

**PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI, DAN PARTISIPASI
PUBLIK TERHADAP KINERJA ORGANISASI LAYANAN PUBLIK
(Studi Empiris Pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan
Terpadu Kabupaten Pasaman Barat)**

ARTIKEL ILMIAH

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang*



Oleh:
HENDRA G. PUTRA
73428/2006

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2014**

PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI, DAN PARTISIPASI PUBLIK TERHADAP KINERJA ORGANISASI LAYANAN PUBLIK

(Studi Empiris pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Pasaman Barat)

Hendra G Putra

Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang
Jl. Prof, DR Hamka Kampus Air Tawar

ABSTRACT

The objective of this research is to measure the influence of accountability, transparency and public participation toward public service organization performance. Research object is Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan terpadu Kabupaten Pasaman barat. Questionnaire was used as research instrument. Questionnaire were distributed to publics as responden who use this public service. Research variables are acoountability, transparency, participation and performance. Result shows that accountability, transparency and public participation influence performance significantly.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh akuntabilitas, transparansi dan partisipasi public terhadap kinerja organisasi layanan public. Objek penelitian adalah Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Pasaman Barat. Instrumen penelitian adalah kuesioner, dimana masyarakat pengguna layanan pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Pasaman Barat sebagai respondennya. Variabel dalam penelitian ini adalah akuntabilitas, transparansi dan partisipasi publik sebagai variable independent. Sedangkan kinerja organisasi layanan publik sebagai variable independen. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas, transparansi dan partisipasi publik mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja organisasi layanan publik.

1. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemerintah daerah, sebagai organisasi sektor publik dituntut memiliki kinerja yang berorientasi pada kepentingan masyarakat dan mendorong pemerintah untuk senantiasa tanggap dengan lingkungannya, dengan berupaya memberikan pelayanan terbaik secara transparan dan berkualitas. Menurut Indra (2006) kinerja adalah gambaran pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/ kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi. oleh karena

itu kinerja organisasi layanan publik yang berkualitas akan mempunyai arti yang sangat penting dalam rangka pelaksanaan pemerintah dan kegiatan pembangunan di daerah. Pemerintah daerah sebagai pihak yang disertai tugas menjalankan roda pemerintahan, pembangunan, dan layanan sosial masyarakat wajib menyampaikan pertanggungjawaban kinerja masing-masing organisasi layanan publiknya, yang pada akhirnya akan menunjukkan apakah pemerintah daerah tersebut melalui organisasi-organisasi layanan publiknya telah berhasil menjalankan tugasnya dengan

baik. Prasetyantoko (2008) mengatakan bahwa untuk meningkatkan kinerja perlu diterapkan prinsip *good governance* (akuntabilitas, transparansi dan partisipasi)

Menurut Mardiasmo (2002) akuntabilitas adalah kewajiban pihak pemegang amanah untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggungjawabnya kepada pihak pemberi amanah yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut. Dalam konteks pelayanan publik, akuntabilitas harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Buruknya kinerja pelayanan publik antara lain dikarenakan belum dilaksanakannya akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Kepmenpan No.26/KEP/M.PAN/2/2004).

Ini diperkuat dengan pernyataan Loina (2003) yang mengatakan bahwa akuntabilitas dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Akuntabilitas terkait dengan kejelasan fungsi, pelaksanaan, dan pertanggungjawaban organisasi. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan kepada publik.

Selain akuntabilitas, transparansi juga menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi layanan publik. Transparansi dapat diartikan sebagai pelaksanaan tugas dan kegiatan yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh

informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan. Informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaannya, serta hasil yang telah dicapai dapat diakses atau didapatkan oleh masyarakat dengan baik dan terbuka (Mardiasmo, 2002). Oleh karena itu, hendaknya seluruh proses pemerintahan, lembaga-lembaga dan informasi harus dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan, dan informasi yang tersedia harus memadai agar dapat dimengerti dan dipantau (Adrinal, 2007).

Loina (2003) menyatakan bahwa transparansi dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kepmenpan No.26/KEP/M.PAN/2/2004 menegaskan, buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain dikarenakan belum dilaksanakannya transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik haruslah transparan karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat.

Faktor yang tidak kalah penting yang mempengaruhi kinerja organisasi layanan publik yaitu partisipasi publik. Menurut Loina (2003) partisipasi publik berpengaruh terhadap kinerja organisasi layanan publik. Partisipasi publik sangat dibutuhkan dalam penyelenggaraan pemerintah karena rakyat sendirilah yang paling paham dengan kebutuhannya. Lijan (2006) mengatakan Pelayanan yang partisipatif yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Oleh sebab itu, para warga negara itu harus dirangsang dan dibantu dalam

membina hubungan dengan pemerintah. Sehingga kinerja organisasi layanan publik dapat ditingkatkan.

Penelitian yang dilakukan oleh Rilla (2008) yang menguji pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kinerja Kantor Samsat Kota Padang dengan menggunakan transparansi dan akuntabilitas sebagai variabel moderating. Menemukan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara transparansi dengan kinerja Kantor Samsat Kota Padang. Sedangkan akuntabilitas tidak berpengaruh terhadap hubungan kualitas pelayanan dengan kinerja Kantor Samsat Kota Padang.

Penelitian yang dilakukan oleh Silvia (2010) yang menguji tentang pengaruh transparansi dan akuntabilitas publik terhadap kinerja keuangan daerah pada pemerintahan Kota Padang. Hasilnya menunjukkan bahwa transparansi dan akuntabilitas publik berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja keuangan daerah.

Berdasarkan penilitan terdahulu dan fenomena yang terjadi, untuk itu peniliti tertarik melakukan penilitan berdasarkan pembahasan di atas dengan judul **Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, dan Partisipasi Publik Terhadap Kinerja Organisasi Layanan Publik (Studi Empiris Pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Pasaman Barat)**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Sejauhmana akuntabilitas berpengaruh terhadap kinerja

organisasi layanan public?

