hitung tersebut jika di dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  sebesar 1.6991. karena  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $1,589 < 1.6991$ ) dengan tingkat signifikan  $0.023 > 5\%$  maka  $H_a$  ditolak dan  $H_o$  diterima

Transparansi pelayanan publik antara lain merupakan keterbukaan informasi pelayanan publik baik dari segi waktu, biaya, maupun persyaratan dan prosedur pelayanan (Saxton, 2013: 110). Hal ini sebagai bentuk empati instansi pemerintah untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik. Disamping itu komitmen pegawai dalam pelayanan dan tanggung jawab untuk melaksanakannya mendorong pegawai untuk senantiasa berempati kepada pelanggan dengan senantiasa berusaha untuk memahami kebutuhan pelanggan dan memberikan pelayanan yang terbaik

Penelitian yang dilakukan oleh Setyawan dan Safri (2006) serta Putra (2014) menunjukkan bahwa transparansi publik berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi layanan publik. Penelitian yang dilakukan oleh Lumolos (2016) dan Aini et al. (2016) menunjukkan bahwa transparansi pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Pelaksanaan transparansi pelayanan publik yang memadai akan memberikan dampak pada tidak adanya kecurigaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik. Kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah akan membawa partisipasi masyarakat dalam membayar kewajibannya dengan harapan bahwa pembayaran tersebut akan digunakan untuk penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih baik.

## **Pengaruh Akuntabilitas Publik dan Transparansi Publik Terhadap Kualitas Pelayanan Publik**

Dari hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS terlihat pada tabel yang diperoleh besarnya  $F_{hitung}$  adalah 7,894 sedangkan nilai  $F_{tabel}$  digunakan taraf signifikan 5% dengan  $df=n-k-1=32-3-1=28$ , sehingga diperoleh hasil  $F_{tabel}$  sebesar 2.95 karena  $F_{hitung}>F_{tabel}$  ( $7,894>2.95$ ) maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak artinya berpengaruh signifikan dari variabel akuntabilitas ( $X_1$ ), transparansi ( $X_2$ ) secara bersama-sama atau simultan terhadap kualitas pelayanan publik ( $Y$ ).

Akuntabilitas pelayanan publik dalam proses penyelenggaraan pelayanan pemerintah terkait dengan apakah prosedur yang digunakan sudah cukup baik dalam hal kecukupan sistem informasi akuntansi, sistem informasi manajemen dan prosedur administrasi. Hal ini dimaksudkan agar pemberian pelayanan publik dapat dilakukan dengan cepat, responsif dan murah biaya. Keterbukaan informasi pelayanan publik baik dari segi waktu, biaya, maupun persyaratan dan prosedur pelayanan, memungkinkan bagi masyarakat untuk menilai apakah pelayanan publik yang diterima sesuai dengan informasi pelayanan publik yang telah dijanjikan. Untuk mengkasikan pelayanan public yang sesuai dengan yang dijanjikan, maka harus didukung dengan pelaksanaan pelayanan publik yang akuntabel. Pengaruh transparansi pelayanan public terhadap kualitas pelayanan publik dapat dimoderasi dengan akuntabilitas pelayanan publik melalui kecukupan sistem informasi dan prosedur administrasi serta kepatuhan aparat terhadap standar pelayanan dan komitmen.

## **SIMPULAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian ini dan analisis data, persamaan garis regresi sebagai berikut  $Y = 31,901 + 0,579(X_1) + 0,296(X_2)$  maka:

