

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Akuntabilitas

2.1.1.1. Pengertian Akuntabilitas

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, 2014:10).

Accountability atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh *stakeholders*, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat (Hardiansyah, 2018:53). Maklumat pelayanan, merupakan bentuk legalitas yang memberikan hak kepada masyarakat untuk mendapatkan akses mendapatkan pelayanan publik yang sesuai dengan harapan dan kebutuhannya, perlindungan atau pengayoman,

kepastian biaya dan waktu penyelesaian, mengajukan keluhan dan pengaduan dan melakukan pengawasan.

Akuntabilitas publik merupakan faktor utama dalam organisasi pemerintahan. Ini termasuk memberikan informasi tertentu tentang kinerja pemerintah kepada pihak terkait atau berkepentingan, seperti memberikan informasi yang sesuai kepada publik atau pihak berkepentingan lainnya. Akuntabilitas publik mencakup kewajiban untuk menggambarkan apa yang telah dilakukan, dilakukan, dan dilakukan oleh pemerintah. Tanggung jawab masyarakat adalah tersedianya akses masyarakat dengan melakukan kontrol pemerintah. Akses dan saluran ini disediakan oleh pemerintah, yang bertujuan untuk memudahkan pengumpulan informasi melalui akuntabilitas, artinya suatu instansi yang melaksanakan programnya, baik program kerja baru, yang sedang berlangsung maupun yang sudah dilaksanakan, memiliki visi, misi dan tujuan yang jelas (Rahman,. *et al*, 2019).

Akuntabilitas adalah istilah yang berasal dari bahasa inggris *accountability* yang berarti pertanggungjawaban atau keadaan untuk dipertanggungjawabkan atau keadaan untuk dimintakan pertanggungjawaban. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) akuntabilitas adalah perihal bertanggung jawab, atau keadaan yang dapat dimintai pertanggungjawaban. Akuntabilitas merupakan salah satu prinsip *good governance*. Akuntabilitas juga merupakan kewajiban bagi pihak pemegang amanah untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan dan mengungkapkan segala aktivitasnya dan kegiatan yang menjadi

tanggungjawabnya kepada pihak pemberi amanah yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut (Mardiasmo, 2018).

2.1.1.2. Dimensi Akuntabilitas

Mardiasmo (2018) menjelaskan terdapat empat dimensi akuntabilitas publik yang harus dipenuhi oleh organisasi sektor publik, diantaranya:

- 1) Akuntabilitas kejujuran dan akuntabilitas hukum. Akuntabilitas kejujuran (*accountability for probity*) terkait dengan penghindaran penyalahgunaan jabatan (*abuse of power*), sedangkan akuntabilitas hukum (*legal accountability*) terkait dengan jaminan adanya kepatuhan terhadap hukum dan peraturan lain yang disyaratkan dalam penggunaan sumber dana publik.
- 2) Akuntabilitas proses. Akuntabilitas proses terkait dengan apakah prosedur yang digunakan dalam melaksanakan tugas sudah cukup baik dalam hal kecukupan sistem informasi akuntansi, sistem informasi manajemen, dan prosedur administrasi. Akuntabilitas proses termanifestasikan melalui pemberian pelayanan publik yang cepat, responsif, dan murah biaya. Pengawasan dan pemeriksaan terhadap pelaksana akuntabilitas proses dapat dilakukan, misalnya dengan memeriksa ada tidaknya *mark up* dan pungutan-pungutan lain di luar yang ditetapkan, serta sumber-sumber inefisiensi dan pemborosan yang menyebabkan mahal biaya pelayanan publik dan lambatan dalam pelayanan.
- 3) Akuntabilitas program. Akuntabilitas program ini terkait dengan pertimbangan apakah tujuan yang ditetapkan dapat dicapai atau tidak, dan apakah telah

mempertimbangkan alternatif program yang memberikan hasil yang optimal dengan biaya yang minimal.

- 4) Akuntabilitas kebijakan. Akuntabilitas kebijakan terkait dengan pertanggungjawaban pemerintah, baik pusat maupun daerah, atas kebijakan-kebijakan yang diambil pemerintah terhadap DPR/DPRD dan masyarakat luas.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 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 26 Tanggal 24 Februari 2004 tentang Teknik Transparansi dan Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik, 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 26 Tanggal 24 Februari 2004 tentang Teknik Transparansi dan Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik, 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 26 Tanggal 24 Februari 2004 tentang Teknik Transparansi dan Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik, 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 Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Akuntabilitas pelayanan publik dari KEPMENPAN ini terdiri dari akuntabilitas kinerja pelayanan publik, akuntabilitas biaya pelayanan publik, dan akuntabilitas produk pelayanan publik.