2. Sejauhmana transparansi berpengaruh terhadap kinerja organisasi layanan public?
3. Sejauhmana partisipasi public berpengaruh terhadap kinerja organisasi layanan public?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mendapatkan bukti empiris mengenai:

1. Pengaruh akuntabilitas terhadap kinerja organisasi layanan publik.
2. Pengaruh transparansi terhadap kinerja organisasi layanan publik.
3. Pengaruh partisipasi publik terhadap kinerja organisasi layanan publik.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Bagi Penulis: Menambah wawasan dan pengetahuan dan pengembangan ilmu penulis khususnya yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Menghasilkan teori-teori yang diperoleh di bangku kuliah dan praktik yang sesungguhnya terjadi.
2. Bagi Akademis: Penelitian ini dapat menambah wawasan ilmu bagi dunia akademik tentang pengaruh akuntabilitas, transparansi dan partisipasi publik terhadap kinerja organisasi layanan publik.
3. Bagi Entitas Pemerintah

Penelitian ini dapat menjadi masukan bagi instansi pemerintah khususnya Kantor Pelayanan dan Perizinan untuk meningkatkan kinerjanya sehingga dapat memuaskan masyarakat sebagai pengguna layanan.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. TELAAH LITELATUR DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

A. Kajian Teori

1) Kinerja Organisasi layanan Publik

Kinerja adalah gambaran pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/ program/ kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi. Daftar apa yang ingin dicapai tertuang dalam perumusan penskema strategis (*strategic planning*) suatu organisasi. Secara umum, kinerja merupakan prestasi yang dicapai oleh organisasi dalam periode tertentu (Indra, 2006).

Dalam mengukur keberhasilan/kegagalan suatu organisasi, seluruh aktivitas organisasi tersebut harus dapat dicatat dan diukur. Pengukuran ini tidak hanya dilakukan pada input (masukan) program, tetapi juga pada keluaran-manfaat dari program tersebut.

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai atau sekelompok pegawai dalam organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai norma dan etika (Prawirosentoso dalam Lijan, 2006).

Rumusan diatas menjelaskan bahwa kinerja adalah tingkat keberhasilan seseorang atau lembaga dalam melaksanakan pekerjaannya. Dari definisi diatas, terdapat setidaknya empat elemen, yaitu (1) hasil kerja yang dicapai secara individual atau secara institusi, yang berarti kinerja tersebut adalah hasil akhir yang diperoleh secara sendiri-sendiri atau berkelompok; (2) dalam melaksanakan tugas, orang atau lembaga diberikan wewenang dan tanggung jawab, yang berarti orang atau lembaga diberikan hak dan kekuasaan untuk bertindak sehingga pekerjaannya dapat dilakukan dengan baik. Meskipun demikian orang atau lembaga tersebut tetap harus dalam kendali, yakni mempertanggungjawabkan pekerjaannya kepada pemberi hak dan wewenang tersebut; (3) pekerjaan haruslah dilakukan secara legal, yang berarti dalam melaksanakan tugas individu atau lembaga tentu saja harus mengikuti aturan yang telah ditetapkan, dan (4) Pekerjaan tidaklah bertentangan dengan moral dan etika, artinya selain mengikuti aturan yang telah ditetapkan, tentu saja pekerjaan tersebut haruslah sesuai dengan moral dan etika yang berlaku umum (Lijan, 2006).

Dalam mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan, pimpinan melakukan tugasnya dibantu oleh pimpinan yang lain bersama dengan pegawai mereka. Keberhasilan pimpinan melaksanakan tugasnya akan dipengaruhi oleh kontribusi pihak lain. Artinya, kinerja pimpinan akan dipengaruhi oleh kinerja pegawai, jika kinerja pegawai baik akan mempengaruhi kinerja pimpinan dan selanjutnya kinerja organisasi, untuk mengetahui perlu dilakukan

pengukuran. Pengembangan teknologi menjadi kunci kapasitas pengendalian kinerja pelayanan publik (Indra, 2006).

Kepmenpan

No.63/KEP/M.PAN/7/2003

mendefinisikan pelayanan publik bahwa “pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

Dalam Kamus Besar bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan dan minuman; menyediakan keperluan orang; mengiyakan; menerima; menggunakan (Badudu dalam Lijan, 2006).

Dengan demikian, pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lain-lain (Lijan, 2006).

2) Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan kejelasan fungsi, pelaksanaan, dan pertanggungjawaban organisasi sehingga pengelolaan perusahaan terlaksana secara efektif (Sedarmayanti, 2004). Adanya

kewajiban bagi aparatur pemerintah untuk bertindak selaku penanggung jawab dan penanggung gugat atas segala tindakan dan kebijakan yang ditetapkan. Akuntabilitas dalam pelayanan publik merupakan pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Lijan, 2006).

Menurut Bintoro Tjokroamidjojo dalam Lijan (2006) bahwa akuntabilitas adalah kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban dan tindakan pimpinan suatu organisasi kepada publik yang memiliki hak untuk meminta pertanggungjawaban. Kalau salah, pemerintahan dapat digugat oleh rakyat sebagai penerima pelayanan masyarakat.

Prinsip akuntabilitas publik adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma-norma eksternal yang dimiliki oleh para *direct users* yang berkepentingan dengan pelayanan tersebut (Loina, 2003).

Dalam peraturan daerah akuntabilitas pelayanan publik pada dasarnya berisi aturan pokok tentang kewajiban penyelenggara pemerintahan untuk menyampaikan kepada masyarakat tentang komitmen tingkat pelayanan masyarakat dan mempertanggung jawabkan kepada masyarakat tentang apakah pelayanan yang diberikan sesuai atau tidak. Pihak-pihak yang berkepentingan dengan akuntabilitas pelayanan publik adalah :

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

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

Untuk memungkinkan pelaksanaan kewajiban yang dimaksud maka perlu ada aturan tentang mekanisme pelaksanaan kewajiban, mekanisme keberatan masyarakat jika terjadi pelanggaran aturan, dan sanksi agar aturan diperhatikan. Elemen mendasar dari pengaturan akuntabilitas pelayanan publik adalah perlunya pengakuan hak masyarakat yang selama ini cenderung diabaikan.

Hak masyarakat terkait akuntabilitas pelayanan publik adalah :

- a. Hak untuk memberikan masukan
- b. Hak untuk diinformasikan
- c. Hak untuk komplain
- d. Hak untuk menilai kinerja pelayanan publik

Dalam konteks pelayanan publik, akuntabilitas harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3) Transparansi

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. Transparansi yakni adanya kebijakan terbuka bagi pengawasan.

Sedangkan yang dimaksud dengan informasi adalah informasi mengenai setiap aspek kebijakan pemerintah yang dapat dijangkau oleh publik. Keterbukaan informasi diharapkan akan menghasilkan persaingan politik yang sehat, toleran, dan kebijakan dibuat berdasarkan pada preferensi publik (Loina, 2003)

Transparansi merupakan 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. Transparansi dapat diketahui oleh pihak yang berkepentingan mengenai kebijaksanaan pemerintah dan organisasi badan usaha . Prinsip transparansi ini memiliki 2 aspek, yaitu (1) komunikasi publik oleh pemerintah, dan (2) hak masyarakat terhadap akses informasi (Bintoro dalam Lijan, 2006).

