

ABSTRAK

Pengaruh Akuntabilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Jambangan Kota Surabaya

Nama : AMILATUS SHOLICHAH NPM: 1713111088
Pembimbing I : Dra. Tri Prasetyowati, M.Si NIDN : 0727076701, Pembimbing II : Susi
Ratnawati, S.Sos., M.M NIDN : 0717117001
Program Studi Administrasi Publik- Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Bhayangkara Surabaya 2021

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh prinsip - prinsip Good Governance dalam meningkatkan pelayanan publik di Kecamatan Jambangan Kota Surabaya. Indikator yang diteliti secara garis besar meliputi prinsip - prinsip Good Governance yang terdiri dari: partisipasi, aturan hukum, transparansi, daya tanggap, berorientasi konsensus, berkeadilan, efektifitas dan efisien, akuntabilitas. Sedangkan indikator pelayanan publik berdasarkan asas pelayanan publik terdiri dari transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipasi, kesamaan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban. Berdasarkan hasil yang diperoleh dari analisis regresi linier sederhana, pada uji t parsial menghasilkan thitung sebesar 7,308 dengan taraf signifikansi 0,05 (5%) dan $df = n - k$ yaitu $100 - 2 = 98$, sehingga diperoleh hasil ttabel sebesar 1,66055. Dengan demikian $t_{hitung} (7,308) > t_{tabel} (1,66055)$ artinya bahwa variabel tingkat metakognitif mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi belajar. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan menggunakan rumus Regresi Linear Sederhana. Dan untuk pengelolaan datanya menggunakan Program SPSS (Statistical Package For Social Science) 23 For Windows. Sehingga populasi dalam penelitian ini yaitu masyarakat yang menggunakan jasa layanan publik pemerintahan Kecamatan Jambangan Kota Surabaya.

Kata Kunci: Akuntabilitas, Pelayanan Publik ABSTRACT

The Effect of Accountability on the Quality of Public Services in Jambangan District, Surabaya City

This study aims to determine whether there is an effect of the principles of Good Governance in improving public services in Jambangan District, Surabaya City. The indicators studied broadly include the principles of Good Governance consisting of: participation, rule of law, transparency, responsiveness, consensus-oriented, fairness, effectiveness and efficiency, accountability. Meanwhile, public service indicators based on the principles of public service consist of transparency, accountability, conditional, participation, equal rights, as well as the balance of rights and obligations. Based on the results obtained from simple linear regression analysis, the partial t test resulted in a tcount of 7,308 with a significance level of 0.05 (5%) and $df = n - k$, namely $100 - 2 = 98$, so that the ttable result was 1.66055. Thus $t_{count} (7.308) > t_{table} (1.66055)$ means that the metacognitive level variable has a positive and significant influence on learning motivation. The research method used is a quantitative research method using the Simple Linear Regression formula. And for data management using SPSS (Statistical Package For Social Science) 23 For Windows. So that the population in this study is the people who use public services of the government of Jambangan District, Surabaya City.

Keywords: Accountability, Public Service

1. PENDAHULUAN

Gerakan Reformasi berhasil melakukan perubahan dengan jalan menumbangkan rezim Soeharto yang berkuasa selama 32 tahun lebih. Refomasi menuntut perubahan diberbagai lini kehidupan, baik sosial, ekonomi, politik, hukum termasuk dalam konteks Pemerintahan Reformasi merupakan upaya - upaya untuk melakukan perbaikan terhadap kondisi buruknya birokrasi Indonesia sebagai bagian dari usaha perbaikan kehidupan bangsa. Kemudian setelah dilakukannya berbagai perbaikan - perbaikan munculah istilah baru yaitu Good Governance, yaitu penyelenggaraan pemerintahan yang baik yang mempunyai tujuan utama memberikan pelayanan yang lebih baik/prima kepada masyarakat (*excellent services for civil society*).

