

ANALISIS DETERMINAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Hamzah Gunawan¹

Gunawanhamzah59@gmail.com

Universitas Mercu Buana Yogyakarta

Faisol²

faisolkdr@gmail.com

Universitas Nusantara PGRI Kediri

Abstract

This research is motivated with the lack of optimal public services in village offices in the Karangrejo sub-district, which is related to the principles of good governance, including accountability, transparency and participation. Theoretically, the application of accountability, transparency and good participation will produce good public services. Further, the basic principles that can be applied in government to improve public services are accountability, transparency and participation from the community.

The purpose of this study is to analyze the effect of accountability, transparency and participation on public services quality in the Village Offices of Karangrejo Subdistrict. This study uses a quantitative approach. The type of research used in this study is the correlation with the sampling technique using cluster sampling where all samples from the entire village office of Karangrejo Subdistrict. The sample in this study amounted to 58 people using the Slovin formula for sampling in each village. Data collection used by the techniques of using questionnaires. The analysis technique used is OLS. Firstly, the data is tested by testing of the validity, reliability and classical assumptions.

Based on the results of the study it can be concluded that there is a significant influence of accountability, transparency and participation on public services both partially and simultaneously. Based on the conclusions of the results of the study it is recommended for both public and private organizations to always pay attention to the principles of good governance, if the principles of good governance can be implemented and achieved well it can improve public services. And for the next researcher, it is better to be able to study more variables related to good governance such as effectiveness and efficiency, legal rules and responsiveness that have a significant effect on public services by conducting research at the district level.

Keyword: Good Governance, Public Service.

Abstrak

Penelitian ini dilatar belakangi belum optimalnya pelayanan publik di kantor desa se-kecamatan karangrejo yaitu terkait dengan prinsip good governance meliputi akuntabilitas, transparansi dan partisipasi. Secara teoritis, Penerapan akuntabilitas, transparansi dan partisipasi yang baik akan menghasilkan pelayanan publik yang baik begitu sebaliknya semakin rendah penerapan Selanjutnya, akuntabilitas, tingkat transparansi dan tingkat partisipasi akan berdampak rendahnya kualitas pelayanan public.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh akuntabilitas, transparansi dan partisipasi secara parsial maupun simultan terhadap pelayanan publik di Kantor Desa Se-Kecamatan Karangrejo. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah korelasi dengan teknik pengambilan sampel menggunakan cluster sampling dimana semua sampel dari seluruh kantor desa Kecamatan karangrejo. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 58

orang dengan menggunakan rumus slovin untuk pengambilan sampel di tiap-tiap desa. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah OLS dengan bantuan software Eviews 9 dengan terlebih dahulu diuji dengan uji validitas, reliabilitas dan asumsi klasik.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh signifikan akuntabilitas, transparansi dan partisipasi terhadap pelayanan publik baik secara parsial maupun simultan. Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian disarankan bagi organisasi baik negeri maupun swasta untuk selalu memperhatikan prinsip-prinsip *good governance*, apabila prinsip-prinsip *good governance* dapat terlaksana dan tercapai dengan baik maka dapat meningkatkan pelayanan publik. Dan untuk peneliti selanjutnya sebaiknya dapat mengkaji lebih banyak variabel-variabel yang terkait *good governance* seperti efektivitas dan efisiensi, aturan hukum dan daya tanggap yang berpengaruh signifikan terhadap pelayanan publik dengan melakukan penelitian ditingkat kabupaten.

Kata kunci: *Good Governance, Pelayanan Publik.*

1. Pendahuluan

Pemerintahan pada saat ini menghadapi "tekanan" dari berbagai pihak untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan meningkatkan partisipasi aktif dalam pemberian informasi bagi masyarakat serta dituntut untuk lebih efektif. Prasetyantoko (2008) mengatakan bahwa untuk meningkatkan kinerja perlu diterapkannya prinsip *good governance*. Upaya pemerintah dalam perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik dengan melakukan penerapan prinsip-prinsip *good governance*, yang diharapkan memenuhi pelayanan yang baik terhadap masyarakat. Apabila aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan publik sesuai dengan prinsip *good governance* maka pemberian pelayanan publik tersebut sudah maksimal dalam kegiatannya.

