

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah di Indonesia mengalami perubahan seiring dengan adanya perkembangan dan kemajuan teknologi. Perubahan-perubahan tersebut, terjadi pada berbagai bidang terutama di bidang pelayanan publik. Berbicara tentang layanan publik, rakyat menuntut pemerintahan bertanggung jawab untuk menyediakan berbagai pelayanan publik dan menjalankan fungsi yang diwajibkan berdasarkan fungsi yang ada. Pemerintah yang mempunyai kinerja yang baik dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya adalah sebagai perwujudan konsep otonomi daerah. Kinerja dapat terlihat dari keberhasilan yang telah ditargetkan pada saat perencanaan cara birokrat. Timbulnya konsep *good governance* karena adanya ketidakpuasan pada kinerja pemerintah yang dipercaya sebagai penyelenggara urusan publik *Good governance* memiliki beberapa indikator seperti efektif, Partisipatif, transparan, akuntabel, produktif dan sejajar. Oleh karena itu masyarakat membutuhkan pemerintahan yang transparansi dan akuntabilitas dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Pemerintah yang transparan dan akuntabel terhadap kinerja, akan mendapatkan kepercayaan dan dukungan yang total dari masyarakat yang dilayaninya dalam menjalankan fungsinya.

Akuntabilitas merupakan salah satu indikator dalam mengukur sistem penyelenggaraan pelayanan publik, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan,

bentuk kewajiban penyelenggaraan kegiatan publik menjelaskan dan menjawab segala hal menyangkut Langkah dari seluruh keputusan dan proses yang dilakukan, serta pertanggungjawaban terhadap hasil dan kinerjanya. Kinerja pemerintah adalah kualitas pelayanan publik yang dapat memberikan manfaat terhadap peningkatan kualitas kehidupan masyarakat. Transparansi merupakan salah satu aspek mendasar bagi terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Perwujudan tata pemerintahan yang baik mensyaratkan adanya keterbukaan, keterlibatan dan kemudahan akses bagi masyarakat terhadap proses penyelenggaraan pemerintah.

Keterbukaan dan kemudahan informasi penyelenggaraan pemerintahan, memberikan pengaruh untuk mewujudkan berbagai indikator lainnya. Transparansi dan akuntabilitas adalah dua hal yang saling berhubungan di dalam penyelenggaraan pengelolaan keuangan baik pemerintahan maupun perusahaan. 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 juga memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk mengetahui kebijakan atau keputusan yang telah ditetapkan pemerintah. Timbulnya permasalahan

akuntabilitas dan transparansi merupakan salah satu persoalan dalam pelaksanaan pemerintah daerah yang hingga saat terus dikaji pelaksanaannya oleh pemerintah. Hal ini dapat dilihat dari kurang antusiasnya pemerintah, baik masyarakat untuk ikut serta dalam mengetahui tentang keuangan yang sedang dikelola, sehingga belum adanya transparansi bagi setiap masyarakat. Menguatnya tuntutan pelaksanaan akuntabilitas dan transparansi menjadi hal penting bagi masyarakat sehingga tidak terlepas dari keinginan masyarakat terhadap pelaksanaan pemerintah yang bersih dari Kolusi, Korupsi, dan Nepotisme (KKN). Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, sebagai upaya transparansi maka informasi laporan keuangan harus dipublikasikan, agar masyarakat mengetahui dan bisa melakukan analisis yang diperlukan dalam rangka mengevaluasi kinerja.

Kecamatan Silou Kahean adalah Kecamatan yang berada di kabupaten Simalungun, Provinsi Sumatera Utara, Indonesia. Kecamatan Silou Kahean terdiri dari 16 Desa dengan jumlah penduduk 18.662 jiwa. Pastiya memiliki kepentingan dalam hal, kepengurusan Administrasi. Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Silou Kahean memberikan pelayanan Kepada masyarakat terkait Pembuatan kartu keluarga baru, surat pindah warga, pengaktifan kartu yang belum aktif, surat kematian, surat keterangan tanah dan kartu miskin. Yang menjadi fenomenanya adalah adanya ketidakterbukaan dan kesulitan serta pelanggaran terhadap prosedur pelayanan, yaitu seringnya 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 dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan 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 dan kurangnya situs online sebagai penyedia informasi bagi masyarakat dan kurangnya transparansi pengelolaan keuangan.

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan serta dipaparkan dalam latar belakang masalah tersebut, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul skripsi ini : **Pengaruh transparansi dan akuntabilitas pengelolaan keuangan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Camat Silou Kahean Kabupaten Simalungun**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah Transparansi Pengelolaan Keuangan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Silou Kahean Kabupaten Simalungun?
2. Apakah Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Silou Kahean Kabupaten Simalungun?
3. Apakah Transparansi dan Akuntabilitas berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Silou Kahean Kabupaten Simalungun?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka yang menjadi tujuan penelitian ini, yaitu :

1. Untuk mengetahui pengaruh Transparansi terhadap kualitas pelayanan di Kantor Camat Silou Kahean Kabupaten Simalungun.
2. Untuk mengetahui pengaruh Akuntabilitas terhadap kualitas pelayanan di Kantor Camat Silou Kahean Kabupaten Simalungun.
3. Untuk mengetahui pengaruh Transparansi dan Akuntabilitas pengelolaan keuangan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Camat Silou Kahean Kabupaten Simalungun.

1.4 Manfaat Penelitian

Secara umum penelitian ini dapat diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada pihak-pihak yang berkepentingan, yaitu:

1. Bagi Pemerintahan Silou Kahean Kabupaten Simalungun

Penelitian ini dapat menjadi rujukan dalam pengambilan keputusan, untuk menganalisis pengaruh transparansi dan akuntabilitas pengelolaan keuangan terhadap kualitas pelayanan pada pemerintahan Silou Kahean Kabupaten Simalungun.

2. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan dalam pengembangan ilmu akuntansi berkaitan dengan pengaruh transparansi dan Akuntabilitas pengelolaan terhadap kualitas pelayanan pada pemerintahan Silou kahean Kabupaten Silou Kahean.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini merupakan sarana untuk menambah pengetahuan tentang pengaruh transparansi dan akuntabilitas pengelolaan terhadap kualitas pelayanan pada pemerintahan Silou Kahean kabupaten Simalungun diharapkan menjadi acuan bagi peneliti berikutnya, dalam rangka pengembangan ilmu mengenai topik ini.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Kualitas Pelayanan

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Jasa pelayanan yang baik dan prima akan dirasakan oleh masyarakat, apabila instansi maupun perusahaan yang menyediakan jasa pelayanan tersebut benar-benar dapat melayani secara santun dan profesional dengan kualitas standar pelayanan, prosedur yang baik, lancar, aman, tertib, ada kepastian biaya dan waktu, serta hukum atas jasa pelayanan yang telah diberikan. Masyarakat akan merasakan kepuasan apabila menerima pelayanan yang baik dan profesional dari penyedia pelayanan. Jika mereka memperoleh kepuasan atas layanan yang diberikan, maka akan timbul kepercayaan dari masyarakat sebagai pengguna jasa untuk menggunakan kembali layanan tersebut. Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