Good Governance mulai dirintis dan diterapkan sejak era reformasi. Perubahan sistem dituntut untuk proses demokrasi yang bersih, sehingga Good Governance menjadi alat reformasi yang diterapkan dalam pemerintahan. Konsep Good Governance dapat diartikan sebagai acuan dalam proses dan struktur hubungan politik dan ekonomi yang baik. Ada tiga faktor besar yang membentuk lembaga yang disebut *Governance* yaitu pemerintah (*governance*), Sektor Swasta (*private sector*) dan masyarakat (*civil society*). Dalam memahami Governance bagaimana integrasi peran antara pemerintah (birokrasi), sektor swasta dan *civil society* dalam suatu aturan main yang disepakati bersama. Lembaga pemerintah

A. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh akuntabilitas terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Jambangan Kota Surabaya?
2. Berapa besar pengaruh akuntabilitas terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Jambangan Kota Surabaya?

B. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh akuntabilitas terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Jambangan Kota Surabaya.
2. Untuk mengetahui berapa besar pengaruh akuntabilitas terhadap kualitas pelayanan publik di

C. Manfaat Penelitian

1. Secara akademi penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan keilmuan dan pengetahuan dalam dunia akademi pada jurusan Ilmi Administrasi Publik, terutama yang berkaitan dengan manajemen peningkatan kualitas pelayanan bagi masyarakat.
2. Bagi Pemerintah Kecamatan Jambangan Dengan penelitian ini di harapkan bisa menjadi bahan masukan yang berharga bagi Pemerintah Kecamatan Jambangan Kota Surabaya sebagai bahan pertimbangan dalam peningkatan kualitas pelayanan bagi masyarakat.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan, menambah wawasan serta pencerahan kepada Masyarakat mengenai objek yang di teliti.
4. Penulisan Skripsi Ini bermanfaat sebagai saranan penerapan teori yang di peroleh selama di bangku perkuliahan, dengan praktek-praktek sesungguhnya di lapangan sebagai salah satu perwujudan Tri Drama Pengguruan Tinggi di bidang penelitian, dimana dapat meningkatkan keterampilan menganalisa dan menyelesaikan masalah.
5. Dapat di jadikan sebagai Paduan serta menambah dan melengkapi literature pengetahuan bagi mahasiswa yang melakukan penelitian dengan tema yang sama.

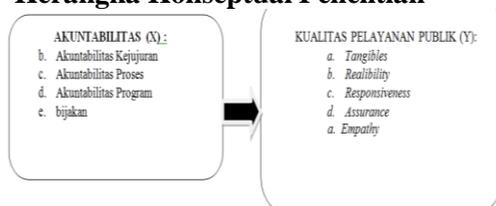
D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini merupakan pernyataan singkat yang disimpulkan dari tujuan penelitian, landasan teori, dan merupakan jawaban sementara atas permasalahan yang dibahas. Suatu hipotesis akan diterima jika hasil analisa data empiris membuktikan bahwa hipotesis tersebut adalah benar, begitu pula sebaliknya. Dari permasalahan yang diangkat diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah :

2. KAJIAN PUSTAKA

Bagian ini berisi kajian literatur yang dijadikan sebagai penunjang konsep penelitian. Kajian literature tidak terbatas pada teori saja, tetapi juga bukti-bukti empiris. Hipotesis penelitian (jika ada) harus dibangun dari konsep teori dan didukung oleh kajian empiris (penelitian sebelumnya). [Times New Roman, 11, normal].

A. Kerangka Konseptual Penelitian



Kerangka berpikir yang baik menjelaskan secara teoritis pertautan antar variabel yang akan diteliti. Jadi secara teoritis perlu dijelaskan hubungan antar variabel independen dan dependen. Oleh karena itu pada setiap penyusunan paradigma penelitian harus didasarkan kerangka berpikir. Penelitian yang berkenaan dengan dua variabel atau lebih, biasanya dirumuskan hipotesis yang berbentuk komparasi maupun hubungan. Oleh karena itu dalam rangka menyusun hipotesis penelitian yang berbentuk hubungan maupun komparatif, maka perlu dikemukakan kerangka berpikir (Sugiyono, 2010:60).

B. Tinjauan Pustaka

Akuntabilitas merupakan salah satu pilar good government yang merupakan pertanggung jawaban pemerintah daerah dalam mengambil suatu keputusan untuk kepentingan publik, dalam hal ini sebagaimana pertanggung jawaban pemerintah daerah terhadap pelayanan publik yang di berikan.

