



JURNAL AKUNTANSI  
Volume 13 Nomor 1 Januari-Juni 2018 21-29  
<http://jurnal.unsil.ac.id/index.php/jak>  
ISSN: 1907-9958 (Print)

---

## PENGARUH AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (SURVEI PADA DINAS DAERAH KOTA TASIKMALAYA)

Iwan Hermansyah<sup>a,\*</sup>, Rani Rahman<sup>b</sup>, Maman Suherman<sup>c</sup>

<sup>a</sup> Universitas Siliwangi, Indonesia

<sup>b</sup> Universitas Siliwangi, Indonesia

<sup>c</sup> Universitas Siliwangi, Indonesia

[\\*iwanhermansyah@unsil.ac.id](mailto:iwanhermansyah@unsil.ac.id)

*Diterima: Juni 2018. Disetujui: Juni 2018. Dipublikasikan: Juni 2018*

---

### ABSTRACT

*The purpose of this research is to know: (1) Implementation of Accountability, Transparency and Quality of Public Service, (2) Accountability Relation with Transparency, (3) Influence of Accountability and Transparency partially to Quality of Public Service. (4) Influence of Accountability and Transparency simultaneously to the Quality of Public Service. The research method used is descriptive method of analysis with survey approach. The analysis tool used is path analysis (path analysis). Hypothesis testing partially by using t test and simultaneously by using F test with significant level ( $\alpha = 0,05$ ). The results showed that: (1) Accountability, Transparency and Quality of Service. Public has been well implemented. (2) The relationship between accountability and transparency has a positive and significant relationship, (3) Influence of Accountability and Transparency partially significant to Quality of Public Service, (4) Influence of accountability and transparency simultaneously have significant effect to public service quality.*

**Keywords:** *Accountability, Transparency, Quality of Public Service.*

### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui : (1) Penerapan Akuntabilitas, Transparansi dan Kualitas Pelayanan Publik, (2) Hubungan Akuntabilitas dengan Transparansi, (3) Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi secara parsial terhadap Kualitas Pelayanan Publik.(4) Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi secara simultan I terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif analisis dengan pendekatan survei. Alat analisis yang digunakan adalah analisis jalur (path analysis). Pengujian hipotesis secara parsial dengan menggunakan uji t dan secara simultan dengan menggunakan uji F dengan tingkat signifikan ( $\alpha = 0,05$ ). Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) Akuntabilitas, Transparansi dan Kualitas Pelayanan .Publik telah dilaksanakan dengan baik. (2) Hubungan antara akuntabilitas dengan transparansi mempunyai hubungan yang positif dan signifikan , (3) Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik, (4) Pengaruh akuntabilitas dan transparansi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

**Kata Kunci:** Akuntabilitas, Transparansi, Kualitas Pelayanan Publik.

---

## PENDAHULUAN

Dalam kiprahnya suatu pemerintahan dalam suatu negara, terutama pemerintahan daerah senantiasa mengupayakan agar dapat melayani masyarakatnya dengan baik, sehingga dapat tercipta suatu pelayanan yang memberikan kepuasan kepada Publik.

Dalam prakteknya pelayanan publik masih ditemukan adanya pelayanan yang diwarnai oleh pelayanan yang sulit untuk diakses, prosedur yang berbelit-belit ketika harus mengurus suatu perizinan tertentu, biaya yang tidak jelas serta terjadinya praktek pungutan liar (pungli), berindikasikan rendahnya kualitas pelayanan publik oleh aparatur pemerintah.

Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang optimal. Salah satu upaya Pemerintah adalah dengan melakukan penerapan prinsip yang paling mendasar dari good governance (pemerintahan yang baik), yaitu akuntabilitas dan transparansi. United Nation Development Program mengungkapkan bahwa tanpa transparansi tidak akan ada akuntabilitas, tanpa akuntabilitas transparansi menjadi tidak akan berarti, transparansi adalah syarat bagi terlaksananya prinsip akuntabilitas, meskipun secara normatif prinsip ini berhubungan secara sejajar. Transparansi dan akuntabilitas secara konsep saling berhubungan. Akuntabilitas terkait erat dengan instrumen untuk kegiatan kontrol terutama dalam hal pencapaian hasil pada pelayanan publik dan menyampaikannya secara transparan kepada masyarakat karena akuntabilitas berkaitan dengan pertanggungjawaban terhadap masyarakat melalui akses informasi dan keterbukaan. Diharapkan dengan dilaksanakannya akuntabilitas dan transparansi dapat tercapai dengan optimal.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 26/KEP/M.PAN/6/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Maksud ditetapkannya petunjuk teknis ini adalah sebagai acuan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas transparansi dan akuntabilitas pelayanan, sementara tujuan ditetapkannya petunjuk teknis ini adalah untuk memberikan kejelasan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik dalam melaksanakan pelayanan publik agar berkualitas sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, Pemerintah Kota Tasikmalaya mengeluarkan Peraturan Daerah Kota Tasikmalaya Nomor 8 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah yang telah dirubah dengan Peraturan Daerah Kota Tasikmalaya Nomor 6 Tahun 2012 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah Kota Tasikmalaya. Dinas Daerah Kota Tasikmalaya termasuk dari Organisasi Perangkat Daerah yang memberikan pelayanan publik secara langsung bagi masyarakat Kota Tasikmalaya. Masing-masing Dinas Daerah Kota Tasikmalaya memiliki UPTD atau Unit Pelayanan Langsung yang merupakan unsur pelaksana operasional Dinas.

Permasalahannya dengan masuknya Dinas daerah Kota Tasikmalaya menjadi Organisasi Perangkat Daerah, ternyata belum sepenuhnya dapat meningkatkan pelayanan publik. Fakta di lapangan, masih ada masyarakat yang kebingungan untuk mencari pelayanan yang sesuai dengan yang dibutuhkan. Seperti untuk membuat SIUP (Surat Ijin Usaha Perdagangan), masyarakat ada yang mendatangi Dinas Koperasi, Usaha Mikro, Kecil dan Menengah, Peindustrian dan Perdagangan. Padahal pembuatan SIUP sudah menjadi tugas BPPT (Badan Pelayanan Perijinan Terpadu). Kemudian ditambah dengan

adanya kesulitan dan pelanggaran terhadap prosedur pelayanan, yaitu seringkali masyarakat menginginkan jalan cepat tetapi prosedur belum lengkap dan mitra kerja yang kurang responsif terhadap peraturan yang ditetapkan yang membantu proses penyelesaian tetapi persyaratan administratif tidak lengkap yang tentunya akan mempengaruhi terhadap kualitas pelayanan. Kejadian tersebut merupakan salah satu contoh kecil dari kurangnya penerapan akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan publik yang terjadi di Dinas Daerah Kota Tasikmalaya.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi terhadap Kualitas Pelayanan Publik Survei pada Dinas Daerah Kota Tasikmalaya”.

## METODE PENELITIAN

Objek penelitian adalah sesuatu yang akan menghasilkan karakteristik-karakteristik atau sifat-sifat yang akan menjadi perhatian peneliti (Achmad, Harapan: 2003). Objek dalam penelitian ini terdiri dari: Akuntabilitas, transparansi dan variable Kualitas Pelayanan. Unit analisis penelitian ini adalah Kepala UPTD/Unit Pelayanan Langsung dari masing-masing Dinas daerah Kota Tasikmalaya Untuk mengisi variable X1 (Akuntabilitas dan X2 (Transparansi), sedangkan untuk kuesioner variable Y (Kualitas pelayanan Publik) diisi oleh masyarakat yang langsung dari masing – masing UPTD/Unit Pelayanan Langsung. Penelitian ini bersifat penjelasan (*explanatory research*), akan menjelaskan secara mendalam hubungan sebab akibat antara variabel penelitian atau tentang sesuatu hal (Copper, Schindler :2005), alat statistik yang digunakan adalah Analisis Jalur (*path analysis*).

Populasi dalam penelitian meliputi seluruh Dinas Daerah Kota Tasikmalaya, dengan menggunakan metode survey.

