

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1. Landasan Teori**

##### **2.1.1. Akuntansi Sektor Publik**

Akuntansi sektor publik menurut (Nurlinda, 2021:1). Adalah proses pencatatan kedalam jurnal, pengklasifikasian kedalam kode akun, pengikhtisaran ke dalam buku besar dan pelaporan untuk dapat dianalisa, diinterpretasikan dan diperbandingkan untuk pengambilan keputusan manajemen. Akuntansi Sektor Publik adalah sistem akuntansi yang dipakai oleh lembaga- lembaga publik sebagai salah satu alat pertanggungjawaban kepada publik. Pengertian sektor publik merupakan suatu manajemen keuangan yang sumbernya berasal dari publik sehingga menimbulkan konsekuensi untuk dipertanggung-jawabkan kepada publik, akibatnya pengelolaannya memerlukan keterbukaan dan akuntabilitas terhadap publik. Organisasi sektor publik sangat dibutuhkan masyarakat, karena kondisi kondisi :

1. Organisasi sektor publik merupakan penyedia barang sektor publik.
2. Organisasi sektor publik diperlukan dalam rekayasa struktur sosial.

##### **2.1.1.1. Ciri-Ciri Organisasi Sektor Publik**

1. Dijalankan tidak untuk mencari keuntungan finansial, melainkan untuk mencapai suatu misi dan tujuan tertentu.
2. Dimiliki secara kolektif oleh publik
3. Kepemilikan atas sumber daya tidak tergambarkan dalam bentuk saham yang dapat diperjual belikan.

4. Keputusan-keputusan yang terkait kebijakan maupun operasi sering kali didasarkan pada konsesus.

#### **2.1.1.2. Karakteristik dan Lingkungan Sektor Publik**

Akuntansi sektor publik memiliki kaitan yang erat dengan penerapan dan perlakuan akuntansi pada domain publik. Domain publik sendiri memiliki wilayah yang lebih luas dan kompleks dibandingkan dengan sektor swasta. Keluasan wilayah publik tidak hanya disebabkan luasnya jenis dan bentuk organisasi yang berada di dalamnya, akan tetapi juga karena kompleksnya lingkungan yang mempengaruhi lembaga-lembaga publik tersebut. Secara kelembagaan, domain publik antara lain : badan-badan pemerintahan (pusat dan daerah), BUMN dan BUMD, yayasan, organisasi politik, LSM, Universitas dan organisasi nirlaba lainnya.

Istilah “Sektor Publik” sendiri memiliki pengertian yang bermacam-macam. Dari sudut pandang ilmu ekonomi, sektor publik dapat dipahami sebagai suatu entitas yang aktivitasnya berhubungan dengan usaha untuk menghasilkan barang dan pelayanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan dan hak publik. Beberapa tugas dan fungsi sektor publik dapat juga dilakukan oleh sektor swasta, misalnya: layanan komunikasi, penarikan pajak, pendidikan, transportasi publik dan sebagainya. Adapun beberapa tugas sektor publik yang tidak bisa digantikan oleh sektor swasta, misalnya: fungsi birokrasi pemerintahan. Sebagai konsekuensinya, akuntansi sektor publik dalam beberapa hal berbeda dengan akuntansi sektor swasta (Nurlinda,2021:2).

### **2.1.2. Pemerintahan Desa**

Pemerintahan desa merupakan ujung tombak yang berhubungan langsung dengan masyarakat secara aktual. Pemerintah desa kini tidak lagi menangani urusan kewenangan formal tetapi juga urusan kewenangan informal yang terdiri dari berbagai hak asal usul dan/atau hak konvensional masyarakat (Mansyur Ahmad,2018). Pemerintahan desa adalah penyelenggara urusan pemerintahan dan aktivitas masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintahan desa adalah kegiatan yang diselenggarakan dalam rangka Pemerintahan dan dilaksanakan oleh Pemerintahan Kelurahan dan Pemerintahan Desa.

Dalam Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, ditegaskan bahwa pemerintahan desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat di dalam sistem kekuasaan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang tersebut dikatakan bahwa Pemerintah Desa adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan bantuan menggunakan beberapa panggilan lain dibantu dengan bantuan menggunakan perangkat Desa sebagai perincian dari pemerintahan Desa.

Pemerintah Desa, sebagai organisasi sektor publik dituntut memiliki kinerja yang berorientasi pada kepentingan masyarakat dan mendorong pemerintah untuk senantiasa tanggap dengan lingkungannya, dengan berupaya memberikan pelayanan terbaik secara transparan dan berkualitas. Menurut (Indra,2020) kinerja adalah gambaran pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/ kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi. oleh karena itu kinerja organisasi layanan publik yang berkualitas akan mempunyai arti yang

sangat penting dalam rangka pelaksanaan pemerintah dan kegiatan pembangunan di suatu Desa.