2.2 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman Agar layanan dapat memuaskan pelanggan atau sekelompok orang yang dilayani maka harus diperhatikan beberapa indikator sebagai berikut :

1. Daya Tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap, cepat dan antusias.
2. Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, profesional dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, sehingga pelanggan merasa lebih bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
3. Bukti Langsung (*tangibles*) meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.
4. Keandalan (*reliability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan
5. Empati (*empathy*) kedekatan dan kemudahan untuk mencapai sarana layanan dan melakukan hubungan, ramah tamah, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pelanggan.¹

2.2.1 Efektivitas Pelayanan Publik

Pada prinsipnya efektivitas pelayanan publik merupakan segala usaha yang ditempuh demi terwujudnya tujuan organisasi, meskipun dengan keterbatasan sumber-sumber yang dimilikinya. Suatu pekerjaan dapat dikatakan efektif apabila tujuan dan sasaran yang dicapai sesuai dengan rencana. Guna menjamin efektivitasnya perlu ditekankan mengenai adanya pendelegasian atau pembagian wewenang, tugas dan tanggung jawab secara transparan/jelas dan tegas. Sehingga siapa melakukan apa dan bertanggung jawab kepada siapa secara tegas diatur. Oleh karenanya efektivitas pelayanan publik menjadi prasyarat utama bagi pelaksanaan proses pelayanan.

Menurut Gaeblar menyatakan bahwa **Efektivitas didefinisikan berbeda dengan efisiensi, efisiensi merupakan ukuran berapa biaya untuk masing-**

¹ Parasuraman, **Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Muzakki Membayar Zakat**, Universitas Airlangga, Surabaya, 2013, Jurnal Ekonomi Syariah dan Terapan Vol. 6 No. 9, Hal 100-101.

masing output (volume unit yang diproduksi), sedangkan efektivitas adalah ukuran kualitas output itu.²

Dengan demikian kualitas menjadi prasyarat bagi output, kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan, jika kepuasan terpenuhi dengan pelayanan yang berkualitas atau dengan kata lain efektivitas lebih menekankan kepada kualitas pelayanan publik. Untuk mengukur efektivitas organisasi diperlukan kriteria-kriteria seperti produksi, efisiensi, kepuasan, keadaptasian dan pengembangan.

Bertolak dari pendapat tersebut tampak bahwa yang dimaksud dengan efektivitas pelayanan publik adalah tingkat pencapaian sasaran pelayanan publik yang tercermin dari adanya produktivitas kerja, fleksibilitas atau adaptasi, kepuasan masyarakat, efisiensi dan pencarian sumber daya.

2.3 Transparansi

Transparansi memberikan informasi keuangan yang terbuka dan jujur kepada masyarakat, berdasarkan pertimbangan bahwa masyarakat memiliki hak untuk mengetahui secara terbuka dan menyeluruh atas pertanggungjawaban pemerintah, dalam pengelolaan sumber daya yang dipercayakan kepadanya dan ketaatannya pada peraturan perundang-undangan.

Menurut Coryanata Transparansi sebagai berikut

Transparansi di bangun di atas dasar arus informasi yang bebas, seluruh proses pemerintahan lembaga – lembaga dan informasi perlu diakses oleh pihak- pihak yang berkepentingan, dan informasi yang tersedia harus memadai agar dapat dimengerti dan di pantau.³

² Gaebler, **Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Perwakilan Pemerintahan Daerah**, 2016.

³Coryanta, **Analisis Pengaruh Akuntabilitas Dan Transparansi Pengelolaan Keuangan Daerah Terhadap Kinerja Pemerintahan Daerah**, Jurusan Akuntansi Universitas Bengkulu, Jurnal Fairness Vol. 3, No. 1, 2013.

Tersedianya dokumen dan anggaran dan mudah di akses, tersedianya laporan pertanggung jawaban yang tepat waktu terakomodasi suara atau usulan rakyat dan terdapat sistem pembenaran informasi kepada publik. Penyelenggaraan pemerintah yang transparan akan memiliki kriteria yaitu adanya pertanggungjawaban yang terbuka, adanya aksesibilitas terhadap laporan keuangan, adanya publikasi laporan keuangan hak untuk tau hasil audit dan ketersediaan informasi kinerja.

Pasal 4 ayat 7 peraturan Menteri dalam Negeri Republik Indonesia No. 37 Tahun 2000 tentang pedoman pengelolaan keuangan Daerah, Transparansi juga memiliki arti keterbukaan organisasi dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak-pihak yang menjadi pemangku kepentingan.

Peraturan Pemerintah No. 71 Tahun 2010 tentang SAP, Transparansi berarti wujud pemberian informasi keuangan yang terbuka dan jujur kepada masyarakat luas berdasarkan pertimbangan bahwa masyarakat memiliki hak untuk mengakses secara terbuka dan menyeluruh atas pertanggungjawaban pemerintah berupa laporan tanpa ada yang dirahasiakan dari publik dalam setiap proses pengelolaan keuangan yang dapat dipercayakan kepada organisasi dan ketaatannya pada peraturan perundang-undangan yang berlaku. Transparansi 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 merupakan hal yang penting bagi pelaksanaan fungsi- fungsi pemerintah dalam

menjalankan mandat dari rakyat. Mengingat pemerintah saat memiliki kewenangan mengambil berbagai keputusan penting yang berdampak bagi orang banyak, pemerintah harus menyediakan informasi yang lengkap mengenai apa yang dikerjakannya.

Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa transparansi adalah memberikan informasi yang terbuka baik itu mengenai informasi keuangan maupun kebijakan yang diambil oleh pemerintah serta menjamin akses bagi setiap orang atau masyarakat dalam memperoleh informasi tersebut. Transparansi menjadi sangat penting bagi pelaksanaan fungsi-fungsi pemerintah dalam menjalankan mandat dari rakyat. Mengingat pemerintah saat memiliki kewenangan mengambil berbagai keputusan penting yang berdampak bagi orang banyak, pemerintah harus menyediakan informasi yang lengkap mengenai apa yang dikerjakannya. Dengan transparansi, kebohongan sulit untuk disembunyikan. Dengan demikian transparansi menjadi instrumen penting yang dapat menyelamatkan uang rakyat dari perbuatan korupsi.

