

## **BAB 1**

### **Pendahuluan**

Instansi pemerintahan sekarang ini dituntut untuk menciptakan kinerja pegawai yang tinggi guna pengembangan kinerja pelayanan publik yang baik. Instansi pemerintah harus mampu membangun dan meningkatkan kinerja di dalam lingkungannya. Keberhasilan instansi pemerintah dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah pegawai. Keberadaan pegawai di dalam suatu instansi pemerintah memegang peranan penting. Potensi setiap pegawai yang ada di dalam instansi pemerintah harus dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya, sehingga mampu memberikan hasil yang optimal. Tercapainya tujuan yang telah ditetapkan oleh setiap instansi pemerintah tidak hanya tergantung pada fasilitas, peralatan yang modern, sarana, dan prasarana yang lengkap, tetapi justru lebih tergantung pada setiap pegawai yang melaksanakan pekerjaan tersebut. Keberhasilan suatu instansi sangat dipengaruhi oleh kinerja individu pegawainya. Setiap instansi pemerintah akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja pegawainya dengan harapan apa yang menjadi tujuan pemerintah akan tercapai dengan baik (Kushartiningsih, R. & Riharjo, I 2021).

Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu instansi pemerintah yang bertugas untuk melayani masyarakat dalam hal bidang pemberdayaan masyarakat, desa, administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang menjadi kewenangan daerah dan menyelesaikan permasalahan yang mendesak dalam pembangunan daerah. Oleh karena itu, dalam mengurus semua hal yang berhubungan dengan kependudukan ditangani oleh instansi pemerintah yang dimana instansi tersebut memberikan semua bentuk pelayanan mengenai kependudukan itu sendiri. Pada saat ini masyarakat merasa bahwa kinerja pelayanan publik yang diberikan instansi pemerintah mencerminkan begitu banyak masalah. Namun, instansi pemerintah berusaha untuk meningkatkan kualitas kinerja pelayanan publik yang tidak maksimal menjadi lebih maksimal dengan tujuan agar masyarakat menjadi nyaman dan lebih puas akan pelayanan yang diberikan oleh pegawai di instansi pemerintah tersebut.

Kualitas kinerja pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara kinerja pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kualitas kinerja pelayanan publik publik (khususnya organisasi pemerintahan) memiliki upaya dalam mewujudkan tata kelola yang baik (*good governance*). Kualitas kinerja pelayanan publik merupakan hal yang penting karena menjadi titik fokus pembenahan yang sangat diperhatikan oleh publik. Kualitas kinerja pelayanan publik telah diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang kinerja pelayanan publik adalah kualitas 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 yang disediakan oleh instansi (States et al., 2009)

Permasalahan kualitas kinerja pelayanan publik yang kurang optimal di beberapa instansi pemerintahan utamanya mengenai kewajiban dalam mempertanggung jawabkan peraturan yang telah ditetapkan dan pelanggaran terhadap prosedur pelayanan kepada masyarakat. Permasalahan tersebut juga dialami oleh Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jawa Tengah antara lain seringkali masyarakat menginginkan jalan cepat tetapi persyaratan belum terpenuhi, kurangnya kesadaran terhadap tugas dan kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya, serta ketidaksesuaian antara kemampuan pegawai terhadap tugasnya.

Berdasarkan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKJIP) tahun 2020 hingga 2021 menunjukkan bahwa menurunnya kualitas kinerja pelayanan publik perangkat daerah. Hal tersebut terlihat pada gambar berikut:

**Tabel 1.1**

**REALISASI CAPAIAN KUALITAS KINERJA PELAYANAN PUBLIK  
DISPERMADESDUKCAPIL PROVINSI JAWA TENGAH**

Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Tahun 2020		Tahun 2021	
		Target	Realisasi	Target	Realisasi
Meningkatnya kualitas kinerja pelayanan publik perangkat daerah	Nilai Kepuasan Masyarakat	77,81	83,75	84	83,25

*Sumber : Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKJIP)*

Pada hasil dan tabel diatas, menunjukkan adanya kenaikan target capaian kualitas kinerja pelayanan publik perangkat daerah pada tahun 2021 sebesar 84 dibanding pada tahun 2020 sebesar 77,81. Pada tahun 2020 terdapat kualitas kinerja pelayanan publik perangkat daerah mengalami kenaikan capaian realisasi sebesar 83,75. Namun, terdapat penurunan realisasi pada tahun 2021, dengan capaian realisasi sebesar 83,25 dengan hasil tersebut menunjukkan tidak tercapainya target yang telah ditetapkan. Dengan demikian, antara target dan realisasi, dengan arti penurunan kualitas kinerja pelayanan publik dengan nilai kepuasan masyarakat diwujudkan melalui program Penunjang Urusan Pemerintah Daerah yang memiliki ketercapaian pelayanan umum, kepegawaiannya.