Salah satu prinsip penting yang mempengaruhi baik tidaknya kinerja pelayanan publik adalah adanya transparansi dalam pelayanan publik. Transparansi berarti keterbukaan pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi (Mardiasmo, 2002).

4) Partisipasi public

Partisipasi adalah prinsip bahwa setiap orang memiliki hak untuk terlibat dalam pengambilan keputusan di setiap kegiatan penyelenggaraan pemerintahan (Loina, 2003). Keterlibatan dalam pengambilan keputusan dapat dilakukan secara langsung atau secara tidak langsung.

Pelayanan yang partisipatif yaitu pelayanan yang mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan, dan harapan masyarakat (Lijan, 2006)

Adriana (2007) partisipasi masyarakat dapat ditunjukkan bahwa semua masyarakat mempunyai suara dalam pengambilan keputusan baik secara langsung maupun melalui lembaga-lembaga perwakilan sah yang mewakili kepentingan mereka. Partisipasi menyeluruh tersebut dibangun berdasarkan kebebasan berkumpul, mengungkapkan pendapat, serta kapasitas untuk berpartisipasi secara konstruktif.

Mardiasmo (2002) menyatakan bahwa partisipasi dibangun atas kebebasan berasosiasi dan berbicara. Menurut UNDP dalam Sedarmayanti (2004), setiap orang atau warga negara masyarakat, baik laki-laki maupun perempuan memiliki hak suara yang sama dalam proses pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga perwakilan, sesuai dengan kepentingan dan aspirasinya masing-masing.

Dalam prinsip partisipasi, masyarakat harus mendapat kesempatan luas dalam berperan serta menghasilkan barang dan jasa publik (*public goods and service*) melalui proses kemitraan dan kebersamaan (Sedarmayanti, 2004).

B. Hubungan Antar Variabel

1. Hubungan Akuntabilitas dengan Kinerja Organisasi Layanan Publik
Akuntabilitas adalah pertanggungjawaban kepada publik atas setiap aktivitas yang dilakukan. Akuntabilitas publik adalah kewajiban pihak pemegang amanah (*agent*) untuk

memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggungjawabnya kepada pihak pemberi amanah (*principal*) yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut (Mardiasmo 2002).

Penelitian yang dilakukan oleh Silvia (2010) menguji pengaruh transparansi dan akuntabilitas publik terhadap kinerja keuangan daerah pada Pemerintahan Kota Padang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transparansi dan akuntabilitas publik berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja keuangan daerah.

Hal ini menegaskan bahwa dengan dilaksanakannya akuntabilitas dalam pelayanan publik, maka akan meningkatkan kinerja pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas berpengaruh terhadap kinerja organisasi layanan publik.

2. Hubungan Transparansi dengan Kinerja Organisasi Layanan Publik

Salah satu prinsip penting yang mempengaruhi baik tidaknya kinerja pelayanan publik adalah adanya transparansi dalam pelayanan publik. Transparansi penyelenggaraan pelayanan publik merupakan pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan/pengendaliannya, serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi (Keputusan Men.PAN Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004).

Seperti halnya hasil penelitian Rilla (2008) dimana menunjukkan bahwa transparansi berpengaruh positif

terhadap hubungan antara kualitas pelayanan dengan kinerja Kantor Samsat Kota Padang. Oleh karena itu transparansi berarti keterbukaan pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi. Keterbukaan pemerintah atas berbagai aspek pelayanan publik, pada akhirnya akan membuat pemerintah menjadi bertanggung jawab kepada semua *stakeholders* yang berkepentingan dengan proses maupun kegiatan dalam sektor publik.

Jika transparansi ini dilaksanakan tentu tidak akan terjadi kecurigaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik. Jika masyarakat merasa tidak puas dengan hal tersebut, maka kinerja organisasi layanan publik itu akan dinilai buruk di mata masyarakat. Berarti instansi pemerintah belum berhasil mencapai tujuannya.

Untuk itu, dengan dilaksanakannya transparansi dalam pelayanan publik, maka akan meningkatkan kinerja pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa transparansi berpengaruh terhadap kinerja organisasi layanan publik.

3. Hubungan Partisipasi Publik dengan Kinerja Organisasi Layanan Publik

Menurut Mardiasmo (2002) partisipasi dibangun atas kebebasan berasosiasi dan berbicara. Menurut UNDP dalam Sedarmayanti (2004), setiap orang atau warga negara masyarakat, baik laki-laki maupun perempuan memiliki hak suara yang sama dalam proses pengambilan keputusan, baik secara langsung

maupun melalui lembaga perwakilan, sesuai dengan kepentingan dan aspirasinya masing-masing.

Liza (2010) dalam penelitiannya juga telah menyimpulkan bahwa partisipasi masyarakat berpengaruh secara signifikan terhadap pengawasan keuangan daerah. Semakin tinggi partisipasi masyarakat, maka pengawasan keuangan daerah yang dilaksanakan oleh aparat pemerintah daerah kodya medan juga meningkat. Untuk itu, dengan adanya partisipasi publik dalam pelayanan publik, maka akan meningkatkan kinerja pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik (Loina, 2003).

Partisipasi adalah prinsip bahwa setiap orang memiliki hak untuk terlibat dalam pengambilan keputusan di setiap penyelenggaraan pemerintahan. Keterlibatan pengambilan keputusan dapat dilakukan secara langsung atau secara tidak langsung.

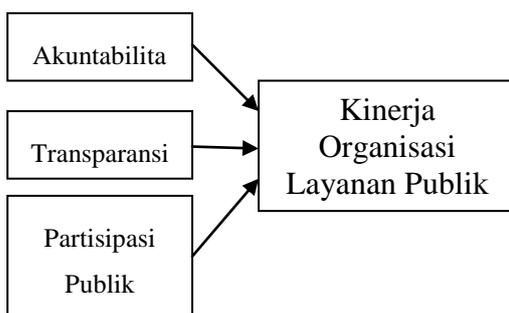
Partisipasi publik tidak hanya dapat dilihat melalui keterlibatan masyarakat di dalam Pemilu saja. Masih banyak pola perilaku informal yang dapat dijadikan patokan dalam menilai tingkat partisipasi dalam suatu masyarakat. Bentuk-bentuk perilaku massa seperti protes, aksi pamflet, ataupun pemogokan, sebenarnya juga termasuk partisipasi. Tindakan protes, boleh jadi merupakan luapan aspirasi masyarakat yang sebelumnya ada. Namun, masih banyak masyarakat yang tidak menyadari bahwa partisipasi masyarakat dalam layanan publik sangat penting untuk meningkatkan kinerja organisasi layanan publik tersebut. Jika tidak ada warga yang komplain dan menyampaikan pendapatnya langsung ke forum instansi ataupun media massa

tentu instansi tersebut tidak akan menyadari apa yang sebenarnya dibutuhkan masyarakat. Jika terjadi kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang ada, maka kinerja organisasi layanan publik dapat dinilai buruk oleh masyarakat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa partisipasi publik berpengaruh terhadap kinerja organisasi layanan publik.

C. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual dimaksud sebagai konsep untuk menjelaskan, mengungkapkan dan menunjukkan keterkaitan antara variabel yang akan diteliti yaitu kinerja pelayanan publik sebagai variabel dependen dengan akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi publik sebagai variabel independen.

Untuk lebih jelasnya pengaruh antar variabel independen dengan variabel dependen dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar
Kerangka Konseptual

D. Hipotesis

Berdasarkan teori dan latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat dirumuskan beberapa hipotesis penelitian sebagai berikut:

H₁ : Akuntabilitas berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja organisasi layanan publik.

H₂ : Transparansi berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja organisasi layanan publik.

H₃ : Partisipasi publik berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja organisasi layanan publik.

3. METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

penelitian ini adalah penelitian kausatif. Penelitian kausatif berguna untuk menganalisis pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya (Sugiyono, 2004). Dalam penelitian ini menjelaskan dan menggambarkan serta memperlihatkan pengaruh akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi publik sebagai variabel bebas (*independent variable*) terhadap kinerja organisasi layanan publik sebagai variabel terikat (*dependent variable*).

B. Populasi dan Sampel

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna layanan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu di Kabupaten Pasaman Barat. Pemilihan sampel menggunakan teknik *convenience sampling*, yaitu penarikan sampel sesuai keinginan peneliti. Adapun yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan perizinan pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu

C. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data subjek. Data subjek adalah data berupa persepsi atas item pernyataan yang ada dalam kuesioner dari subjek penelitian

yaitu pengguna layanan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Pasaman Barat.

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer. Data tersebut diperoleh secara langsung dari pengguna layanan dengan menggunakan daftar pernyataan dalam bentuk kuesioner guna mengumpulkan informasi dari subjek penelitian tersebut.

D. Teknik Pengumpulan Data

Data untuk penelitian ini dikumpulkan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada pengguna layanan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Pasaman Barat. Kuisoner diberikan secara langsung ke alamat responden yang telah terdaftar di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Pasaman Barat, sebagian kuisoner juga diberikan kepada responden yang ada pada saat penelitian. Pengambilan kuisoner diambil langsung dari responden maksimal dua hari setelah kuisoner diberikan.

E. Variable Penelitian

Menurut Kuncoro (2003) variabel terikat (*dependent variable*) adalah variabel yang menjadi perhatian utama dalam sebuah pengamatan. Pengamatan akan dapat mendeteksi atau menerangkan variabel dalam variabel terikat beserta perubahannya yang terjadi kemudian. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kinerja organisasi layanan publik.

Variabel bebas (*independent variable*) adalah variabel yang dapat mempengaruhi perubahan dalam

variabel terikat (*dependent variable*) dan mempunyai pengaruh positif ataupun negatif bagi variabel terikat nantinya. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah Akuntabilitas (X_1), Transparansi (X_2) dan Partisipasi Publik (X_3)

F. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisoner. Kuisoner terdiri dari sejumlah pernyataan yang menggunakan skala likert dengan alternatif lima jawaban, yaitu mengukur sikap dengan menyatakan pendapat setuju atau tidak setuju terhadap pernyataan yang diajukan dengan skor 5 (SS=sangat setuju), 4 (S=setuju), 3 (R=Ragu-ragu), 2 (TS=tidak setuju), 1 (STS=sangat tidak setuju). Indikator yang digunakan untuk menentukan data variabel Y, dan X diambil dari beberapa pendapat para ahli dan penelitian terdahulu.

G. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang telah disusun benar-benar mengukur apa yang perlu diukur. Uji validitas berguna untuk menentukan seberapa cermat suatu alat melakukan fungsi ukurannya.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode *Cronbach's Alpha*

H. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2007), uji normalitas bertujuan untuk menguji

apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Untuk mengetahui apakah residual berdistribusi normal maka dalam penelitian ini digunakan uji statistik *kolmogorov smirnov*. Dengan menggunakan taraf signifikan 0.05. Data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikansi lebih besar dari 5% atau 0,05.

2. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas, yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya gejala heteroskedastisitas.

Dalam penelitian ini, untuk mendeteksi terjadi tidaknya heteroskedastisitas adalah dengan cara melihat Grafik Plot Regresi antara nilai Prediksi Variabel Terikat atau Dependen (ZPRED) dengan residualnya (SRESID), yaitu dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatter plot* antara SRESID dan ZPRED, dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi dan sumbu X adalah residual.

3. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mendeteksi apakah tidak terdapat korelasi yang tinggi antara variabel independen yang satu dengan variabel independen yang lain. Korelasi antar variabel independen ini dapat dideteksi dengan menggunakan *Variance Inflation Factor (VIF)*. Untuk menguji adanya multikolinieritas dapat dilihat melalui nilai *Variance Inflation Factor (VIF)*.

I. Teknik Analisis Data

a. Koefisien Determinasi yang Disesuaikan (*adjusted R²*)

Untuk mengetahui kontribusi dari variabel bebas terhadap variabel terikat dilihat dari *adjusted R square*-nya, pemilihan nilai *adjusted R square* karena penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda dengan jumlah variabel lebih dari satu.

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. *Adjusted R²* berarti R^2 sudah disesuaikan dengan derajat bebas dari masing-masing jumlah kuadrat yang tercakup di dalam perhitungan *adjusted R²*. Untuk membandingkan dua R^2 , maka harus memperhitungkan banyaknya variabel x yang ada dalam model.

b. Persamaan Regresi Berganda

Untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen digunakan model regresi berganda dikarenakan lebih dari 1 variabel bebas. Data diolah dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 17.0.