2.1.2. Teori Pelayanan Publik

2.1.2.1. Pelayanan Publik

Pelayanan dapat diartikan sebagai kegiatan melayani aktivitas seseorang pada suatu kelompok organisasi untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan merupakan bentuk melayani suatu jasa yang diperlukan masyarakat dalam berbagai bidang (Sani,2021). Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara, dimana pelayanan publik ini merupakan kunci utama keberhasilan dalam berbagai usaha.

Berdasarkan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Bab I Pasal 1 Ayat 1 menjelaskan bahwa pelayanan publik, merupakan suatu kegiatan dalam upaya memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan aturan pokok undang-undang bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang telah disediakan oleh penyedia pelayanan publik.

Menurut Sedarmayanti (2013: 246), pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan Pusat di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik menurut Kurniawan dalam Sinambela et al., (2011:5) diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi iu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan, baik berupa barang ataupun jasa yang menjadi kewajiban untuk dilaksanakan oleh instansi-instansi pemerintah. Pelayanan publik juga pada umumnya diatur dalam sebuah pedoman umum yang bersumber baik dari peraturan perundang-undangan, hasil penelitian, dan rujukan pendapat para ahli untuk menciptakan sebuah standar pelayanan yang berkualitas (Nor & Syahrani, 2022). Masyarakat selalu menginginkan pelayanan publik yang memiliki standar kualitas yang baik dari para penyedia pelayanan, namun tuntutan tersebut tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Masih banyak bentuk pelayanan yang berbelit-belit, lambat, mengeluarkan banyak biaya, dan menguras banyak waktu. Pelayanan publik menjadi ujung tombak interaksi antara masyarakat dan pemerintah, kinerja pemerintah juga dapat dinilai dari sejauh mana kualitas pelayanan publik.

2.1.2.2. Asas-Asas Pelayanan Publik

Menurut Sinambela *et al.*, (2011:6), asas-asas pelayanan publik antara lain:

- 1) Transparansi, artinya bersifat terbuka, tidak ada yang ditutup-tutupi terhadap pihak yang membutuhkan pelayanan.
- 2) Akuntabilitas, artinya mempertanggung jawabkan segala sesuatu berdasarkan peraturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional, artinya harus berdasarkan dengan kondisi dan kemampuan antara pihak pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpedoman pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

- 4) Partisipatif, artinya mendorong masyarakat untuk ikut serta berperan dalam pelayanan dengan tetap memperhatikan, kebutuhan, aspirasi dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan Hak, artinya tidak melakukan diskriminatif dalam artian tidak mempermasalahkan adanya perbedaan agama, suku, ras, golongan, gender dan tingkat status ekonomi masyarakat.
- 6) Keseimbangan Hak dan kewajiban, artinya pemberi dan penerima pelayanan harus mampu menempatkan posisinya dalam pemenuhan hak dan kewajiban setiap pihak dan tidak mengedepankan kepentingan pribadi masing-masing.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan dalam azas-azas pelayanan publik yang harus diperhatikan sebagai pemberi pelayanan kita harus memberikan pelayanan yang transparan atau jujur, memberikan hak penerima pelayanan dengan penuh dan menjalankan kewajiban kita dengan baik.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang pelayanan publik, prinsip-prinsip pelayanan publik antara lain:

- 1) Kesederhanaan, artinya dalam proses pemberian pelayanan tidak harus berbelit- belit dan tidak mempersulit pelaksanaan pelayanan.
- 2) Kejelasan, artinya dalam segala persyaratan pelayanan publik harus jelas seperti rincian biaya pembayaran dan juga harus ada kejelasan mengenai tata cara pelayanan yang sesuai prosedur.
- 3) Kepastian waktu, artinya pelaksanaan pelayanan publik dapat terselesaikan dalam waktu yang telah ditetapkan.
- 4) Akurasi, artinya dalam proses pelayanan publik data-data yang diterima

dengan benar, sesuai dengan fakta, tepat dan sah.

