

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Pengertian Akuntansi Sektor Publik**

Akuntansi sektor publik adalah sistem akuntansi yang digunakan oleh organisasi publik sebagai sarana pelaporan kepada publik. Saat ini, semakin banyak perhatian diberikan pada praktik lembaga akuntansi publik, seperti akuntansi sektor publik dan lembaga swadaya masyarakat (LSM) karena tuntutan masyarakat untuk pemerintahan yang transparan dan akuntabel. Sejak digulirkannya otonomi daerah di Indonesia sistem pemerintahan terutama di bidang keuangan daerah menjadi pusat perhatian semua kalangan, apalagi tuntutan adanya keterbukaan dalam pelaporan keuangan daerah sehingga pemerintah daerah harus memenuhi kaidah pelaporan keuangan yang akuntabel dan transparansi sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Akuntansi sektor publik menjadi perhatian banyak kalangan di masa sekarang dan tentunya mengalami perkembangan yang begitu pesat seiring tuntutan pelaporan keuangan yang akuntabel dan transparan. Akuntansi bisa dikatakan sebagai sebuah proses dalam hal pengindentifikasian, pengukuran, pencatatan dan pelaporan transaksi keuangan dalam sebuah organisasi atau entitas yang nantinya akan digunakan sebagai informasi pihak-pihak yang membutuhkan laporan keuangan untuk membuat keputusan Halim (2012) dalam Berlinda (2021).

Selanjutnya akuntansi sektor publik didefinisikan sebagai sistem akuntansi yang digunakan oleh organisasi publik sebagai sarana pelaporan kepada publik. Semakin banyak perhatian sekarang diberikan pada praktik akuntansi lembaga publik, baik akuntan sektor publik atau LSM publik. Badan akreditasi dituntut oleh masyarakat untuk dapat dilaksanakan secara transparan dan juga akuntabel. Standar Akuntansi Keuangan Sektor Publik pada akhirnya akan memberikan kerangka kerja untuk berfungsinya tahapan siklus akuntansi Sektor Publik. Siklus mana yang meliputi semua urutan cara mulai dari sebuah persiapan, perkiraan, penerapan anggaran, penyediaan barang dan jasa, pelaporan, audit dan akuntabilitas publik. Standar akuntansi yang dipakai di Indonesia adalah Standar Akuntansi Keuangan (SAK), Standar Profesi Akuntan Publik (SPAP), Standar Akuntansi Pemerintahan (SAP) dan Standar Pemeriksaan Keuangan Negara (SPKN) Belinda (2021).

Sektor publik merupakan sektor-sektor yang terdapat dalam kehidupan bermasyarakat, dimana pelaksanaan utama dari tujuan organisasinya yaitu tidak mencari keuntungan keuangan. Jadi organisasi tersebut umumnya dimiliki secara kolektif secara publik dan kepemilikan atas sumber dayanya tidak dicerminkan dalam bentuk saham yang dapat diperjual belikan. Mekanisme pengambilan keputusan publik atas kebijakan dan operasi organisasi dilakukan atas dasar kesepakatan bersama (Indra Bastian, 2010). Organisasi sektor publik adalah organisasi yang ruang geraknya berkenaan dengan pelayanan publik dan penyelenggaraan Negara dalam rangka pelaksanaan konstitusi Negara (Mahmudi, 2016) dalam Amelia (2022).

Organisasi sektor publik pada umumnya berupa lembaga-lembaga Negara atau pemerintahan atau organisasi yang memiliki keterikatan dengan Keuangan Negara. Disisi lain, publik sendiri juga dapat diartikan sebagai masyarakat, yaitu pihak yang mempunyai kepemilikan atas organisasi sektor publik tersebut dan pihak yang berhak mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh organisasi sektor publik tersebut.