2.3.1 Indikator Transparansi

Menurut Andi Karlina Indikator transparansi terdiri dari 4 bagian yaitu :

- 1. Ketersediaan dan aksesibilitas dokumen artinya dokumen dapat dengan mudah diperoleh setiap orang yang datang untuk mengurus sesuatu atau sekedar berkunjung.**
- 2. Kejelasan dan kelengkapan informasi adalah penyediaan informasi yang mudah dipahami tentang prosedur, biaya dan program yang dapat diakses secara mudah dan langsung.**
- 3. Keterbukaan proses yaitu adanya publikasi kepada pihak yang membutuhkan tentang proses- proses kegiatan.**

4. Kerangka regulasi yang menjamin transparansi adalah penyedia layanan melakukan sesuai prosedur pelaksanaan.⁴

2.3.2 Karakteristik Transparansi

Prinsip transparansi pelaksanaan harus terbuka pada setiap tindakannya siap menerima kritikan atau masukan serta dapat dipertanggungjawabkan dan hal ini dapat dijelaskan pada karakteristik transparansi yang harus diperhatikan.

Menurut Mardiasmo menyatakan karakteristik transparansi sebagai berikut:

- 1) ***Informativeness* (Informatif)**
Pemberiaan arus informasi, berita, penjelasan mekanisme, prosedur data, fakta kepada *stakeholders* yang membutuhkan informasi secara jelas dan akurat.
- 2) ***Openness* (Keterbukaan)**
Keterbukaan informasi publik memberi hak kepada setiap orang untuk memperoleh informasi dengan mengakses data yang ada di badan publik, dan menegaskan bahwa setiap informasi publik itu harus bersifat terbuka dan dapat diakses oleh setiap pengguna informasi publik.
- 3) ***Disclosure* (Pengungkapan)**
Pengungkapan kepada masyarakat atau publik (*stakeholders*) atas aktivitas dan kinerja finansial. Pengungkapan sendiri dibedakan menjadi dua yaitu pengungkapan wajib dan pengungkapan sukarela. Pengungkapan sukarela adalah pengungkapan yang dilakukan perusahaan diluar apa yang diwajibkan oleh standar akuntansi atau peraturan badan pengawas.⁵

2.3.3 Standar Pengukuran Transparansi

Prinsip-prinsip transparansi tidak hanya berhubungan dengan hal-hal yang menyangkut keuangan, transparansi dalam pelaksanaan juga meliputi 5 hal sebagai berikut :

⁴Andi Karlina, Pengaruh Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Baru, Universitas Muhammadiyah Makassar, 2018.

⁵Mardiasmo, Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi Dan Partisipasi Terhadap Pengelolaan Dana Desa Untuk Mewujudkan Good Governance Pada Desa Di Kecamatan Merapi Barat Kabupaten Lahat, Universitas Muhammadiyah Palembang, 2009, Hal.20.

1. Keterbukaan dalam rapat yang penting dimana masyarakat ikut memberikan pendapatnya.
2. Keterbukaan informasi yang berhubungan dengan dokumen yang perlu diketahui oleh masyarakat.
3. Keterbukaan prosedur pengambilan keputusan atau prosedur penyusunan rencana.
4. Keterbukaan *register* yang berisi fakta hukum catatan sipil, buku tanah dan lain-lain.
5. Keterbukaan menerima peran serta masyarakat.

Transparansi merupakan salah satu prinsip *good governance*. Transparansi dibangun atas dasar kebebasan memperoleh informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Artinya informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik, secara langsung dapat diperoleh oleh mereka yang membutuhkan. 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. Lebih jauh lagi transparansi juga terdapat dalam PP Pasal 44 No.58 Tahun 2013 menyebutkan bahwa pengelolaan keuangan daerah dilakukan secara tertib, taat pada peraturan perundang-undangan yang berlaku, efisien, transparan dan bertanggungjawab dengan memperhatikan asas keadilan dan kepatuhan.

Peraturan pemerintah Nomor 24 Tahun 2005 menjelaskan bahwa transparan adalah memberikan informasi keuangan yang terbuka dan jujur kepada

masyarakat berdasarkan pertimbangan bahwa masyarakat memiliki hak untuk mengetahui secara terbuka dan menyeluruh atas pertanggungjawaban pemerintah dalam pengelolaan sumber daya yang dipercayakan kepadanya dan ketaatannya pada perundang-undangan.

Transparansi memberikan keterbukaan secara sungguh-sungguh, menyeluruh dan memberi tempat bagi partisipasi aktif dari seluruh lapisan masyarakat dalam proses pengelolaan sumber daya publik. Transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik utamanya meliputi:

1. Manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik Transparansi terhadap manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian oleh masyarakat.
2. 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.
3. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan Untuk memperoleh pelayanan masyarakat harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan. Dalam menentukan persyaratan, baik teknis maupun administratif harus seminimal mungkin dan dikaji terlebih dahulu agar benar-benar sesuai atau relevan dengan jenis pelayanan yang akan diberikan.
4. Rincian 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.

5. Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya atau dipenuhinya persyaratan teknis dan persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan.
6. Petugas yang berwenang atau bertanggung jawab Petugas yang memberikan pelayanan dan menyelesaikan keluhan harus dapat menciptakan citra positif terhadap penerima pelayanan dengan memperhatikan:
 - a) Aspek psikologi dan komunikasi, serta perilaku melayani.
 - b) Kemampuan melaksanakan empati terhadap penerima pelayanan, dan dapat mengubah keluhan penerima pelayanan menjadi senyuman.
 - c) Menyelaraskan cara penyampaian pelayanan melalui nada, tekanan dan kecepatan suara, sikap tubuh, mimik dan pandangan mata
 - d) Mengenal siapa dan apa yang menjadi kebutuhan penerima pelayanan.
 - e) Berada di tempat yang ditentukan pada waktu dan jam pelayanan.
7. Lokasi pelayanan Tempat dan lokasi 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 (telematika).
8. Janji pelayanan Janji pelayanan tertulis secara jelas, singkat dan mudah dimengerti, menyangkut hanya hal-hal yang esensial dan informasi yang akurat, termasuk didalamnya mengenai standar kualitas jasa.

9. Standar pelayanan jasa standar pelayanan merupakan ukuran kualitas kinerja yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan.
10. Informasi pelayanan Untuk memenuhi kebutuhan informasi pelayanan kepada masyarakat, setiap unit pelayanan wajib mempublikasikan mengenai prosedur, persyaratan, biaya, waktu, standar, akta, motto pelayanan, lokasi serta petugas yang berwenang dan bertanggung jawab.

2.4 Akuntabilitas

Menurut Halim & Ikbal Akuntabilitas adalah:

Kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atau menjawab dan menerangkan kinerja dan Tindakan seseorang/badan hukum atau pimpinan suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggung jawaban.⁶

Akuntabilitas tidak hanya sebatas pada penyusunan laporan keuangan tetapi juga sebagai upaya dalam pemberantasan korupsi, dan upaya untuk menguatkan akuntabilitas merupakan Langkah penting yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pengertian akuntabilitas menurut Peraturan Pemerintah No.71 tahun 2010 adalah Akuntabilitas mempertanggung jawabkan pengelolaan sumber daya serta pelaksanaan kebijakan yang dipercayakan kepada entitas pelaporan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara periodik.