### **2.1.3. Akuntabilitas Kinerja**

Akuntabilitas adalah bentuk kewajiban penyelenggara kegiatan publik untuk dapat menjelaskan dan menjawab segala hal yang menyangkut langkah dari seluruh keputusan dan proses yang dilakukan, serta pertanggung-jawaban terhadap hasil dari kinerjanya. Kinerja pemerintah dan aparatnya adalah kualitas produk dan pelayanan publik yang dapat memberikan manfaat terhadap peningkatan kualitas kehidupan masyarakat. Di dalam bangsa yang yang berdemokrasi dimana daulat di tangan rakyat, masyarakat berhak untuk menyuarakan pendapatnya dan berpartisipasi dalam pengambilan keputusan publik yang mempengaruhi hajat hidupnya. Untuk itu, publik membutuhkan informasi tentang apa yang dikerjakan oleh pemerintah, bagaimana kemajuan telah dicapai oleh pembangunan, dan berbagai permasalahan terkait pelayanan publik.

Menurut (Mardiasmo, 2012). Mendefinisikan akuntabilitas sebagai bentuk pertanggungjawaban yang penting atas segala aktivitas kegiatan dan harus bisa dipertanggungjawabkan kepada pihak yangmemberi amanah. Pemerintah merupakan wakil rakyat/masyarakat atau pihak yang diberi amanah oleh masyarakat. Jika pemerintah menjalankan amanah dengan baik, masyarakat akan percaya kepada pemerintah.

Akuntabilitas merupakan konsep pertanggungjawaban atas tindakan individual atau organisasi yang telah diamanatkan. Mengacu pada teori agensi,

(Arifudin, 2016). Menyatakan bahwa akuntabilitas publik dapat dimaknai dengan adanya kewajiban pihak pemegang amanah untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggungjawabnya kepada pihak pemberi amanah yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut. (Arifudin, 2016). Menyatakan bahwa akuntabilitas publik terdiri atas dua macam, yaitu (1) akuntabilitas vertikal (*vertical accountability*) yang artinya pertanggungjawaban atas pengelolaan dana kepada otoritas yang lebih tinggi, misalnya unit-unit kerja (dinas) kepada pemerintah daerah, maupun daerah kepada pemerintah pusat. (2) akuntabilitas horisontal (*horizontal accountability*) yang diartikan sebagai pertanggungjawaban kepada masyarakat luas.

#### **2.1.3.1. Indikator Sektor Akuntabilitas Kinerja**

Secara umum literatur tentang akuntabilitas menyebutkan bahwa akuntabilitas lebih menekankan pada pertanggungjawaban atas keberhasilan maupun kegagalan atas tugas yang menjadi tanggungjawabnya. Akuntabilitas kinerja instansi pemerintah merupakan suatu tatanan, instrumen, dan metode pertanggungjawaban yang intinya meliputi beberapa indikator yaitu: (Mardiasmo, 2012).

- 1) Perencanaan kinerja, merupakan rangkaian sistematis dari berbagai aktivitas, alat, dan prosedur yang dirancang untuk tujuan penetapan dan pengukuran, pengumpulan data, pengklasifikasian, pengikhtisaran, dan pelaporan dalam rangka pertanggungjawaban.

- 2) Pengukuran kinerja, proses mencatat, mengukur pencapaian pelaksanaan kegiatan dan anggaran dalam arah pencapaian misi melalui hasil-hasil yang ditampilkan berupa produk, jasa, ataupun suatu proses pelayanan publik.
- 3) Pelaporan kinerja, proses memberikan informasi kinerja yang terukur kepada pemberi mandat atas kinerja yang telah dan seharusnya telah di capai .
- 4) Evaluasi Internal, proses penilaian atau yang biasa juga disebut dengan pengukuran adalah upaya sistematis mengumpulkan, menyusun, mengolah dan menafsirkan data, fakta dan informasi yang dapat dipertanggung jawabkan
- 5) Capaian Kinerja, proses penilaian keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan yang telah ditetapkan.
- 6) Pemanfaatan informasi kinerja bagi perbaikan kinerja secara berkesinambungan. Berdasarkan kriteria dan pengukuran kinerja yang baik di atas diharapkan seluruh instansi dapat mewujudkan pemerintahan yang berorientasi pada hasil dan mampu menerapkan prinsip-prinsip transparansi, partisipasi dan akuntabilitas dilakukan. Melalui penerapan prinsip tersebut pemerintah akan mampu meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

#### **2.1.4. Efektifitas Kinerja**

Efektivitas (*effectiveness*) secara umum dapat diartikan “melakukan sesuatu yang tepat” (Stoner, 1996). Menurut (Yukl,1994) efektivitas diartikan berkaitan

dengan tepat tidaknya pemilihan sesuatu sehingga mampu mencapai sasaran yang diinginkan. Istilah efektivitas sering digunakan dalam lingkungan organisasi atau perusahaan yakni untuk menggambarkan tepat tidaknya sasaran yang dipilih perusahaan tersebut. Efektivitas tersebut dapat dilihat dari manfaat atau keuntungan dari sesuatu yang dipilih untuk kepentingan organisasi atau perusahaan. Efektivitas juga sering digunakan untuk mengukur keberhasilan yang dicapai oleh organisasi atau perusahaan terkait dengan program-program yang direncanakan. Pengelolaan sebuah organisasi atau perusahaan dikatakan berhasil apabila sasaran atau tujuan yang ditetapkan mampu dilaksanakan dan memberikan kegunaan bagi perusahaan tersebut. Ukuran dari efektivitas dapat dinilai dengan cara membandingkan pencapaian tujuan dari suatu aktivitas yang dilakukan dan bukan mengenai biaya yang dikeluarkan untuk melaksanakan aktivitas tersebut (Danim, 2004).

