

**PENGARUH PENERAPAN PRINSIP AKUNTABILITAS TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
DI KANTOR BERSAMA SISTEM ADMINISTRASI MANUNGAL SATU ATAP (SAMSAT)  
SURABAYA TIMUR  
(Studi Pada Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor)**

**Ratna Trihastuti**

S1 Administrasi Publik, FIS, Universitas Negeri Surabaya (rdna46.09@gmail.com)

**Dra. Meirinawati., M.AP**

S1 Administrasi Publik, FIS, Universitas Negeri Surabaya

**Abstrak**

Akuntabilitas merupakan tujuan penting dari reformasi sektor publik, karena secara definitif, kualitas pemerintahan yang baik (*good governance*) salah satunya ditentukan oleh akuntabilitas dan menghasilkan output dari *governance* yaitu pelayanan publik yang berkualitas. Dwiyanto (2002) menjelaskan bahwa kontrol dari masyarakat merupakan faktor penting dalam menjelaskan akuntabilitas pada penyelenggaraan pelayanan publik, karena esensi akuntabilitas adalah kontrol. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh penerapan prinsip akuntabilitas terhadap kualitas pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Timur Kota Surabaya Pada Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode korelasi. Penelitian ini mengambil sampel sebanyak 30 wajib pajak yang melakukan pelayanan BBNKB. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, dokumentasi, dan observasi. Teknik analisis data kuantitatif menggunakan teknik regresi linier berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari uji analisis regresi linier berganda diperoleh persamaan  $Y = -10,2 + 0,81X_1 + 1,76X_2 + 1,32X_3$ , yang dapat diartikan ketika nilai ketiga variabel X (prinsip akuntabilitas) dinaikan maka kualitas pelayanan publik akan mengalami kenaikan pula. Dari hasil uji ini juga diperoleh nilai  $R^2$  sebesar 0,69 atau 69%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel Y (kualitas pelayanan publik) dipengaruhi oleh variabel X (prinsip akuntabilitas) sebesar 69% dan sisanya sebesar 31% dipengaruhi oleh variabel lain. Secara bersama-sama, penerapan prinsip akuntabilitas (akuntabilitas kinerja, biaya, dan produk) memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Timur ditunjukkan dengan nilai 19,08. Secara individual, ketiga sub-variabel prinsip akuntabilitas juga memberikan pengaruh yang positif dan signifikan pada kualitas pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Timur dengan nilai akuntabilitas kinerja pelayanan publik 4,05. Akuntabilitas biaya pelayanan publik 2,55. Dan akuntabilitas produk pelayanan publik dengan nilai 4. Sehingga untuk mengoptimalkan penerapan prinsip akuntabilitas harus dengan melibatkan seluruh pegawai yang ada dalam penerapannya demi peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat karena dengan adanya penerapan akuntabilitas ini terbukti mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

**Kata kunci** : Good governance, Akuntabilitas, Kualitas Pelayanan.

**Abstract**

Accountability is an important purpose of the public reform, because by definition, the quality of good governance one of which is determined by the accountability and produces an output of governance: quality public services. Dwiyanto (2002) explains that the control of society is an important factor in explaining the accountability of the public service, because the essence of accountability is control. The purpose of this study was to determine the effect of the application of the principle of accountability for quality of service in share office SAMSAT East Surabaya in service of transfer tax motor vehicles (BBNKB).

This study used a quantitative approach with a correlation method. This study took a sample of 30 taxpayers who BBNKB services. Data collection techniques used were questionnaires, documentation and observation. Quantitative data analysis techniques using multiple linear regression techniques.

The results showed that the test of multiple linear regression analysis obtained by the equation  $Y = -10.2 + 0,81X_1 + 1,76X_2 + 1,32X_3$ , which can be interpreted as the value of the three variables X (accountability) is increased, the quality of public services will suffer also increase. From the results of this test are also obtained  $R^2$  value of 0.69 or 69%. This value indicates that the variable Y (the quality of public services) is affected by the variable X (accountability) by 69% and the remaining 31% is influenced by other variables.

Taken together, the application of the principle of accountability (accountability of performance, cost, and product) and a significant positive impact on the quality of service on the share Office SAMSAT East Surabaya indicated by the value of 19.08. Individually, the three sub-variables accountability principles also provide a positive and significant

positive impact on the quality of service on share office SAMSAT East Surabaya with performance accountability of public service value of 4.05. Accountability of public service value of 2.55. And accountability of public services products with a value of 4. So as to optimize the application of the principle of accountability should be to involve all employees in its application for improving the quality of service provided to the community because of the lack of implementation of accountability has proven to have significant impact on the quality of services provided.

**Keywords:** *Good governance, Accountability, Quality Service*

## PENDAHULUAN

Tata pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan istilah yang populer sejak berakhirnya rezim Orde Baru dan digantikan dengan gerakan reformasi. Ada keyakinan bersama bahwa *good governance* merupakan sebuah kerangka baru pembaharuan pemerintahan (*governance reform*) di Indonesia dan juga sebagai sebuah cita-cita ideal pemerintahan yang hendak dituju di masa depan (Dwipayana dkk, 2003:1). Konsep *good governance* muncul karena kurang efektifnya dan adanya ketidakpuasan pada kinerja pemerintahan yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara urusan publik. Pendekatan penyelenggaraan urusan publik yang bersifat sentralistis, non partisipatif serta tidak menumbuhkan rasa percaya sehingga menumbuhkan sikap masyarakat yang antipati pada rezim yang berkuasa.