1. Terdapat pengaruh akuntabilitas ( $X_1$ ) terhadap kualitas pelayanan publik ( $Y$ ) berdasarkan hasil uji  $t_{sig}$  untuk variabel akuntabilitas ( $X_1$ ) adalah sebesar 0,021 nilai hitung tersebut tersebut jika di dibandingkan dengan nilai  $\alpha$  0,05 dengan tingkat signifikan  $0.021 < 5\%$ .
2. Terdapat pengaruh transparansi ( $X_2$ ) terhadap kualitas pelayanan publik ( $Y$ ) berdasarkan hasil uji  $t_{hitung}$  untuk variabel transparansi ( $X_2$ ) adalah sebesar 1,589 nilai  $t_{hitung}$  tersebut jika di dibandingkan dengan  $t_{tabel}$  sebesar 1.6991. karena  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $1,589 < 1.6991$ ) dengan tingkat signifikan  $0.023 > 5\%$ .
3. Dari hasil perhitungan dengan menggunakan SPSS terlihat pada tabel yang diperoleh besarnya  $F_{hitung}$  adalah 7,894 sedangkan nilai  $F_{tabel}$  digunakan taraf signifikan 5% dengan  $df=n-k-1=32-3-1=28$ , sehingga diperoleh hasil  $F_{tabel}$  sebesar 2.95 karena  $F_{hitung}>F_{tabel}$  ( $7,894>2.95$ ) maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak.

### **Keterbatasan**

1. Diharapkan perlu peningkatan akuntabilitas agar di Kantor Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Provinsi Bengkulu dapat meningkatkan keyakinan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

2. Agar dapat meningkatkan transparansi di Kantor Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Provinsi Bengkulu agar tidak ada keraguan dari masyarakat untuk membayar pajak.

### **Implikasi Penelitian**

Diharapkan untuk tidak terpaku hanya menggunakan faktor-faktor dalam penelitian ini yaitu Akuntabilitas, Transparansi namun dapat menambahkan faktor-faktor yang mungkin dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik

### **DAFTAR RUJUKAN**

- Abdul Halim. 2014. *Manajemen Keuangan Sektor Publik problematika penerimaan dan pengeluaran pemerintah*. Jakarta: Salemba Empat.
- Adi Nugroho, Rizal. 2014. "Pengaruh Motivasi, Lama Pendidikan, Biaya Pendidikan Dan Kompetensi Terhadap Minat Mahasiswa Akuntansi Untuk Mengikuti Pendidikan Profesi Akuntansi (Ppak)": Studi Empiris Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta Dan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Agoes, Sukrisno. 2014. *Akuntansi Perpajakan*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat
- Azwar, Saifuddin. 2014. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Baldric Siregar. 2015. *Akuntansi Sektor Publik (Akuntansi Keuangan Pemerintah Daerah Berbasis Akrua)*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN
- Bastian, D.A. 2014. Analisa Pagaruh Citra Merek (Brand Image) dan Kepercayaan Merek (Brand Trust) Terhadap Loyalitas Merek (Brand Loyalty) ADES PT. Ades Alfindo Putra Setia. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*. Volume 2, No. 1, 1-9.
- Ernawati, A. 2018. Hubungan Usia dan Status Pekerjaan Ibu dengan Kejadian Kurang. Energi Kronis pada Ibu Hamil. *Jurnal Litbang Vol.XIV. No.1 Juni 2018*
- Fandy Tjiptono. 2012. *Strategi Pemasaran*, ed. 3, Yogyakarta, Andi
- Hardiyansyah. 2013. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Indra Bastian. 2014. *Sistem Akuntansi Sektor Publik*, edisi 3, Jakarta: Salemba Empat.
- Kurniawan, Hendra dkk. 2015. *Pengaruh Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja dan Kedisiplinan*. Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- Mardiasmo. 2013. *Perpajakan Edisi Revisi*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Mardiasmo. 2016. *Perpajakan Edisi Terbaru 2016*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 2006. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12- 37
- Siregar, Liper. 2012. *Pengaruh Akuntabilitas Publik, dan Transparansi Publik dan Pengawasan Terhadap Pengelolaan APBD Dengan Standar Akuntansi Pemerintahan Sebagai Variabel Moderator Pada Pemerintah Kota Pematangsiantar*. Tesis. Universitas Negeri Medan.

- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wijono. 2013. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Airlangga, Surabaya.
- Wijono. 2015. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Airlangga, Surabaya
- Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 2012. "Problems and Strategies in Services Marketing". *Jurnal of Marketing* Vol. 49. (Spring).