Efektivitas kinerja diartikan sebagai suatu kemampuan untuk memilih sasaran yang tepat sesuai dengan tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dari awal. Pendapat ini didukung (Danim, 2004) yang mengatakan efektivitas kinerja kelompok, berkaitan dengan kemampuan anggota-anggota untuk memilih atau melakukan sesuatu yang tepat demi kepentingan bersama. Efektivitas kinerja akan meningkat apabila seseorang memiliki keterampilan dan keahlian yang sesuai dengan tuntutan kerja. Efektivitas kinerja individu dapat diukur dari keterampilan kerja, peningkatan prestasi, kemampuan untuk beradaptasi, dan mampu menghadapi perubahan (Bass dan Daft, 1989).

#### **2.1.4.1. Aspek-aspek efektivitas kinerja**

Dalam sebuah organisasi atau perusahaan menurut (Daft,1989) adalah meliputi sebagai berikut:

- a. Keterampilan kerja Keterampilan menunjukkan kemampuan dan keahlian karyawan yang mendukung pelaksanaan tugas. Keterampilan merupakan bekal karyawan dalam menjalankan pekerjaannya. Keterampilan karyawan mencakup kemampuan, pengetahuan, kecakapan interpersonal, dan kecakapan teknis. Keterampilan dapat dipelajari secara formal atau dengan cara belajar sendiri tergantung dengan kebutuhan. Seorang karyawan yang memiliki keterampilan rendah akan mengalami banyak hambatan dalam menjalankan pekerjaannya sehingga kinerjanya menjadi kurang efektif. Sebaliknya, karyawan yang memiliki keterampilan tinggi akan mampu menjalankan pekerjaannya dengan baik sehingga kinerjanya dapat dinilai efektif. Keterampilan kerja dapat dilihat dari cara seseorang untuk menangani sebuah pekerjaan. Setiap pekerjaan membutuhkan keterampilan yang memadai sehingga seseorang tidak akan mengalami kesulitan dalam menyelesaikannya. Keterampilan yang memadai akan dapat meningkatkan kinerja seseorang karena tingkat kesalahan-kesalahan seseorang dalam menjalankan pekerjaan yang ditangani akan semakin rendah.

- b. Peningkatan Prestasi Kerja

Prestasi kerja merupakan salah satu tolak ukur yang dapat digunakan untuk menilai kinerja seseorang ataupun organisasi. Prestasi kerja individu menyangkut kemampuan ataupun keberhasilan seseorang

menjalankan pekerjaannya sesuai dengan yang diharapkan atau bahkan melebihi baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Hasil kerja seseorang yang semakin baik mencerminkan prestasi kerja yang semakin tinggi dan hal itu menggambarkan suatu kinerja yang efektif. Sebaliknya, hasil kerja yang buruk mencerminkan prestasi kerja rendah dan menggambarkan kinerja yang kurang efektif. Peningkatan prestasi kerja merupakan salah satu ukuran untuk menilai efektif tidaknya kinerja seseorang.

c. Kemampuan berkompetisi

Dalam dunia kerja, kompetisi merupakan salah satu hal yang penting. Kompetisi yang dimaksud dilakukan secara positif misalnya bekerja lebih baik dari orang lain. Kompetisi semacam ini sifatnya positif dan tidak merugikan pihak lain. Setiap orang diharapkan mampu berkompetisi secara sehat karena akan dapat memotivasi setiap karyawan untuk memberikan hasil yang terbaik. Karyawan yang mampu berkompetisi selalu berusaha untuk meningkatkan hasil kerjanya dari waktu ke waktu. Kemampuan berkompetisi ini dapat dilihat dari sikap kerja pantang menyerah, aktif, berani menjalankan tugastugas baru.

d. Kemampuan beradaptasi

Adaptasi menunjukkan kemampuan karyawan menyesuaikan diri dengan situasi dan lingkungan kerja yang sering mengalami perubahan baik lingkungan kerja seperti rekan-rekan kerja maupun sarana dan prasarana yang digunakan. Karyawan yang memiliki kemampuan beradaptasi tinggi dapat dengan mudah menjalankan pekerjaan di lokasi yang baru.

Sebaliknya, karyawan yang kemampuan beradaptasinya rendah akan mengalami banyak kendala di lingkungan kerja yang baru seperti kesulitan berkomunikasi dengan rekan kerja baru, sulit beradaptasi dengan sarana dan prasarana di lokasi baru. Kemampuan beradaptasi karyawan dapat dilihat dari sikap yang lebih tenang, fleksibel, dan menguasai pekerjaan. Seseorang yang mampu beradaptasi dengan cepat dapat meningkatkan hasil pekerjaannya sehingga kinerjanya menjadi efektif.

e. Daya Tahan terhadap perubahan

Lingkungan kerja umumnya sering mengalami perubahan misalnya faktor cuaca, iklim, suhu udara. Sehubungan dengan itu, seorang karyawan diharapkan memiliki daya tahan terhadap perubahan tersebut. Untuk mampu terhadap perubahan, setiap karyawan harus memiliki kekuatan fisik. Karyawan yang memiliki daya tahan terhadap perubahan tidak akan mengganggu pekerjaannya sehingga kinerjanya menjadi efektif. Sebaliknya, seseorang yang tidak memiliki daya tahan terhadap perubahan akan mengalami kesulitan untuk menjalankan pekerjaannya sehingga kinerjanya menjadi kurang efektif.