Persamaan model regresi berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Kinerja Organisasi Layanan Publik

a = Konstanta

$b_{1,2,3}$ = Koefisien regresi dari variabel independen

X_1 = Akuntabilitas

X_2 = Transparansi

X_3 = Partisipasi

e = Epsilon (variabel-variabel independen lain yang tidak diukur dalam penelitian yang mempunyai pengaruh

terhadap variabel dependen).

c. Uji F (F – test)

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas dalam model berpengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Selain itu, uji F dapat digunakan untuk melihat model regresi yang digunakan sudah signifikan atau belum, dengan ketentuan bahwa jika $p\text{ value} < (\alpha) = 0,05$ dan $f_{\text{hitung}} > f_{\text{tabel}}$, berarti model tersebut signifikan dan bisa digunakan untuk menguji hipotesis. Dengan tingkat kepercayaan untuk pengujian hipotesis adalah 95% atau $(\alpha) = 5\%$ (0.05).

d. Uji t (t – test)

Uji t bertujuan untuk menguji pengaruh secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel tidak bebas dengan variabel lain dianggap konstan, dengan asumsi bahwa jika signifikan nilai t hitung yang dapat dilihat dari analisis regresi menunjukkan kecil dari $\alpha = 5\%$, berarti variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

J. Definisi Operasional

1. Kinerja organisasi layanan publik.

Kinerja organisasi layanan publik merupakan gambaran pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijaksanaan yang dilaksanakan oleh Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Pasaman Barat dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasinya.

2. Akuntabilitas

Akuntabilitas yaitu kejelasan fungsi, pelaksanaan, dan pertanggung jawaban organisasi sehingga

pengelolaan perusahaan terlaksana dengan efektif. Akuntabilitas dapat menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Pasaman Barat dengan ukuran nilai-nilai atau norma-norma eksternal yang dimiliki oleh para masyarakat yang berkepentingan dengan pelayanan tersebut.

3. Transparansi

Keterbukaan Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Pasaman Barat dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi, khususnya pengguna layanan perizinan. Transparansi merupakan keterbukaan dalam mengemukakan informasi materil dan relevan kepada masyarakat.

4. Partisipasi publik

Partisipasi publik adalah prinsip bahwa setiap orang memiliki hak untuk terlibat dalam pengambilan keputusan di setiap kegiatan penyelenggaraan pemerintahan. Partisipasi menyeluruh tersebut dibangun berdasarkan kebebasan berkumpul, mengungkapkan pendapat, serta kapasitas untuk berpartisipasi secara konstruktif.

4. HASIL ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Sampel dan Responden Penelitian

Sampel pada penelitian ini adalah pengguna layanan pada Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Pasaman Barat yang terdiri dari 134 responden. Dari 134 responden, jumlah kuisoner yang tidak kembali adalah 21 kuisoner dan yang tidak terisi dengan lengkap

adalah 13 kuisoner. Dengan demikian kuesioner yang diisi dengan kembali dan dapat diolah adalah 100 (74,0%) kuesioner

B. Uji Validitas dan Reliabilitas Penelitian

1. Uji Validitas

Untuk melihat validitas dari masing-masing item kuesioner, digunakan *Corrected Item-Total Correlation*. Jika r hitung $>$ r tabel, maka data dikatakan valid, r tabel untuk $n = 100$, adalah 0,1671. Berdasarkan hasil pengolahan data didapatkan bahwa nilai *Corrected Item-Total Correlation* untuk masing-masing item variabel X_1 , X_2 , X_3 dan Y semuanya di atas r_{tabel} . Jadi dapat dikatakan bahwa seluruh item pernyataan variabel X_1 , X_2 , X_3 dan Y adalah valid. (Tabel 12).

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauhmana hasil penelitian tetap konsisten. Data dari tabel 13 menunjukkan nilai yang berada pada kisaran diatas 0,6. Dengan demikian semua instrumen penelitian dapat dikatakan reliabel.

C. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Tujuan dari uji normalitas ini adalah untuk menguji dalam sebuah model regresi, variabel dependen dan variabel independen terdistribusi secara normal atau tidak. Pengujian normalitas data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *one sample kolmogorov-smirnov test*, yang mana jika nilai *asym.sig (2-tailed)* $>$ 0.05 maka distribusi data dikatakan normal. Berdasarkan hasil dari table 14 maka dapat dinyatakan data yang

digunakan dalam penelitian ini telah terdistribusi dengan normal, karena nilai signifikasi dari uji normalitas $>$ 0,05.

2. Uji Multikolinearitas

Untuk menguji tidak adanya multikolinearitas dapat dilihat melalui nilai *Variance Inflation Factor (VIF)* $<$ 10 dan *tolerance* $>$ 0.1.

Dari tabel 15 dapat dikatakan bahwa tidak terdapat korelasi variabel-variabel bebas antara satu dengan yang lainnya, atau variabel independent pada penelitian ini bebas multikol.

3. Uji Heterokedastisitas

Uji Heterokedastisitas berguna untuk menguji apakah variasi kelompok populasi satu pengamatan ke pengamatan lain tetap. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas.

Untuk menguji ada tidaknya heterokedastisitas dapat dilihat dari grafik Plot (*Scatterplot*). Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyemping), maka mengindikasikan telah terjadi heterokedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 (nol) sumbu Y , maka tidak terjadi heterokedastisitas.

Grafik *scatterplots* pada gambar 1 memperlihatkan bahwa titik-titik pada grafik tidak bisa membentuk pola tertentu yang jelas, dimana titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y , sehingga grafik tersebut tidak bisa dibaca dengan jelas. Hasil ini memperlihatkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

D. Uji Model

1. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi bertujuan untuk melihat seberapa kuat model yang dihasilkan dari variabel penelitian ini.

Dari tabel di atas dapat dilihat nilai *Adjusted R Square* menunjukkan 0,697. Hal ini mengindikasikan bahwa kontribusi variabel bebas yaitu akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi publik terhadap variabel terikat yaitu kinerja organisasi layanan publik adalah sebesar 69,7%, sedangkan 30,3% ditentukan oleh faktor lain diluar model.

2. Analisis regresi berganda

Analisis regresi berganda dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} dan nilai sig dengan α yang diajukan yaitu 95% atau $\alpha = 0,05$.

Berdasarkan tabel di atas dapat dianalisis model estimasi sebagai berikut:

$$Y = 5,837 + 0,964(X_1) + 0,266(X_2) + 0,563(X_3)$$

Dimana:

X1 = Akuntabilitas

X2 = Transparansi

X3 = Partisipasi Publik

Y = Kinerja Organisasi Layanan Publik

Dari persamaan diatas dapat dijelaskan bahwa:

- Nilai konstanta sebesar 5,837 yang berarti bahwa tanpa adanya akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi publik pada kinerja organisasi layanan publik, nilai variabel kinerja organisasi layanan publik berada pada 5,837.
- Koefisien akuntabilitas sebesar 0,964 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan akuntabilitas satu satuan akan

mengakibatkan peningkatan kinerja organisasi layanan publik sebesar 0,964 satuan. Nilai koefisien β dari variabel X_1 bernilai positif 0,964.