Mengingat pengembangan *good governance* memiliki kompleksitas yang tinggi dan kendala yang besar maka diperlukan sebuah langkah yang strategis untuk memulai praktik *good governance*. Menurut Agus dalam Barus (2010:12) menyarankan praktik *good governance* sebaiknya dimulai dari sektor pelayanan publik. Pelayanan publik dipilih sebagai penggerak utama karena upaya mewujudkan nilai-nilai yang selama ini mencirikan praktik *governance* yang baik dalam pelayanan publik dapat dilakukan lebih nyata dan mudah. Nilai-nilai yang merupakan ciri sekaligus sebagai prinsip-prinsip dari penyelenggaraan praktik *good governance* seperti efisiensi, partisipasi dan akuntabilitas dapat diterjemahkan secara relatif lebih mudah dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

akuntabilitas menjadi salah satu prinsip penting yang harus diwujudkan dalam kaitannya dengan penerapan praktik *good governance* dan dalam hal perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Arifiyadi (2008:14) memberikan gambaran mengenai akuntabilitas, dimana akuntabilitas merupakan instrumen untuk kegiatan kontrol terutama dalam pencapaian hasil pada pelayanan publik. Namun demikian, pemerintah masih belum mampu sepenuhnya menerapkan prinsip utama tersebut karena pada prosesnya masih terdapat banyak permasalahan yang muncul dalam praktek penyelenggaraan pelayanan publik.

Permasalahan yang banyak terjadi di negara-negara berkembang dan Indonesia pada khususnya terjadi dikarenakan tidak adanya penerapan akuntabilitas yang baik dan menjadi sangat menonjol serta menjadi satu karakter dominan budaya administrasi birokrasi sektor publik. Permasalahan itu antara lain meluasnya praktik-praktik patologi birokrasi seperti KKN (korupsi, kolusi, dan nepotisme) dalam kehidupan birokrasi sektor publik

yang cenderung menjadi karakter tipikal yang melekat. Berkembangnya berbagai patologi birokrasi yang terjadi menunjukkan bahwa kualitas birokrasi berada pada tingkat yang relatif rendah. Hasil survey lembaga-lembaga internasional seperti PERC (Political and Economic Risk Consultancy) menyebutkan bahwa pada tahun 2008, Indonesia menduduki posisi ke 3 dengan nilai tingkat korupsi 7,98 setelah Filipina (tingkat korupsi 9,0) dan Thailand (tingkat korupsi 8,0). Selanjutnya angka tingkat korupsi Indonesia semakin meningkat ditahun 2009 dibanding tahun 2008 dengan mendapat nilai korupsi 8,32. Pada tahun 2010 nilai tersebut meningkat lagi menjadi 9,07 dan menempatkan Indonesia menjadi Negara terkorup dibanding dengan 16 negara Asia Pasifik lainnya.

Buruknya kinerja pelayanan publik yang tergambar dari beberapa masalah tersebut dikarenakan belum dilaksanakannya dengan baik salah satu prinsip penting yaitu akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, melihat dari fungsi utama pemerintah yang merupakan penyelenggara pelayanan publik, sudah menjadi keharusan pemerintah melakukan perbaikan dalam hal pelayanan publik seiring dengan tuntutan dan perkembangan yang ada, salah satuuntutannya yaitu pelayanan publik harus dilaksanakan secara akuntabel oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah dan salah satu yang termasuk dalam unit pelayanan instansi pemerintah ini adalah Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Surabaya Timur.

Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Surabaya Timur adalah salah satu mitra pemerintah Provinsi Jawa Timur yang berfungsi dalam memberikan penyelenggara atau pelaksana pelayanan publik kepada masyarakat. Dalam rangka menciptakan *good governance* dan mewujudkan pelayanan yang akuntabel, SAMSAT Surabaya Timur sangat berperan penting untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas. Dalam pemberian pelayanan di SAMSAT, peranan dan eksistensi pegawai sebagai unsur utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dituntut untuk memahami kondisi objektif masyarakat dalam hal ini adalah wajib pajak yang sedang berubah baik dalam sikap perilaku, tindakan ke arah budaya kerja yang profesional, efektif, efisien, hemat, bersahaja serta anti KKN sehingga wajib pajak bisa memperoleh pelayanan yang baik dan berkualitas dalam hal pengurusan pajak kendaraan bermotor (PKB), BBNKB, maupun SWDKLLJ.

Namun di dalam kenyataannya, pegawai masih belum sepenuhnya dapat mewujudkan suatu pelayanan publik yang akuntabel dan berkualitas. Berdasarkan

observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, masih terdapat beberapa kendala dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik oleh SAMSAT Surabaya Timur kepada masyarakat atau wajib pajak. Salah satunya adalah mengenai kewajiban dalam mempertanggungjawabkan peraturan yang telah ditetapkan, yaitu ketidakpastian waktu pelayanan yang diberikan. Ketidakpastian waktu ini disebabkan oleh banyaknya meja yang harus dilalui dalam satu proses pelayanan, sehingga masih banyak dari wajib pajak mengeluh karena mereka harus menunggu dalam waktu yang cukup lama sampai hasilnya selesai di proses oleh pegawai, hal ini tentu saja sangat merugikan karena harus menyita banyak waktu para wajib pajak untuk memperoleh satu pelayanan yang mereka butuhkan.

Kendala lain yang juga sering terjadi adalah ada beberapa wajib pajak yang baru pertama kali melakukan pengurusan di Kantor SAMSAT tersebut, sehingga mereka kurang memahami tentang prosedur pengurusan dan syarat-syarat surat kelengkapan yang harus dibawa, hal inilah yang juga menjadi peluang calo-calo liar untuk memanfaatkan kondisi tersebut. Hal ini tentu saja akan sangat merugikan bagi para wajib pajak. Padahal dalam penyelenggaraan pelayanan publik pegawai dituntut untuk responsif dalam melayani dan memenuhi keinginan wajib pajak, khususnya bagi wajib pajak yang baru pertama kali melakukan pengurusan.

Kualitas pelayanan publik di tentukan oleh tingkat kepuasan masyarakat terhadap aktivitas layanan yang di berikan. Aktivitas layanan yang diberikan harus menerapkan di antaranya prinsip akuntabilitas yang merupakan prinsip penting dari praktik penyelenggaraan *good governance*, sehingga permasalahan kualitas pelayanan publik seperti yang telah dijelaskan di atas akan dapat dicegah dan diminimalisir. Akuntabilitas dari prespektif teoritis merupakan pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Jadi agar meningkatkan kualitas pelayanan publik maka harus di laksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah.

Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, transparan dan akuntabel telah ditetapkan Keputusan Menteri PAN Nomor. 26/KEP/M.PAN/6/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Maksud ditetapkannya petunjuk teknis ini adalah sebagai acuan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas transparansi dan akuntabilitas pelayanan, sementara tujuan ditetapkannya petunjuk teknis ini adalah untuk memberikan kejelasan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik dalam melaksanakan pelayanan publik agar berkualitas sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat.

Secara sederhana dapat dikatakan bahwa menciptakan akuntabilitas pelayanan berarti menelaraskan prosedur pelayanan sesuai dengan nilai-nilai atau norma-norma yang ada di masyarakat demi kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Terciptanya akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik ini tidak saja menguntungkan bagi masyarakat akan tetapi juga

mempunyai arti yang sangat penting dalam kehidupan pemerintahan. Dalam konteks politik, akuntabilitas akan berimplikasi pada kekuasaan karena akuntabilitas melahirkan kepercayaan dan legitimasi sebagai syarat berlangsungnya kekuasaan.

Sehubungan dengan pentingnya akuntabilitas pelayanan publik dan kualitas pelayanan publik yang baik seperti yang diuraikan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut, dimana diharapkan dari penelitian ini dapat diperoleh informasi mengenai sejauh mana pengaruh prinsip akuntabilitas terhadap kualitas pelayanan publik. Mengingat banyaknya jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Timur, maka permasalahan dalam penelitian ini difokuskan hanya pada pelayananan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB). Pembatasan ini didasarkan pada pertimbangan bahwa jenis pelayanan ini merupakan jenis pelayanan yang paling menonjol diantara jenis pelayanan lainnya, dilihat dari segi banyaknya minat wajib pajak dan permasalahan yang muncul pada jenis pelayanan ini. Berdasarkan hal tersebut, penulis merumuskannya dengan judul "Pengaruh Penerapan Prinsip Akuntabilitas Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Surabaya Timur Kota Surabaya (Studi Pada Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor).

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah yang diambil yaitu "Bagaimana pengaruh penerapan prinsip akuntabilitas baik secara parsial maupun simultan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Timur pada pelayanan BBNKB?". Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana pengaruh penerapan prinsip akuntabilitas baik secara parsial maupun simultan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Timur pada pelayanan BBNKB.

### **1. Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Ibrahim dalam Hardiansyah (2011:40), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Menurut Maxwell dalam Zauhar (2007) mengungkapkan beberapa kriteria (tolok ukur) kualitas pelayanan yaitu:

- a. Tepat dan Relevan, artinya pelayanan harus mampu memenuhi preferensi, harapan dan kebutuhan individu dan masyarakat.
- b. Tersedia dan terjangkau artinya pelayanan harus dijangkau oleh setiap orang atau kelompok yang mendapatkan prioritas.
- c. Dapat menjamin rasa keadilan, artinya terbuka dalam memberikan perlakuan terhadap individu atau sekelompok orang dalam keadaan yang sama.
- d. Dapat diterima, artinya pelayanan memiliki kualitas apabila dilihat dari teknis/cara, kemudahan, kenyamanan, menyenangkan,

dapat diandalkan, tepat waktu, cepat, responsif dan manusiawi.

- e. Ekonomis dan efisien, artinya dari sudut pandang pengguna pelayanan dapat dijangkau melalui tarif dan pajak oleh semua lapisan masyarakat.
- f. Efektif, artinya menguntungkan bagi pengguna dan semua lapisan masyarakat.

Dari beberapa dimensi dan indikator kualitas pelayanan menurut para ahli yang telah dipaparkan diatas, penulis memilih menggunakan kriteria atau tolak ukur kualitas pelayanan dari Maxwell dalam Zauhar (2007) yang akan dijadikan sebagai indikator untuk mengukur kualitas pelayanan publik di Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Timur pada pelayanan BBNKB. Pemilihan kriteria atau tolak ukur kualitas pelayanan dari Maxwell dalam Zauhar (2007) ini dikarenakan indikator-indikator dalam teori inilah yang dinilai lebih tepat dalam menggambarkan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas seperti yang diinginkan oleh masyarakat, dan juga lebih sesuai dengan kondisi serta situasi penyelenggaraan pelayanan publik yang ada pada Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Timur.

## 2. Akuntabilitas Pelayanan Publik

Dalam Konteks pelayanan publik maka “akuntabilitas berarti suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki oleh para stakeholder”. Dengan demikian tolak ukur dalam akuntabilitas pelayanan publik adalah publik itu sendiri yaitu arti nilai-nilai atau norma-norma yang diakui, berlaku dan berkembang dalam kehidupan publik. nilai-nilai atau norma tersebut diantaranya transparansi pelayanan, prinsip keadilan, jaminan penegakan hukum, hak asasi manusia, orientasi pelayanan yang dikembangkan terhadap masyarakat pengguna jasa. Agar nilai-nilai atau norma itu dapat terus terlaksana diperlukan suatu kontrol dari masyarakat (Dwiyanto, 2002:10).

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 Tanggal 24 Februari 2004 tentang Teknik Transparansi dan Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pertanggungjawaban pelayanan publik diantaranya:

### 1) Akuntabilitas kinerja pelayanan publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor.KEP/26/M.PAN/2/2004, 24 Februari 2004 Akuntabilitas kinerja pelayanan publik adalah sbb :

- a. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan proses yang antara lain meliputi

tingkat ketelitian (akurasi), profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan (termasuk kejelasan kebijakan atau peraturan perundang-undangan) dan kedisiplinan.

- b. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus sesuai dengan standar atau akta/janji pelayanan publik yang telah ditetapkan.
- c. Standar pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka, baik kepada publik maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah. Apabila terjadi penyimpangan dalam hal pencapaian standar, harus dilakukan upaya perbaikan.
- d. Penyimpangan yang terkait dengan akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus diberikan kompensasi kepada penerima pelayanan.
- e. Masyarakat dapat melakukan penelitian terhadap kinerja pelayanan secara berkala sesuai mekanisme yang berlaku.
- f. Disediakan mekanisme pertanggungjawaban bila terjadi kerugian dalam pelayanan publik, atau jika pengaduan masyarakat tidak mendapat tanggapan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

### 2) Akuntabilitas biaya pelayanan publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor.KEP/26/M.PAN/2/2004, 24 Februari 2004 Akuntabilitas biaya pelayanan publik adalah sbb :

- a. Biaya pelayanan dipungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan yang telah ditetapkan.
- b. Pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyimpangan biaya pelayanan publik, harus ditangani oleh Petugas/Pejabat yang ditunjuk berdasarkan Surat Keputusan/Surat Penugasan dari Pejabat yang berwenang.