#### **2.1.4.2. Faktor-Faktor Efektivitas Kinerja**

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Kinerja Efektivitas kinerja dipengaruhi oleh berbagai faktor. Menurut (Danim,2004) efektivitas kinerja dipengaruhi oleh interaksi antar-sesama yang mencakup hal-hal berikut:

- a. Gaya kepemimpinan, dapat mempengaruhi efektivitas kinerja di antaranya: otoriter, demokratis, pseudo demokratis, situasional, paternalistis, orientasi pemusatan, dan lain-lain.
- b. Ketergantungan, dapat mempengaruhi efektivitas kinerja misalnya: ketergantungan penuh, ketergantungan sebagian, ketergantungan situasional, dan tidak ada ketergantungan.
- c. Hubungan persahabatan dapat mempengaruhi efektivitas kinerja misalnya: kaku, longgar, situasional, berpusat pada seseorang, dan berpusat secara kombinasi.
- d. Kultur dapat mempengaruhi efektivitas kinerja seperti: menghambat dan menunjang.
- e. Kemampuan dasar setiap orang untuk berinteraksi misalnya ada yang cepat dan ada yang lambat, situasional, dan tidak berinteraksi sama sekali.
- f. Sistem nilai dapat mempengaruhi efektivitas nilai misalnya: terbuka, tertutup, dan prasangka.

(Soeprihanto,2001) mengatakan efektivitas kinerja berkaitan erat dengan prestasi kerja seseorang. Efektivitas kinerja dan prestasi tidak hanya dinilai dari hasil secara fisik tetapi juga mencakup pelaksanaan kerja secara keseluruhan yang meliputi kemampuan kerja, hubungan kerja, disiplin kerja, prakarsa dan kepemimpinan. Kemampuan individu untuk melakukan pekerjaan sesuai dengan tujuan dan sasaran yang ditetapkan merupakan salah satu indikator kinerja yang efektif dan prestasi yang tinggi. Perencanaan efektivitas kinerja dan prestasi didahului dengan perencanaan cara mencapainya dan menetapkan tujuan yang

akan dicapai. Fungsi pengorganisasian menjelaskan tanggung jawab dan wewenang individu dalam organisasi sedangkan fungsi pengarahan menjelaskan panduan pencapaian hasil dalam bentuk interaksi yang lebih berorientasi pada psikologi individu dalam organisasi. Sementara fungsi pengendalian menjelaskan kemampuan individu untuk menjamin konsistensi hasil aktual dengan yang telah direncanakan.

#### **2.1.4.3. Indikator Efektifitas Kinerja**

Menurut (Kurniawan,2005), indikator efektivitas kerja adalah sebagai berikut:

1. tujuan yang hendak dicapai, hal ini ditujukan supaya pegawai atau pekerja dalam melaksanakan tugasnya dapat mencapai target dan sasaran yang terarah sehingga tujuan organisasi dapat tercapai.
2. strategi pencapaian tujuan, merupakan penentuan cara, jalan atau upaya yang harus dilakukan dalam mencapai semua tujuan yang sudah ditetapkan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi. Seperti penentuan wawasan waktu, dampak dan pemusatan upaya.
3. Perencanaan yang matang, diperlukan untuk pengambilan keputusan yang akan dilakukan oleh organisasi untuk mengembangkan program atau kegiatan dimasa yang akan datang.
4. Tersedianya sarana dan prasarana, sarana dan prasarana dibutuhkan untuk menunjang proses dalam pelaksanaan suatu program agar berjalan dengan efektif.

5. Pelaksanaan yang efektif dan efisien, apabila suatu program tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak dapat mencapai tujuannya.

#### **2.1.5. Kualitas Pelayanan**

Pelayanan menurut (Khasmir, 2017: 47). Adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan. Pelayanan dan pemberian dukungan kepada pelanggan. Menurut (Rusyid, 2017:39). Berpendapat bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan dengan pesaingnya.

(Manengal et al., 2021). Menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan.(Dzikra, 2020). juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu sistem yang strategis melibatkan seluruh satuan kerja atau satuan organisasi dari mulai pimpinan sampai pegawai sehingga memenuhi kebutuhan yang diharapkan oleh konsumen, kemudian (Putri,2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan.