Permasalahan tentang menurunnya kualitas kinerja pelayanan publik perangkat daerah yang terjadi, maka penting untuk dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang dapat mempengaruhi hal tersebut. Kualitas kinerja pelayanan publik sangat penting untuk kesejahteraan masyarakat. Kualitas kinerja pelayanan publik yang baik akan meningkatkan partisipasi dan kesadaran masyarakat dalam tertib administrasi kependudukan. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas kinerja pelayanan publik yaitu akuntabilitas dan pengawasan.

Akuntabilitas merupakan standar profesional yang harus dicapai atau dilaksanakan aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Secara praktis, akuntabilitas dapat digunakan sebagai alat atau sarana untuk menilai kinerja aparatur sehingga mereka dapat mengenali kekuatan dan kelemahannya. Prinsip di dalam akuntabilitas publik yaitu melaporkan dan menyajikan setiap kegiatan penyelenggaraan dapat dipertanggungjawabkan secara adil terhadap pihak yang berhak menghendaki hasil tersebut. Akuntabilitas merupakan prinsip yang paling mendasari terciptanya kinerja pelayanan publik yang baik. Akuntabilitas merupakan sesuatu hal yang selalu berkaitan, sebab pelaksanaan akuntabilitas memerlukan adanya pengawasan. Oleh karena itu diperlukan akuntabilitas dalam pengelolaan keuangan negara. Agar pengelolaan keuangan akuntabel dibutuhkan keterbukaan (transparansi). Berdasarkan penelitian terdahulu, Akuntabilitas berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan artinya semakin kuat dan

tinggi akuntabilitas pemerintah maka akan semakin berpengaruh baik terhadap hasil kualitas kinerja pelayanan publik (Fitria et al., n.d. 2022)

Pengawasan sangat penting untuk mengevaluasi kerja pegawai dalam memperbaiki yang kurang dalam pelayanan tersebut, Bergeraknya suatu proses pelayanan tidak bisa dijauhkan dari pengawasan. Pengawasan sangat perlu dilakukan oleh pihak instansi agar mendorong semangat kerja pegawai atau komitmen pegawai dalam mempertanggungjawabkan posisinya dan wewenang yang diembannya. sehingga mereka mampu membuat pelayanan yang maksimal sehingga masyarakat puas dalam menerima pelayanan. Pengawasan menghasilkan pelayanan yang baik, sehingga tidak terlalu buruk di mata pengguna jasa. (Slamet et al., n.d. 2020).

Pengawasan menjadi suatu keharusan bagi setiap instansi pemerintahan untuk mengembangkan kinerja pelayanan publik sehingga sikap yang ditunjukkan kepada masyarakat harus bersikap sesuai dengan hal-hal yang harus dipenuhi setiap pegawai. adanya pengawasan di dalam suatu organisasi berguna untuk mempererat hubungan antar pegawai karena interaksi yang baik akan membuat suasana kantor menjadi lebih baik lagi, semakin baik hubungan antara sesama pegawai dapat memberikan pelayanan prima yang dapat memuaskan masyarakat. Pengawasan merupakan salah satu faktor yang amat sangat penting dalam mempengaruhi pelayanan, jadi disini dapat dilihat bahwa pengawasan dapat memperbaiki kinerja pelayanan publik sebagaimana pengawasan itu dimaksudkan untuk mencegah, memperbaiki kesalahan, penyimpangan, ketidaksesuaian, penyelewengan, dan lainnya oleh pimpinan di dalam suatu instansi pemerintahan.