### 3) Akuntabilitas produk pelayanan publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor .KEP/26/M.PAN/2/2004, 24 Februari 2004 Akuntabilitas produk pelayanan publik adalah sbb :

- a. Persyaratan teknis dan administratif harus jelas dan dapat dipertanggung jawabkan dari segi kualitas dan keabsahan produk pelayanan.
- b. Prosedur dan mekanisme kerja harus sederhana dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- c. Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat, dan sah.

Bertolak pada dimensi dan indikator akuntabilitas pelayanan publik diatas penelitian ini mengadopsi teori dari KEPMENPAN No 26 Tahun 2004 untuk selanjutnya dijadikan indikator untuk mengukur akuntabilitas pelayanan publik di Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Timur. Akuntabilitas pelayanan publik dari KEPMENPAN ini terdiri dari akuntabilitas kinerja pelayanan publik, akuntabilitas biaya pelayanan publik, dan akuntabilitas produk pelayanan publik.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode korelasi, karena bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan prinsip akuntabilitas terhadap kualitas pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Timur pada Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

Populasi dalam penelitian ini mengambil wajib pajak yang ada pada Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Timur. Namun, peneliti tidak mengambil seluruh wajib pajak yang ada di Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Timur, melainkan hanya wajib pajak yang melakukan jenis pelayanan Bea Balik Nama kendaraan Bermotor (BBNKB) dengan mengambil kurun waktu selama tiga bulan terakhir yaitu bulan januari sampai maret tahun 2014 yang berjumlah 15.808 obyek. Menurut Roschoe dalam Sugiyono (2009), jumlah minimal sampel penelitian adalah 30 orang, oleh karena alasan itulah penelitian ini mengambil sampel penelitian sebanyak 30 orang wajib pajak dari total populasi yang diambil.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, dokumentasi, dan observasi. Kuesioner berupa data yang diambil untuk menjawab rumusan masalah mengenai pengaruh penerapan prinsip akuntabilitas terhadap kualitas pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Timur pada Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB). Kuesioner terdiri dari 28 pertanyaan dengan disertai beberapa kemungkinan jawaban. Alternatif jawaban yang disediakan terdiri dari empat pilihan dan mempunyai bobot jawaban sebagai berikut: SB (Sangat Baik) mempunyai bobot 4, B (Baik) mempunyai bobot 3, TB

(Tidak Baik) mempunyai bobot 2, dan STB (Sangat Tidak Baik) mempunyai bobot 1.

Teknik dokumentasi digunakan untuk memperoleh data mengenai pofil, struktur organisasi, dan dokumen mengenai pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Timur. Teknik observasi digunakan untuk memperoleh data tentang penerapan prinsip akuntabilitas di Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Timur.

Berikut adalah kisi-kisi dari instrumen pengaruh penerapan pinsip akuntabilitas terhadap kualitas pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Timur pada pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

Tabel 3.3

Kisi-kisi Instrumen Penelitian Variabel X

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Jumlah Butir	No item
Variabel Independent (X) Penerapan prinsip Akuntabilitas (KEPMENPAN No 26 Tahun 2004)	Akuntabilitas Kinerja Pelayanan publik ( $X_1$ )	1. Proses yang diberikan meliputi ketelitian, professional petugas, kelengkapan sarana & prasarana, kejelasan aturan dan kedisiplinan.	5	1,2,3,4,5
		2. Standar pelayanan publik yang telah ditetapkan & adanya upaya perbaikan.	2	6,7
		3. Kompensasi kepada penerima pelayanan.	1	8
		4. Mekanisme Pertanggungjawaban	1	9
	Akuntabilitas Biaya Pelayanan Publik ( $X_2$ )	1. Biaya pelayanan dipungut sesuai dengan peraturan yg ditetapkan.	2	10,11
		2. Adanya layanan pengaduan masyarakat.		12
Akuntabilitas Produk Pelayanan Publik ( $X_3$ )	1. Kejelasan persyaratan teknis dan administratif.	1	13	
	2. Pertanggungjawaban keabsahan produk.	1	14	
	3. Identifikasi prosedur dan mekanisme pemberian layanan	1	15	
	4. Keakuratan produk pelayanan yang diterima	1	16	

Tabel 3.4

Kisi-kisi Instrumen Penelitian Variabel Y

Variabel	Indikator	Jumlah Butir	No Item
Variabel Dependent (Y) Kualitas Pelayanan Publik, Menurut Maxwell dalam Zauhar (2001)	- Ketepatan dan Relevan	1	1
	- Tersedia dan terjangkau	1	2
	- Keadilan	1	3
	- Dapat diterima	8	4,5,6,7
	- Ekonomis dan efisien	2	8,9,10
	- Efektif	1	11,12
		1	13

instrumen yang baik harus valid dan reliabel. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan rumus korelasi *product moment* Pearson.

$$r_{xy} = \frac{N\Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{\{N\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2\}\{N\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2\}}}$$

Dengan :

X : Skor per item

Y : Skor total item

Uji reliabilitas menggunakan rumus Spearman-Brown dengan teknik belah dua ganjil-genap.

$$r_i = \frac{2.r_b}{1+r_b}$$

Dengan  $r_{xy}$  merupakan indeks korelasi dua belahan instrumen.