⁶ Risma Umami dkk, **Pengaruh Transparansi Dan Akuntabilitas Terhadap Pengelolaan Keuangan Desa**, Universitas Muhammadiyah, Vol .6 edisi 11, Oktober, 2017.

Akuntabilitas kinerja pemerintahan di merupakan perwujudan kewajiban suatu instansi pemerintah, untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan program dan kegiatan yang telah dimanfaatkan para pemangku kepentingan, dalam rangka mencapai misi organisasi secara tertukar dengan sasaran target yang telah ditetapkan melalui laporan kinerja instansi pemerintah yang disusun secara periodik. Akuntabilitas pengelolaan keuangan daerah merupakan pertanggungjawaban mengenai integritas keuangan, pengungkapan dan ketaatan terhadap peraturan perundang–undangan.

Akuntabilitas perlu dilakukan melalui media yang selanjutnya dapat dikomunikasikan kepada pihak internal maupun pihak eksternal (publik), secara periodik maupun secara tak terduga sebagai suatu kewajiban hukum dan bukan karena sukarela.

Ciri – ciri pemerintahan yang akuntabel yaitu :

1. Mampu menyajikan informasi penyelenggaraan pemerintahan secara terbuka, cepat dan tepat kepada masyarakat.
2. Mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat. Mampu menjelaskan dan mempertanggungjawabkan setiap kebijakan publik secara proporsional.
3. Mampu memberikan ruang bagi masyarakat untuk terlibat dalam proses pembangunan dan pemerintahan.
4. Adanya sarana bagi publik untuk menilai kinerja (performance) pemerintah.

2.4.1 Dimensi Akuntabilitas

Dimensi akuntabilitas yang harus dipenuhi Lembaga-lembaga tersebut antara lain :

1. Akuntabilitas kejujuran dan Akuntabilitas Hukum

Akuntabilitas hukum dan kejujuran adalah akuntabilitas Lembaga-lembaga publik untuk berperilaku jujur dalam bekerja dan menaati ketentuan hukum yang berlaku.

2. Akuntabilitas Manajerial

Akuntabilitas manajerial adalah pertanggungjawaban Lembaga publik untuk melakukan pengelolaan organisasi secara efisien dan efektif.

3. Akuntabilitas program

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

4. Akuntabilitas kebijakan

Akuntabilitas kebijakan terkait dengan pertanggungjawaban pemerintah, baik pusat maupun daerah, atas kebijakan-kebijakan yang diambil pemerintah dan masyarakat luas.

5. Akuntabilitas finansial

Akuntabilitas finansial adalah pertanggungjawaban Lembaga-lembaga publik untuk menggunakan uang publik (*public money*) secara ekonomi, efisien, efektif, tidak ada pemborosan dan kebocoran dana serta korupsi.

Dapat disimpulkan bahwa dimensi akuntabilitas terdiri dari akuntabilitas kejujuran terkait penghindaran penyalahgunaan jabatan yang menjamin adanya praktik organisasi sektor publik yang sehat dan akuntabilitas hukum terkait kepatuhan terhadap hukum dan peraturan lain yang terkait dengan penggunaan sumber dana publik. Akuntabilitas proses terkait dengan apakah prosedur yang telah digunakan dalam melaksanakan tugas telah tercukupi, dapat dilihat melalui pemberian pelayanan publik yang cepat, responsif, dan murah biaya. Akuntabilitas program (*program accountability*) terkait pertimbangan tujuan yang ditetapkan beserta pertimbangan alternatif program yang dapat memberikan hasil yang optimal dengan biaya yang minimal untuk lembaga publik. Akuntabilitas kebijakan (*policy accountability*) terkait pertanggungjawaban kebijakan yang telah ditetapkan dengan mempertimbangkan dampak yang akan dihadapi kedepannya. Akuntabilitas manajerial atau akuntabilitas kinerja terkait dengan pertanggungjawaban untuk melaksanakan pengelolaan organisasi sektor publik secara efektif dan efisien. Akuntabilitas finansial yaitu pertanggungjawaban lembaga publik dalam pemakaian dana publik secara ekonomis, efektif dan efisien, tidak ada kebocoran dana dan pemborosan dan juga korupsi.

2.4.2 Jenis Akuntabilitas

Akuntabilitas mampu hidup dan berkembang dalam lingkungan dan keadaan yang terbuka dan demokratis serta adanya kebebasan dalam mengajukan pendapat. Arti pentingnya akuntabilitas sebagai bagian utama *good governance*.

Menurut Hofa Karimah mengemukakan ada empat jenis akuntabilitas sebagai berikut :

- a. **Akuntabilitas Proses**
Akuntabilitas yang terkait dengan prosedur yang digunakan dalam melaksanakan tugas apakah sudah cukup baik. Jenis akuntabilitas ini dapat diwujudkan melalui pemberian pelayanan yang cepat, responsif dan murah biaya.
- b. **Akuntabilitas Hukum dan Peraturan**
Akuntabilitas yang terkait dengan jaminan adanya kepatuhan terhadap hukum dan peraturan lain yang disyaratkan dalam penggunaan sumber publik. Untuk menjamin dijalankan jenis akuntabilitas ini perlu dilakukan audit kepatuhan.
- c. **Akuntabilitas Kebijakan**
Akuntabilitas yang terkait dengan pertanggungjawaban pemerintah daerah dalam terhadap DPRD sehingga masyarakat dapat melakukan penilaian dan pengawasan serta terlihat pengambilan keputusan.
- d. **Akuntabilitas Program**
Akuntabilitas yang terkait dengan pertimbangan apakah tujuan yang ditetapkan dapat dicapai dengan baik.⁷

2.4.3 Prinsip-prinsip Akuntabilitas

Prinsip-prinsip yang harus diperhatikan dalam akuntabilitas adalah sebagai berikut:

- a. Harus ada komitmen dari pemimpin dan seluruh staf instansi untuk melaksanakan pengelolaan dengan tujuan agar akuntabel.
- b. Harus ada suatu sistem yang dapat menjamin penggunaan sumber daya secara konsisten dengan peraturan hukum yang berlaku.
- c. Harus dapat menunjukkan tingkat pencapaian tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.
- d. Berorientasi pada pencapaian visi dan misi, serta hasil dan manfaat yang akan diperoleh.

⁷Hofa Krimah, **Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi Dan Pengawasan Terhadap Pengelolaan Keuangan Daerah (Studi Kasus Pada Pengelolaan Keuangan Dan Aset Kota Bandung)**, Universitas Telkom, Bandung, 2017.

- e. Jujur, objektif, transparan dan inovatif dimana sebagai peran perubahan manajemen instansi pemerintah dalam bentuk pemutakhiran metode dan teknik pengukuran kinerja dan penyusunan laporan akuntabilitas.