Dari penelitian yang dilakukan oleh Kushartiningsih, R. dan Riharjo (2021) menyatakan bahwa akuntabilitas berpengaruh positif terhadap kualitas kinerja pelayanan publik hal ini dibuktikan dengan adanya pertanggungjawaban pelaksanaan kinerja pelayanan yang lebih baik. Hasil penelitian tersebut juga didukung oleh Nur Afifah & Astri Fitria et al., n.d. (2022), Iwan Hermansyaha, Rani Rahman & Maman Suherman et al. (2018), Meliani mokoagow, Martha ogotan & Very y. Londa, n.d. (2020) yang menyimpulkan bahwa akuntabilitas berpengaruh positif pada kualitas kinerja pelayanan publik. Namun, menurut Reni Febriyanti (2017) menyatakan bahwa akuntabilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas kinerja pelayanan publik. Hal ini disebabkan karena kurang efektif dan efisiennya pelayanan jasa terhadap kualitas hasil yang disampaikan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Kushartiningsih, R. dan Riharjo (2021) menyatakan bahwa pengawasan berpengaruh positif terhadap kualitas kinerja pelayanan publik hal ini dibuktikan dengan semakin kuat dan tinggi pengawasan pemerintah maka akan semakin berpengaruh baik terhadap hasil kualitas kinerja pelayanan publik. Hasil penelitian tersebut juga didukung oleh Arva Kusumah; Miman Nurdiaman et al., n.d. (2020), Monang Sitorus n.d. (2019), Rio firdaus (2020) yang menyimpulkan bahwa pengawasan berpengaruh positif pada kualitas kinerja pelayanan publik. Namun, menurut Agusti Wulandari (2021) menyatakan bahwa pengawasan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kualitas kinerja pelayanan publik. Hal ini disebabkan karena pengawasan perlu ditingkatkan agar kualitas kinerja pelayanan publik lebih baik lagi. Dengan cara pimpinan harus mengawasi secara langsung pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, cek laporan yang dikerjakan oleh pegawai. Oleh karena itu, pengawasan yang diterapkan oleh pimpinan perlu ditingkatkan lagi dengan cara atasan harus aktif dan langsung mengawasi perilaku, moral, sikap, dan gairah kerja pegawai pada instansi pemerintah tersebut.

Penelitian ini merupakan pengembangan penelitian sebelumnya oleh (Kushartiningsih, R. dan Riharjo, 2021) dengan judul “Pengaruh Akuntabilitas dan Pengawasan Terhadap Kualitas kinerja pelayanan publik (Studi Empiris pada SKPD Kota Surabaya)” dimana hasil penelitiannya menggunakan analisis regresi linear berganda membuktikan bahwa kualitas kinerja pelayanan publik dapat dipengaruhi oleh akuntabilitas dan pengawasan. Perbedaan berkaitan dengan objek penelitian yaitu penelitian ini akan dilaksanakan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jawa Tengah karena terdapat pemberitaan mengenai menurunnya kualitas kinerja pelayanan publik yang berpengaruh besar untuk instansi dan masyarakat.

Dilihat dari fenomena yang terjadi inilah yang membuat daya tarik dan mendorong untuk meneliti apakah akuntabilitas, dan pengawasan mempunyai peran penting. Peneliti ingin mengetahui apakah variabel – variabel yang dijelaskan sebelumnya dapat mempengaruhi kualitas kinerja pelayanan publik didukung dengan jurnal penelitian terdahulu. Selain itu juga tidak konsistensinya hasil penelitian terdahulu membuat peneliti ingin menguji ulang penelitian tersebut. Hal itu dikarenakan adanya perbedaan dalam pengambilan objek dan periode penelitian yang dilakukan sehingga kebijakan yang diambil juga berbeda. Pentingnya penelitian ini untuk mengetahui faktor yang menyebabkan adanya penurunan kualitas kinerja pelayanan publik sehingga belum dapat mencapai target yang telah ditetapkan dan untuk mengetahui hubungan antara akuntabilitas dan pengawasan terhadap kualitas kinerja pelayanan publik di Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jawa Tengah.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah, maka dapat diuraikan pertanyaan penelitian dalam penelitian ini yaitu: (1) Apakah akuntabilitas berpengaruh terhadap kualitas kinerja pelayanan publik?, (2) Apakah pengawasan berpengaruh terhadap kualitas kinerja pelayanan publik?. Penelitian ini bertujuan: Untuk menguji secara empiris pengaruh pengawasan terhadap kualitas kinerja pelayanan publik pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jawa Tengah, untuk mengetahui pengaruh akuntabilitas terhadap kualitas kinerja pelayanan publik pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jawa Tengah.