Teknik analisa data kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi linier berganda. Menurut Sugiyono (2009) persamaan regresi linier berganda tersebut adalah :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3$$

Dengan :

Y : Subjek dalam variabel dependen yang diprediksikan (tak bebas)

X : Variabel bebas

a : Intersep (nilai Y pada saat X sama dengan nol)

b : Koefisien regresi

untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan atau tidak, maka terlebih dahulu dilakukan pengujian hipotesis menggunakan analisis uji F dan uji t, berikut ini adalah rumusnya :

$$F_h = \frac{R^2/k}{(1-R^2)/(n-k-1)}$$

Dengan :

R : Nilai korelasi ganda

n : Jumlah sampel

k : Jumlah variabel independen

Dan untuk analisis uji t hitung, rumusnya adalah sebagai berikut :

$$t_{hitung} = \frac{b_i - B_i}{S_{b_i}}$$

Dengan i adalah variabel bebas.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Penelitian dengan judul Pengaruh Penerapan Prinsip Akuntabilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Timur (Studi Pada Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor) menggunakan metode pengumpulan data berupa kuesioner dengan responden para wajib pajak yang melakukan jenis pelayanan BBNKB pada Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Timur yang berjumlah 30

orang. Kuesioner yang digunakan sebagai alat pengumpulan data harus diuji validitas dan reliabilitasnya terlebih dahulu agar dapat diketahui tingkat kevalidan dan kehandalan masing-masing instrumen sebagai alat ukur variabel. Langkah selanjutnya adalah menganalisis jawaban dari kuesioner dengan menggunakan teknik analisis regresi linier berganda. Kemudian, untuk membuktikan hipotesis yang telah dikemukakan, menggunakan analisis uji F dan uji t. Berikut ini adalah hasil dari pengujian data beserta analisisnya:

### 1. Hasil Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur ketepatan dan kecermatan suatu instrumen penelitian sebagai alat ukur dalam mendapatkan data yang sesuai dengan korelasi masing-masing pertanyaan dengan skor total. Pada pengujian validitas ini peneliti memakai rangkaian pengujian validitas dari Arikunto (2006). Berikut ini adalah hasil uji validitas tiap butir instrumen :

**Tabel 4.5**  
**Hasil Uji Validitas**

Item Kuesioner	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Item 1	0,459	0,361	Valid
Item 2	0,602	0,361	Valid
Item 3	0,460	0,361	Valid
Item 4	0,603	0,361	Valid
Item 5	0,480	0,361	Valid
Item 6	0,415	0,361	Valid
Item 7	0,603	0,361	Valid
Item 8	0,481	0,361	Valid
Item 9	0,555	0,361	Valid
Item 10	0,619	0,361	Valid
Item 11	0,556	0,361	Valid
Item 12	0,471	0,361	Valid
Item 13	0,428	0,361	Valid
Item 14	0,472	0,361	Valid
Item 15	0,579	0,361	Valid
Item 16	0,544	0,361	Valid
Item 17	0,580	0,361	Valid
Item 18	0,727	0,361	Valid
Item 19	0,546	0,361	Valid
Item 20	0,628	0,361	Valid
Item 21	0,546	0,361	Valid
Item 22	0,576	0,361	Valid
Item 23	0,508	0,361	Valid
Item 24	0,545	0,361	Valid
Item 25	0,628	0,361	Valid
Item 26	0,576	0,361	Valid
Item 27	0,509	0,361	Valid
Item 28	0,546	0,361	Valid

Dari Tabel 4.5 menunjukkan bahwa r hitung tiap butir instrumen lebih besar daripada r tabel. Sehingga instrumen penelitian tentang Pengaruh Penerapan Prinsip Akuntabilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Timur (Studi Pada Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor) dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai alat ukur variabel.

## 2. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan suatu alat ukur yang digunakan untuk mengetahui apakah instrumen penelitian dapat dipercaya atau handal sebagai alat ukur variabel atau alat pengumpul data karena alat ukur tersebut sudah baik. Pengujian reliabilitas instrumen pada penelitian ini dilakukan dengan internal konsistensi dalam kuisioner yang dianalisis menggunakan teknik Spearman Brown dengan sistematika dari sugiyono (2011).

Dari hasil perhitungan yang telah dilakukan, karena  $r$  hitung (0,868) >  $r$  tabel (0,361), maka instrumen penelitian tentang Pengaruh Penerapan Prinsip Akuntabilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Timur (Studi Pada Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor) dinyatakan reliabel atau dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat ukur variabel.

## 3. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Uji analisis regresi linier berganda ini akan dipakai untuk menghitung korelasi antara variabel X (Prinsip Akuntabilitas) terhadap variabel Y (Kualitas Pelayanan) dimana variabel X terdapat 3 sub variabel yang akan dihitung dampak yang dialami terhadap Variabel Y. Dari perhitungan yang telah dilakukan, maka dapat dituliskan persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$
$$Y = -10,2 + 0,81X_1 + 1,76X_2 + 1,32X_3$$

Dari persamaan tersebut dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan publik (Y) dapat meningkat apabila variabel  $X_1$  (akuntabilitas kinerja pelayanan publik),  $X_2$  (akuntabilitas biaya pelayanan publik), dan  $X_3$  (akuntabilitas produk pelayanan publik) juga ditingkatkan, terutama pada variabel  $X_2$  (akuntabilitas biaya pelayanan publik).

Dari persamaan tersebut juga diperoleh nilai  $R^2$  sebesar 0,69 atau 69%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel Y (kualitas pelayanan publik) dipengaruhi oleh variabel X secara bersama-sama (prinsip akuntabilitas) sebesar 69% dan sisanya sebesar 31% dipengaruhi oleh variabel lain

## 4. Hasil Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis yang pertama adalah uji F, yang berfungsi untuk mengetahui pengaruh variabel variabel  $X_1$  (akuntabilitas kinerja pelayanan publik),  $X_2$  (akuntabilitas biaya pelayanan publik), dan  $X_3$  (akuntabilitas produk pelayanan publik) secara bersama-sama terhadap variabel Y (Kualitas Pelayanan).

Dari perhitungan yang telah dilakukan, F hitung (19,08) > F tabel (2,89), maka dapat dinyatakan bahwa **Ho ditolak dan Ha diterima**, atau dengan arti lain Terdapat pengaruh yang signifikan antara akuntabilitas kinerja pelayanan publik, akuntabilitas biaya pelayanan publik, dan akuntabilitas produk pelayanan publik secara bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan publik.

Pengujian hipotesis yang kedua dengan menggunakan uji t. Pengujian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel  $X_1$  (akuntabilitas kinerja

pelayanan publik),  $X_2$  (akuntabilitas biaya pelayanan publik), dan  $X_3$  (akuntabilitas produk pelayanan publik) secara individual.