Pelayanan publik merupakan tugas wajib daripada aparat pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pengertian tersebut mengandung pengertian bahwa dalam melaksanakan tugasnya harus senantiasa berusaha melayani kepentingan masyarakat dengan mentaati peraturan yang berlaku. Oleh karena itu, pelayanan publik suatu hal yang sangat mendasar bagi instansi pemerintah. Pemerintah sebagai pelayanan masyarakat (*public servant*) mempunyai kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan profesional. Menurut Kurniawan (2005 : 6) pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan

Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ditegaskan dalam Pasal 1 butir 1: Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public. Secara umum, fenomena pelayanan public masih banyak permasalahan, yaitu prosedur pelayanan yang rumit, ketidakpastian waktu dan harga yang menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau oleh masyarakat secara wajar. Maka, pemberian pelayanan yang demikian membuat kepercayaan masyarakat menjadi berkurang terhadap pelayan dari pemerintahan. Dalam rangka perbaikan kualitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan mewujudkan pelayanan publik yang prima. Maka sangat penting mengatasi masalah tersebut dilakukan.

Salah satu upaya pemerintah dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima yaitu dengan melaksanakan prinsip-prinsip *good governance*. Pelaksanaan *good governance* dapat mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah. Lembaga Administrasi Negara (LAN), *good governance* memiliki sembilan prinsip-prinsip *good governance*, meliputi: partisipasi, aturan hukum, transparansi, daya tanggap, berorientasi konsesus, keadilan, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas, visi strategis. Aty,Uar (2016) menggambarkan terdapat tiga prinsip dasar *good governance* yang dapat

diperankan oleh sektor publik yaitu: *pertama*, akuntabilitas yaitu para pengambil keputusan dalam organisasi publik, swasta, dan masyarakat madani memiliki pertanggungjawaban kepada publik atas setiap aktivitas kegiatan dilakukan. *Kedua*, transparansi yaitu dibangun atas dasar kebebasan memperoleh informasi. Informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik secara langsung dapat diperoleh oleh mereka yang membutuhkan. *Ketiga*, partisipasi yaitu keterlibatan masyarakat dalam pembuatan masalah keputusan baik secara langsung maupun tidak langsung melalui lembaga perwakilan yang dapat menyalurkan aspirasinya, partisipasi tersebut dibangun atas dasar kebebasan berasosiasi dan berbicara serta partisipasi secara konstruktif.

Pemerintah kecamatan merupakan salah satu wujud dari otonomi daerah. Kecamatan merupakan tempat memproduksi pelayanan baik pelayanan perizinan maupun pelayanan non perizinan yang sifatnya wajib bagi setiap anggota masyarakat. Kantor Kecamatan Karangrejo Kab Tulungagung sebagai instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik di tingkat kecamatan. Sebagai perangkat daerah Kecamatan Karanagrejo merupakan unsur lini kewilayahnya yang kegiatannya bersifat operasional, memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Sebagai sebuah organisasi publik yang terkait dengan pelaksanaan fungsi pelayanan, Kantor Kecamatan Karangrejo sebagai lembaga publik yang memberikan pelayanan perizinan dan non perizinan dituntut tingkat pelayanannya melalui peningkatan kinerja operasional para pegawai, karena kinerja pegawai yang tinggi akan mencerminkan kinerja organisasi secara keseluruhan. Sebaliknya rendahnya kinerja operasional pegawai akan mencerminkan rendahnya kinerja pegawai.

Fenomena terjadi beberapa tahun ini di wilayah Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung tentang masih rendahnya pelayanan publik. Dilihat dari pelayanan kesehatan perbandingan rasio antara dokter dengan jumlah penduduk masih sangat kurang yaitu 3 dokter (2 dokter umum, dan 1 dokter gigi) : 39.596 penduduk atau dengan rasio 1 : 13.198, artinya 1 (satu) dokter harus melayani kurang lebih 13.198 penduduk. Dari pelayanan tentang pertanian yaitu irigasi, wilayah Kecamatan Karangrejo memiliki luas 1.708,20 ha sebanyak 50% adalah lahan sawah (BPS, 2018). Namun terdapat lahan sawah seluas 15 ha yang masih berstatus non irigasi, sedangkan pekerjaan utama dari masyarakat karangrejo adalah petani. Sedangkan dari segi pendidikan, wilayah Kecamatan Karangrejo sudah memberikan fasilitas yang memadai dengan mendirikan sekolah-sekolah negeri terutama SD (Sekolah Dasar) namun partisipasi dari masyarakat sangatlah kurang dalam menikmati fasilitas yang telah disediakan oleh pemerintah. Masyarakat lebih memilih untuk memasukkan anak-anaknya ke sekolah swasta dengan alasan fasilitas yang di berikan dari sekolah swasta lebih banyak. Sehingga sedikitnya jumlah murid yang ada di sekolah negeri. Dilihat dari pelayanan kesehatan, pertanian maupun pendidikan menggambarkan kenikmatan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah untuk masyarakat masih rendah.