## **BAB 2**

### **KAJIAN TEORI**

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

##### **2.1.1. Teori Stewardship (*Stewardship Theory*)**

Menurut (James H. Davis, F. David Schoorman, 1991) beranggapan bahwa teori stewardship adalah benar dan teori agensi salah, dimana keterbatasan teori agensi kurang mempertimbangkan masalah psikologis dan sosiologis dan terkadang mengabaikan kompleksitas kehidupan organisasi (Fabiana Meijon Fadul (2019)). Teori stewardship (*Stewardship Theory*) adalah teori yang menggambarkan tentang adanya hubungan yang kuat antara kepuasan dan kesuksesan organisasi, Teori stewardship berdasarkan asumsi filosofi mengenai sifat manusia bahwa manusia dapat dipercaya, bertanggung jawab, dan manusia merupakan individu yang berintegritas (Murwaningsari, 2009). Teori Stewardship diperkenalkan sebagai teori yang berdasarkan tingkah laku dan premis. Dengan kata lain, Teori stewardship dapat digambarkan bahwa pemerintah melaksanakan pekerjaannya untuk mencapai suatu tujuan dengan kepentingan masyarakat. Teori stewardship memberikan asumsi filosofi yang terdapat pada sifat manusia seperti dapat dipercaya, tanggung jawab, jujur, serta memiliki integritas yang tinggi setiap melakukan kegiatan dalam pelaporan program kerja serta menjalankan organisasi agar bisa maksimum.

Dalam Teori Stewardship memandang bahwa dimana steward (pemerintah) lebih mementingkan kepentingan prinsipal (masyarakat) yang dimana hal tersebut merupakan salah satu bentuk tata kelola yang baik dalam suatu organisasi. Good Government Governance merupakan tata kelola/ kinerja pelayanan publik yang baik pada suatu organisasi pemerintah. Proses yang digunakan untuk mengarahkan, mengelola, dan kegiatan suatu organisasi kearah peningkatan akuntabilitas. Good governance merupakan salah satu cara mengukur kinerja suatu organisasi, yang di dalamnya terdapat akuntabilitas dan pengawasan (Oktavianus Pasaloran (2021)).

Penerapan teori stewardship ini mampu bekerja sama serta dapat mempertanggung jawabkan amanah dari pemerintah, sehingga tujuan dalam akuntabilitas dan pengawasan bisa mencapai secara maksimal. Teori stewardship dapat diterapkan dalam penelitian akuntansi sector publik seperti organisasi pemerintahan dan profit lainnya. *Good Governance* cenderung meningkat bila pelaksanaan pengendalian internal dan penerapan total kualitas manajemen diterapkan secara optimal, dan pengendalian internal memberikan kontribusi yang lebih besar terhadap Good Governance. Unsur good governance ada empat unsur yaitu akuntabilitas, transparansi, keterbukaan, dan aturan hukum. Untuk menghindari kemungkinan adanya terjadinya penyelewengan atau penyimpangan, baik yang bersifat anggaran (*budgeting*) ataupun proses (prosedur) dan kewenangan (*authority*) maka perlu adanya pengawasan yang ketat. Filosofi mengenai teori stewardship dibangun berdasarkan sifat manusia yaitu dapat dipercaya, mampu bertindak dengan penuh tanggung jawab, memiliki integritas, serta dapat berlaku jujur untuk pihak lainnya (Jefri, (2018)).

##### **2.1.2. Kualitas kinerja pelayanan publik**

Melayani berarti memenuhi kebutuhan, melayani publik, berarti melayani kebutuhan/ kepentingan orang banyak. Kinerja pelayanan publik atau pelayanan umum 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 di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik adalah amanah yang tertera dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang kinerja pelayanan publik, dimana definisi mengenai kinerja 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 kinerja pelayanan publik. . Kualitas kinerja pelayanan publik menjadi tolak ukur kinerja instansi pemerintah yang paling nyata karena publik dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kinerja pelayanan publik yang telah diterima. Model kinerja pelayanan publik yang profesional adalah kualitas kinerja pelayanan publik yang ditandai dengan adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi pelayanan (aparatur pemerintah). Selain itu, kualitas kinerja pelayanan publik termasuk kepentingan khalayak umum yang dampaknya langsung dirasakan publik dari berbagai kalangan (States et al., 2009)

Kinerja pelayanan publik ini mengatur pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara, dan/atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang dilakukan oleh suatu badan usaha, yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara, dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan dan pembiayaannya tidak bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara.