- 5) Keamanan, artinya dalam proses pelayanan publik harus mampu memberikan kepastian hukum dan rasa aman kepada penerima layanan.
- 6) Tanggung jawab, artinya para penyelenggara pelayanan mampu menyelesaikan segala keluhan atau persoalan yang diadukan masyarakat.
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana, artinya tersedianya sarana dan prasarana yang memadai dan layak untuk para penerima layanan, agar masyarakat dapat merasa nyaman dan puas atas pelayanan yang diberikan.
- 8) Kemudahan akses, artinya tempat dan lokasi dapat dijangkau dengan mudah oleh masyarakat serta dapat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.
- 9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, artinya pemberi pelayanan harus bersifat sopan, santun, ramah, disiplin serta memberikan pelayanan dengan ikhlas agar dapat tercipta hubungan yang baik antara pemberi dan penerima layanan.
- 10) Kenyamanan artinya, dalam lingkup pelayanan harus menyediakan fasilitas yang lengkap, teratur, nyaman, bersih dan sehat.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan menjelaskan empat hal yang bisa dilakukan oleh organisasi sektor public, yaitu Penetapan Standard Pelayanan, Pengembangan standard operating procedur, Pengembangan survei kepuasan pelanggan maupun hasil dari pelaksanaan pelayanan dan kinerja kelembagaan, Pengembangan sistem pengelolaan pengaduan dan informasi pelayanan organisasi sektor publik. Secara garis besar terdapat beberapa hal yang

dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik diantaranya adalah Struktur Organisasi, Kemampuan Aparat, dan Sistem Pelayanan (Hakim dkk, 2018)

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa prinsip dari pelayanan publik adalah pemenuhan kebutuhan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh pemerintah yang terkait dengan kepentingan publik.

2.1.3. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Sinambela, dkk (2011:43) kualitas birokrasi adalah melayani konsumen yang sesuai dengan kebutuhan dan seleranya. Pengertian ini memberikan pemahaman bahwa segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan, semuanya sudah terukur ketepatannya karena yang diberikan adalah kualitas. Dalam suatu organisasi, konsep kualitas pelayanan menjadi ukuran keberhasilan organisasi, keberhasilan organisasi yang dimaksud baik itu pada organisasi bisnis maupun juga pada organisasi yang bertugas untuk menyediakan pelayanan publik.

Dalam penyelenggaraan mengenai pelayanan publik, pemerintah dalam Undang-Undang tentang pelayanan publik Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik telah merumuskan apa yang menjadi azas, prinsip, dan standar pelayanan publik hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun, dari pengamatan peneliti bahwa prinsip dan standar pelayanan publik yang digariskan oleh pemerintah sangat sulit dioperasionalkan untuk mengukur kualitas pelayanan publik, karena ada dasarnya dalam penelitian kuantitatif dibutuhkan konsep yang jelas sebagai dasar peneliti untuk melakukan penelitian

agar dapat menggambarkan keterukunan yang lebih nyata sesuai dengan situasi dan kondisi di lapangan.

Penyiapan suatu pelayanan yang berkualitas sesuai yang diharapkan perlu berdasarkan pada sistem kualitas yang memiliki ciri atau karakteristik tertentu.

Menurut Zeithaml dkk dalam Hardiansyah (2018:46-47), kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

Untuk Dimensi *Tangibel* (Berwujud), terdiri atas indikator:

- Penampilan Petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
- Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- Kemudahan dalam proses pelayanan
- Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
- Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
- Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Untuk Dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator:

- Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
- Memiliki standar pelayanan yang jelas
- Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Untuk Dimensi *Responsiviness* (Respon/ketanggapan), terdiri atas indikator:

- Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan

- Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
- Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
- Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
- Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

Untuk Dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator:

- Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
 - Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
- Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan

Untuk Dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator:

- Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan
- Petugas melayani dengan sikap ramah
- Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
- Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

2.1.4. Hubungan Antara Penerapan Prinsip Akuntabilitas Terhadap Pelayanan Publik

Akuntabilitas terkait erat dengan instrumen untuk kegiatan kontrol terutama dalam hal pencapaian hasil pada pelayanan publik dan menyampaikannya secara transparan kepada masyarakat karena akuntabilitas berkaitan dengan pertanggungjawaban terhadap masyarakat melalui akses

informasi dan keterbukaan. Diharapkan dengan dilaksanakannya akuntabilitas dan transparansi dapat tercapai dengan optimal (Hermansyah, 2018). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 26/KEP/M.PAN/6/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Maksud ditetapkannya petunjuk teknis ini adalah sebagai acuan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas transparansi dan akuntabilitas pelayanan, sementara tujuan ditetapkannya petunjuk teknis ini adalah untuk memberikan kejelasan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik dalam melaksanakan pelayanan publik agar berkualitas sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat.