Bedasarkan definisi diatas bisa ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh seseorang atau

penyelenggara jasa secara maksimal dengan segala keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

#### **2.1.5.1. Karakteristik Pelayanan**

(Armaniah et al,2019) menyatakan bahwa terdapat empat karakteristik layanan yaitu,

1. *Intangibility* yaitu jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi.
2. *Variability* yaitu Layanan bersifat sangat heterogen yang artinya bentuk, kualitas dan jenisnya sangat beraneka ragam tergantung pada siapa, kapan dan dimana layanan tersebut dihasilkan.
3. *Inseparability* yaitu barang biasanya diproduksi terlebih dahulu, kemudian dijual, baru dikonsumsi. Sedangkan umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama.
4. *Perishability* yaitu layanan komoditas yang tidak tahan lama.

#### **2.1.5.2. Dimensi Kualitas Pelayanan**

(Dzikra,2020) menyatakan bahwa untuk mengukur persepsi atas kualitas layanan meliputi lima dimensi, yaitu:

- a. Bukti Fisik adalah wujud nyata secara fisik yang meliputi fasilitas, peralatan, karyawan, dan sarana informasi atau komunikasi.
- b. Keandalan adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

- c. Daya Tanggap adalah keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan tanggap dan peduli terhadap keluhan atau harapan konsumen.
- d. Jaminan adalah kompetensi yang sedemikian hingga memberikan rasa aman dari bahaya, resiko, atau keraguan dan kepastian yang mencakup pengetahuan, kesopanan dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki karyawan.
- e. Empati adalah sifat dan kemampuan untuk memberikan perhatian penuh kepada konsumen, kemudahan melakukan kontak, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan secara individual. dapat disimpan untuk pemakaian ulang diwaktu mendatang, dijual kembali atau dikembalikan.

### **2.1.5.3. Indikator Kualitas Pelayanan**

Menurut (Hayani,2019) Kualitas pelayanan dapat diukur dengan menggunakan lima indikator dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

#### **1. Bukti langsung (*tangibles*)**

Yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Dalam hal ini berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan atau dapat pula berupa representasi fisik atau jasa, meliputi :

- a. Fasilitas yang menarik
- b. Kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan
- c. Kelengkapan peralatan
- d. Penampilan karyawan

## 2. Keandalan (*reliability*)

Yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan sesuai dengan yang dijanjikan. Hal ini berarti perusahaan memberikan pelayanannya secara tepat sejak pertama kalinya, meliputi :

- a. Memberikan pelayanan sesuai janji
- b. Tanggung jawab pelayanan kepada konsumen akan masalah pelayanan
- c. Memberikan pelayanan tepat waktu
- d. Memberikan informasi kepada konsumen tentang kapan pelayanan yang dijanjikan akan direalisasikan.

## 3. Daya tanggap (*responsiveness*)

Yaitu keinginan dan kesigapan dari para karyawan untuk membantu pelanggan dalam memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya, meliputi:

- a. Memberikan pelayanan secara cepat dan tepat
- b. Kerelaan untuk membantu dan menolong konsumen
- c. Penanganan keluhan pelanggan
- d. Siap dan tanggap untuk menangani respon permintaan konsumen

## 4. Jaminan (*assurance*)

Yaitu kemampuan para karyawan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap perusahaan berupa kompetensi (memiliki keterampilan dan pengetahuan yang berhubungan dengan perusahaan); kesopanan (sikap sopan santun, perhatian dan keramahan yang dimiliki oleh para *contact personal*);

kredibilitas (sifat jujur dan dapat dipercaya yang mencakup nama perusahaan, reputasi perusahaan dan karakteristik pribadi), meliputi :

- a. Sopan santun karyawan dalam memberikan pelayanan
- b. Karyawan memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan konsumen
- c. Kemampuan karyawan untuk membuat konsumen merasa aman saat menggunakan jasa perusahaan

#### 5. Empati (*empathy*)

Yaitu perhatian yang tulus dan bersifat pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya untuk memahami keinginan

pelanggan, meliputi:

- a. Kemudahan kepada konsumen untuk menghubungi perusahaan
- b. Memberikan perhatian individu kepada konsumen
- c. Karyawan yang mengerti keinginan dan kebutuhan konsumen serta selalu mendengarkan saran dan keluhan dari pelanggan.

### **2.1.6. Hubungan Variabel**

#### **2.1.6.1. Hubungan Akuntabilitas Kinerja Terhadap Kualitas Pelayanan Di**

##### **Desa Penyandingan Kec. Sosoh Buay Rayap.**

Kualitas Pelayanan menurut (Dzikra ,2020) adalah suatu sistem yang strategis melibatkan seluruh satuan kerja atau satuan organisasi dari mulai pimpinan sampai pegawai sehingga memenuhi kebutuhan yang diharapkan oleh masyarakat. Kualitas pelayanan sangat berpengaruh karena kualitas pelayanan yang baik akan menimbulkan citra yang baik di mata masyarakat untuk

meningkatkan kualitas pelayanan membutuhkan akuntabilitas kinerja agar kualitas pelayanan akan terbentuk dan berjalan sesuai dengan semestinya. Akuntabilitas merupakan konsep pertanggungjawaban atas tindakan individual atau organisasi yang telah diamanatkan. Mengacu pada teori agensi, (Haryanto ,2008) menyatakan bahwa akuntabilitas publik dapat dimaknai dengan adanya kewajiban pihak pemegang amanah untuk memberikan pertanggung jawaban, menyajikan, melaporkan dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggungjawabnya kepada pihak pemberi amanah yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut. Jika akuntabilitas yang dilakukan Aparatur Desa tidak maksimal akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang membuat masyarakat tidak mendapatkan dampak positif dari pelayanan yang diberikan aparatur Desa, karena jika kinerja aparatur desa amanah dan memberikan hak dan kewajiban kepada masyarakat akan meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan citra aparatur Desa.