Pelaksanaan kinerja pelayanan publik di Indonesia diawasi oleh sebuah lembaga independen yang terbebas dari wilayah eksekutif bernama Ombudsman Republik Indonesia. Kewenangan Ombudsman dalam mengawasi pelaksanaan kinerja pelayanan publik sebagaimana disebutkan dalam Pasal 1 Undang-Undang No. 37 Tahun 2008 bahwa Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan kinerja pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh BUMN, BUMD dan BHMN serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan kinerja pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari APBN dan/atau APBD.

Definisi lain Kualitas kinerja pelayanan publik menurut Harbani Pasolong (2007:128) adalah suatu kualitas setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sementara Sinambela dalam buku "Reformasi Kinerja pelayanan publik" (2014:5) menyatakan bahwa "Kualitas kinerja pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain".

Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 tentang kualitas kinerja pelayanan publik, terdapat 5 indikator yang mengukur kualitas kinerja pelayanan publik: (1) Reliabilitas (*reliability*) yaitu kemampuan tepat waktu dan akurat dalam memberikan pelayanan. (2) Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu mempunyai kemampuan merespon masyarakat dengan tepat, cermat, dan jelas sesuai dengan standar pelayanan. (3) Jaminan (*assurance*) yaitu memberikan jaminan tepat waktu dan bertanggung jawab dalam pelayanan. (4) Empati (*empathy*) yaitu memberikan sikap ramah dan sopan santun kepada masyarakat, mendahulukan kebutuhan masyarakat. (5) Bukti fisik (*tangibles*) yaitu memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan berpakaian rapi, kelengkapan fasilitas yang berkualitas.

### 2.1.3. Akuntabilitas

Akuntabilitas berasal dari bahasa asing yakni "*accountability*" yang berarti pertanggungjawaban. Secara umum, Akuntabilitas berarti kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atau menjawab dan menerangkan mengenai kinerja dan tindakan dari badan hukum atau pimpinan suatu organisasi, kepada pihak yang berwenang menerima keterangan atau pertanggungjawaban tersebut. Akuntabilitas juga dapat dijadikan media penyampaian serta pengungkapan tercapainya tujuan dalam organisasi pemerintah. Semakin tingginya tuntutan masyarakat terkait penyelenggaraan pemerintah yang baik, membuat pemerintah harus mengembangkan dan menerapkan sistem pertanggungjawaban yang biasa dikenal sebagai Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP).

Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 29 tahun 2014, Akuntabilitas Kinerja adalah perwujudan kewajiban suatu instansi pemerintah untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan/kegagalan pelaksanaan Program dan Kegiatan yang telah diamanatkan para pemangku kepentingan dalam rangka mencapai misi organisasi secara terukur dengan sasaran/target Kinerja yang telah ditetapkan melalui laporan kinerja instansi pemerintah yang disusun secara periodik. Indikator akuntabilitas adalah perencanaan kinerja, pengukuran kompetensi, capaian kerja, pelaporan kinerja, dan penilaian domestic, dan pemanfaatan informasi kapabilitas. (PERPRES, 2018)

Berdasarkan PP Nomor 71 Tahun 2010 menerangkan bahwa akuntabilitas merupakan pertanggungjawaban pengelolaan sumber daya dan pelaksanaan kebijakan yang dipercayakan kepada entitas pelaporan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara periodik. Akuntabilitas berhubungan dengan mekanisme supervisi, pelaporan, dan pertanggungjawaban kepada kekuasaan yang lebih tinggi dalam birokrasi. Para manajer publik diharapkan bisa melakukan perubahan dari sebuah peran ketaatan pasif menjadi yang berpartisipasi aktif dalam penyusunan standar akuntabilitas yang sesuai dengan harapan dan keinginan publik. Akuntabilitas merupakan 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 kewenangan atas pertanggungjawaban tersebut (Mardiasmo, (2002:20)).