Sedangkan variabel yang akan diteliti meliputi:

1. Akuntabilitas Publik ( $X_1$ ) dengan indikator yang digunakan untuk mengukur akuntabilitas adalah Akuntabilitas Kejujuran dan Akuntabilitas Hukum, Akuntabilitas Proses, Akuntabilitas Program, Akuntabilitas Kebijakan.
2. Transparansi ( $X_2$ ) dengan indikator dalam mengukur transparansi ini adalah Informatif (Informativeness), Keterbukaan (*Openness*), Pengungkapan (*Disclosure*).
3. Kualitas Pelayanan Publik (Y) dengan indikator kualitas pelayanan publik adalah Kenampakan Fisik (*Tangibles*), Reliabilitas (*Reliability*), Responsifitas (*Responsiveness*), Kompetensi (*Competence*), Kesopanan (*Courtesy*), Kredibilitas (*Credibility*), Keamanan (*Security*), Komunikasi (*Communications*), Akses (*Acces*), Pengertian (*Understanding the costumer*).

Alat analisis yang digunakan meliputi uji validitas (uji kesahihan) dan uji reliabilitas (uji konsistensi), yang bertujuan untuk menguji kualitas dari instrumen penelitian yang digunakan (Uma Sekaran: 2003; Cooper, Schindler: 2005). Menurut Sekaran (2003), skala likert memiliki skala interval. Sedang alat analisis menggunakan path analysis.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Akuntabilitas, Transparansi dan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Daerah Kota Tasikmalaya

Dari hasil penelitian penulis tentang Akuntabilitas pada Dinas Daerah Kota Tasikmalaya, maka tanggapan responden atas Akuntabilitas yang diterapkan pada UPTD/Unit Pelayanan Langsung yang ada di Dinas Daerah Kota Tasikmalaya adalah

1.643 termasuk klasifikasi sangat baik. Hal ini membuktikan bahwa Dinas Daerah Kota Tasikmalaya adanya peninjauan secara berkala mengenai standar pelayanan minimal dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat demi memberikan kepuasan kepada layanan masyarakatnya, demikian pula halnya Dinas Daerah Kota Tasikmalaya, selama ini Selalu melakukan perbaikan jika terjadi penyimpangan dari capaian yang telah distandarkan bagi Dinas Daerah Kota Tasikmalaya. Disamping itu pula membuktikan pula bahwa Dinas Daerah Kota Tasikmalaya selalu melakukan koreksi jika terjadi penyimpangan dari capaian yang telah distandarkan agar kelemahan atau kekurangan yang ada bisa diminimalisir dengan baik, agar kepuasan masyarakat dapat tercipta dengan baik serta didukung oleh komitmen dan sistem kerja yang mengutamakan terpenuhinya akuntabilitas kejujuran dan hukum, akuntabilitas proses, akuntabilitas program dan akuntabilitas kebijakan.

Sedangkan tentang Transparansi pada Dinas Daerah Kota Tasikmalaya, maka tanggapan responden atas Transparansi yang diterapkan pada Dinas Daerah Kota Tasikmalaya adalah 1.213 termasuk klasifikasi sangat baik. Artinya, secara keseluruhan penerapan Transparansi pada Dinas Daerah Kota Tasikmalaya sudah dilaksanakan dengan sangat baik. Hal ini didukung oleh manajemen dan pelaksanaan pelayanan publik yang di informasikan kepada masyarakat dengan jelas.

Hasil penelitian tentang Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Daerah Kota Tasikmalaya, maka tanggapan responden atas Kualitas Pelayanan Publik yang diterapkan pada Dinas Daerah Kota Tasikmalaya adalah 2.023 termasuk klasifikasi sangat baik ini berarti bahwa Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Daerah Kota Tasikmalaya sudah dilaksanakan dengan sangat baik. Hal ini

didukung oleh upaya pegawai dalam memberikan pelayanan semaksimal mungkin sehingga bisa memberikan kepuasan kepada masyarakat masyarakat.