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dikemukakan di atas, dipandang masih sangat relevan melakukan penelitian untuk mengetahui determinan pelayanan publik yaitu akuntabilitas, transparansi dan partisipasi sebagai determinasi dalam good governance untuk pelayanan publik pada Kantor Desa se-Kecamatan Karangrejo untuk itu tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh akuntabilitas, transparansi dan partisipasi terhadap pelayanan public secara parsial dan simultan di pemerintahan desa kecamatan Karangrejo Kab. Tulungagung.

Selebihnya dari artikel ini disusun sebagai berikut: Bagian 2 memberikan kajian pustaka terkait pelayanan publik, Bagian 3 menjelaskan metode, untuk dan konsep penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dijelaskan di bagian 4. Kemudian, bagian 4 Konsep dan Hipotesis dan bagian 5. menyajikan, membahas hasil empiris, Bagian 6 memberikan kesimpulan.

2. Kajian Pustaka

Hakekat Pelayanan Publik antara lain: a). Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah di bidang pelayanan publik. b). Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan publik dapat diselenggarakan lebih berdaya guna dan berhasil

guna. c). Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakasa, dan peran serta masyarakat dalam derap langkah pembangunan serta dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.(UU No.25, 2009).

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 63 Tahun 2003 mendefenisikan pelayanan publik sebagai: ” Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Miliki Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang undangan”

Terkait dengan *governance* menunjukkan suatu proses di mana rakyat bisa mengatur ekonominya, Institusi dan sumber-sumber sosial dan politiknya tidak hanya dipergunakan untuk pembangunan, tetapi juga untuk menciptakan integrasi, kohesi, dan untuk kesejahteraan rakyat. Dengan demikian, bahwa kemampuan suatu negara mencapai tujuan negara sangat bergantung pada kualitas tata pemerintahan di mana pemerintah melakukan interaksi dengan sektor swasta dan masyarakat.

Hughes dan Ferlie, dkk dalam Osborne dan Gaebler (1992) berpendapat bahwa good governance, memiliki kriteria yang berkemampuan untuk memacu kompetisi, akuntabilitas, responsif terhadap perubahan, transparan, berpegang pada aturan hukum, mendorong adanya partisipasi pengguna jasa, mementingkan kualitas, efektif dan efisien, mempertimbangkan rasa keadilan bagi seluruh penggunajasa, dan terbangunnya suatu orientasi pada nilai-nilai.

Mardiasmo (2012) good governance adalah suatu konsep pendekatan yang berorientasi kepada pembangunan sektor publik oleh pemerintahan yang baik. Dari berbagai hasil yang dikaji Lembaga Administrasi Negara (LAN) menyimpulkan ada sembilan aspek fundamental dalam perwujudan good governance. Berdasarkan pada beberapa kajian empiris, maka dalam penelitian ini mengambil 3 aspek fundamental yaitu;

Pertama, *Accountability* merupakan sebuah kewajiban melaporkan dan bertanggungjawaban atas keberhasilan ataupun kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai hasil yang telah ditetapkan sebelumnya, melalui media pertanggungjawaban yang dikerjakan secara berkala (Mardiasmo 2002). Hendra G. Putra (2014) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa akuntabilitas berpengaruh secara signifikan positif terhadap kinerja organisasi layanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar akuntabilitas maka semakin tinggi tingkat kinerja organisasi layanan public.