Seperti yang telah dijabarkan di atas, ruang lingkup akuntansi sektor publik tidak hanya pada sektor pemerintahan saja, namun juga ke organisasi-organisasi nirlaba lainnya aktivitas organisasi sektor publik adalah usaha untuk menghasilkan barang dan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dan hak publik. Meskipun hal ini juga dilakukan oleh sektor swasta dalam hal menghasilkan barang dan memberikan pelayanan, namun perlu digarisbawahi bahwa ada tugas tertentu yang hanya bisa dilakukan oleh sektor publik, misalnya fungsi birokrasi pemerintahan. Penggunaan dana masyarakat menjadikan batasan pada organisasi-organisasi yang menerapkan akuntansi sektor publik, dijelaskan bahwa akuntansi sektor publik mencakup beberapa bidang utama yaitu akuntansi pemerintah pusat, akuntansi pemerintah daerah, akuntansi parpol dan LSM, akuntansi yayasan, akuntansi Pendidikan, kesehatan dan akuntansi tempat peribadatan. Dengan digunakannya dana masyarakat dalam aktivitas organisasi sektor publik, maka perlu dilakukan pertanggungjawaban penggunaan dana kepada masyarakat. Sehingga tuntutan pelaporan keuangan yang akuntabel dan transparan sangatlah dibutuhkan Bastian (2006) dalam Fitri et al., (2024).

### 1.1.2 Sifat dan karakteristik Akuntansi Sektor Publik

Menurut Muidro (2013) dalam Nurlinda (2022) organisasi sektor publik bekerja dalam lingkungan yang sangat beragam, termasuk faktor ekonomi, politik, budaya dan demografi. Akuntansi merupakan suatu aktivitas yang memiliki tujuan untuk mencapai hasil tertentu dan hasil tersebut harus memiliki manfaat. Dalam beberapa hal, akuntansi sektor publik berbeda dengan akuntansi pada sektor swasta. Perbedaan sifat dan karakteristik akuntansi tersebut disebabkan karena adanya perbedaan lingkungan yang mempengaruhi. Komponen lingkungan yang mempengaruhi organisasi sektor publik meliputi:

1. Faktor ekonomi, meliputi antara lain:
  - a. Pertumbuhan ekonomi
  - b. Tingkat inflasi
  - c. Tenaga kerja
  - d. Nilai tukar mata uang
  - e. Cadangan Devisa
  - f. Infrastruktur
  - g. Struktur produksi
  - h. Pertumbuhan pendapatan per kapita
  - i. Teknologi,dll
2. Faktor politik, meliputi antara lain:
  - a. Hubungan Masyarakat Negara
  - b. Legitimasi pemerintah
  - c. Ideologi Negara
  - d. Elit politik dan massa
  - e. Jaringan Internasional
  - f. Kelembagaan
3. Faktor kultural, meliputi antara lain:
  - a. Keragaman suku, ras, agama, bahasa dan budaya
  - b. Sistem nilai di Masyarakat
  - c. Historis
  - d. Masyarakat

- e. Karakteristik Masyarakat
  - f. Tingkat Pendidikan
4. Faktor demografi, meliputi antara lain:
- a. Pertumbuhan penduduk
  - b. Usia penduduk
  - c. Migrasi
  - d. Tingkat Kesehatan

### **2.1.3 Tujuan Akuntansi Sektor Publik**

Menurut Majid (2019) memberikan informasi kepada mereka tentang pengendalian manajemen dan pertanggung jawaban data akuntansi bermanfaat untuk:

1. Keputusan, khususnya mengenai pembagian sumber daya
2. Memilih program dan melakukan evaluasi investasi
3. Menentukan metrik untuk mengukur kinerja sektor publik

### **2.1.4 Elemen-Element Akuntansi Sektor Publik**

Menurut Bastian (2019) Elemen-Element akuntansi sektor publik sebagai bagian-bagian yang dibutuhkan dalam rangka pengelolaan manajemen keuangan publik sebagai berikut:

#### **1. Perencanaan Publik**

Perencanaan adalah suatu proses untuk menentukan tindakan masa depan yang tepat, yaitu melalui urutan pilihan, dengan memperhitungkan sumber daya yang tersedia. Proses perencanaan yang dilaksanakan tersebut akan menentukan aktivitas dan fokus strategi organisasi sektor publik. Dalam prosesnya, memang perencanaan membutuhkan partisipasi publik yang akan sangat menentukan kualitas dan berterimanya arah dan tujuan organisasi.

## 2. Penganggaran publik

Menurut UU No. 17 tahun 2003 anggaran berfungsi sebagai alat kebijakan ekonomi untuk memenuhi tujuan pemerataan pendapatan, pertumbuhan ekonomi, dan manajemen. Anggaran merinci pendapatan dan pengeluaran organisasi sehingga publik dapat bertanggung jawab atas pengeluarannya. Tidak mungkin bagi organisasi untuk mengontrol bagaimana mereka membelanjakan uang mereka. Anggaran dapat mengontrol manajer publik, termasuk pengguna dan pengelola anggaran ini mungkin tidak terlalu berlebihan.