### **Hubungan antara Akuntabilitas dengan Transparansi**

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS yang terdapat dalam tabel correlation, diketahui nilai koefisien korelasi sebesar 0,818 yang menunjukkan besarnya hubungan atau korelasi antara variabel  $X_1$  (Akuntabilitas) dengan variabel  $X_2$  (Transparansi) mempunyai hubungan yang positif yaitu sebesar 0,818 dan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena  $0,000 < 0,05$  berarti tolak  $H_0$  atau terima  $H_a$  yang artinya antara variabel  $X_1$  (Akuntabilitas) dengan variabel  $X_2$  (Transparansi) memiliki hubungan yang signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa dengan meningkatnya akuntabilitas maka transparansi pun akan meningkat, begitupun sebaliknya. Melalui transparansi akan tercipta kepercayaan timbal-balik antara pemerintah dan masyarakat karena masyarakat diberikan kesempatan untuk mengetahui kebijakan yang akan atau telah diambil oleh pemerintah. Kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah merupakan modal yang penting untuk berjalannya pemerintahan. Tingkat kepercayaan akan melahirkan dukungan kepada pemerintah dalam menjalankan program-programnya.

Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh United Nation Development Program, hubungan akuntabilitas dan transparansi yaitu tanpa transparansi tidak akan ada akuntabilitas, tanpa akuntabilitas transparansi menjadi tidak akan berarti, transparansi adalah syarat bagi terlaksananya prinsip akuntabilitas, meskipun secara normatif prinsip ini berhubungan secara sejajar. Transparansi dan akuntabilitas secara konsep saling berhubungan. Akuntabilitas terkait erat dengan instrumen untuk kegiatan kontrol terutama dalam hal

pencapaian hasil pada pelayanan publik dan menyampaikannya secara transparan kepada masyarakat karena akuntabilitas berkaitan dengan pertanggungjawaban terhadap masyarakat melalui akses informasi dan keterbukaan.

### **Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi secara Parsial terhadap Kualitas Pelayanan Publik**

Merujuk pada hipotesis yang diajukan mengenai “Akuntabilitas secara Parsial berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Daerah Kota Tasikmalaya”, Dari hasil perhitungan SPSS versi 16.0 (Tabel Coefficient), diperoleh nilai koefisien beta atau koefisien standar (*Standardized Coefficient*) untuk variabel  $X_1$  (Akuntabilitas) terhadap variabel Y (Kualitas Pelayanan Publik) adalah sebesar 0,100. Ini berarti antara akuntabilitas dengan kualitas pelayanan publik mempunyai hubungan yaitu sebesar 10,0% dengan kategori rendah (Sugiyono, 2006:214). Sedangkan nilai koefisien determinasi adalah sebesar 0,01 ( $0,100^2$ ), menunjukkan bahwa besarnya pengaruh akuntabilitas terhadap kualitas pelayanan publik adalah sebesar 1,0%. Artinya 1,0 % variabilitas variabel kualitas pelayanan publik dipengaruhi secara parsial oleh variabel bebas yaitu akuntabilitas. Dengan kriteria tolak  $H_0$  jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka berdasarkan perhitungan SPSS pada lampiran 5 diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,107. Dengan mengambil taraf signifikansi  $\alpha$  sebesar 5% maka  $t_{tabel}$  sebesar 2,017 sehingga  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,107 > 2,017$ ) dengan tingkat signifikansi  $0,041 < 0,05$ . Dikarenakan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka kaidah keputusannya adalah tolak  $H_0$  atau terima  $H_a$ , artinya akuntabilitas secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, apabila akuntabilitas pada UPTD/Unit Pelayanan Langsung yang ada di Dinas Daerah Kota Tasikmalaya

dilaksanakan dengan baik, maka kualitas pelayanan publik juga akan semakin baik.

Hasil ini relevan menurut Felicio and John Abraham yang dikutip oleh Aril Fiszbein (2005:43) hubungan akuntabilitas dan kualitas pelayanan publik adalah *these social accountability mechanisms sought to improve the quality of publik service*. Artinya mekanisme akuntabilitas Publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Untuk mengetahui pengaruh transparansi secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik, maka dilakukan uji hipotesis. Hipotesis yang diajukan adalah “Transparansi secara Parsial berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Daerah Kota Tasikmalaya”, yang berarti apabila transparansi dilaksanakan dengan baik, maka akan menyebabkan kualitas pelayanan publik semakin baik pula.