Berdasarkan uraian diatas menunjukkan bahwa Akuntabilitas berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan ada pengaruh positif dan signifikan.

#### **2.1.6.2. Hubungan Efektivitas Kinerja Terhadap Kualitas Pelayanan Di Desa**

##### **Penyandingan Kec. Sosoh Buay Rayap.**

Menurut (Drucker,2013), efektivitas adalah pencapaian hasil yang diinginkan dalam waktu yang tepat dengan menggunakan sumber daya yang ada seefisien mungkin. Jika efektivitas yang dijalankan aparatur desa rutin dan maksimal maka kualitas pelayanan kepada masyarakat akan maksimal, jadi dapat

disimpulkan bahwa efektivitas kinerja terhadap kualitas pelayanan berpengaruh positif.

Jika efektivitas kinerja aparatur desa dijalankan secara rutin dan maksimal, maka berbagai program kerja dan pelayanan publik dapat terlaksana dengan lancar, tepat waktu, serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini akan berdampak langsung terhadap peningkatan kualitas pelayanan, karena masyarakat akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, baik dari segi kecepatan, ketepatan, maupun sikap dari aparatur desa.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa efektivitas kinerja aparatur desa berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Semakin efektif kinerja yang ditunjukkan, maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat desa. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Nur Ambia,2018) dengan judul Pengaruh Efektivitas Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pulik Di Kelurahan Sidorame Medan Perjuangan.

### **2.1.6.3. Hubungan Akuntabilitas dan Efektivitas Kinerja terhadap Kualitas**

#### **Pelayanan Di Desa Penyandingan Kec. Sosoh Buay Rayap**

Akuntabilitas mencerminkan tanggung jawab aparatur desa dalam melaksanakan tugas secara transparan dan dapat dipertanggungjawabkan. Sementara itu, efektivitas kinerja menunjukkan sejauh mana aparatur desa mampu mencapai hasil yang diharapkan dengan tepat waktu dan efisien.

Jika kedua hal ini dijalankan dengan baik, maka akan berdampak langsung pada peningkatan kualitas pelayanan. Di Desa Penyandingan, akuntabilitas yang tinggi membuat masyarakat lebih percaya terhadap pelayanan publik, dan

efektivitas kinerja yang maksimal menjadikan pelayanan lebih cepat, tepat, dan memuaskan. Oleh karena itu, akuntabilitas dan efektivitas kinerja memiliki hubungan positif terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat desa.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (David efendi et al,2024) dengan Judul Pengaruh Akuntabilitas, Efektifitas Kerja Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Publik Dimoderasi Transparansi.

## 2.2. Penelitian Sebelumnya

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Sebelumnya**

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Jurnal, Volume, Nomor, Tahun	Variabel yang Diteliti, Alat Analisis, Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Eni Dwi Susliyanti, Enita Binawati.	<p>Pengaruh Akuntabilitas Keuangan Dan Akuntabilitas Kinerja Terhadap Kepercayaan Dan Kepuasan Masyarakat Atas Penggunaan Dana Desa.</p> <p>Jurnal : Bisnis dan Ekonomi Vol : 11 Nomor : 1 Tahun : 2020</p>	<p>Tujuan dari penelitian ini adalah menguji pengaruh akuntabilitas keuangan dan akuntabilitas kinerja terhadap kepercayaan dan kepuasan masyarakat atas penggunaan Dana Desa. Metode penelitian <i>mix method</i> (kuantitatif dan kualitatif). Penelitian dilakukan di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dengan jumlah responden 200. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif dengan alat analisis <i>Partial Least Square (PLS) 2.0</i>.</p> <p>Hasil menunjukkan akuntabilitas keuangan tidak berpengaruh terhadap</p>	<p>Persamaan Pada penelitian ini sama-sama menggunakan variabel akuntabilitas dan dengan menggunakan metode kuantitatif dalam melakukan penelitian.</p>	<p>Perbedaan pada penelitian ini adalah pada penggunaan variabel bebas peneliti menggunakan variable bebas akuntabilitas dan efektivitas kinerja sedangkan penelitian terdahulu mnggunakan keuangan</p>

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Jurnal, Volume, Nomor, Tahun	Variabel yang Diteliti, Alat Analisis, Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
			kepuasan dan kepercayaan masyarakat atas penggunaan dana desa, akuntabilitas kinerja berpengaruh terhadap kepuasan dan kepercayaan masyarakat atas penggunaan dana desa.		
2.	Ika Widiastuti , Luluh abdilah Kurniawan, Agung Putra Mulyana.	Pengaruh Akuntabilitas Dan Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Daerah Tasikmalaya.  Jurnal : Social Sciences Journal Vol : 2 No : 4 Tahun : 2024	Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif analisis. Analisis yang digunakan adalah analisis jalur. Pengujian hipotesis secara parsial menggunakan tes T dan di satu sisi menggunakan tes F dengan tingkat penting ( $\alpha = 0,05$ ).  Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Akuntabilitas, Transparansi dan Kualitas Pelayanan Publik telah terlaksana dengan baik. (2) Hubungan akuntabilitas dan transparansi mempunyai hubungan positif dan	Persamaan Pada penelitian ini sama-sama menggunakan variabel akuntabilitas dan dengan menggunakan metode kuantitatif dalam melakukan penelitian.	Perbedaan nya adalah pas analisis yang digunakan peneliti menggunakan analisis regresi linier dan peneliti terdahulu menggunakan analisis jalur.