- Koefisien transparansi sebesar 0,266 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan transparansi satu satuan akan mengakibatkan peningkatan kinerja organisasi layanan publik sebesar 0,266 satuan. Nilai koefisien β dari variabel X_2 bernilai positif yaitu 0,266.
- Koefisien partisipasi publik sebesar 0,563 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan partisipasi satu satuan akan mengakibatkan peningkatan kinerja organisasi layanan publik sebesar 0,563 satuan. Nilai koefisien β dari variabel X_3 bernilai negatif 0,563. Hal ini dapat membuktikan akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi publik berpengaruh signifikan terhadap kinerja organisasi layanan publik.

3. Uji F

Uji F dilakukan untuk menguji apakah secara serentak variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen secara baik atau untuk menguji apakah model yang digunakan telah *fix* atau tidak. Berdasarkan Tabel 18 didapat nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $76,951 > 2,70$ dengan nilai sig $0,000 < 0,05$.

Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen secara bersama-sama mampu menjelaskan variabel dependen, berarti model *fix* digunakan untuk uji t statistik yang menguji variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen.

4. Uji Hipotesis (t-test)

Pengujian hipotesis dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dan t_{tabel} . Hipotesis diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan nilai $sig < \alpha$ 0,05. Nilai t_{tabel} pada $\alpha = 0,05$ adalah 1,6608.

a. Hipotesis 1

Pengujian hipotesis pertama dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dan t_{tabel} . Hipotesis diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai $sig < \alpha$ 0,05. Nilai t_{tabel} pada α 0,05 adalah 1,6608. Untuk variabel akuntabilitas (X_1) nilai t_{hitung} adalah 6,121 dan nilai sig adalah 0,000. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $6,121 > 1,6608$ atau nilai signifikansi $0,000 < \alpha$ 0,05. Nilai koefisien β dari variabel X_1 bernilai positif yaitu 0,964. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian ini dapat membuktikan bahwa akuntabilitas (X_1) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja organisasi layanan publik. Sehingga hipotesis pertama dari penelitian ini diterima.

b. Hipotesis 2

Pengujian hipotesis kedua dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dan t_{tabel} . Hipotesis diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai $sig < \alpha$ 0,05. Nilai t_{tabel} pada α 0,05 adalah 1,6608. Untuk variabel transparansi (X_2) nilai t_{hitung} adalah 2,393 dan nilai sig adalah 0,019. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,393 > 1,6608$ atau nilai signifikansi $0,019 < \alpha$ 0,05. Nilai koefisien β dari variabel X_2 bernilai positif yaitu 0,266. Hal ini menunjukkan bahwa pe-

nelitian ini dapat membuktikan bahwa transparansi (X_2) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja organisasi layanan publik. Sehingga hipotesis kedua dari penelitian ini diterima.

c. Hipotesis 3

Pengujian hipotesis ketiga dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dan t_{tabel} . Hipotesis diterima jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai $sig < \alpha$ 0,05. Nilai t_{tabel} pada α 0,05 adalah 1,6608. Untuk variabel partisipasi publik (X_3) nilai t_{hitung} adalah 2,436 dan nilai sig adalah 0,017. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $2,436 > 1,6608$ atau nilai signifikansi $0,017 < \alpha$ 0,05. Nilai koefisien β dari variabel X_3 bernilai positif yaitu 0,563. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian ini dapat membuktikan bahwa partisipasi publik (X_3) berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja organisasi layanan publik. Sehingga hipotesis ketiga dari penelitian ini diterima.

E. Pembahasan

a. Pengaruh Akuntabilitas Publik terhadap Kinerja Organisasi Layanan Publik.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa akuntabilitas berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja organisasi layanan publik dengan nilai $t = 6,121$ dan nilai signifikansi $0,000 < \alpha = 0,05$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi transparansi, maka kinerja organisasi layanan publik juga akan semakin meningkat.

Pernyataan ini juga sejalan dengan Prasetyantoko (2008) yang menyatakan bahwa untuk meningkatkan kinerja yaitu melalui penerapan prinsip *good governance*, dimana salah satu dari elemen *good governance* tersebut adalah akuntabilitas. Kepmenpan No.26/KEP/M.PAN/2/2004 menyatakan bahwa buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain dikarenakan belum dilaksanakannya akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Loina (2003) juga menyatakan bahwa akuntabilitas, dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Akuntabilitas merupakan kewajiban bagi aparatur pemerintah untuk bertindak selaku penanggungjawab dan penanggung gugat atas segala tindakan dan kebijakan yang ditetapkan. Akuntabilitas dapat diukur dengan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma-norma eksternal yang dimiliki oleh para *stakeholders* yang berkepentingan dengan pelayanan tersebut. Dalam konteks pelayanan publik, akuntabilitas harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Silvia (2010), dimana penelitian tersebut meneliti tentang pengaruh akuntabilitas terhadap kinerja keuangan daerah Kota Padang. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa akuntabilitas

terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja keuangan daerah Kota Padang.

Hasil penelitian dari Rilla (2008) yang menguji pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kinerja Kantor Samsat Kota Padang dengan menggunakan transparansi dan akuntabilitas sebagai variabel moderating. Responden penelitiannya adalah pengguna layanan atau wajib pajak. Namun, hasilnya menunjukkan bahwa akuntabilitas tidak berpengaruh terhadap hubungan antara kualitas pelayanan dengan kinerja Kantor Samsat Kota Padang.

Berdasarkan data distribusi frekuensi variabel akuntabilitas dapat dilihat bahwa tingkat capaian responden sebesar 78%. Ini memperlihatkan bahwa nilai TCR berada pada kategori baik. Walaupun dikategorikan baik, akuntabilitas harus tetap ditingkatkan, menyangkut tentang kejelasan fungsi, pelaksanaan, dan pertanggungjawaban.

Hasil penelitian yang menunjukkan nilai TCR dalam kategori baik bertolak belakang dengan fenomena yang terjadi pada tahun 2013. Ini menunjukkan adanya peningkatan penerapan akuntabilitas pada Kantor Pelayanan dan Perizinan Kota Solok pada tahun 2014.