Akuntabilitas adalah istilah yang berasal dari bahasa inggris *accountability* yang berarti pertanggungjawaban atau keadaan untuk dipertanggungjawabkan atau keadaan untuk dimintakan pertanggungjawaban. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) akuntabilitas adalah perihal bertanggung jawab, atau keadaan yang dapat dimintai pertanggungjawaban. Akuntabilitas merupakan salah satu prinsip good governance.

Pihak-pihak yang berkepentingan dengan akuntabilitas pelayanan publik adalah :

- a. Publik dan konsumen pelayanan yang tertarik pada penyajian pelayanan yang

menguntungkan 6 dan bertanggungjawab kepada mereka.

- b. Pemimpin dan pengawas dari pelayanan, yang merupakan pihak berkepentingan terhadap pelayanan.
- c. Penyaji pelayanan sendiri yang tujuan dan keinginannya seringkali berbeda dengan kedua pihak sebelumnya.

Bicara tentang pelayanan tidak dapat lepas dari kualitas dan berikut ini Lovelock (1992 : 225) menyatakan perlunya diperhatikan lima prinsip untuk menyiapkan kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

1. Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan komunikasi material. (*Tangibles. The appearance of physical facilities, equipment, and communication materials*)
2. Handal, yaitu kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki ketergantungan. (*Reliability. The ability to perform the promised service dependably and accurately*)
3. Pertanggungjawaban, yakni rasa tanggungjawab terhadap mutu pelayanan. (*Responsiveness. The willingness to help customers and provide prompt service*)
4. Jaminan, yaitu pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai. (*Assurance. The knowledge an courtesy of employees and their ability to convey trust and confidence*)
5. Empati, perhatian perorangan pada pelanggan. (*Empathy. He provision of caring, individualized attention to customers*).

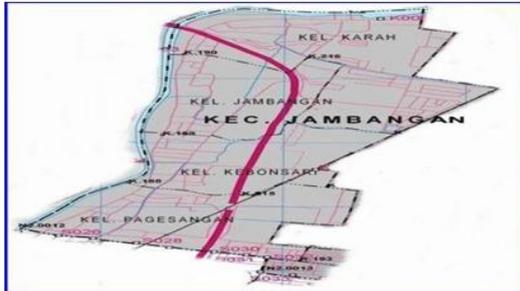
3. GAMBARAN UMUM

A. Sejarah Kecamatan Jambangan

Menurut Peraturan Pemerintah Republic Indonesia Nomor 59 Pasal 10 Tahun 1992 Pemerintah Republik Indonesia membentuk kecamatan jambangan di wilayah kota madya daerah tingkat II Surabaya, yang meliputi wilayah, Kelurahan Karah, Kelurahan Jambangan, Kelurahan Kebonsari Dan Kelurahan Pagesangan. Wilayah kerja Kecamatan Jambangan dahulu merupakan bagian dari Kecamatan Wonocolo yang kemudian pada tahun 1992 Kecamatan Jambangan memisahkan diri dari wilayah kerja Kecamatan Wonocolo.

B. Keadaan Geografis Kecamatan Jambangan

Secara Geografis Kecamatan Jambangan terletak di Kota Surabaya bagian Selatan. Kecamatan ini termasuk sebagai wilayah dataran rendah karena tinggi Kecamatan ini dari permukaan laut sekitar 5 mdpl. Luas total Kecamatan Jambangan adalah 385.167

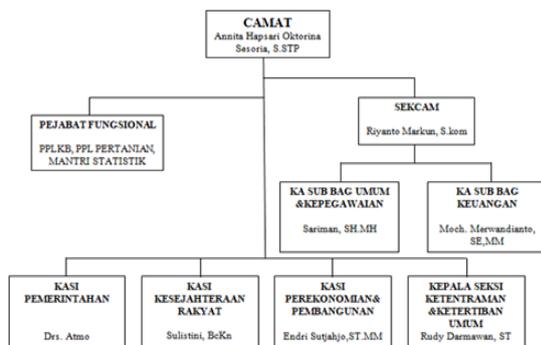


Tabel Batas Wilayah Kecamatan Jambangan

No.	Batas Wilayah	Wilayah
1.	Sebelah Utara	Berbatasan dengan Kecamatan Wonokromo
2.	Sebelah Selatan	Berbatasan dengan Kota Sidoarjo
3.	Sebelah Barat	Berbatasan dengan Kecamatan Karangpilang
4.	Sebelah Timur	Berbatasan dengan Kecamatan Gayungan

Sumber: Data monografi Kecamatan Jambangan Tahun 2021

Gambar Struktur Organisasi Kecamatan Jambangan Tahun 2021



Sumber: Kantor Kecamatan Jambangan Kota Surabaya tahun 2021

C. Penduduk Kecamatan Jambangan

Seperti sebagian besar wilayah Kecamatan di Kota Surabaya yang lain, Kecamatan Jambangan memiliki pertumbuhan jumlah penduduk yang tergolong cepat. Saat ini total jumlah penduduk Kecamatan Jambangan mencapai 52.254 jiwa.