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Jurnal, Volume, Nomor, Tahun	Variabel yang Diteliti, Alat Analisis, Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
			signifikan, (3) Pengaruh akuntabilitas dan transparansi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, (4) Pengaruh akuntabilitas dan transparansi secara simultan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.		
3.	Yunita Sari, Riny Viri Insy Sinaga, Evida Rahimah	Pengaruh Efektivitas dan Akuntabilitas Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Sei Bamban Kecamatan Sei Bamban Kabupaten Serdang Bedagai  Jurnal : Ekonomi Volume : 12 Nomer : 57-63 Tahun : 2024	Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan beberapa uji yakni reliability analysis, uji penyimpangan asumsi klasik dan regression linier.  Hasil Analisis Secara parsial, variabel efektivitas (X1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Artinya hipotesis pada penelitian ini diterima, terbukti dari nilai t hitung > t tabel (3,259 > 1,985).	Persamaan Pada penelitian ini sama-sama menggunakan variabel akuntabilitas dan dengan menggunakan metode kuantitatif dalam melakukan penelitian.	Tidak ada perbedaan pada penelitian tersebut.

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Jurnal, Volume, Nomor, Tahun	Variabel yang Diteliti, Alat Analisis, Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
			<p>Sedangkan variable akuntabilitas desa (X2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Artinya hipotesis pada penelitian ini diterima, terbukti dari nilai t hitung &gt; t tabel (<math>4,274 &gt; 1,985</math>). Secara simultan, variabel efektivitas (X1) dan akuntabilitas desa (X2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Artinya hipotesis pada penelitian ini diterima, terbukti dari nilai F hitung &gt; F tabel (<math>14,217 &gt; 3,09</math>).</p> <p>Variabel efektivitas (X1) dan akuntabilitas desa (X2) mampu memberikan kontribusi pengaruh terhadap variabel penurunan tingkat kesejahteraan masyarakat sebesar 23,0% sedangkan sisanya sebesar 77,0% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam</p>		

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Jurnal, Volume, Nomor, Tahun	Variabel yang Diteliti, Alat Analisis, Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
			<p>penelitian ini. Dari kesimpulan di atas, penulis memberikan saran melihat melihat kurang tingginya persentase pengaruh variabel efektivitas dan akuntabilitas desa terhadap kepuasan masyarakat maka pihak pemerintah desa harus lebih mengencangkan program yang bersifat sinergi dan memiliki integritas agar masyarakat dapat percaya dengan program pemerintah desa. Diharapkan ada penelitian yang mendalam di masa yang akan datang yang dilakukan peneliti-peneliti lainnya mengenai variabel efektivitas dan akuntabilitas desa terhadap kepuasan masyarakat.</p>		
4.	Nur Ambia	<p><b>Pengaruh Efektivitas Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Sidorame Barat I Kecamatan Medan Perjuangan</b></p>	<p>Penelitian ini dilakukan di wilayah Kelurahan Sidorame Barat I Kecamatan Medan Perjuangan. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah</p>	<p>Persamaan Pada penelitian ini sama-sama menggunakan variabel Efktivitas dan dengan</p>	<p>Perbedaan pada penelitian ini adalah pada penggunaan variabel bebas</p>