## 3. Realisasi Anggaran

Menurut teori, realisasi anggaran publik berarti pelaksanaan anggaran publik dalam bentuk program dan kegiatan nyata dengan kata lain, fokus pelaksanaan anggaran adalah pada pelaksanaan program atau kegiatan yang telah direncanakan dan ditetapkan. Selain itu, realisasi anggaran mengacu pada pengarahan atau pengendalian sistematis dari proses yang mengubah input menjadi barang dan jasa. Dalam hal ini, kualitas keluaran sangat terkait dengan proses tersebut.

## 4. Pengadaan Barang dan Jasa

pengadaan barang dan jasa publik adalah proses, cara dan tindakan dalam menyediakan barang dan jasa bagi masyarakat atau publik barang dan jasa yang disediakan merupakan bentuk pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat untuk tercapainya kesejahteraan masyarakat.

## 5. Pelaporan Keuangan

Secara umum, laporan keuangan adalah hasil akhir dari proses akuntansi. Sebagai konsekuensinya, laporan keuangan harus menyajikan informasi yang berguna untuk pengambilan keputusan oleh berbagai pihak yang berkepentingan.

## 6. Audit Sektor Publik

Pemeriksaan atau *auditing* suatu investigasi independen terhadap beberapa aktivitas khusus. Mekanismenya adalah dengan memosisikan menggerakkan makna akuntabilitas dalam pengelolaan. Sektor pemerintahan, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), instansi pengelola aset Negara lainnya, maupun organisasi publik non pemerintah seperti partai politik, LSM, yayasan dan organisasi.

## 7. Pertanggungjawaban Publik

Pertanggungjawaban atau akuntabilitas adalah pertanggungjawaban tindakan dan keputusan dari para pemimpin atau pengelola organisasi sektor publik kepada pihak yang memiliki kepentingan (*stakeholder*) dan masyarakat yang memberikan amanah kepadanya berdasarkan sistem pemerintahan yang berlaku.

## 2.2 Akuntabilitas Publik

### 2.2.1 Pengertian Akuntabilitas Publik

Menurut Mardiasmo., (2021) Akuntabilitas publik adalah kewajiban pihak pemegang amanah (*agent*) untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya kepada pihak pemberi amanah (*principal*) yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut. Akuntabilitas

publik terdiri atas dua macam, yaitu: (1) akuntabilitas vertikal (*vertical accountability*), dan (2) akuntabilitas horizontal (*horizontal accountability*). Pertanggungjawaban vertikal (*vertical accountability*) adalah pertanggungjawaban atas pengelolaan dana kepada otoritas yang lebih tinggi, misalnya pertanggungjawaban unit-unit kerja (dinas) kepada pemerintah daerah. Pertanggungjawaban pemerintah daerah kepada pemerintah pusat, dan pemerintah pusat kepada DPR. Pertanggungjawaban horizontal (*horizontal accountability*) adalah pertanggungjawaban kepada masyarakat luas. Dalam konteks organisasi pemerintah, akuntabilitas publik adalah pemberian informasi dan disclosure atas aktivitas dan kinerja finansial pemerintah kepada pihak-pihak yang berkepentingan dengan laporan tersebut. Pemerintah, baik pusat maupun daerah, harus bisa menjadi subjek pemberi informasi dalam rangka pemenuhan hak-hak publik.

Akuntabilitas publik juga dapat diartikan sebagai bentuk kewajiban mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya, melalui suatu media pertanggungjawaban yang dilaksanakan secara periodik. Menurut Ulum (2010:40) "Akuntabilitas Publik adalah perwujudan kewajiban untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan atas pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui suatu media pertanggungjawaban secara periodik."

Dalam mewujudkan akuntabilitas publik maka pemerintah kelurahan harus didukung oleh tersedianya secara memadai beberapa aspek seperti sumberdaya aparatur atau pegawai yang memadai baik secara kuantitas maupun kualitas, sarana

dan prasarana serta peralatan pendukung dan fasilitas pelayanan yang tersedia secara memadai dan komitmen yang tinggi dari para aparat penyelenggara pelayanan publik itu sendiri.