Prinsip akuntabilitas ini perlu dilakukan untuk memenuhi kepuasan masyarakat, maka dari itu diperlukan pihak pemegang yang Amanah untuk memberikan pertanggungjawaban dengan menyajikan dan memberikan laporan terkait pengelolaan keuangan daerah kepada kelompok sasaran dalam hal ini yaitu masyarakat. Tingkat akuntabilitas dan implementasi pengelolaan keuangan daerah mengarahkan aparat daerah untuk mengikuti tahapan sistematis dalam pengelolaan dimulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan, penatausahaan, pelaporan dan pertanggungjawaban.

2.4.4 Tujuan Akuntabilitas

Pada dasarnya tujuan dari pelaksanaan akuntabilitas adalah untuk mencari jawaban atas apa yang harus dipertanggungjawabkan, berdasarkan hal apa yang sungguh-sungguh terjadi serta membandingkannya dengan apa yang seharusnya terjadi. Apabila terjadi suatu penyimpangan atau hambatan maka penyimpangan dan hambatan tersebut harus segera dikoreksi. Maka pelaksanaan suatu kegiatan diharapkan masih bisa mencapai tujuan yang diharapkan. Penjelasan tersebut sesuai dengan konsep bahwa akuntabilitas ditujukan untuk mencari jawaban atas pertanyaan yang berhubungan dengan pelayanan yaitu apa, mengapa, siapa, ke mana, yang mana, dan bagaimana suatu pertanggungjawaban harus dilaksanakan. Dari tujuan akuntabilitas yang telah dikemukakan di atas, dapat diinterpretasikan bahwa akuntabilitas bukan hanya untuk mencari-cari kesalahan tetapi untuk

menjawab atas pertanggungjawaban seseorang berdasarkan apa yang terjadi sesungguhnya, sehingga dapat segera diperbaiki apabila terjadi kesalahan.

2.4.5 Indikator Akuntabilitas

Indikator untuk mengukur akuntabilitas yaitu :

1. Adanya kesesuaian antara pelaksanaan dengan standar prosedur pelaksanaan.
2. Adanya kebijakan antara kepentingan organisasi dan kebutuhan publik.
3. Adanya Output secara terukur.

2.5 Pengelolaan Keuangan

Menurut Malayu Pengelolaan Keuangan yaitu : **Proses pengurusan penyelenggaraan penyediaan dan penggunaan uang dalam setiap usaha kerja sekelompok orang untuk tercapainya tujuan, Pengelolaan adalah proses yang terdiri dari fungsi perencanaan, pelaksanaan, pengawasan dan pertanggungjawaban.**⁸

Pengelolaan Keuangan adalah keseluruhan yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, penatausahaan, pelaporan, pertanggungjawaban dan pengawasan keuangan daerah. Pengelolaan Keuangan yang baik sangat penting bagi kelangsungan dan perkembangan organisasi. Pengelolaan keuangan yang andal dapat dipengaruhi oleh akuntabilitas publik. Akuntabilitas publik adalah kewajiban pemerintah dalam mempertanggungjawabkan semua pengelolaan sumber daya publik dan laporan aktivitas. Pengelolaan yang andal juga dapat dipengaruhi oleh transparansi publik, transparansi publik adalah keterbukaan secara sungguh-sungguh dan didasari pada prinsip bahwa masyarakat memiliki

⁸Malayu, **Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi Dan Partisipasi Terhadap Pengelolaan Dana Desa Untuk Mewujudkan Good Governance**, Palembang, 2017, Hal 36.

hak untuk mengetahui. Kedua hal ini menjadi bagian yang paling diamati oleh masyarakat, yaitu pemberian informasi yang transparan. Ini merupakan kesempatan yang baik bagi pemerintah daerah untuk membuktikan kemampuannya dalam melaksanakan prinsip tersebut. Pengelolaan keuangan yang andal adalah pengelolaan keuangan yang dapat dipertanggungjawabkan dan terbuka kepada masyarakat luas. Menurut Permendagri No 13 Tahun 2006 Tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah: Pengelolaan keuangan daerah adalah keseluruhan kegiatan yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, penatausahaan, pertanggungjawaban, dan pemeriksaan. Pengelolaan keuangan yang akuntabel merupakan pengelolaan yang bisa dipertanggungjawabkan mulai dari kegiatan perencanaan, pelaksanaan, penatausahaan, hingga pelaporan keuangan.

2.5.1 Tujuan pengelolaan Keuangan

Berdasarkan Undang-Undang No. 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah menjelaskan bahwa tujuan pokok dari penyusunan keuangan daerah memberdayakan dan meningkatkan perekonomian daerah, menciptakan sistem pembiayaan daerah yang adil, proporsional, rasional, transparan, partisipatif, bertanggungjawab, dan pasti. mewujudkan sistem perimbangan keuangan antara pemerintahan pusat dan pemerintahan daerah yang mencerminkan pembagian tugas, kewenangan dan tanggungjawab yang jelas antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah, mendukung otonomi daerah, penyelenggaraan pemerintah daerah yang transparan, memperhatikan partisipasi masyarakat dan pertanggungjawaban dalam

kemampuannya untuk membiayai tanggungjawab otonominya, dan memberikan kepastian sumber keuangan daerah yang berasal dari wilayah yang bersangkutan. Menciptakan acuan dalam alokasi penerimaan Negara dari daerah. Menjadikan pedoman pokok tentang keuangan daerah.

Tolak ukur atau indikator yang sering digunakan untuk melihat sistem pengelolaan keuangan daerah yang baik adalah :

1. Pengelolaan anggaran yang ekonomis yaitu suatu kegiatan operasional dikatakan ekonomis apabila dapat menghilangkan atau mengurangi biaya yang tidak perlu.
2. Pengelolaan anggaran yang efektif yaitu menggambarkan hubungan antara masukan sumber daya suatu unit organisasi (contohnya : staf, upah, biaya, administrasi) dan keluaran yang dihasilkan memberikan informasi tentang konversi masukan menjadi keluaran.
3. Pengelolaan anggaran yang efisien yaitu menggambarkan jangkauan akibat dan dampak dari keluaran program dalam mencapai tujuan program. Semakin besar kontribusi output yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan atau sasaran yang ditentukan, maka semakin efektif proses kerja suatu organisasi.
4. Pengelolaan anggaran yang adil dan merata yaitu menggambarkan penggunaan anggaran yang sesuai berdasarkan kegiatan.

2.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya bertujuan untuk sebagai acuan dan pendukung dalam melakukan penelitian ini. penelitian sebelumnya maksudnya penelitian dengan salah satu atau lebih variabel yang sama. Ada beberapa penelitian sebelumnya yaitu:

Tabel 2 1
Hasil Penelitian Terdahulu

NO	Nama /Tahun	Judul	Variabel	Hasil
1	Iwan hermansyah, Rani Rahman ,Maman Suherman (2018)	Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Terhadap Kualitas pelayan public (survei pada di Dinas Daerah Kota Tasikmalaya)	Variabel Independennya adalah Akuntabilitas (X1), Transparansi (X2), sedangkan Variabel Dependennya adalah kualitas pelayanan publik.(Y)	Pengaruh Akuntabilitas dan transparansi pengelolaan Keuangan Berpengaruh Signifikan terhadap Kualitas pelayanan publik.
2	Andi Karlina (2018)	Pengaruh Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru	Variabel Independennya adalah Transparansi (X1)sedangkan variabel Dependennya adalah kualitas Pelayanan (Y)	Transparansi di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru dikategorikan cukup baik dari kriteria jawaban Untuk mencapai pelayanan yang berkualitas keterbukaan masih perlu untuk ditingkatkan pada Dinas ini. Pengaruh transparansi terhadap kualitas pelayanan sebesar 88% dan disimpulkan bahwa berpengaruh positif dan signifikan.