Berdasarkan Peraturan Presiden RI No. 29 Tahun 2014 tentang Akuntabilitas, terdapat 4 indikator yang mengukur akuntabilitas : (1) Akuntabilitas manajerial yaitu pegawai yang memberikan pelayanan sesuai tanggung jawabnya dengan cepat dan responsif, (2) Akuntabilitas program yaitu memberikan pelayanan yang efisien dan mendukung strategi dalam pencapaian visi dan misi, (3) Akuntabilitas kebijakan yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab pegawai dalam memberikan pelayanan sesuai

dengan ketentuan yang berlaku, (4) Akuntabilitas finansial yaitu program yang dirancang selalu mempertimbangkan tujuan yang ingin dicapai dan mempertimbangkan alternatif program pelayanan yang optimal.

#### **2.1.4. Pengawasan**

Pengawasan pada hakikatnya merupakan bagian integral dari pengendalian dan pemeriksaan adalah subsistem atau Tindakan hukum dalam melakukan fungsi pengawasan atau pengendalian pemerintahan. Pengawasan merupakan hal yang paling substansial dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (good governance). Pengawasan digunakan sebagai salah satu alat ukur dimana roda pemerintahan dapat berjalan dengan baik atau tidak dalam pencapaian tujuan suatu pemerintahan. Hal ini senada dengan apa yang diungkapkan Soekarno menyatakan bahwa: “Pengawasan adalah suatu proses yang menentukan tentang apa yang harus dikerjakan, agar apa yang dikerjakan sejalan dengan rencana”.

Pengawasan terhadap kinerja pelayanan publik menjadi penting untuk memastikan bahwa kinerja pelayanan publik telah cukup berkualitas dan memadai sesuai dengan standar yang telah diatur. Pengawasan terhadap kinerja pelayanan publik memiliki peran yang penting yaitu: (1) Untuk memastikan bahwa segala sesuatu berjalan sesuai visi, misi dan tujuan lembaga/instansi pemerintah, (2) Mengetahui tingkat akuntabilitas kinerja setiap instansi untuk dijadikan tolak ukur penilaian keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan untuk mencapai target dan sasaran yang telah diatur dalam rancangan organisasi dan memberikan dampak pelayanan yang optimal kepada publik, (3) Untuk memenuhi rasa keadilan publik dengan memastikan bahwa sistem penggunaan dana pembangunan sudah sesuai dengan standar dan aturan yang telah ditetapkan sehingga prinsip akuntabilitas dapat terwujud.

Berdasarkan Peraturan Presiden No. 116 tahun 2022 pengawasan adalah keseluruhan proses pencegahan dan penindakan terhadap pelanggaran pelaksanaan norma, standar, prosedur dan kriteria manajemen aparatur sipil negara (PERPRES 2022). Berdasarkan pada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Kinerja pelayanan publik (UU Kinerja pelayanan publik) mengatur bahwa pengawas kinerja pelayanan publik terbagi menjadi 2 yaitu pengawas internal dan eksternal. Pengawasan internal penyelenggaraan kinerja pelayanan publik dilakukan melalui: (1) Pengawasan penyelenggaraan kinerja pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal. (2) Pengawasan internal penyelenggaraan kinerja pelayanan publik dilakukan melalui: a. pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan b. pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan (3) Pengawasan eksternal penyelenggaraan kinerja pelayanan publik dilakukan melalui: a. pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan kinerja pelayanan publik, b. pengawasan oleh Ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan c. pengawasan oleh Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota. (States et al., 2009).

Berdasarkan Peraturan Presiden No. 116 tahun 2022 tentang pengawasan, terdapat 4 indikator yang mengukur pengawasan yaitu (1) Penetapan standar pelaksanaan yaitu melakukan pengamatan dan memberikan waktu saat proses pelayanan berlangsung, (2) Pengukuran pelaksanaan kegiatan yaitu menyelesaikan tugas tepat waktu dan mengevaluasi kegiatan program kerja, (3) Perbandingan pelaksanaan dengan standar analisis penyimpangan yaitu memberikan standar pelaksanaan program kerja, dan



membandingkan penyimpangan yang terjadi selama program kerja, (4) Pengambilan tindakan koreksi yaitu memperbaiki penyebab terjadinya penyimpangan, dan memberikan sanksi kepada yang melakukan pelanggaran sebagai tindakan koreksi.