Menurut Mukhilda. (2013) 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.

### **2.2.2 Konsep Akuntabilitas publik**

Wahyudi Kumorotomo (2005) dalam mambo rully, (2021) menyatakan bahwa akuntabilitas adalah ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan pemerintah telah sesuai dengan norma dan nilai masyarakat, serta mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Akuntabilitas birokrasi mencerminkan filosofi bahwa lembaga pemerintah, yang bertugas melayani masyarakat, harus bertanggung jawab langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat. Menurut Lewis dan Gilman (2005) dalam (mambo rully, 2021) pelayanan publik adalah bentuk kepercayaan yang mengharuskan prosedur pelayanan selaras dengan nilai dan norma masyarakat untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Akuntabilitas dalam pelayanan publik tidak hanya bermanfaat bagi

masyarakat, tetapi juga penting bagi keberlangsungan pemerintahan.

### **2.2.3 Indikator akuntabilitas Publik**

Metode ini merupakan skala multi item yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi kosumen atas Akuntabilitas publik yang meliputi empat jenis akuntabilitas Sheila Elwood dalam (Mardiasno 2021) yaitu :

1. Akuntabilitas hukum dan peraturan, yaitu akuntabilitas yang terkait dengan jaminan adanya kepatuhan terhadap hukum dan peraturan lain yang diisyaratkan dalam penggunaan sumber dana publik. Untuk menjamin dijalankannya jenis akuntabilitas ini perlu dilakukan audit kepatuhan.
2. Akuntabilitas proses, yaitu akuntabilitas yang terkait dengan prosedur yang digunakan dalam melaksanakan tugas apakah sudah cukup baik. Jenis akuntabilitas ini dapat diwujudkan melalui pemberian pelayanan yang cepat, responsif, dan murah biaya.
3. Akuntabilitas program, yaitu: akuntabilitas yang terkait dengan pertimbangan apakah tujuan yang ditetapkan dapat dicapai dengan baik, atau apakah pemerintah daerah telah mempertimbangkan alternatif program yang dapat memberikan hasil optimal dengan biaya yang minimal.
4. Akuntabilitas kebijakan, yaitu akuntabilitas yang terkait dengan pertanggungjawaban pemerintah daerah dalam terhadap DPRD sebagai legislatif dan masyarakat luas. Ini artinya, perlu adanya transparansi kebijakan sehingga masyarakat dapat melakukan penilaian dan pengawasan serta terlibat dalam pengambilan keputusan.

## **2.3 Transparansi**

### **2.3.1 Pengertian Transparansi**

Menurut Karina (2003) dalam Dia et al.. (2023) menjelaskan bahwa transparansi merupakan keterbukaan atau prinsip yang menjamin kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi mengenai penyelenggaraan pemerintahan, yang terdiri dari informasi tingkat kebijakan, dan proses pembuatan serta hasil yang dicapai titik untuk itu, setiap organisasi harus memberikan akses informasi kepada seluruh pemangku kepentingan, baik itu kepada masyarakat rumah media, kelompok kepentingan serta pihak terkait lainnya sebagai salah satu wujud penerapan prinsip transparansi.

Menurut Widiastuti et al. (2024) Transparansi merupakan kondisi mencapai prinsip akuntabilitas. Transparansi dan akuntabilitas secara konseptual saling berhubungan. Akuntabilitas berkaitan dengan kegiatan pengendalian dalam mencapai hasil pelayanan publik dan menyampaikannya secara transparan kepada masyarakat. Diharapkan penerapan akuntabilitas dan transparansi dapat tercapai secara maksimal.

### **2.3.2 Prinsip-Prinsip Transparansi**

Adapun prinsip-prinsip transparansi yang dikemukakan oleh Humanitarian Forum Indonesia adalah :

1. Adanya informasi yang mudah dipahami dan diakses (dana, cara pelaksanaan, bentuk bantuan atau program)
2. Adanya publikasi dan media mengenai proses kegiatan dan detail keuangan
3. Adanya laporan berkala mengenai laporan pendayagunaan sumber daya dalam

perkembangan proyek yang dapat diakses oleh umum.