D. Kehidupan Keagamaan Masyarakat Kecamatan Jambangan

Seperti daerah lain di Indonesia, Penduduk di Surabaya sangat majemuk hal itu ditunjukkan oleh data monografi Kecamatan Jambangan yang mencatat bahwa terdapat 5 agama yang dianut masing-masing oleh penduduk Kecamatan Jambangan.

4. Penyajian Data dan Analisis Data

A. Deskripsi Data Umum

Data pada variabel akuntabilitas yang diperoleh dari kuisioner terdiri atas 13 butir pernyataan diberikan kepada pegawai dan masyarakat Kecamatan Jambangan sebanyak 100 responden. Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan program SPSS adalah skor terendah = 15, skor tertinggi = 38, rata – rata (mean) = 28,39, standart deviasi = 5,565.

a. Menghitung Jumlah Kelas Interval

$$K = 1 + 3,3 \log n$$

$$K = 1 + 3,3 \log 100$$

$$K = 1 + 3,3 (2)$$

$$K = 1 + 6,6$$

$$K = 7,6 \text{ dibulatkan menjadi } 8$$

b. Menghitung Rentang Kelas

$$\text{Rentang Kelas} =$$

$$(\text{Nilai Maksimal} - \text{Nilai Minimal})$$

$$= 38 - 15$$

$$= 23$$

c. Menghitung Panjang Kelas

$$\text{Panjang Kelas} = \frac{\text{Rentang kelas}}{\text{Interval kelas}}$$

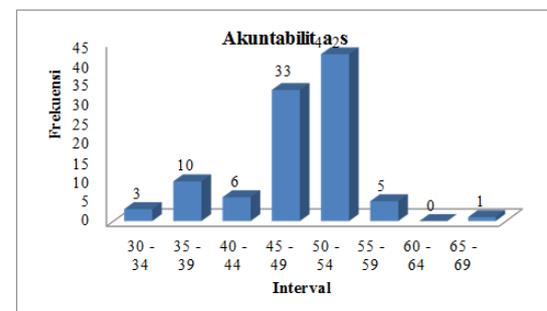
$$= \frac{23}{8} = 2,875$$

dibulatkan menjadi 3

Table 4.1 Distribusi Frekuensi Variabel Akuntabilitas

No.	Interval	Frekuensi	Frekuensi (%)	Kumulatif
1.	15 – 17	7	7%	7%
2.	18 – 20	5	5%	12%
3.	21 – 23	7	7%	19%
4.	24 – 26	5	5%	24%
5.	27 – 29	33	33%	57%
6.	30 – 32	21	21%	78%
7.	33 – 35	12	12%	90%
8.	36 – 38	10	10%	100%
Jumlah		100	100%	100%