Untuk menguji hipotesis diatas, maka dilakukan pengolahan atas data hasil penelitian. Dari hasil perhitungan SPSS versi 16.0 (Tabel Coefficient), diperoleh nilai koefisien beta atau koefisien standar (*Standardized Coefficient*) untuk variabel  $X_2$  (Transparansi) terhadap variabel Y (Kualitas Pelayanan Publik) adalah sebesar 0,901. Ini berarti antara transparansi dengan kualitas pelayanan publik mempunyai hubungan yaitu sebesar 90,1% dengan kategori tinggi (Sugiyono, 2006: 214). Sedangkan nilai koefisien determinasi adalah sebesar 0,812 ( $0,901^2$ ), menunjukkan bahwa besarnya pengaruh transparansi terhadap kualitas pelayanan publik adalah sebesar 80,2%. Artinya 80,2% variabilitas variabel kualitas pelayanan publik dipengaruhi secara parsial oleh variabel bebas yaitu transparansi.

Dengan kriteria tolak  $H_0$  jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka berdasarkan perhitungan SPSS pada lampiran 06 diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 18,924. Dengan mengambil taraf signifikansi  $\alpha$  sebesar 5% maka  $t_{tabel}$  sebesar

2,017 sehingga  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $18,924 > 2,017$ ) dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Dikarenakan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka kaidah keputusannya adalah tolak  $H_0$  atau terima  $H_a$ , artinya transparansi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, apabila transparansi pada UPTD/Unit Pelayanan Langsung yang ada di Dinas Daerah Kota Tasikmalaya dilaksanakan dengan baik, maka kualitas pelayanan publik juga akan semakin meningkat.

Hasil penelitian ini relevan menurut Archon Fung, Mary Graham, David Weil (2005:5) mengatakan bahwa *targeted transparency policies have also been crafted to improve the fairness and quality of publik services*. Yang artinya target kebijakan transparansi juga telah dibuat untuk meningkatkan keadilan dan kualitas pelayanan publik. Dapat disimpulkan bahwa prinsip transparansi dibuat agar menciptakan keadilan tanpa pandang bulu sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

### **Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi secara Simultan terhadap Kualitas Pelayanan Publik**

Untuk mengetahui pengaruh akuntabilitas dan transparansi secara simultan terhadap kualitas pelayanan publik, maka dilakukan uji hipotesis. Hipotesis yang diajukan adalah "Akuntabilitas dan Transparansi secara simultan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Daerah Kota Tasikmalaya", yang berarti apabila akuntabilitas dan transparansi dilaksanakan dengan baik, maka akan menyebabkan kualitas pelayanan publik semakin baik pula.

Untuk menguji hipotesis diatas, maka dilakukan pengolahan atas data hasil penelitian. Dari hasil perhitungan SPSS versi 16.0 (Tabel Coefficient), diperoleh data mengenai nilai R (koefisien korelasi)

dan R Square/ $R^2$  (koefisien determinasi). Nilai R menunjukkan besarnya hubungan atau korelasi antara akuntabilitas dan transparansi terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 0,984. Ini berarti antara akuntabilitas dan transparansi terhadap kualitas pelayanan publik mempunyai hubungan yaitu sebesar 98,4% dengan kategori tinggi (Sugiyono, 2006:214). Sedangkan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) menunjukkan besarnya pengaruh antara akuntabilitas dan transparansi terhadap kualitas pelayanan publik, yaitu sebesar 0,969 atau 96,9 %. Artinya 96,9% variabilitas variabel kualitas pelayanan publik dipengaruhi secara simultan oleh variabel bebas yang dalam hal ini adalah akuntabilitas dan transparansi. Pengaruh variabel lainnya (faktor residu) terhadap kualitas pelayanan publik selain akuntabilitas dan transparansi adalah sebesar  $1 - 0,969 = 0,031$  atau 3,1 %.