Kedua, Transparency 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 (Umami, 2017). Transparansi kebijakan sangat dibutuhkan oleh masyarakat, karena transparansi dibangun atas dasar arus informasi yang bebas, informasi perlu dapat diakses oleh orang-orang yang berkepentingan dan informasi tersebut harus memadai agar dapat dimengerti dan di pantau oleh orang-orang yang membutuhkan informasi. Pengertian tersebut sejalan dengan UU No.14 Tahun 2008 adalah sebagai berikut : “Bahwa informasi adalah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna, dan pesan, baik data, fakta maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar, dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai.”

Karakteristik transparansi meliputi: 1). Informativeness (informatif) Pemberian arus informasi, berita, penjelasan mekanisme, prosedur, data, fakta kepada stakeholders yang membutuhkan informasi secara jelas dan akurat. 2). Openess (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, selain dari informasi yang dikecualikan yang diatur oleh Undang-Undang. 3). Disclosure (pengungkapan) Pengungkapan kepada masyarakat atau publik (stakeholders) atas aktivitas dan kinerja financial (Mardiasmo, 2002). Secara empiris, seperti Hendra G. Putra (2014) menunjukkan bahwa transparansi mempunyai pengaruh yang signifikan positif terhadap kinerja kualitas layanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar transparansi maka semakin tinggi tingkat kinerja organisasi

layanan publik. Dengan dilaksanakannya transparansi dalam pelayanan publik, maka kinerja pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik akan meningkat.

Ketiga, participation adalah keterlibatan masyarakat dalam membuat keputusan baik secara langsung maupun tidak langsung melalui lembaga perwakilan yang dapat menyalurkan aspirasinya (Mardiasmo, 2002). Transparansi merupakan salah satu prinsip dasar dari *good governance* dalam mewujudkan suatu pelayanan publik yang prima. Dalam transparansi terdapat beberapa indikator yaitu kejelasan informasi, kemudahan akses informasi serta pertanggungjawaban atas pengaduan dari masyarakat. Indikator dari transparansi tersebut merupakan sebagian dari prinsip-prinsip dalam pelayanan publik. Hendra G. Putra (2014) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa partisipasi mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap kinerja organisasi layanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar partisipasi publik maka semakin tinggi tingkat kinerja organisasi layanan publik.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan populasi seluruh pegawai kantor desa se-Kecamatan Karangrejo. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *cluster sampling*. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus slovin yaitu sebanyak 58 orang. Jenis data yang digunakan penelitian adalah data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner.

Teknik analisis penelitian ini menggunakan teknik regression dengan bantuan aplikasi Eviews 9 dan SPSS 21. yaitu untuk mengetahui pengaruh variabel akuntabilitas, transparansi dan partisipasi terhadap kualitas pelayanan publik. Tahapan analisis penelitian ini adalah *pertama*; Uji validitas dan reliabilitas dari hasil angket yang disebarakan kepada responden. *Kedua*; Uji Klasik, yaitu uji multikolinieritas, uji autokorelasi, Uji hesteroskedastisitas, dan uji normalitas. Analisis regression dilakukan untuk mendapatkan tujuan penelitian, maka disusun model persamaan penelitian seperti berikut:

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_{1i} + \beta_2 X_{2i} + \beta_3 X_{3i} + e_i$$

Dimana;

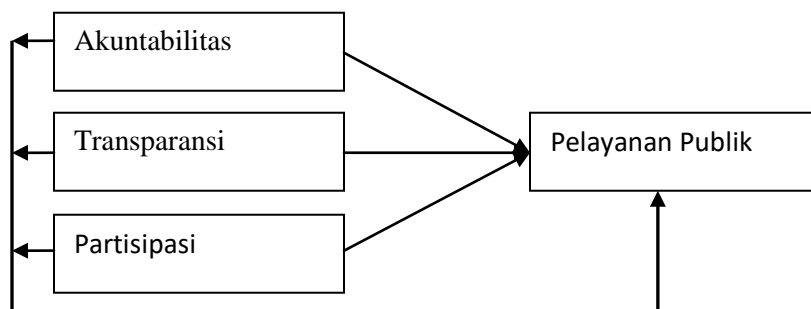
Y = Pelayanan public (reliability, tangibles, responsive, assurance, empathy)

X1 = Akuntabilitas (akuntabilitas, kejujuran dan hukum, akuntabilitas proses, akuntabilitas program, akuntabilitas kebijakan)