4. Laporan tahunan
5. Website atau media organisasi
6. Pedoman dalam penyebaran informasi

### **2.3.3 Indikator Trsanparansi**

Transparansi adalah memberikan informasi keuangan yang terbuka, jujur dan tidak diskriminatif kepada masyarakat berdasarkan pertimbangan bahwa masyarakat memiliki hak untuk mengetahui secara terbuka dan menyeluruh atas pertanggungjawaban pemerintah dalam pengelolaan kepadanya dan ketaatannya pada peraturan perundang- undangan. Menurut Kristianten (2006) dalam Kairupan et al., (2017) menyebutkan bahwa indikator transparansi adalah sebagai berikut:

1. Ketersediaan dan aksesibilitas dokumen.
2. Kejelasan dan kelengkapan Informasi.
3. Keterbukaan proses.
4. Kerangka regulasi yang menjamin transparansi.

## **2.4 Kualitas Pelayanan Publik**

### **2.4.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Musdalipa et al., (2017) Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu agenda reformasi birokrasi, yang bertitik tolak dari kenyataan buruk kondisi faktual kualitas pelayanan publik yang sebagian besar di tentukan oleh kualitas sikap dan karakter aparatur pemerintah yang tidak terpuji, korup dan tidak bertanggung jawab. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan

dalam Undang-Undang pasal 1 Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan pengertian pelayanan publik sebagai berikut "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik".

Menurut (Akbar et al., (2023) Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Standar Pelayanan Publik dalam Kemenpan Nomor 63 tahun 2003 setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan publik. Standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi petugas pemberi pelayanan.

#### **2.4.2 Prinsip-Prinsip pelayanan Publik dan Kualitas Pelayanan**

Pelayanan publik menurut Santosa (2008) dalam Sellang et al., (2019) adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah,

ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Dengan demikian, yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat luas bukan hanya instansi pemerintah, melainkan juga pihak swasta.

Menurut Menurut Mahmudi (2010) dalam Sellang et al., (2019) mengemukakan bahwa selain beberapa asas pelayanan publik yang harus dipenuhi, instansi penyedia pelayanan publik dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik, antara lain: 1) Kesederhanaan prosedur 2) Kejelasan 3) Kepastian waktu 4) Akurasi produk pelayanan publik 5) Kelengkapan sarana dan prasarana 6) Keamanan 7) Tanggung jawab 8) Kemudahan akses 9) Kedisiplinan 10) Kenyamanan.

### **2.4.3 Indikator Kualitas Pelayanan Publik**

Metode ini merupakan skala multi item yang dapat digunakan untuk mengukur persepsi konsumen atas kualitas pelayanan yang meliputi lima dimensi Kotler (2009) dalam Falah et al. (2020) yaitu:

1. *Tangibles* (bukti langsung). Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana prasarana Berkaitan dengan keadaan gedung, kebersihan, tempat parkir, ruang tunggu, adanya karyawan dan penampilan karyawan, ketersediaan barang-barang yang diperdagangkan, layout ritel dan lain-lain yang berkaitan dengan kondisi fisik ritel.
2. *Reliability* kemampuan (kehandalan). Melaksanakan layanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat.
3. *Responsiveness* (daya tanggap). Kesiediaan membantu pelanggan dan

memberikan jasa dengan cepat.

4. *Assurance* (jaminan). Pengetahuan dan kesopanan serta kemampuan mereka menyampaikan kepercayaan dan keyakinan, yang memiliki beberapa komponen. antara lain: *Communication* (komunikasi), *Credibility* (kredibilitas), *Security* (keamanan), *Competence* (kompetensi), *Courtesy* (sopan santun).
5. *Empathy* (empati). Kesiediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus kepada masing-masing pelanggan.

## **2.5 Hubungan antar Variabel**

### **2.5.1 Hubungan Akuntabilitas Publik terhadap Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Masnia et al. (2024) Akuntabilitas Publik merupakan salah satu dalam mengukur sistem penyelenggaraan akuntabilitas publik, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, transparansi terhadap kualitas pelayanan publik dapat dimoderasi dengan akuntabilitas pelayanan publik melalui kecukupan sistem informasi dan prosedur administrasi serta kepatuhan aparat terhadap standar pelayanan dan komitmen. Temuan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Suherman et al., (2018) akuntabilitas publik berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik transparansi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Kantor badan pengelola keuangan daerah Provinsi Bengkulu karena memiliki persentase yang lebih baik

### **2.5.2 Hubungan Transparansi terhadap Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Suherman et al., (2018) dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas

publik dan Transparansi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik karena memiliki persentase yang lebih baik. Temuan penelitian yang telah dilakukan Ismiati (2021) melakukan penelitian tentang Analisis Pengaruh Akuntabilitas Publik, trsanparansi dan peningkatan pelaynan publik terhadap kinerja pemerintah dalam hasil penelitiannya menunjukkan bahwa akuntabilias publik berpengaruh negatif terhadap Kinerja pemerintah.