3	Mila (2011)	Pengaruh Akuntabilitas Dan Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Jawa Barat Wilayah XII Subang).	Variabel Independennya adalah Akuntabilitas (X1), Transparansi (X2), sedangkan Variabel Dependennya adalah kualitas pelayanan publik.(Y)	akuntabilitas dan transparansi berhubungan sebesar 52,6%, secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik.
4	Nirwana (2016)	Pengaruh Transparansi dan Akuntabilitas Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Kasus di desa padang kalua kecamatan Bua)	Variabel independen: Transparansi dan Akuntabilitas. Variabel Dependen: Kualitas Pelayanan Desa	Transparansi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dan akuntabilitas berpengaruh negatif terhadap Kualitas pelayanan di desa padang.

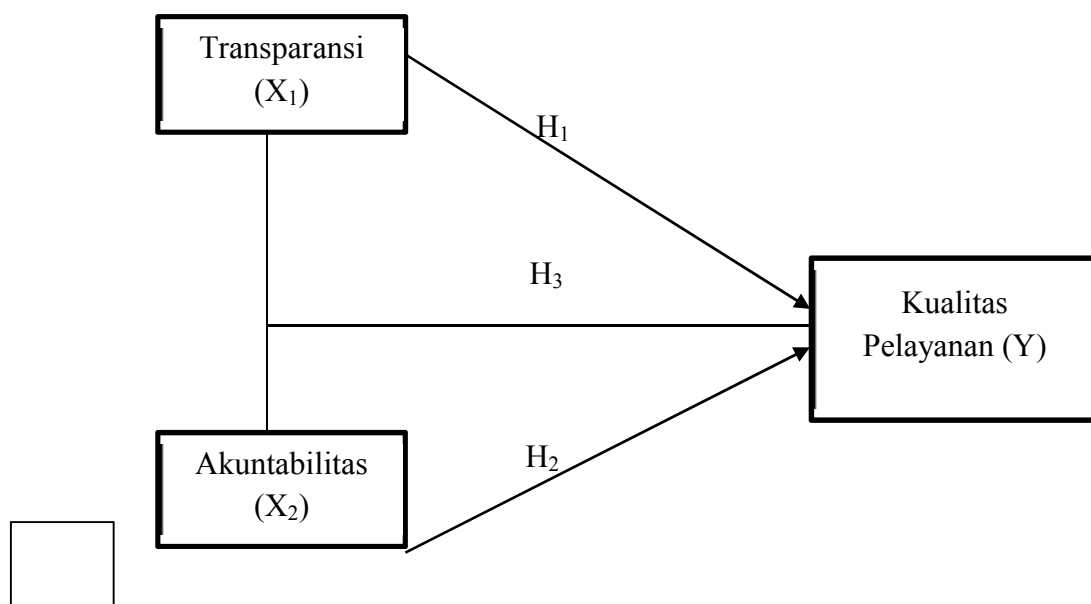
2.7 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka berfikir yang menghubungkan antara satu variabel dengan variabel lainnya, sehingga suatu penelitian semakin tersusun dengan baik berdasarkan penelitian Iwan Hermansyah Dkk menyatakan Transparansi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan (masyarakat). Transparansi yang bersifat terbuka dan dapat diakses oleh setiap kalangan

masyarakat yang membutuhkan dapat mendorong atau membantu kualitas pelayanan yang ada di suatu instansi. Apabila di dalam suatu instansi penggunaan transparansi sudah cukup baik maka kualitas pelayanan di dalam instansi tersebut juga akan semakin baik. Akuntabilitas bermakna bahwa dimana setiap proses pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan. Akuntabilitas sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di dalam suatu instansi. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan pegawai yang ada di kecamatan Silou Kahean, Adapun output yang dimaksud untuk dicapai adalah peningkatan kualitas pelayanan di Dinas yang diteliti. Pada dasarnya akuntabilitas dan transparansi harus dilakukan oleh pemerintahan dengan baik sehingga masyarakat mampu merasakan pelayanan kinerja yang baik oleh pemerintah.

Berdasarkan paparan singkat tersebut maka kerangka pemikiran penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut :

Gambar 2.1
Kerangka Berpikir



2.8 Pengembangan Hipotesis

2.8.1 Pengaruh Transparansi Pengelolaan Keuangan Terhadap Kualitas Pelayanan

Transparansi merupakan prinsip yang menjamin kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaannya, serta hasil yang telah dicapai. Transparansi pengelolaan keuangan sangat diperlukan sebagai alat pengawasan bagi pemerintah dalam mengelola sumber daya publik sehingga akan meningkatkan kualitas pelayanan, sarana dan prasarana dalam melayani masyarakat. Semakin tinggi tingkat transparansi yang dimiliki pemerintah maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat, begitu juga sebaliknya. Dalam menunjukkan bahwa transparansi berpengaruh positif terhadap kualitas Pelayanan juga menemukan bahwa transparansi berpengaruh positif terhadap kinerja organisasi pelayanan publik. Berdasarkan argumentasi teoritis dan hasil penelitian sebelumnya, bahwa transparansi berpengaruh terhadap pelayanan publik. Pemerintah harus memiliki sifat terbuka pada masyarakat umum agar informasi dapat diperoleh setiap saat dan mudah diakses oleh publik. Dalam konsep *good governance*, prasyarat untuk mencapai pelayanan publik yang berkualitas juga menuntut pentingnya keterbukaan, pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan sehingga tercapai pelayanan publik yang berkualitas, dan juga kemampuan pemerintah untuk mendayagunakan energi publik dalam proses kebijakan.

H1 : Pengaruh transparansi Pengelolaan keuangan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di Kantor Camat Silou Kahean Kabupaten Simalungun.