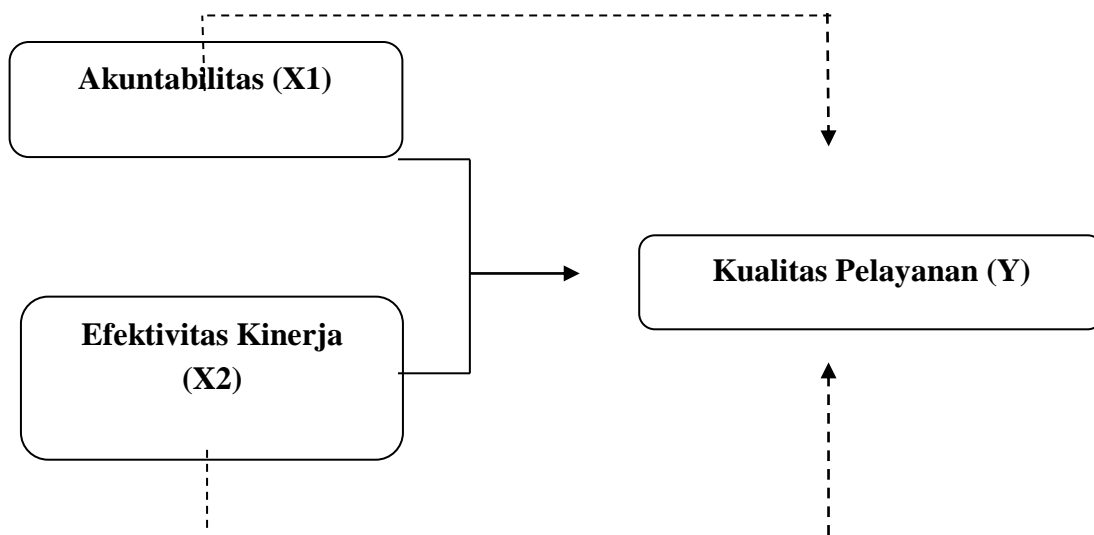
No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Jurnal, Volume, Nomor, Tahun	Variabel yang Diteliti, Alat Analisis, Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		<p>Jurnal : Publik Reform Volume : 3 Tahun : 2018</p>	<p>XIV lingkungan Kelurahan Sidorame Barat I sebanyak 10,360 jiwa = 2820 KK, sedangkan sampel penelitian sebanyak 87 responden ditentukan berdasarkan teknik Quota Propotional Random Sampling. Pengumpulan data melalui angket penelitian, sedangkan teknik analisa data menggunakan korelasi Product Moment, uji determinasi, dan uji t.</p> <p>Berdasarkan hasil penelitian bahwa Efektivitas Kerja Pegawai (variabel X) memiliki hubungan kuat (tinggi) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (variabel Y) diperoleh <math>r = 0,796</math> yang berada pada interval <math>0,60 \leq r &lt; 0,799</math> pada kategori tinggi. Dari pengujian determinasi diperoleh bahwa Efektivitas Kerja Pegawai sudah cukup berpengaruh terhadap kualitas pelayanan</p>	<p>menggunakan metode kuantitatif dalam melakukan penelitian.</p>	<p>peneliti menggunakan 2 variabel bebas sedangkan peneliti terdahulu menggunakan variabel bebas sebanyak 1 dan perbedaan lainnya pada objek penelitian.</p>

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Jurnal, Volume, Nomor, Tahun	Variabel yang Diteliti, Alat Analisis, Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
			<p>publik yaitu sebesar 63,4%. dalam pengujian t (signifikan) Efektivitas Kerja Pegawai memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik thitung sebesar 12,123 dan nilai ketentuan tabel ttabel sebesar 1,666 , dengan rumus pengujian thitung &gt; ttabel maka, <math>t_{12,123} &gt; t_{1,666}</math>.</p>		
5.	Iwan Hermansyah, Rani Rahman, Maman Suherman	<p>Pengaruh Akuntabilitas Dan Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Survei Pada Dinas Daerah Kotatasikmalaya)</p> <p>Jurnal : Jurnal Akuntansi Vol : 3 No : 1 Tahun : 2018</p>	<p>Pengujian hipotesis secara parsial dengan menggunakan uji t dan secara simultan dengan menggunakan uji F dengan tingkat signifikan (<math>\alpha = 0,05</math>).</p> <p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) Akuntabilitas, Transparansi dan Kualitas Pelayanan .Publik telah dilaksanakan dengan baik. (2) Hubungan antara akuntabilitas dengan transparansi mempunyai</p>	<p>Persamaan Pada penelitian ini sama-sama menggunakan variabel akuntabilitas dan dengan menggunakan metode kuantitatif dalam melakukan penelitian.</p>	<p>Perbedaan pada penelitian ini adalah pada penggunaan variabel bebas peneliti menggunakan 1 variabel bebas sedangkan peneliti terdahulu menggunakan variabel bebas sebanyak 2 dan</p>

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian, Jurnal, Volume, Nomor, Tahun	Variabel yang Diteliti, Alat Analisis, Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
			<p>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 publik.</p>		<p>perbedaan lainnya pada objek penelitian.</p>

### 2.3.Kerangka Pemikiran

Kerangka fikir merupakan sintesa tentang hubungan antar variabel yang disusun dari berbagai teori yang telah di deskripsikan.Berdasarkan teori-teori yang di deskripsikan tersebut, selanjutnya dianalisis secara kritis dan sistematis, sehingga menghasilkan sintesa tentang hubungan antar variabel yang diteliti.Sintesa tentang hubungan variabel tersebut, selanjutnya digunakan untuk merumuskan hipotesis.Kerangka pemikiran berikut menggambarkan pengaruh antara variabel independen dalam hal ini adalah “Akuntabilitas dan Efektivitas Kinerja Terhadap Kualitas Pelayanan secara parsial dan simultan di Desa Penyandingan Kec. Sosoh Buay Rayap”.



**Bagan 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**

Keterangan :

-----▶ = Secara parsial

————▶ = Secara simultan

#### **2.4. Hipotesis Penelitian**

Menurut (Sugiyono, 2020:117). Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya disusun dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori atau logika pemikiran yang relevan, belum berdasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Hipotesis dalam penelitian ini adalah diduga ada pengaruh signifikan Akuntabilitas dan Efektifitas Kinerja baik secara parsial dan secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan Di Desa Penyandingan Kec. Sosoh Buay Rayap.