## **1.2. PENELITIAN TERDAHULU**

Penelitian Kushartiningsih, R. dan Riharjo (2021) Hasil penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas dan pengawasan berpengaruh positif terhadap kualitas kinerja pelayanan publik, hal ini dibuktikan dengan adanya pertanggungjawaban pelaksanaan kualitas kinerja pelayanan publik. Penelitian Fitria et al., n.d. (2022). Hasil penelitian menunjukkan semua variabel berpengaruh positif terhadap kualitas kinerja pelayanan publik di Samsat Sidoarjo. Penelitian Febriyanti (2017) Hasil penelitian menunjukkan akuntabilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas kinerja pelayanan publik.

Penelitian yang dilakukan oleh Slamet et al., n.d. (2020). Hasil penelitian ini Kurangnya sarana dan prasarana yang memadai, kompetensi petugas pelayanan, dan jumlah perawat yang tidak sesuai dengan jumlah pasien yang membludak di RSUD Dr. Slamet menyebabkan jumlah pasien yang membludak di RSUD Dr. Slamet menyebabkan kualitas kinerja pelayanan publik tidak berjalan efektif. Penelitian milik Monang et al., n.d (2019). Hasil penelitian ini Pengawasan berpengaruh positif terhadap kualitas kinerja pelayanan publik SIUP di Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kota Medan.

Penelitian milik Iwan et al., n.d. (2018). Hasil penelitian ini Hubungan antara akuntabilitas dengan kualitas kinerja pelayanan publik mempunyai hubungan yang positif dan signifikan. Penelitian yang dilakukan oleh Rio et al. (2020). Hasil penelitian ini ada pengaruh yang positif antara pengawasan pimpinan terhadap kualitas kinerja pelayanan publik pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Sambas. Penelitian milik Wulandari, (2021). Hasil penelitian ini Pengawasan memiliki pengaruh yang positif tetapi tidak signifikan terhadap kualitas kinerja pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Muara Ancalong di Kabupaten Kutai Timur. Penelitian oleh Nurul hadi et al. (2018). Hasil penelitian ini terdapat pengaruh pengawasan internal terhadap kualitas kinerja pelayanan publik dan juga terdapat pengaruh yang cukup kuat. Penelitian oleh Londa, n.d. (2020). Hasil penelitian ini variabel akuntabilitas kerja berpengaruh positif terhadap variabel kualitas kinerja pelayanan publik. Dimana akuntabilitas kerja berpengaruh positif terhadap kualitas kinerja pelayanan publik.

## **2.3 PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

### **2.3.1. Pengaruh Akuntabilitas Terhadap Kualitas Kinerja Pelayanan Publik**

Dalam teori stewardship, pihak principal adalah rakyat dan pihak steward adalah pemerintah. Berkaitan dengan teori stewardship, akuntabilitas adalah suatu bentuk pertanggungjawaban dalam mengambil sebuah keputusan kepentingan publik dalam mencapai suatu target yang telah ada. Sehingga dalam hakikatnya akuntabilitas kinerja pelayanan publik merupakan standar profesional untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat dan akuntabilitas memiliki peran dalam membangun kualitas kinerja pelayanan publik yang baik. Berdasarkan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKJIP) tahun 2021, adanya ketidaksesuaian antara target dan realisasi, dengan arti penurunan kualitas kinerja pelayanan publik. Dalam perkembangan sebuah organisasi akuntabilitas adalah sebuah organisasi yang baik dan berpengaruh pada hasil kinerja kinerja pelayanan publik tersebut. Bahwa kepentingan atas pertanggungjawaban pengelola sumber daya publik dengan adanya akuntabilitas tentu dapat meningkatkan kepercayaan publik.

Akuntabilitas merupakan 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 kewenangan atas pertanggungjawaban tersebut (Fitria et al., n.d. 2022). Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Setiyawan dan Safri (2016), dan (Iwan et al. 2018) juga mendapatkan hasil bahwa akuntabilitas berpengaruh positif terhadap kualitas kinerja pelayanan publik. Berdasarkan paparan tersebut maka hipotesis yang dapat diajukan sebagai berikut:

H1: Akuntabilitas berpengaruh positif terhadap kualitas kinerja pelayanan publik.