Akuntabilitas yang baik dapat meningkatkan kinerja organisasi layanan publik. Instansi pemerintah dituntut menyelenggarakan pelayanan publik yang berorientasi kepada kepentingan masyarakat dan penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada

atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Untuk itu, dengan dilaksanakannya akuntabilitas dalam pelayanan publik, maka akan meningkatkan kinerja pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Dalam peraturan daerah akuntabilitas pelayanan publik pada dasarnya berisi aturan pokok tentang kewajiban penyelenggara pemerintahan untuk menyampaikan kepada masyarakat tentang komitmen tingkat pelayanan masyarakat dan mempertanggung jawabkan kepada masyarakat tentang apakah pelayanan yang diberikan sesuai atau tidak. Jika suatu daerah yang menerapkan dengan baik akuntabilitas, maka semakin baik pula kinerja organisasi layanan publik.

b. Pengaruh Transparansi terhadap Kinerja Organisasi Layanan Publik.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa transparansi berpengaruh signifikan positif terhadap kinerja organisasi layanan publik dengan nilai $t = 2,393$ dan nilai signifikansi $0,019 < \alpha = 0,05$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi transparansi, maka kinerja organisasi layanan publik juga akan semakin meningkat.

Hal ini sesuai dengan teori yang dinyatakan oleh Prasetyantoko (2008) bahwa untuk meningkatkan kinerja perlu diterapkan prinsip *good governance*. Dimana transparansi merupakan salah satu elemen dari *good governance*. Kepmenpan No.26/KEP/M.PAN/2/2004 juga menyatakan bahwa buruknya kinerja pelayanan publik ini antara

lain dikarenakan belum dilaksanakannya transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Loina (2003) juga menyatakan bahwa transparansi dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Transparansi dapat diartikan sebagai pelaksanaan tugas dan kegiatan yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan. Informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaannya, serta hasil yang telah dicapai dapat diakses atau didapatkan oleh masyarakat dengan baik dan terbuka. Transparansi dapat diukur atas dasar arus informasi yang bebas di instansi pemerintahan tersebut. Seluruh proses pemerintahan, lembaga-lembaga dan informasi harus dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan, dan informasi yang tersedia harus memadai agar dapat dimengerti dan dipantau.

Pemerintah daerah selaku pengelola dana publik harus mampu menyediakan informasi yang diperlukan secara akurat, relevan, tepat waktu, dan dapat dipercaya. Pemerintah baik pusat maupun daerah harus bisa menjadi subjek pemberi informasi dalam rangka pemenuhan hak-hak publik yaitu hak untuk tahu (*right to be informed*) dan hak untuk didengar aspirasinya (*right to be heard and to be listened to*).

Dari hasil penelitian yang diperoleh pada data distribusi frekuensi untuk variabel transparansi. Dimana tingkat capaian responden untuk variabel transparansi adalah 77,18%. Ini

memperlihatkan bahwa nilai TCR berada pada kategori baik. TCR paling rendah yaitu 74,40% dengan pernyataan tentang lokasi layanan mudah dijangkau oleh pengguna layanan.

Hasil penelitian yang menunjukkan nilai TCR dalam kategori baik bertolak belakang dengan fenomena yang terjadi pada tahun 2013. Ini menunjukkan adanya peningkatan penerapan transparansi pada Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Pasaman Barat pada tahun 2014 ini.

Transparansi yang baik akan dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik. Keterbukaan pemerintah atas berbagai aspek pelayanan publik, pada akhirnya akan membuat pemerintah menjadi bertanggung jawab kepada semua *stakeholders* yang berkepentingan dengan proses maupun kegiatan dalam sektor publik.

Jika transparansi ini dilaksanakan tentu tidak akan terjadi kecurigaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik. Jika masyarakat merasa tidak puas dengan hal tersebut, maka kinerja organisasi layanan publik itu akan dinilai buruk di mata masyarakat. Berarti instansi pemerintah belum berhasil mencapai tujuannya. Untuk itu, dengan dilaksanakannya transparansi dalam pelayanan publik, maka akan meningkatkan kinerja pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Jika suatu daerah menerapkan dengan baik transparansi, maka semakin baik pula kinerja organisasi layanan publik.

c. Pengaruh Partisipasi Publik terhadap Kinerja Organisasi Layanan Publik.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa partisipasi publik berpengaruh terhadap kinerja organisasi layanan publik dengan nilai $t = 2,436$ dan nilai signifikansi $0,017 > \alpha = 0,05$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi transparansi, maka kinerja organisasi layanan publik juga akan semakin meningkat.

Hal ini sesuai dengan teori yang dinyatakan oleh Prasetyantoko (2008) bahwa untuk meningkatkan kinerja perlu diterapkan prinsip *good governance*. Dimana partisipasi merupakan salah satu elemen dari *good governance*. Loina (2003) juga menyatakan bahwa partisipasi publik dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dari hasil penelitian yang diperoleh pada data distribusi frekuensi untuk variabel partisipasi publik. Dimana tingkat capaian responden untuk variabel partisipasi publik adalah 79,50%, ini memperlihatkan bahwa nilai TCR berada pada kategori baik. Walaupun dikategorikan baik, namun partisipasi publik belum sepenuhnya diterapkan. Dimana keterlibatan masyarakat menyampaikan pendapat dalam pengambilan keputusan penyelenggaraan publik tidak dijalankan sepenuhnya.

Hasil penelitian yang menunjukkan nilai TCR dalam kategori baik bertolak belakang dengan fenomena yang terjadi pada tahun 2013. Ini menunjukkan adanya peningkatan partisipasi publik pada Kantor Penanaman

Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Pasaman Barat pada tahun 2014. Namun, partisipasi publik harus terus ditingkatkan untuk meningkatkan kinerja instansi pemerintah.

Partisipasi yang baik dapat meningkatkan kinerja organisasi layanan publik. Partisipasi tidak hanya dapat dilihat melalui keterlibatan masyarakat di dalam Pemilu saja. Masih banyak pola perilaku informal yang dapat dijadikan patokan dalam menilai tingkat partisipasi dalam suatu masyarakat. Bentuk-bentuk perilaku massa seperti protes, aksi pamflet, ataupun pemogokan, sebenarnya juga termasuk partisipasi. Tindakan protes, boleh jadi merupakan luapan aspirasi masyarakat yang sebelumnya ada. Namun, masih banyak masyarakat yang tidak menyadari bahwa partisipasi masyarakat dalam layanan publik sangat penting untuk meningkatkan kinerja organisasi layanan publik tersebut. Jika tidak ada warga yang komplain dan menyampaikan pendapatnya langsung ke forum instansi ataupun media massa tentu instansi tersebut tidak akan menyadari apa yang sebenarnya dibutuhkan masyarakat. Jika terjadi kesenjangan antara harapan dan kenyataan yang ada, maka kinerja organisasi layanan publik dapat dinilai buruk oleh masyarakat.