Pelayanan publik menjadi indikator utama sejauh mana suatu pemerintahan telah menjalankan mandat yang diberikan rakyat kepada penyelenggara negara. Layanan publik merupakan suatu arena transaksi yang paling realistis dan intensif antara rakyat dengan pemerintah, interaksi aktif antara pemberi dan penerima layanan merupakan bagian penting dari proses membangun partisipasi dan akuntabilitas publik. Menurut Hardijanto dalam Hardiansyah (2018:118) bahwa peningkatan pelayanan kepada masyarakat harus terus menerus diusahakan perubahan peran dengan cara optimalisasi standar pelayanan dengan prinsip cepat, tepat, memuaskan, transparan dan non diskriminatif serta menerapkan prinsip-prinsip akuntabilitas, dan pertimbangan efisiensi.

Hal ini relevan menurut Muhammad (2008:312) mengatakan bahwa perbaikan kualitas pelayanan publik dapat diarahkan untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan berorientasi keadilan (*democratic governance*). Dalam format *good governance*, prasyarat untuk mencapai

pelayanan publik yang berkualitas juga menuntut pentingnya akuntabilitas dan transparansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan sehingga tercapai pelayanan publik yang berkualitas, dan juga kemampuan pemerintah untuk mendayagunakan energi publik dalam proses kebijakan.

Hasil penelitian (Rahman, dkk, 2019). menunjukkan Bahwa Variabel Akuntabilitas Pelayanan Publik Dan Transparansi Pelayanan Publik Mempengaruhi Kualitas Kinerja Aparatur Sipil Negara. Hasil penelitian Hermansyah, dkk (2018) menyatakan bahwa akuntabilitas dan transparansi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Ratna dan Meirinawati (2020) menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik terhadap Kualitas Pelayanan.

2.2. Penelitian Sebelumnya

Tabel 2.1

Penelitian Sebelumnya

| No | Nama Peneliti | Judul Penelitian, Jurnal, Volume, No, Tahun | Variabel Yang Diteliti, Alat Analisis, Hasil Penelitian | Persamaan | Perbedaan |
|----|----------------------------------|---|---|---|-------------------|
| 1 | Iwan, H., Rani., Rahman., Maman. | Pengaruh Akuntabilitas Dan Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Survei Pada Dinas Daerah Kotatasikmalaya). Jurnal Akuntansi. Volume 13 Nomor 1 Januari-Juni 2018 21-29. | Variabel : Akuntabilitas Dan Kualitas Pelayanan Publik Alat Analisis: Regresi Linier Sederhana Hasil Penelitian: Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) Akuntabilitas, Transparansi dan Kualitas Pelayanan .Publik telah dilaksanakan dengan baik. (2) Hubungan antara akuntabilitas dengan transparansi mempunyai hubungan yang positif dan signifikan , (3) Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik, (4) Pengaruh akuntabilitas dan transparansi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan public. | Alat Analisis: Regresi Linier Sederhana Variabel : Akuntabilitas Dan Kualitas Pelayanan Publik | Lokasi Penelitian |
| 2 | Martha, O. dan Very. Y. | Pengaruh Akuntabilitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Pt. Pos Indonesia | Variabel: Akuntabilitas Dan Kualitas Pelayanan Publik Alat Analisis: | Alat Analisis: Regresi Linier Sederhana | Lokasi Penelitian |

| | | | | | |
|---|---------------------------|--|--|---|-------------------|
| | | (Persero) Manado Meliani Mokoagow. Jurnal Akuntansi. Volume 1 Nomor 2.2019 | Regresi Linier Sederhana Hasil Analisis: Berdasarkan Hasil Penelitian Yang Didapatkan Menunjukkan Bahwa Akuntabilitas kerja berpengaruh secara positif terhadap kualitas pelayanan di PT. Pos Indonesia (Persero) Manado, dan akuntabilitas kerja di PT. Pos Indonesia (Persero) Manado telah terlaksana dengan baik. Kualitas pelayanan di PT. Pos Indonesia (Persero) Manado sebagian besar telah berada pada kategori tinggi, yang menempatkan pengukuran kualitas pelayanan pada kategori tinggi atau baik. Terdapat variabel lain diluar akuntabilitas kerja yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di PT. Pos Indonesia (Persero) Manado. | Variabel : Akuntabilitas Dan Kualitas Pelayanan Publik | |
| 3 | Ratna. T. dan Meirinawati | Pengaruh Penerapan Prinsip Akuntabilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Surabaya Timur. (Studi Pada Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor). Jurnal Akuntansi. Volume 1 Nomor 2. 2020 | Variabel: Penerapan Prinsip-Prinsip <i>Good Governanace</i> Dan Kualitas Pelayanan Publik Alat Analisis: Regresi Linier Sederhana Hasil penelitian menunjukkan bahwa Secara bersama-sama, penerapan prinsip akuntabilitas (akuntabilitas kinerja, biaya, dan produk) memberikan | Alat Analisis: Regresi Linier Sederhana Variabel : Akuntabilitas Dan Kualitas Pelayanan Publik | Lokasi Penelitian |