Dari perhitungan yang telah dilakukan, diperoleh hasil  $t_1$  (4,05)  $\geq$  t tabel (2,048), maka **Ha diterima dan Ho ditolak**, atau dapat diartikan terdapat pengaruh Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik ( $X_1$ ) terhadap Kualitas Pelayanan Publik.  $t_2$  (2,55)  $\geq$  t tabel (2,048), maka **Ha diterima dan Ho ditolak**, atau dapat diartikan terdapat pengaruh Akuntabilitas Biaya Pelayanan Publik ( $X_2$ ) terhadap Kualitas Pelayanan Publik  $t_3$  (4)  $\geq$  t tabel (2,048), maka **Ha diterima dan Ho ditolak**, atau dapat diartikan terdapat pengaruh Akuntabilitas Produk Pelayanan Publik ( $X_3$ ) terhadap Kualitas Pelayanan Publik.

## Pembahasan

Penelitian dengan judul Pengaruh Penerapan Prinsip Akuntabilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Timur (Studi Pada Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor) bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan dari penerapan prinsip akuntabilitas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Timur kepada Masyarakat. Dalam penelitian ini terdapat variabel X (Prinsip Akuntabilitas) dan variabel Y (Kualitas Pelayanan Publik). Dimana Variabel X (Prinsip Akuntabilitas) terdiri dari tiga sub-variabel, yaitu  $X_1$  (Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik),  $X_2$  (Akuntabilitas Biaya Pelayanan Publik), dan  $X_3$  (Akuntabilitas Produk Pelayanan Publik).

Berdasarkan penyajian data diatas, hasil penelitian menunjukkan bahwa 69% variabel Y (kualitas pelayanan publik) dipengaruhi oleh variabel X (prinsip akuntabilitas) secara bersama-sama dan sisanya sebesar 31% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain. Variabel-variabel lain yang dimaksud disini dapat berupa prinsip-prinsip lain dari penyelenggaraan praktek *good governance* selain prinsip akuntabilitas. Seperti yang dikemukakan United Nations Development Programs (UNDP) dalam Sedarmayanti (2004:247) yang menyatakan bahwa penyelenggaraan *good governance* memiliki sembilan prinsip selain prinsip akuntabilitas, yaitu partisipasi, supremasi hukum, transparansi, responsivitas, berorientasi konsensus, equity, efektif dan efisien, serta bervisi strategis.

Dari hasil persamaan regresi linear berganda yang didapat pada penelitian ini diperoleh hasil ( $Y = -10,2 + 0,81X_1 + 1,76X_2 + 1,32X_3$ ), hal ini menunjukkan bahwa apabila ketiga sub variabel X (Prinsip Akuntabilitas) yaitu  $X_1$  (Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik),  $X_2$  (Akuntabilitas Biaya Pelayanan Publik), dan  $X_3$  (Akuntabilitas Produk Pelayanan Publik) ditingkatkan, maka akan terjadi peningkatan pula terhadap variabel Y (Kualitas Pelayanan Publik). Sedangkan untuk nilai konstanta persamaan regresi (a) bernilai negatif (-10,2) hal ini menunjukkan bahwa akan terjadi penurunan terhadap variabel Y (Kualitas Pelayanan Publik) sebesar 10,2 apabila variabel X (Prinsip Akuntabilitas) dibuat konstan atau bernilai nol.

Hasil pengujian hipotesis juga selaras dengan hasil persamaan regresi yang membuktikan bahwa penerapan prinsip akuntabilitas yang terdiri dari akuntabilitas kinerja pelayanan publik, akuntabilitas biaya pelayanan publik, dan akuntabilitas produk pelayanan publik memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji hipotesis yang pertama dengan menggunakan uji F, diperoleh hasil F hitung (19,08) > F tabel (2,89) yang dapat diartikan terdapat pengaruh positif yang kuat dan signifikan dari penerapan prinsip akuntabilitas (akuntabilitas kinerja pelayanan publik, akuntabilitas biaya pelayanan publik, dan akuntabilitas produk pelayanan publik) secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Timur pada pelayanan bea balik nama kendaraan bermotor. Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dedy Supardi dan Zaenal Mutakin yang menyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel akuntabilitas terhadap variabel kualitas hasil kerja auditor yang dilakukan pada Kantor Akuntan Publik di Kota Bandung.

Hasil penelitian yang telah dijelaskan tersebut juga memperkuat pendapat yang dikemukakan oleh Sedarmayanti (2004) yang menyatakan bahwa akuntabilitas merupakan tujuan penting dari reformasi sektor publik, karena secara definitif, kualitas pemerintahan yang baik (*good governance*) salah satunya ditentukan oleh akuntabilitas dan menghasilkan output dari *good governance* yaitu pelayanan publik yang berkualitas. Sehingga ketika meningkatkan hubungan akuntabilitas antara pembuat kebijakan, penyedia layanan kepada klien/masyarakat pengguna jasa ditingkatkan maka akan memiliki dampak pada kuantitas dan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Dimana dalam penelitian ini penyedia layanan yang dimaksud adalah Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Timur pada penyelenggaraan pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

Hasil pengujian hipotesis yang kedua menggunakan uji t juga dapat digunakan untuk memperkuat hasil penelitian yang menunjukkan bahwa penerapan prinsip akuntabilitas yang terdiri dari akuntabilitas kinerja pelayanan publik, akuntabilitas biaya pelayanan publik, dan akuntabilitas produk pelayanan publik memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Uji t ini digunakan untuk menguji hipotesis dan untuk melihat pengaruh variabel X (prinsip akuntabilitas) yang terdiri dari  $X_1$  (Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik),  $X_2$  (Akuntabilitas Biaya Pelayanan Publik), dan  $X_3$  (Akuntabilitas Produk Pelayanan Publik) secara parsial atau individu. Hasil ini selaras dengan hasil penelitian yang

Hasil uji  $t_1$  menunjukkan bahwa t hitung ( $X_1$ ) (4,05)  $\geq$  t tabel (2,048), hasil tersebut dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik ( $X_1$ ) terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Dimana yang dimaksud akuntabilitas kinerja pelayanan publik dalam penelitian ini menurut KEPMENPAN No 26 Tahun 2004 yaitu bagaimana tingkat ketelitian petugas SAMSAT,

profesionalitas, kelengkapan sarana prasarana, kejelasan aturan, tingkat kedisiplinan, kesesuaian standar pelayanan publik, upaya perbaikan pelayanan, pemberian kompensasi, dan mekanisme pertanggungjawaban yang diberikan kepada masyarakat oleh Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Timur.