X2 = Transparansi (kejelasan informasi, kemudahan akses informasi, menyusun mekanisme pengaduan, peningkatan arus informasi)

X3 = Partisipasi (keterlibatan aparat, adanya forum untuk masyarakat, keterlibatan kemampuan masyarakat, adanya visi dan pengembangan, akses berpendapat dari masyarakat)

4. Konsep Penelitian



Gambar 1

Hubungan variabel independen dan variabel dependen

Berdasarkan pada konsep penelitian diatas dapat disusun hipotesis penelitian yaitu

- H₁ : Diduga akuntabilitas berpengaruh signifikan positif terhadap pelayanan publik.
H₂ : Diduga transparansi berpengaruh signifikan positif terhadap pelayanan publik.
H₃ : Diduga partisipasi berpengaruh signifikan positif terhadap pelayanan public
H₄ : Diduga akuntabilitas, transparansi, partisipasi berpengaruh signifikan positif secara bersama-sama terhadap pelayanan publik.

5. Hasil Penelitian dan Pembahasan

5.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas diterapkan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam daftar pertanyaan dari masing-masing definisi variabel. Hasil r hitung dibandingkan dengan r tabel dimana $df = n - 2$ dengan sig 5%. Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ maka valid.

Kemudian untuk reliabilitas (kehandalan) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel. Uji reliabilitas diterapkan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Jika nilai Alpha > 0.60 maka reliabel (V.Wiratama Sujarweni, 2015). Hasil Uji Validitas dan reliabilitas dijelaskan di tabel 5.1

Tabel 5.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	r hitung	r tabel	Keterangan	Cronbach's Alpha	
x1.1	0.511	0.218	Valid	.865	reliabel
x1.2	0.416	0.218	Valid	.868	reliabel
x1.3	0.574	0.218	Valid	.863	reliabel
x1.4	0.361	0.218	Valid	.869	reliabel
x1.5	0.556	0.218	Valid	.863	reliabel
x1.6	0.316	0.218	Valid	.872	reliabel
x1.7	0.448	0.218	Valid	.867	reliabel
x1.8	0.402	0.218	Valid	.868	reliabel
x1.9	0.450	0.218	Valid	.867	reliabel
x2.1	0.336	0.218	Valid	.870	reliabel
x2.2	0.348	0.218	Valid	.870	reliabel
x2.3	0.465	0.218	Valid	.866	reliabel
x2.4	0.423	0.218	Valid	.868	reliabel
x3.1	0.473	0.218	Valid	.866	reliabel
x3.2	0.457	0.218	Valid	.867	reliabel
x3.3	0.468	0.218	Valid	.866	reliabel
x3.4	0.441	0.218	Valid	.867	reliabel
x3.5	0.387	0.218	Valid	.870	reliabel
x3.6	0.527	0.218	Valid	.864	reliabel

Variabel	r hitung	r tabel	Keterangan	Cronbach's Alpha	
y1	0.593	0.218	Valid	.864	reliabel
y2	0.594	0.218	Valid	.865	reliabel
y3	0.471	0.218	Valid	.867	reliabel
y4	0.577	0.218	Valid	.865	reliabel

Sumber: Output SPSS 21, 2018

5.2 Hasil Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas merupakan kasus di dalam regresi dimana ada hubungan yang kuat antar variabel bebas, di dalam regresi tidak boleh terjadi hubungan antar variabel bebas. Salah satu pengujian multikolinieritas yang sering digunakan adalah melihat nilai VIF atau nilai *tolerance* ($VIF = 1/tolerance$). Kriteria yang digunakan adalah jika nilai VIF lebih kecil dari 10 atau nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1 maka regresi tidak terjadi multikolinieritas. Untuk Mendeteksi terjadi multikolinieritas atau tidak dalam model, dalam penelitian dilakukan dua uji, yaitu uji variance Inflation Factors dan Correlation, hasil sebagai berikut

Tabel 5.2
Hasil Uji Variance Inflation Factors

Variable	Coefficient Variance	Uncentered VIF	Centered VIF
C	1.716133	70.25478	NA
X1	0.000839	45.50357	1.058790
X2	0.003509	38.04024	1.109336
X3	0.001152	23.66036	1.146619