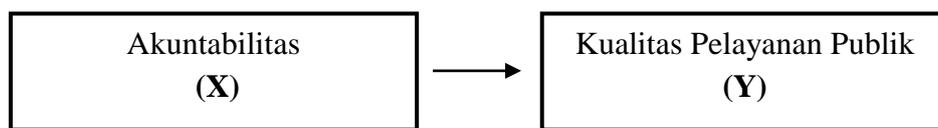
| | | | | | |
|---|----------|----------------------------------|---|----------------|--------|
| | | | <p>pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Timur ditunjukkan dengan nilai 19,08. Secara individual, ketiga sub-variabel prinsip akuntabilitas 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.</p> | | |
| 4 | Haslinda | Pengaruh Pelaksanaan <i>Good</i> | Variabel: | Alat Analisis: | Lokasi |

| | | | | | |
|--|--|--|---|---|---|
| | | <p><i>Governance</i> terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Majene. Skripsi Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar 2021</p> | <p>Pelaksanaan <i>Good Governance</i> dan Kinerja Pegawai Alat Analisis: Regresi Linier Sederhana Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel pelaksanaan <i>good Governance</i> dan kinerja jajaran Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Majene, penerapan <i>good governance</i> berdasarkan rujukan aspek transparansi partisipasi dan akuntabilitas, diketahui dari hasil penelitian menunjukkan presentase sebesar 69.44%. Sedangkan kondisi kinerja pegawai menunjukkan presentase 80%. Pengaruh dari penerapan <i>good governance</i> terhadap kinerja pegawai dipresentasikan sebesar 51.5% sedangkan 48.5% (100% - 51.5%) mengindikasikan bahwa kinerja pegawai juga dapat dipengaruhi oleh faktor dan sebab-sebab lain di luar aspek pelaksanaan <i>Good Governance</i> seperti aspek motivasi kerja, kedisiplinan, tunjangan hingga budaya organisasi yang juga berperan terhadap optimalisasi kinerja pegawai.</p> | <p>Regresi Linier Sederhana Variabel : Penerapan Prinsip-Prinsip <i>Good Governanace</i></p> | <p>Penelitian Variabel : Kinerja Pegawai</p> |
|--|--|--|---|---|---|

| | | | | | |
|---|-------------|--|--|--|--|
| 5 | Elvira Zeyn | <p>Pengaruh Penerapan <i>Good Governance</i> dan Standar Akuntansi Pemerintahan terhadap Akuntabilitas Keuangan.</p> <p>Jurnal Trikonomika Volume 10, No. 1, Juni 2011, Hal. 52–62</p> | <p>Variabel: Penerapan <i>Good Governance</i> , Standar Akuntansi Pemerintahan dan Akuntabilitas Keuangan.</p> <p>Alat Analisis: Regresi Linie Berganda</p> <p>Hasil Penelitian: Secara parsial penerapan <i>Good Governance</i> tidak berpengaruh pada akuntabilitas keuangan sedangkan penerapan standar akuntansi pemerintahan berpengaruh terhadap akuntabilitas keuangan sebesar 57,3%. Besarnya koefisien korelasi antara penerapan <i>Good Governance</i> dan standar akuntansi pemerintahan dengan akuntabilitas keuangan sebesar 77,5%, artinya mempunyai hubungan yang erat atau kuat.</p> | <p>Variabel : Penerapan Prinsip-Prinsip <i>Good Governanace</i></p> | <p>Lokasi Penelitian Variabel : Standar Akuntansi Pemerintahan dan Akuntabilitas Keuangan</p> <p>Alat Analisis: Regresi Linie Berganda</p> |
|---|-------------|--|--|--|--|

2.3. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan pada judul yang penulis ajukan, maka variabel dependent yaitu akuntabilitas (Y) dan variabel independen yaitu kualitas pelayanan publik (X). Maka kerangka pemikiran teoritis dalam penelitian ini di tampilkan sebagai berikut.



Gambar. 2.1
Kerangka Pemikiran

2.4. Hipotesis

Menurut Arikunto (2020: 45) hipotesis merupakan suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul. Hipotesis dalam penelitian ini adalah diduga bahwa ada pengaruh Penerapan Prinsip Akuntabilitas terhadap kualitas Pelayanan Publik di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.