### **2.5.3 Hubungan Akuntabilitas Publik dan Transparansi terhadap Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Masnia et al. (2024) Akuntabilitas Publik merupakan salah saa dalam mengukur sistem penyelenggaraan akuntabilitas publik, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, transparansi terhadap kualitas pelayanan publik dapat dimoderasi dengan akuntabilitas pelayanan publik melalui kecukupan sistem informasi dan prosedur administrasi serta kepatuhan aparat terhadap standar pelayanan dan komitmen.

Temuan penelitian sebelumnya menjukan bahwa Akuntabilitas memiliki makna keadaan untuk dipertanggungjawabkan juga menyatakan bahwa belum diterapkan dengan baik, kelemahan secara umum, akuntabilitas berarti pertanggungjawaban atau menjawab dan menerangkan mengenai kinerja dan tindakan dari badan hukum atau pimpinan suatu organisasi, kepada pihak yang berwenang menerima keterangan atau pertanggungjawaban. Menurut Ismiati (2021) Temuan pengujian menunjukkan bahwa Akuntabilitas Publik berpengaruh tidak signifikan Kualitas Pelayanan Publik.

## 2.6 Penelitian Sebelumnya

**Tabel 2.1**  
**Penelitian sebelumnya**

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian Jurnal dan Volume, Nomor, Tahun	Variabel yang di teliti, Alat Analisis, Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Widiastuti et al. (2024)	Pengaruh Pengaruh akuntabilitas dan transparansi terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Daerah Tasikmalaya Vol.2.No.4 Oktober 2024.	-Variabel dependen Kualitas Pelayanan Publik -Variabel independent 1.Akuntabilitas Publik 2. Transparansi Hasil Penelitian: Akuntabilitas dan transparansi berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dinas Daerah Tasikmalaya.	Sama-sama meneliti akuntabilitas publik dan transparansi dan kualitas Pelayanan Publik	Perbedaan terletak pada ojek

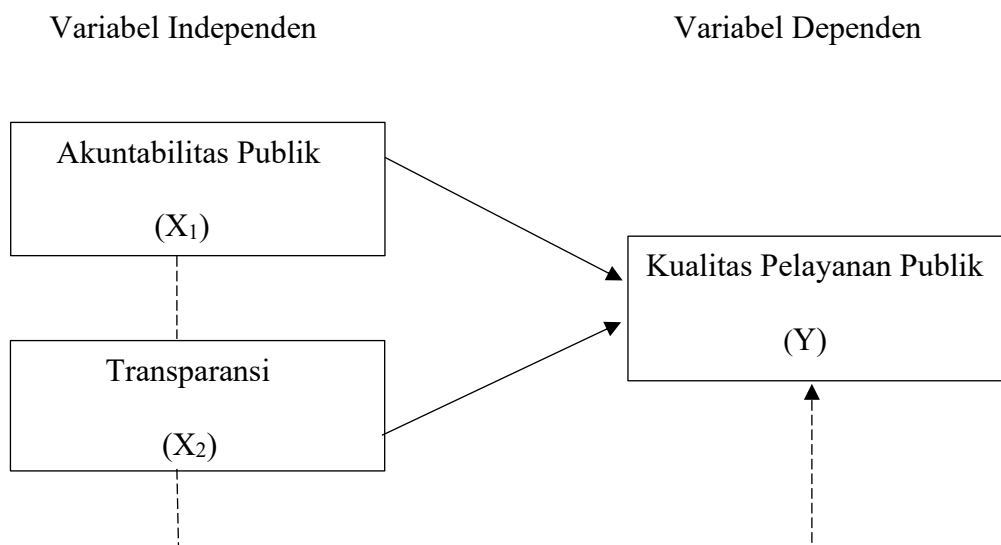
2.	(Herwansyah et al., (2018)	Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Studi Kantor Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Provinsi Bengkulu. 2018	-Variabel dependen Kualitas Pelayanan Publik -Variabel independen 1. Akuntabilitas publik 2. Transparansi Hasil Penelitian: Akuntabilitas dan Transparansi berpengaruh positif Terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Provinsi Bengkulu.	Sama-sama meneliti akuntabilitas publik dan transparansi dan kualitas Pelayanan Publik	Perbedaan terletak tempat atau objek penelitian
3.	Yesil yulia andika et al., (2023)	Pengaruh Transparansi dan Akuntabilitas terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Solok Selatan Vol. 2 No.2, Agustus 2023.	Variabel dependen Kualitas Pelayanan Publik - Variabel independent 1. Akuntabilitas publik 2. Transparansi Hasil Penelitian: Akuntabilitas dan Transparansi berpengaruh positif Terhadap Kualitas	Sama-sama meneliti akuntabilitas publik dan transparansi dan kualitas Pelayanan Publik	Perbedaan terletak tempat penelitian atau obek penelitian.

			Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Solok Selatan.		
4.	Hermansyah et al., (2019)	Pengaruh Akuntabilitas Dan Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Survei Pada Dinas Daerah Kota tasikmalaya) Vol.13No.1, Januari 2018	Variabel dependen Kualitas Pelayanan Publik - Variabel independent 1.Akuntabilitas dan Transparansi Hasil Penelitian: Akuntabilitas Dan Transparansi berpengaruh signifikan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Daerah Kota tasikmalaya.	Sama-sama meneliti akuntabilitas publik dan transparansi dan kualitas Pelayanan Publik	Perbedaan terletak objek penelitian.
5.	Alfiaansyah (2017)	Akuntabilitas Dan Transparansi Dalam Pelayanan Publik di Pelayanan Kartu Tanda	Variabel dependen Pelayanan Publik -Variabel independent 1. Akuntabilitas Publik	Sama-sama meneliti akuntabilitas publik dan transparansi	Perbedaan terletak pada variabel dan objek penelitian.

		Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kelurahan Belawan II Kecamatan Medan Belawan. 2017	2. Transparansi Hasil Penelitian: Akuntabilitas Dan Transparansi berpengaruh signifikan Dalam Pelayanan Publik di Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kelurahan Belawan II Kecamatan Medan Belawan.	dan kualitas Pelayanan Publik	
--	--	---	---	----------------------------------	--

## 2.7 Kerangka Pemikiran

Menurut Amirullah (2002) dalam Syahputri et al. (2023) kerangka berpikir atau juga disebut sebagai kerangka konseptual merupakan model konseptual tentang bagaimana teori hubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Kerangka berpikir juga menjelaskan sementara terhadap gejala yang menjadi masalah (objek) penelitian kerangka pikir disusun untuk memberikan gambaran mengenai alur penelitian yang akan dilakukan nantinya. kerangka pikir ini menggambarkan hubungan antar variabel independen dan variabel dependen, dimana yang menjadi variabel independen adalah Akuntabilitas Publik ( $X_1$ ) dan Trsansparansi ( $X_2$ ) yang menjadi variabel dependen adalah Kualitas Pelayanan Publik ( $Y$ ).



**Gambar 2.1**  
**Kerangka pemikiran**

**Keterangan:**

—————▶ Parsial

-----▶ Simultan

## 2.8 Hipotesis

Menurut Dantes (2020) dalam Falah et al., (2020) Hipotesis merupakan praduga atau asumsi yang harus diuji melalui data atau fakta yang diperoleh dengan jalan penelitian, berdasarkan judul penelitian dan konsep hipotesis di atas, maka penilulis mengemukakan hipotesis dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

H<sub>1</sub> : Diduga ada Pengaruh Akuntabilitas Publik terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Beringin Dalam Kecamatan Rambang Kuang Kabupaten Ogan Ilir

H<sub>2</sub> : Diduga ada Pengaruh Transparansi terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Beringin Dalam Kecamatan Rambang Kuang Kabupaten Ogan Ilir.

H<sub>3</sub> : Diduga ada Pengaruh Akuntabilitas Publik dan Transparansi terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Desa Beringin Dalam Kecamatan Rambang Kuang Kabupaten Ogan Ilir.