2.8.2 Pengaruh Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Terhadap Kualitas Pelayanan

Akuntabilitas adalah bentuk pertanggungjawaban pemerintah dalam mengambil suatu keputusan kepentingan publik untuk mencapai target atau sasaran yang telah ditetapkan. Pada hakikatnya akuntabilitas merupakan standar profesional aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Akuntabilitas memiliki kaitan erat dalam membangun kinerja pelayanan publik yang baik. Masyarakat membutuhkan pelayanan publik yang baik dengan adanya keseimbangan antara kekuasaan (*power*) yang dimiliki dengan (akuntabilitas) tanggung jawab yang mesti diberikan kepada masyarakat yang dilayani. Pegawai Negeri sebagai aparat birokrasi selain sebagai aparatur negara dan abdi negara, memiliki peran sebagai abdi masyarakat. Sehingga kepada kepentingan masyarakat oleh aparat birokrasi harusnya mengabdikan diri. Aparat birokrasi diharapkan memiliki jiwa pengabdian dan pelayanan kepada masyarakat. . Kualitas pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan masyarakat terhadap aktivitas layanan yang diberikan diantaranya prinsip akuntabilitas pengelolaan keuangan merupakan prinsip dasar dari perspektif teoritis , yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Akuntabilitas pengelolaan keuangan dapat dipahami sebagai kewajiban pihak pemegang amanah (*agent*) untuk memberikan

pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya kepada pihak pemberi amanah (principal) yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut. terdapat pengaruh yang positif antara Akuntabilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Publik, akan tetapi peningkatan dan perbaikan harus terus dilakukan. karena semakin baik Akuntabilitas maka akan semakin baik dan berkualitas pula pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

H2 : Pengaruh Akuntabilitas Pengelolaan keuangan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan di Kantor Camat Silou Kahean Kabupaten Simalungun.

2.8.3 Pengaruh Transparansi Dan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Terhadap Kualitas Pelayanan

Perhatian terhadap isu transparansi dan akuntabilitas pengelolaan keuangan semakin meningkat yang disebabkan oleh salah satu faktor yaitu desentralisasi fiskal dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah. Maka faktor utama untuk mewujudkannya yaitu dengan pengelolaan laporan keuangan yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Menurut Andi Karlina dalam penelitian terdahulu 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 keterbukaan, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan sehingga tercapai pelayanan publik yg

berkualitas, dan juga kemampuan pemerintah untuk mendayagunakan energi publik dalam proses kebijakan. Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan salah satu output dari terciptanya *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 diberikan. Untuk mengetahui hasil riil dari penyajian laporan keuangan itu sendiri diperoleh dengan melihat pengaruhnya pada akuntabilitas dan transparansi laporan keuangan tersebut.

H3 : Pengaruh Transparansi dan akuntabilitas pengelolaan keuangan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode kuantitatif artinya dalam penelitian kuantitatif kegiatan analisis data meliputi pengolahan dan penyajian data, penelitian mendeskripsikan data, dan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistik. Penelitian kuantitatif digunakan untuk meneliti populasi atau sampel. Data dikumpulkan dengan menggunakan instrumen atau alat ukur kemudian dianalisis dengan statistik atau secara kuantitatif. Sumber data penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau orang pertama. Data primer dalam penelitian ini yaitu data yang diperoleh langsung dari Masyarakat Silou kahean kabupaten Simalungun, yang merupakan hasil jawaban dari kuesioner yang dibagikan.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Menurut Sugiyono mengemukakan bahwa : **Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.**⁹

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berjumlah 30 orang di daerah Kecamatan Silou Kahean Kabupaten Simalungun.

⁹ Sugiyono, **Metode Penelitian Administrasi**, Edisi Keduabelas: Alfabeta, Bandung, 2012, Hal. 90.

3.2.2 Sampel

Menurut Sugiyono menyatakan bahwa: **Sampel adalah bagian atau jumlah dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.**¹⁰ Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Penentuan sampel dengan menggunakan *non probability sampling* dengan cara *purposive judgment sampling* yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu dalam memilih anggota populasi sebagai sampel (Istijanto, 2006). Dalam penelitian ini jumlah sampel yang diambil adalah 30 Orang (responden) yaitu masyarakat Kecamatan Silou Kahean Kabupaten Simalungun.

3.3 Subjek dan Objek Penelitian

3.3.1 Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah orang yang akan menjadi responden penelitian dan diberikan pernyataan dalam bentuk kuesioner guna memberikan data-data kepada peneliti yang bisa digunakan untuk keperluan penelitian. Subjek dalam penelitian ini adalah Masyarakat Silou kahean kabupaten simalungun.

3.3.2 Objek Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi Objek penelitian yang diteliti yaitu Pengaruh Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan terhadap Kualitas Pelayanan yang dilakukan pada Kantor Camat Silou Kahean Kabupaten Simalungun.

¹⁰Sugiyono, **Ibid**, Hal. 91.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu survey lapangan yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan pengamatan langsung ke lokasi. Instrumen penelitian yang digunakan untuk pengumpulan data adalah daftar pernyataan (kuesioner).

Menurut Sugiyono Kuesioner atau angket adalah **Daftar pertanyaan yang diberikan kepada responden secara langsung.**¹¹ Yaitu dengan mengajukan atau membuat daftar pernyataan yang ditujukan kepada responden yang berhubungan dengan masalah penelitian yaitu faktor yang mempengaruhi pengelolaan keuangan terhadap kualitas pelayanan di kantor camat. Responden yang dimaksud adalah camat dan seluruh pegawai. Responden yang diambil untuk penelitian ini sebanyak 30 responden.

3.5 Defenisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Definisi operasional variabel adalah proses penentuan suatu ukuran variabel. Variabel yang digunakan terdiri dari variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat). Setelah mengetahui landasan teori dari masing-masing variabel maka definisi operasional penelitian ini disajikan dalam variabel yang digunakan yaitu transparansi pengelolaan keuangan, akuntabilitas pengelolaan keuangan, kualitas pelayanan. Definisi operasional dari variabel- variabel tersebut dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 3 1
Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel

N0	Pengertian Operasional	Indikator	Skala pengukuran
----	------------------------	-----------	------------------

¹¹ Sugiyono, **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D**, Cetakan ke 20: Alfabeta, Bandung, 2018, Hal.7.

1	<p>Transparansi (X1) adalah Transparansi adalah memberikan informasi keuangan yang terbuka dan jujur kepada masyarakat, berdasarkan pertimbangan bahwa masyarakat memiliki hak untuk mengetahui secara terbuka dan menyeluruh atas pertanggungjawaban pemerintah, dalam pengelolaan sumber daya yang dipercayakan kepadanya dan kaitannya pada peraturan perundang-undangan</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. ketersediaan dan aksesibilitas dokumen b. kejelasan dan kelengkapan informasi c. Keterbukaan proses 	Skala Likert
2	<p>Akuntabilitas (X2) adalah Kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atau menjawab dan menerangkan kinerja dan Tindakan seseorang/badan hukum atau pimpinan suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak tau pimpinan suatu organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau berkewenangan untuk meminta keterangan atau pertanggungjawaban.</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. adanya kesesuaian antara pelaksanaan dengan standar prosedur pelaksanaan b. adanya kebijakan antara kepentingan organisasi dan kebutuhan 	Skala Likert
3	<p>Kualitas Pelayanan (Y) adalah Pelayanan public yang pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara</p>	<ul style="list-style-type: none"> a. Keandalan (Reliability) b. Jaminan (Assurance) c. Bukti langsung (Tangible) d. Empati (Empathy) e. Daya tanggap (Responsiveness) 	Skala Likert