Output Eviews 9, 2018

Tabel 5.3

Hasil Uji Correlation

	X1	X2	X3
X1	1000000	0.136324	0.224713
X2	0.136324	1000000	0.306201
X3	0.224713	0.306201	1000000

Output Eviews 9, 2018

Hasil dari kedua uji baik uji variance inflation factor maupun uji correlation menunjukkan tidak terjadi multikolinieritas. Hal tersebut ditunjukkan nilai centered VIF dibawah 10 (nilai centered VIF berkisar antara 1.058 sampai 1.1466). jadi terbukti tidak ada multikolinieritas yang serius. Kemudian, untuk hasil output matrik uji korelasi menunjukkan tidak terdapat korelasi antarvariabel independen yang tinggi di atas 0.90. jadi dapat disimpulkan tidak terdapat multikolinieritas antara variable independen.

b. Uji Heteroskedastisitas

Model regresi yang baik adalah model regresi yang tidak menunjukkan adanya gejala heteroskedastisitas. Pendeteksian kasus heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan berbagai cara, dalam penelitian ini dilakukan dengan uji glejster yaitu dengan meregresikan absolut

residual dengan variabel penjelas yang digunakan. Hipotesis yang diajukan untuk pengujian asumsi non heteroskedastisitas adalah.

Ho : varian identik (non heteroskedastisitas)

Ha : varian tidak identik (heteroskedastisitas)

Kriteria yang digunakan adalah jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka Ho gagal ditolak dan sebaliknya jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka Ho ditolak.

Tabel 5.4
Hasil Uji Heteraskedastisitas Test Glejser
Heteroskedasticity Test: Glejser

F-statistic	1.245710	Prob. F(3,54)	0.3023
Obs*R-squared	3.754145	Prob. Chi-Square(3)	0.2893
Scaled explained SS	4.365661	Prob. Chi-Square(3)	0.2246

Output Eviews 9, 2018

Hasil output (Tabel 5.3) menunjukkan bahwa nilai Obs*R-squared mempunyai nilai Prob. Chi-Square (nilai $p=0.2893$) dengan demikian bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model.

c. Uji Autokorelasi

Autokorelasi adalah keadaan yang menunjukkan residual (e_i) memiliki hubungan dari satu observasi ke observasi lainnya. Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi. Untuk mengetahui model regresi dikatakan tidak terjadi autokorelasi adalah dengan menggunakan uji LM Test. Interpretasi hasil LM test adalah

Ho = tidak ada autokorelasi

Ha= ada autokorelasi

Jlka nilai Obs*R-squared significant secara statistik (kurang dari 0.05) maka Ho ditolak, vise versa.

Tabel 5.5
Uji Autokorelasi
Breusch-Godfrey Serial Correlation LM Test:

F-statistic	0.014952	Prob. F(2,52)	0.9852
Obs*R-squared	0.033335	Prob. Chi-Square(2)	0.9835

Source: Output Eviews 9, 2018

Hasil uji LM Test menunjukkan bahwa tidak terjadi autokorelasi ditunjukkan dengan nilai Obs*R-squared yang tidak signifikan secara statistik (nilai $p = 0.9835$)

d. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi residual (e_i) mempunyai distribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini untuk pengujian normalitas dilakukan dengan uji *Kolmogorov Smirnov*. Pengujian normalitas adalah dengan menguji residual (e_i) Ho: Residual (e_i) berdistribusi normal. Ha: Residual (e_i) tidak berdistribusi normal. Kriteria yang digunakan adalah jika nilai signifikan lebih besar dari 0,05 maka Ho gagal ditolak dan sebaliknya jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 maka Ho ditolak.

Tabel 5.6
Hasil Uji Kolmogorov Smirnov
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		58
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,15853988
Most Extreme Differences	Absolute	,099
	Positive	,062
	Negative	-,099
Test Statistic		,099
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

Spource: SPSS 21, 2018

Hasil uji (Table 5.5.) menunjukkan bahwa hasil Asymp. Sig (2-tailed) sebesar 0,200, nilai ini lebih besar dari taraf signifikan yang diterapkan yaitu 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data telah berdistribusi normal dan model regresi layak digunakan.