Sumber: data diolah



Sumber: data diolah

5. PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang telah dilakukan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Bahwa terdapat pengaruh yang positif antara Akuntabilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Publik, akan tetapi peningkatan dan perbaikan harus terus dilakukan. karena semakin baik Akuntabilitas di Kantor Kecamatan Jambangan Kota Surabaya maka akan semakin baik dan berkualitas pula pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
2. Akuntabilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Publik sudah dilaksanakan dengan cukup baik, namun harus terus dipertahankan dan dimaksimalkan. Hal ini dibuktikan oleh hasil penelitian yang menunjukkan bahwa Akuntabilitas berada pada kategori sedang berdasarkan hasil yang diperoleh dari analisis regresi linier sederhana, pada uji t parsial menghasilkan t_{hitung} sebesar 7,308 dengan taraf signifikansi 0,05 (5%) dan $df = n - k$ yaitu $100 - 2 = 98$, sehingga diperoleh hasil t_{tabel} sebesar 1,66055. Dengan demikian $t_{hitung} (7,308) > t_{tabel} (1,66055)$ artinya bahwa variabel akuntabilitas mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik dan juga hasil jawaban masyarakat yang secara keseluruhan menilai bahwa Akuntabilitas pegawai dan kualitas pelayanan publik telah terlaksana dengan cukup baik.
3. Berdasarkan hasil dari uji koefisien determinasi (R Square) dapat diketahui bahwa nilai R Square sebesar 0,353 yang artinya bahwa pengaruh variabel *independent* (Akuntabilitas) mempengaruhi variabel *dependent* (Kualitas Pelayanan Publik) sebesar 35,3% dan 62% dipengaruhi oleh faktor yang lain.
4. Dari hasil perhitungan koefisien korelasi product moment, Akuntabilitas berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada kantor Kecamatan Jambangan Kota Surabaya dan tingkat hubungannya adalah sedang. Besarnya pengaruh Akuntabilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Jambangan Kota Surabaya adalah sebesar 18,49 % yang diperoleh dari perhitungan Determinan.

B. SARAN

1. Dari segi akuntabilitas, hal yang perlu ditingkatkan adalah dalam memberikan pelayanan pegawai tidak boleh membedakan masyarakat

berdasarkan golongan, suku bangsa,ras, dan terutama gender. Seperti pada penempatan posisi fungsi jabatan sebaiknya tidak hanya memandang bahwa pegawai laki-laki yang paling pantas menduduki posisi jabatan tertinggi namun pegawai perempuan juga pantas menduduki posisi jabatan yang tinggi sesuai dengan kualitas kemampuan yang dimiliki Loyalitas pegawai harus lebih ditingkatkan baik terhadap institusi, pimpinan maupun sesama rekan kerja.

2. Dari segi kualitas pelayanan publik hal yang perlu ditingkatkan adalah kualitas yang sudah dibangun untuk menciptakan kepuasan masyarakat dipertahankan dengan sikap ramah pegawai, berpenampilan baik serta mengerti kebutuhan dan menindak lanjuti keluhan yang disampaikan oleh masyarakat. Selain itu pelayanan hendaknya dilakukan secara lebih mudah cepat dan sesuai dengan prosedur dan perundang-undangan yang berlaku.
3. Kecepatan menanggapi komplain atau pengaduan. Lebih meningkatkan menginformasikan ke publik tentang kepastian waktu penyampaian jasa, meningkatkan pemberian layanan yang segera/cepat bagi publik, Kesiapan untuk membantu publik, dan Kesiapan untuk merespon permintaan publik.
4. Untuk peneliti selanjutnya sebaiknya dapat menambahkan variabel yang belum dicantumkan pada penelitian ini.

6. REFERENSI

- Bank Dunia dalam Miftahthoha, *Transparansi dan Pertanggung-jawaban Publik Terhadap tindakan Pemerintah*, masalah seminar hukum nasional ke7, Jakarta 1999.
- Denhardt, V.Janet dan Denhardt, B.Robert. 2013. *Pelayanan Publik Baru Dari Manajemen Steering ke Serving*. Bantul : Kreasi Wacana.
- Faustion, Cardoso Gomes. 1995. *Manajemen Sumber Daya*

- Manusia*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Ghazali, Imam. 2009. *Aplikasi Multivariat dengan Program SPSS*. Cetakan Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hamidi, 2004. *Metode Penelitian Kualitatif (Aplikasi Praktis Pembuatan Proposal dan Laporan. Penelitian)*. Malang: UMM Press.
- Moenir, H., A.S. 1997. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: PT Bumi Aksara. Nazir, Mohammad. 2005. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Soekarno, Soejono. 1995. *Penilaian Organisasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Strauss Anselm, Juliet Corbin. 2003. *Dasar-Dasar Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabet
- Sutrisno, Edi, 2011. *Budaya Organisasi. Kencana Prenada Media Group*. Jakarta. Tjandra, Riawan W dkk. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : C.V ANDI OFFSET

Internet:

- <https://www.daftarinformasi.com/pengertian-good-governance/>
- <https://www.materibelajar.id/2016/02/materi-pelayanan-publik-indikator.html>
- <https://www.daftarinformasi.com/pengertian-good-governance/>
- <https://hardiwinoto.com/good-government-governance/>