Dengan kriteria tolak  $H_0$  jika  $F_{hitung} >$  dari  $F_{tabel}$ , maka berdasarkan perhitungan SPSS pada lampiran 6 diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 645,543. Dengan mengambil taraf signifikansi  $\alpha$  sebesar 5% maka  $F_{tabel}$  sebesar 3,23 sehingga  $F_{hitung} > F_{tabel}$  ( $645,543 > 3,23$ ) dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 yang berarti lebih kecil dari tingkat  $\alpha = 0,05$ . Dikarenakan  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka kaidah keputusannya adalah tolak  $H_0$  atau terima  $H_a$ , artinya akuntabilitas dan transparansi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

Hal ini berarti apabila akuntabilitas dan transparansi pada UPTD/Unit Pelayanan Langsung yang ada di Dinas Daerah Kota Tasikmalaya dilaksanakan secara bersamaan dengan baik, maka pencapaian kualitas pelayanan publik pada UPTD/Unit Pelayanan Langsung yang ada di Dinas Daerah Kota Tasikmalaya akan semakin meningkat.

Pelayanan publik merupakan salah satu output dari terciptanya prinsip dasar good governance. Dengan cara membentuk

pemerintah yang transparan dan akuntabel dalam memberikan pelayanan dapat menciptakan pelayanan kepada publik yang optimal dan berkualitas yang mengacu pada kepuasan masyarakat atas pelayanan yang di berikan yang artinya Akuntabilitas, Transparansi, dan Kualitas Pelayanan Publik saling berhubungan dalam menunjang berjalannya sistem pemerintahan, karena dengan adanya akuntabilitas dan transparansi maka kualitas pelayanan akan semakin tinggi, dengan adanya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat maka masyarakat pun akan terpuaskan dengan pelayanan tersebut.

Hal ini relevan menurut Muhammad Umar Syadat Hasibuan (2008:312) mengatakan bahwa perbaikan kualitas pelayanan publik dapat diarahkan untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan berorientasi keadilan (*democratic governance*). Dalam format *good governance*, prasyarat untuk mencapai pelayanan publik yang berkualitas juga menuntut pentingnya akuntabilitas dan transparansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan sehingga tercapai pelayanan publik yang berkualitas, dan juga kemampuan pemerintah untuk mendayagunakan energi publik dalam proses kebijakan.

Berdasarkan hasil penelitian, banyak faktor lain yang bisa mempengaruhi kualitas pelayanan publik selain dari akuntabilitas dan transparansi pada UPTD/Unit Pelayanan Langsung yang ada di Dinas Daerah Kota Tasikmalaya. Namun pada intinya, dari hasil penelitian ini akuntabilitas dan transparansi cukup berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik pada UPTD/Unit Pelayanan Langsung yang ada di Dinas Daerah Kota Tasikmalaya.

## SIMPULAN

1. UPTD/Unit Pelayanan Langsung yang ada di Dinas Daerah Kota Tasikmalaya pada umumnya telah menerapkan akuntabilitas, transparansi dan kualitas pelayanan publik dengan sangat baik. Hal ini terlihat dari interpretasi nilai total jawaban responden mengenai akuntabilitas, transparansi dan kualitas pelayanan publik menunjukkan kategori sangat baik. Artinya ruang lingkup akuntabilitas yang mencakup akuntabilitas kejujuran & hukum; akuntabilitas proses; akuntabilitas program dan akuntabilitas kebijakan; transparansi yang mencakup informatif; keterbukaan dan pengungkapan serta kualitas pelayanan publik yang diukur dari kenampakan fisik; reliabilitas; responsivitas; kompetensi; kesopanan; kredibilitas; keamanan; komunikasi; akses dan pengertian telah dilaksanakan dengan sangat baik oleh UPTD/Unit Pelayanan Langsung yang ada di Dinas Daerah Kota Tasikmalaya.
2. Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan path analysis, maka Akuntabilitas berhubungan positif dengan Transparansi. Artinya, semakin meningkat akuntabilitas maka akan diikuti dengan semakin meningkatnya transparansi, demikianpun sebaliknya.
3. Berdasarkan uji hipotesis, dapat ditarik kesimpulan bahwa akuntabilitas dan transparansi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada UPTD/Unit Pelayanan Langsung yang ada di Dinas Daerah Kota Tasikmalaya. Artinya, akuntabilitas yang baik akan terciptanya terhadap kualitas pelayanan yang baik pula, demikian

pula dengan diterapkannya transparansi yang baik akan memberikan kontribusi terciptanya kualitas pelayanan yang baik pula