5.3 Hasil statistik dan Pembahasan

Tabel 5.7 Hasil Analisis OLS

Dependent Variable: Pelayanan Publik
Method: Least Squares
Date: 09/26/18 Time: 22:55
Sample: 1 58
Included observations: 58

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
Pelayanan Publik (Y)	4.958642	1.310013	3.785186	0.0004
Akuntabilitas (X1)	0.091849	0.028957	3.171927	0.0025
Transparansi (X2)	0.453840	0.059235	7.661702	0.0000
Partisipatif (X3)	0.092058	0.033948	2.711750	0.0090
R-squared	0.670721	Mean dependent var		17.55172
Adjusted R-squared	0.652428	S.D. dependent var		2.018966
S.E. of regression	1.190287	Akaike info criterion		3.252737
Sum squared resid	76.50624	Schwarz criterion		3.394837
Log likelihood	-90.32938	Hannan-Quinn criter.		3.308088
F-statistic	36.66492	Durbin-Watson stat		1.996261
Prob(F-statistic)	0.000000			

Source: Output Eviews 9, 2018

Berdasarkan hasil secara statistik regfession yang telah dilakukan, maka hasil penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

Variabel akuntabilitas mempunyai nilai koefisien 0.0918 dan signifikan dengan nilai probabilitas 0.0025 lebih kecil dari taraf toleransi. Hal ini menunjukkan bahwa akuntabilitas berpengaruh signifikan

positif terhadap kualitas pelayanan publik. Hasil ini mempunyai arti bahwa semakin baik tingkat akuntabilitas yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini pemerintah desa akan mempengaruhi kualitas pelayanannya yang diterima masyarakat. Maka beberapa indikator dalam akuntabilitas sudah terlaksana di kantor desa se-Kecamatan Karangrejo mulai dari pembuatan keputusan yang tertulis dan tersedia bagi setiap publik yang membutuhkan hingga penyebarluasan informasi mengenai suatu keputusan melalui media massa maupun media komunikasi personal. Semakin baik penyampaian keputusan serta penyebarluasan informasi mengenai suatu keputusan akan meningkatkan pelayanan publik. Hasil ini mendukung penelitian Aty Uar (2016), bahwa akuntabilitas terdapat hubungan yang signifikan positif antara pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* dengan kualitas pelayanan publik

Variabel transparansi menunjukkan nilai koefisien 0.4538 dengan nilai probabilitas 0.000 lebih kecil dari nilai taraf toleransi (0.05). Hasil ini menunjukkan bahwa transparansi berpengaruh signifikan positif terhadap kualitas pelayanan public. Hal ini berarti bahwa semakin transparans yang dilakukan para pegawai di pemerintahan desa mempunyai dampak baik pada pelayanan masyarakat dan begitu sebaliknya. Semakin transparansi kinerja pegawai kantor desa pada bidang penyediaan informasi yang jelas tentang prosedur-prosedur, biaya-biaya dan tanggung jawab yang diberikan untuk publik serta kemudahan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan oleh publik akan meningkatkan kinerja pelayanan publik. Hasil ini mendukung penelitiannya Aty Uar (2016), bahwa transparansi ada hubungan yang signifikan positif antara pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* dengan pelayanan public.

Variabel partisipatif mempunyai nilai koefisien 0.0920 dan nilai probabilitas 0.0090 lebih kecil dari taraf toleransi kesalahan (0.05). maka, hasil ini menggambarkan bahwa partisipatif mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap pelayanan public, artinya bahwa semakin tinggi nilai partisipatif para pegawai pemerintah desa akan mempunyai dampak baik terhadap kualitas pelayan public yang diterima masyarakat.

Selanjutnya, untuk nilai *Adjusted R Square* adalah sebesar 0,652. Hasil ini menunjukkan bahwa bahwa variabel akuntabilitas, transparansi dan partisipasi dapak mempengaruhi pelayanan publik sebesar 65,2% sedangkan sisanya sebesar 34,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak ada dalam model penelitian ini. Dalam penelitian ini variabel transparansi lebih dominan mempengaruhi pelayanan publik yaitu sebesar 45 % dibandingkan dengan variabel akuntabilitas dan partisipasi. Hasil ini mendukung penelitiannya Aty Uar (2016), bahwa partisipasi ada hubungan yang signifikan positif antara pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* dengan pelayanan public.