Sumber: Replikasi dari Andi Karlina

Setiap item dari masing-masing variabel dijadikan dasar untuk pembuatan kuesioner dimana jawaban diberi skor sebagai berikut:

1. Sangat Tidak Setuju (STS) = diberi skor 1
2. Tidak Setuju (TS) = diberi skor 2
3. Netral (N) = diberi skor 3
4. Setuju (S) = diberi skor 4
5. Sangat Setuju(SS) = diberi skor 5

3.6 Metode Analisis Data

3.6.1 Uji Validitas

Menurut Syofian Siregar **Validitas merupakan menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (*valid measure if it successfully measure the phenomenon*).**¹² Valid berarti instrumen yang digunakan dapat mengukur apa yang hendak diukur. Validitas yang digunakan dalam penelitian ini menggambarkan kesesuaian sebuah pengukur data dengan apa yang akan diukur. Biasanya digunakan dengan menghitung korelasi antara setiap skor item instrumen. Dikatakan valid apabila korelasinya signifikan ($P\text{-Valid} > 0.05$) atau dengan korelasi antara item dengan total skornya.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas pengukuran dibuktikan dengan konsistensi. Menurut Syofian Siregar **Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan**

¹²Sugiyono, *Ibid.* Hal.162.

menggunakan alat pengukur yang sama pula.¹³ Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Ukuran reliabilitas pada umumnya dapat dilihat berdasarkan *Alfa Cronbach*. memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Alpha Cronbach* semakin dekat *Alpha Cronbach* dengan 0,6 semakin tinggi reliabilitasnya. Reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik sedangkan diatas 0,7 dapat diterima dan diatas 0,8 adalah baik.

3.7 Uji Asumsi klasik

3.7.1 Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal mendekati normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Deteksi normal dilakukan dengan penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Dasar pengambilan keputusan sebagai berikut :

1. Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
2. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

3.7.2 Uji Multikolinieritas

Menurut Hasan menyatakan bahwa : **Multikolinieritas adalah keadaan dimana variabel-variabel independen dalam persamaan regresi mempunyai korelasi (hubungan) yang erat satu sama lain.**¹⁴ Uji multikolinieritas berguna untuk mengetahui apakah pada model

¹³ Syofian Siregar, **Statistika Deskriptif Untuk Penelitian Dilengkapi Dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi SPSS Versi 17**, Edisi Pertama, Cetakan Pertama: Rajawali Pers, Jakarta, 2010, Hal. 173.

¹⁴ Hasan, **Cara Mudah Mengatasi Masalah Statistik dan Rancangan Percobaan dengan SPSS 12**: Elex Media Komputindo, Jakarta, 2009, Hal. 156.

regresi yang diajukan telah ditemukan korelasi kuat antara variabel independen. Mengukur multikolinearitas dapat diketahui dari nilai VIF (*variance Inflation Factor*) dari model penelitian, jika nilai VIF lebih kecil dari 0,10 dari nilai Tolerance di atas 0,10 maka dapat disimpulkan tidak terdapat gejala multikolinearitas antar variabel independen.

3.7.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu ke pengamatan yang lain. Model regresi yang memenuhi persyaratan adalah dimana terdapat kesamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau disebut heteroskedastisitas. Deteksi heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan metode scatterplot dengan memplotkan ZPRED (nilai prediksi) dengan SRESID (nilai residual nya). Model yang baik didapatkan jika tidak terdapat pola tertentu pada grafik, seperti mengumpulkan ke tengah, menyempit kemudian lebar atau sebaliknya melebar kemudian menyempit.

3.7.4 Pengujian Hipotesis

Penelitian ini menggambarkan suatu hubungan dimana satu atau lebih variabel (variabel independen) mempengaruhi variabel lainnya (variabel dependen). Oleh karena itu peneliti menggunakan analisis regresi berganda untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini. Dalam analisis regresi linier berganda, selain mengukur pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen juga menunjukkan arah pengaruh tersebut. Pengelolaan data akan dilakukan dengan menggunakan alat bantu aplikasi SPSS. Formulasi yang digunakan adalah :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + e$$

Keterangan :

Y : Variabel kualitas Pelayanan

- X1 : Variabel Transparansi
- X2 : Variabel Akuntabilitas
- a : Konstanta
- b1 b2 : Koefisien regresi dari Variabel X1 dan X2
- e : Kesalahan residual (error) Persamaan tersebut kemudian dianalisis dengan menggunakan tingkat signifikansi 5 % ($\alpha=0.05$).

3.7.5 Uji Parsial (Uji –T)

Menurut Hasan uji parsial atau uji T merupakan **Uji statistik bagi koefisien regresi dengan hanya satu koefisien yang mempengaruhi Y.**¹⁵ Uji statistik T digunakan pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Pada penelitian ini digunakan untuk menguji transparansi dan akuntabilitas secara parsial terhadap kualitas laporan keuangan.

Pada penelitian ini digunakan untuk menguji standar akuntansi pemerintahan, transparansi dan akuntabilitas secara simultan terhadap kualitas pelayanan. Hipotesis akan diuji dengan menggunakan tingkat signifikansi (α) sebesar 5% atau 0.05. Kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis akan didasarkan pada nilai probabilitas signifikansi. Jika nilai probabilitas signifikansi < 0.05 , maka hipotesis diterima begitupun sebaliknya.

¹⁵ Hasan, **Ibid**, Hal.108.

3.7.6 Uji Simultan (Uji F)

Menurut Hasan Uji F merupakan **uji statistik bagi koefisien regresi yang serentak atau bersama-sama mempengaruhi Y.**¹⁶ Untuk menguji hipotesis ketiga (H3) pada penelitian ini digunakan uji statistik F yang pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan ke dalam formulasi regresi berganda mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Pada penelitian ini digunakan untuk menguji standar akuntansi pemerintahan, akuntabilitas dan transparansi secara simultan terhadap kualitas laporan keuangan. Hipotesis akan diuji dengan menggunakan tingkat signifikansi (α) sebesar 5% atau 0.05. Kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis akan didasarkan pada nilai probabilitas signifikansi. Jika nilai probabilitas signifikansi < 0.05 , maka hipotesis diterima begitupun sebaliknya.

3.7.7 Koefisien Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dapat menjelaskan variasi variabel dependen. Dalam pengujian hipotesis pertama koefisien determinasi dilihat dari besarnya nilai Adjusted R Square (Adjusted R²) untuk mengetahui seberapa jauh variabel independen yaitu Tansparansi dan Akuntailitas mempengaruhi variabel dependen yaitu kualitas pelayanan . Nilai R² mempunyai interval antara 0 sampai 1 ($0 \leq R^2 \leq 1$). Jika nilai R² bernilai besar (mendekati 1) berarti variabel independendapat memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Sedangkan jika Adjusted R² bernilai kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas

¹⁶ Hasan, *Ibid*, Hal. 107.