Untuk itu, dengan adanya partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik, maka akan meningkatkan kinerja pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Jika suatu daerah yang menerapkan dengan baik partisipasi publik, maka semakin baik pula kinerja organisasi layanan publik.

5. KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian mengenai “Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, dan Partisipasi Publik Terhadap Kinerja Organisasi Layanan Publik” ini adalah sebagai berikut:

1. Akuntabilitas mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap kinerja organisasi layanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar akuntabilitas maka semakin tinggi tingkat kinerja organisasi layanan publik.
2. Transparansi mempunyai pengaruh signifikan positif terhadap kinerja organisasi layanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar Transparansi maka semakin tinggi tingkat kinerja organisasi layanan publik.
3. Partisipasi Publik 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.

B. Keterbatasan

Meskipun peneliti telah berusaha merancang dan mengembangkan penelitian sedemikian rupa, namun masih terdapat beberapa keterbatasan dalam penelitian ini yaitu:

1. Dimana dari model penelitian yang digunakan, diketahui bahwa variabel penelitian yang digunakan hanya dapat menjelaskan sebesar 67,9%.

Sedangkan 32,1% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak diteliti.

2. Penelitian ini merupakan metode survei menggunakan kuisioner tanpa dilengkapi dengan wawancara atau pertanyaan lisan. Sebaiknya dalam pengumpulan data dilengkapi dengan menggunakan pertanyaan lisan dan tertulis.

C. Saran

Berdasarkan pada pembahasan dan kesimpulan diatas, maka peneliti menyarankan bahwa:

1. Kinerja Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan terpadu Kabupaten Pasaman Barat sudah dinilai baik. Namun, harus lebih ditingkatkan lagi. Diantaranya dengan meningkatkan kemampuan petugas dalam melayani, serta terus untuk meningkatkan kecepatan pelayanannya.
2. Mengenai akuntabilitas, pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dengan adanya kejelasan fungsi, pelaksanaan, dan pertanggungjawaban maka akan mempengaruhi kinerja organisasi layanan publik. Untuk itu pemerintah dituntut untuk melaksanakan akuntabilitas dengan baik sehingga kinerja pemerintah juga dinilai baik oleh masyarakat.
3. Transparansi juga sudah dinilai baik, namun pemerintah belum sepenuhnya transparan. Oleh sebab itu, sebaiknya pemerintah harus lebih transparan dalam memberikan kepastian rincian dan biaya pelayanan juga kepastian

kurun waktu pelayanan. Penyuluhan secara langsung kepada masyarakat mungkin bisa menjad salah satu solusi untuk hal ini.

4. Mengenai partisipasi publik memang sudah dinilai baik, namun masih belum maksimal. Pemerintah sebaiknya mendorong untuk diadakannya forum-forum ataupun diskusi-diskusi yang nantinya akan menjadi sarana untuk menampung aspirasi masyarakat. Masyarakat juga hendaknya menyadari bahwa partisipasi mereka sangat penting dalam meningkatkan kinerja organisasi layanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Adrinal. *Et al.* 2007. *Mewujudkan Good Local Governance Di Kota Solok*. Jakarta: STIA Kawula Indonesia.
- Andarias Bangun. 2009. *Pengaruh Partisipasi Dalam Penyusunan Anggaran, Kejelasan Sasaran Anggaran dan Struktur Desentralisasi Terhadap Kinerja Manajerial SKPD dengan Pengawasan Internal sebagai Variabel Moderating*. Tesis. Universitas Sumatera Utara
- Dadang, Solihin. 2007. *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pembangunan Daerah*. Jakarta: STIAKIN
- Husein, Umar. 1999. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

- Indra, Bastian. 2006. *Akuntansi Sektor Publik*. Jakarta: Erlangga
- Imam, Ghozali. 2007. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Undip.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: Kep-63/M.PAN/7/2003. Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: Kep-26/M.PAN/2/2004. Tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Akuntabilitas dan Transparansi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: Kep-25/KEP/M.PAN/2/2004. Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Kuncoro, Mudrajad. 2003. *Metode Riset untuk Bisnis & Ekonomi: Bagaimana meneliti & menulis tesis?*. Jakarta: Erlangga.
- Loina, Lalolo Krina P. 2003. *Indikator dan Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi & Partisipasi*. Sekretariat Good Public Governance. Badan Perencanaan Pembangunan Nasional Jakarta.
- Lijan, Poltak Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Liza, Novietta. 2010. *Pengaruh Partisipasi Masyarakat dan Komitmen Organisasi Terhadap Hubungan Pengetahuan Eksekutif Tentang Anggaran dengan Pengawasan Keuangan Daerah: Jurnal keuangan dan bisnis*. Padang. Diakses tanggal 22 Maret 2014
- Mardiasmo. 2002. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi
- Priyatno, Duwi. 2008. *Mandiri Belajar SPSS. Cet-2*. Yogyakarta : Mediakom.
- Prasetyantoko. 2008. *Corporate Governance*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Rilla, Dwika. 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Organisasi Sektor Publik dengan Akuntabilitas dan Transparansi sebagai Variabel Moderating*. Skripsi Universitas Negeri Padang. Padang.
- Sedarmayanti. 2004. *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik)*. Bandung: Mandar Maju
- Silvia, Karsa. 2010. *Pengaruh Transparansi dan Akuntabilitas Publik Terhadap Kinerja Keuangan Daerah*. Skripsi Universitas Negeri Padang. Padang.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: PT Alfabeta.

Sekaran, Uma. 2002. *Reseach Methode for Bussiness A Skill Building Approach*, Fourth Edition. Southern Illinois University at Carbondala. John Weley and Sons, inc.

Warta Andalas. (2013), “*Kabid Migas dan Energi Pasbar Terima Gratifikasi, Kadis Terkesan Melindungi*” <http://warta-andalas.com/berita-kabid-migas-dan-energi-pasaman-barat-terima-gratifikasi-kadis-terkesan-melindungi.html> (diakses 22, Maret, 2014)

Yeremias, Keban. 2000. “*Good Governance*” dan “*Capacity Building*” sebagai Indikator Utama dan Fokus Penilaian Kinerja Pemerintahan. Melalui (www.bappenas.go.id)[06/05/2014].

Yurnaldi. 2009. *Otonomi Daerah*. Melalui (<http://www.yipd.or.id>)[20/03/2010]