4. Pengujian secara simultan menunjukkan bahwa, akuntabilitas dan transparansi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Artinya, dengan akuntabilitas dan transparansi dilaksanakan secara bersamaan dengan baik, maka akan memberikan kontribusi yang berarti terhadap terciptanya kualitas pelayanan publik pada UPTD/Unit Pelayanan Langsung yang ada di Dinas Daerah Kota Tasikmalaya akan lebih baik. Jadi, dengan membentuk pemerintah yang transparan dan akuntabel dalam memberikan pelayanan dapat menciptakan pelayanan kepada publik yang optimal serta berkualitas yang mengacu pada kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan.

## REFERENSI

- Achmad Bachrudin, Harapan L. Tobing. (2003). *Analisis Data Untuk Penelitian Survei Dengan Menggunakan Lisrel 8*. FMIPA. Unpad Bandung.
- Archon Fung, Mary Graham, dan David Weil. (2005). *Full Disclosure: The Perils and Promise of Transparency*. New York: Cambridge University Press.
- AUSAID (Australian Assistance for International Development). (2006). *Good Governance: Guiding Principles for Implementation*.
- Dwiyanto, Agus. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Fiszbein, Aril. (2005). *Politicians and Providers: The Latin American Experience With Service Delivery Reform*. Washington Dc : The World Bank (ISBN 978-8213-6089-7).
- Husein, Umar. (2000). *Metodologi Penelitian, Aplikasi dalam Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ibrahim, Amin. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Indriantoro dan Sutomo. (2002). *Metode Penelitian Bisnis untuk Manajemen dan Akuntansi*. Jogjakarta: BPFE.
- Jusman, Iskandar. (2001). *Metode Penelitian Sosial*. Garut: Unigal.
- Klaus Deininger dan Paul Mpuga. (2004). *Does Greater Accountability Improve the Quality of Delivery of Public Services Evidence from Uganda*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/26/M.PAN/2/2004.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum.
- Kusnaedi. (2005). Analisis Jalur dan Aplikasi dengan Program SPSS dan LISREL 8. Jurusan Pendidikan Ekonomi (JPE). PFIPS: Universitas Pendidikan Indonesia. Bandung.
- Lukman, Sampara. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Lolina Lalolo Krina P. (2003). *Indikator*

- dan Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi, dan Partisipasi.* Jakarta: Badan Perencanaan Pembangunan Nasional.
- Mardiasmo. (2002). *Akuntansi Sektor Publik.* Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Nogi Tangkilisan, Hassel. (2005). *Manajemen Publik.* Jakarta: Grasindo.
- Peraturan Daerah Kota Tasikmalaya Nomor 6 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah Kota Tasikmalaya.
- Peraturan Daerah Kota Tasikmalaya Nomor 8 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kota Tasikmalaya.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2003 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah, Dinas Daerah merupakan bagian dari perangkat daerah yang berperan sebagai unsur pelaksana Pemerintah Kabupaten/Kota.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter, dan Standar Pelayanan Minimal.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Somantri, Ating dan Sambas Ali Muhidin. (2006). *Aplikasi Statistik dalam Penelitian.* Bandung: Pustaka Setia.
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Administrasi.* Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. (2007). *Statistika Untuk Penelitian.* Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta.
- Sulistoni, G. (2003). *Fiqh Korupsi: Amanah Vs Kekuasaan.* Nusa Tenggara Barat: SOMASI.
- Syadat Hasibuan, Muhammad Umar. (2008). *Revolusi Politik Kaum Muda.* Jakarta
- Tjiptono, Fandy, 2004. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS).* Yogyakarta: Andi Offset
- Uma, Sekaran. 2006. *Research Method for Bussines.* Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Widodo, Joko. (2001). *Good Governance, Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi.* Surabaya: Insan Cendekia.