Hasil uji  $t_2$  juga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif antara Akuntabilitas Biaya Pelayanan Publik ( $X_2$ ) terhadap Kualitas Pelayanan Publik dengan t hitung ( $X_2$ ) (2,55)  $\geq$  t tabel (2,048). Dimana yang dimaksud dengan akuntabilitas biaya pelayanan publik dalam penelitian ini menurut KEPMENPAN No 26 Tahun 2004 yaitu bagaimana Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Timur memelihara kesesuaian antara biaya pelayanan yang dipungut dengan peraturan yang telah ditetapkan dan bagaimana kemampuan dalam menyediakan layanan pengaduan masyarakat terkait dengan penyimpangan biaya pelayanan publik.

Selanjutnya pada hasil uji  $t_3$  menunjukkan bahwa t hitung ( $X_3$ ) (4)  $\geq$  t tabel (2,048) sehingga hasil tersebut dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan kuat antara Akuntabilitas Produk Pelayanan Publik ( $X_3$ ) terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Dimana yang dimaksud akuntabilitas produk pelayanan publik dalam penelitian ini menurut KEPMENPAN No 26 Tahun 2004 yaitu bagaimana kemampuan dalam memberikan informasi persyaratan kepada publik, mempertanggungjawabkan keabsahan produk pelayanan, menyederhanakan prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang diberikan.

Dari hasil ketiga uji hipotesis secara parsial tersebut menunjukkan bahwa ketiga sub variabel akuntabilitas pelayanan publik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Namun, pada sub variabel akuntabilitas kinerja pelayanan publiklah yang mempunyai nilai t hitung terbesar dibanding dengan akuntabilitas biaya pelayanan publik dan akuntabilitas produk pelayanan publik yaitu sebesar (4,05). Hal ini karena pada proses akuntabilitas kinerja pelayanan publik ini yang berkaitan secara langsung antara pegawai dengan masyarakat, yang dalam hal ini adalah petugas di Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Timur dengan wajib pajak. Sehingga masyarakat bisa menilai secara langsung dan mengontrol bagaimana pertanggungjawaban kinerja para petugas pada saat memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Oleh karena itu dibutuhkan peran petugas yang berkompeten mulai dari awal pemberian proses pelayanan sampai pada akhir proses pelayanan agar pertanggungjawaban kinerja pelayanan publik pada Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Timur berjalan dengan baik. Bukan berarti kedua sub variabel akuntabilitas yang lain (akuntabilitas biaya pelayanan publik dan akuntabilitas produk pelayanan publik) tidak memberikan pengaruh yang signifikan, ketiga sub variabel akuntabilitas ini merupakan instrumen yang saling terkait untuk menerapkan akuntabilitas pelayanan publik secara optimal sehingga bisa menciptakan penyelenggaraan publik yang lebih berkualitas.

Berdasarkan hasil pembahasan diatas, ditegaskan kembali bahwa penerapan prinsip akuntabilitas berupa akuntabilitas kinerja pelayanan publik, akuntabilitas biaya pelayanan publik, dan akuntabilitas produk pelayanan publik sangat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Timur pada pelayanan bea balik nama kendaraan bermotor baik pada hasil persamaan regresi linear berganda maupun pada uji hipotesis menggunakan uji F dan uji t. Hal ini disebabkan akuntabilitas merupakan tujuan penting dari reformasi sektor publik, karena secara definitif, kualitas pemerintahan yang baik (*good governance*) salah satunya ditentukan oleh akuntabilitas dan menghasilkan output dari *good governance* yaitu pelayanan publik yang berkualitas.

Akuntabilitas dapat dilihat juga sebagai salah satu faktor penting pendorong yang menimbulkan tekanan pada faktor-faktor terkait untuk bertanggungjawab atas pelayanan publik dan jaminan adanya kinerja pelayanan publik yang baik. Sehingga Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Timur wajib untuk terus menjaga dan meningkatkan akuntabilitas pelayanan publik serta mengajak masyarakat untuk turut ikut serta dalam prosesnya, karena seperti yang dijelaskan oleh Dwiyanto (2002) menyatakan bahwa kontrol dari masyarakat merupakan faktor penting dalam menjelaskan akuntabilitas pada penyelenggaraan pelayanan, karena esensi akuntabilitas adalah kontrol. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa terciptanya akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik ini tidak saja menguntungkan bagi masyarakat tetapi juga mempunyai arti penting bagi pemerintah atau instansi itu sendiri, dan dalam hal ini adalah bagi Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Timur.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat peneliti simpulkan bahwa penelitian yang berjudul “Pengaruh Penerapan Prinsip Akuntabilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Timur (Studi Pada Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor)” memperoleh hasil pertama dimana variabel X (prinsip akuntabilitas) yang terdiri dari variabel  $X_1$  (Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik), variabel  $X_2$  (Akuntabilitas Biaya Pelayanan Publik), dan variabel  $X_3$  (Akuntabilitas Produk Pelayanan Publik) mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel Y (kualitas pelayanan publik). Pengaruh yang positif dan signifikan ini dapat dilihat dari persamaan yang diperoleh yaitu  $Y = -10,2 + 0,81X_1 + 1,76X_2 + 1,32X_3$ . Persamaan ini menggambarkan ketika nilai ketiga variabel X (prinsip akuntabilitas) dinaikan maka variabel Y (kualitas pelayanan publik) akan mengalami kenaikan pula. Sedangkan untuk nilai konstanta persamaan regresi (a) bernilai negatif (-10,2) hal ini menunjukkan bahwa akan terjadi penurunan terhadap variabel Y (Kualitas Pelayanan Publik) sebesar 10,2 apabila variabel X (Prinsip Akuntabilitas) dibuat