Kemudian, secara simultan dapat dilihat dari nilai F-statistic sebesar 36,66 lebih besar dari F Tabel yaitu 2,776 dan Prob (F-statistic) dengan nilai 0,000000 lebih kecil dari taraf toleransi kesalahan yaitu 0.05. Hasil ini mempunyai arti bahwa semua variabel bebas yaitu akuntabilotas, transparansi, dan partisipatif secara bersama yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan masyarakat. Sebagaimana Ghozali (2011) menjelaskan bahwa uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat.

6. Kesimpulan, Implikasi Dan Saran

Berdasarkan hasil analisis regression dengan bantuan aplikasi Eviews 9 dapat diketahui bahwa Akuntabilitas, Transparansi, dan Partisipasi secara parsial dan simultan berpengaruh positif signifikan terhadap peningkatan pelayanan publik pada kantor desa se-Kecamatan Karangrejo.

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh di atas maka implikasi yang diharapkan adalah secara teoritis, bahwa prinsip *good governance* terkait dengan akuntabilitas, transparansi dan partisipasi ternyata berpengaruh dalam meningkatkan pelayanan publik. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu proses pembelajaran serta mengaplikasikan ilmu pengetahuan terkait dengan *good governance* terhadap

tingkat pelayanan publik. Hasil studi ini dapat dijadikan bahan referensi atau studi pustaka bagi kegiatan penelitian selanjutnya serta bahan bacaan yang bermanfaat.

Secara praktis, bahwa hasil ini dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi organisasi negeri maupun swasta dalam upaya merumuskan berbagai kebijakan yang berhubungan dengan akuntabilitas, transparansi dan partisipasi untuk meningkatkan pelayanan publik. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada organisasi baik negeri maupun swasta tentang pengaruh akuntabilitas, transparansi dan partisipasi terhadap pelayanan publik khususnya di kantor desa se-Kecamatan Karangrejo.

Penelitian ini mempunyai keterbatasan yaitu: 1) Prinsip *good governance* yang digunakan dalam penelitian ini yaitu transparansi, akuntabilitas, partisipasi. 2) Penelitian ini dilakukan di Kantor Desa Se-Kecamatan Karangrejo pada Tahun 2018.

Mendasar pada hasil, sarannya adalah bagi organisasi disarankan kepada organisasi untuk selalu memperhatikan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik (*good governance*), apabila prinsip-prinsip *good governance* terutama akuntabilitas, transparansi dan partisipasi terlaksana dan tercapai dengan baik maka dapat meningkatkan pelayanan publik yang lebih baik.

Kemudian untuk Pegawai, diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai gambaran dan wawasan kepada para pegawai kantor desa mengenai hal-hal yang perlu ditingkatkan lagi dalam meningkatkan pelayanannya.

Selanjutnya, bagi peneliti selanjutnya, diharapkan bagi peneliti selanjutnya dapat mengkaji lebih banyak variabel *good governance* yang pada penelitian ini berpengaruh terhadap pelayanan publik. Hal ini dapat menjadi bahan untuk penelitian lanjutan dalam waktu yang akan datang dengan memasukkan variabel diluar variabel yang sudah ada seperti efektivitas dan efisiensi, aturan hukum dan daya tanggap dengan melakukan penelitian ditingkat kabupaten agar diperoleh gambaran yang lebih lengkap lagi sehingga diharapkan hasil penelitian yang akan datang lebih sempurna dari penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Aty, Uar. 2016. Pengaruh Pelaksanaan Prinsip-Prinsip Good Governance Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Pada Badan Pertahanan Nasional (BPN) Kota Ambon. *Jurnal Ilmu Pendidikan*.
- BPS Kabupaten Tulungagung. 2017. Kecamatan Karangrejo Dalam Angka 2017. Tulungagung : BPS Kabupaten Tulungagung.
- Ghozali, Imam. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Edisi ketujuh. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. 2016. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Edisi kedelapan. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Mardiasmo, 2002. Akuntansi Sektor Publik. Yogyakarta : Andi Offset.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Cetakan ke-26. Bandung : Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- V. Wiratama Sujarweni. 2015. SPSS untuk Penelitian. Penerbit Pustaka Baru Press, Yogyakarta