konstan atau bernilai nol. Dari hasil uji ini juga diperoleh nilai  $R^2$  sebesar 0,69 atau 69%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel Y (kualitas pelayanan publik) dipengaruhi oleh variabel X (prinsip akuntabilitas) yang terdiri dari variabel  $X_1$  (Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik), variabel  $X_2$  (Akuntabilitas Biaya Pelayanan Publik), dan variabel  $X_3$  (Akuntabilitas Produk Pelayanan Publik) sebesar 69% dan sisanya sebesar 31% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kedua, pengujian hipotesis menggunakan uji F diperoleh hasil F hitung (19,08) > F tabel (2,89) yang dapat diartikan terdapat pengaruh positif yang kuat dan signifikan dari penerapan prinsip akuntabilitas (akuntabilitas kinerja pelayanan publik, akuntabilitas biaya pelayanan publik, dan akuntabilitas produk pelayanan publik) secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Timur pada pelayanan bea balik nama kendaraan bermotor.

Ketiga, pengujian hipotesis menggunakan uji t diperoleh hasil, untuk variabel  $X_1$  (akuntabilitas kinerja pelayanan publik), t hitung (4,05)  $\geq$  t tabel (2,048), dapat diartikan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Timur pada pelayanan bea balik nama kendaraan bermotor. Untuk variabel  $X_2$  (akuntabilitas biaya pelayanan publik), t hitung (2,55)  $\geq$  t tabel (2,048), dapat diartikan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Akuntabilitas Biaya Pelayanan Publik terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Timur pada pelayanan bea balik nama kendaraan bermotor. Dan untuk variabel  $X_3$  (akuntabilitas produk pelayanan publik), t hitung (4)  $\geq$  t tabel (2,048), dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Akuntabilitas Produk Pelayanan Publik terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Timur pada pelayanan bea balik nama kendaraan bermotor.

### **Saran**

Saran yang bisa diberikan melihat dari hasil penelitian ini adalah :

1. Indikator pada akuntabilitas kinerja pelayanan publik terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, sehingga untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dibutuhkan peran petugas yang berkompeten mulai dari awal pemberian proses pelayanan sampai pada akhir proses pelayanan agar pertanggungjawaban kinerja pelayanan publik pada Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Timur berjalan dengan baik. sehingga perlu adanya peningkatan akuntabilitas kinerja petugas melalui pelatihan-pelatihan kinerja atau diklat untuk menunjang kemampuan para petugas SAMSAT, dan juga Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Timur harus lebih memperhatikan terkait dengan jumlah dan komposisi Sumber Daya Manusia (SDM) serta distribusi SDMnya agar tidak terjadi ketimpangan

- proporsi pegawai dan menjaga kinerja pegawai untuk tetap produktif dan berkompeten.
2. Indikator pada akuntabilitas biaya pelayanan publik terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, sehingga untuk meningkatkan kualitas pelayanan perlu adanya peningkatan akuntabilitas biaya pelayanan publik pada Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Timur melalui peningkatan layanan pengaduan masyarakat terkait dengan masalah-masalah penyimpangan biaya pelayanan publik.
  3. Indikator pada akuntabilitas produk pelayanan publik terbukti juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, sehingga untuk meningkatkan kualitas pelayanan perlu adanya peningkatan akuntabilitas produk pelayanan publik pada kantor Bersama SAMSAT Surabaya Timur melalui penyederhanaan, kejelasan persyaratan teknis dan administratif sehingga keabsahan produk yang diterima masyarakat dapat dipertanggungjawabkan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Arifiyadi, Teguh. (2008). *Konsep tentang akuntabilitas dan implementasinya di indonesia*. September 10, 2009
- Barus Veronika, Lia 2010. *Pengaruh Pelaksanaan Good Governance Terhadap Pelayanan Publik*. Universitas Sumatera Utara. Medan
- Dwipayana, Ari Dkk. 2003. *Membangun Good Governance di Desa*. Yogyakarta: IRE Press.
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Fiszbein, Aril. 2005. *politicians, and providers: the Latin American experience with service delivery reform*. Wahington Dc : The world Bank (ISBN 978-8213-6089-7)
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep Dimensi Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Kumorotomo. Wahyudi. 2005. *Akuntabilitas Birokrasi Publik: Sketsa Pada Masa Transisi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Jokjakarta: Pembaruan.
- Mardiasmo. 2004. *Akuntansi Sektor Publik*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Moenir, 2002. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Raba, Manggaukang, 2006. *Akuntabilitas Konsep dan Implementasi*. Malang : UMM Press.
- Riduwan, 2005. *Skala Pengukuran Variabel – Variabel Penelitian*, Bandung: Alfabeta
- Tjandra, W. Riawan, dkk. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaruan
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Sinambela, Lijan Poltak, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Singarimbun, Masri. 1995. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : LP3ES
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2006. *Metode Penelitian Pendidikan Bandung* : Remaja Rosda Karya.
- Sedarmayanti. 2004. *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik) dalam Rangka Otonomi Daerah: Upaya Membangun Organisasi Efektif dan Efisien melalui Restrukturisasi dan Pemberdayaan*. Bandung: Mandar Maju
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta : Andi
- Waluyo, 2007. *Manajemen Publlik (konsep, aplikasi dan implementasinya dalam pelaksanaan Otonomi Daerah)*. Bandung: Mandar Maju
- Wibowo, dkk. 2004. *Memahami Good Government Governance dan Good Corporate Governance*. Yogyakarta: Yayasan Pembaruan Administrasi Publik Indonesia (YPAPI)
- Zauhar, Soesilo. 2007. *Reformasi Administrasi: Konsep, Dimensi, dan Strategi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Krina, Loina Lalolo. 2003, *Indikator dan Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi, dan Partisipasi*. Jakarta: Sekretariat Good Public Governance Badan Perencanaan Pembangunan Nasional.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 Tahun 2004
- Standart Pelayanan Publik (SPP) KB SAMSAT Surabaya Timur. 2007.
- <http://nusantaranews.wordpress.com/> diakses pada tanggal 16 Maret 2014