### 2.3.2. Pengaruh Pengawasan Terhadap Kinerja Pelayanan Publik

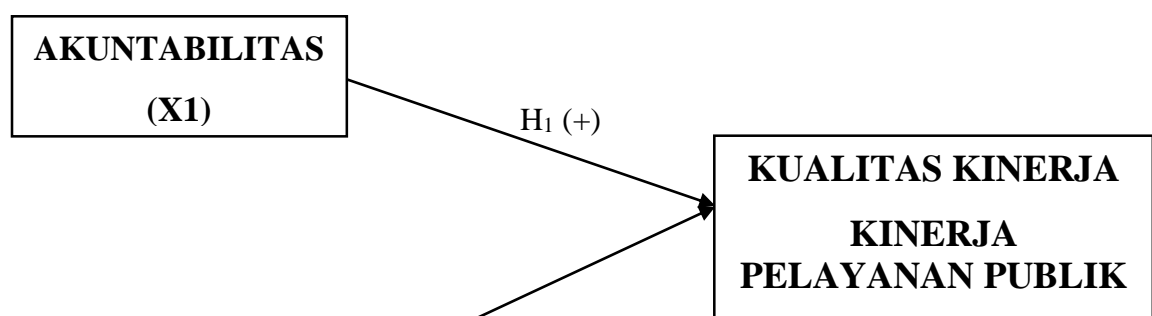
Dalam teori stewardship, pihak principal adalah rakyat dan pihak steward adalah pemerintah. Berkaitan dengan teori stewardship, pengawasan merupakan proses mengawasi dan mengevaluasi dalam sebuah kegiatan sehingga pelaksanaan dapat berjalan sesuai dengan rencana, sasaran, dan standar yang sudah ditentukan. Berdasarkan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKJIP) 2021, adanya permasalahan utama yang dihadapi di Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jawa Tengah bahwa tidak optimalnya pembinaan dan pengawasan terhadap pegawai dalam mewujudkan tertib administrasi kependudukan di Jawa Tengah. Pengawasan kinerja pelayanan publik bertujuan untuk membandingkan antara pelaksanaan dan rencana yang telah dibuat untuk mengetahui kegagalan dan kelemahan. Semakin tinggi tingkat pengawasan yang dimiliki pemerintah, maka semakin tinggi tingkat kinerja pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga dapat menciptakan kinerja pelayanan publik yang baik antara pemerintah dan masyarakat.

Pengawasan merupakan suatu proses dalam menilai kinerja suatu pegawai yang ada di suatu organisasi dan pengambilan tindakan koreksi yang mendukung pencapaian hasil kinerja yang diharapkan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, (Jusmayanti, (2020)). Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Yarosi dan Suryani (2015), dan Kushartiningsih, R. dan Riharjo (2021) juga mendapatkan hasil bahwa pengawasan berpengaruh positif terhadap kinerja pelayanan publik. Berdasarkan paparan tersebut dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2: Pengawasan berpengaruh positif terhadap kualitas kinerja pelayanan publik.

## 2.4 MODEL PENELITIAN

Berdasarkan kajian teori dan pengembangan hipotesis sebelumnya, maka variabel yang terkait dalam penelitian ini dapat digambarkan menjadi model penelitian sebagai berikut:



**PENGAWASAN**

**(X2)**

H<sub>2</sub>(+)

## **BAB 3**

### **Metode Penelitian**

#### **3.1. Populasi**

Populasi adalah bagian suatu wilayah yang akan diteliti (Jusmayanti, 2018). Menurut (Sugiyono, 2015), Populasi adalah wilayah yang digeneralisasikan yang terdiri atas objek/ subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah aparat pemerintah di Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jawa Tengah yang berstatus aktif.

#### **3.2. Sampel dan Teknik Sampling**

Pengambilan sampel dilakukan dengan metode “*purposive sampling*” yang merupakan Teknik penemuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Purposive sampling yaitu pengambilan sampel dari populasi berdasarkan kriteria (Kushartiningih, R. dan Riharjo (2021)). Sehingga jumlah responden di Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jawa Tengah ada 55 responden dan perlu adanya kriteria dalam menentukan sampel yang akan digunakan yaitu aparat pemerintah yang bekerja di Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jawa Tengah. Kriteria sebagai berikut:

1. Aparatur Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jawa Tengah (Kepala Dinas, Kepala Bagian, Kepala Sub Bagian, Sekretaris, dan Staff).
2. Aparatur yang berstatus aktif berdasarkan data tahun 2020 dari Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jawa Tengah.

#### **3.3. Metode Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu dengan cara penyebaran kuesioner atau angket kepada responden yang termasuk dalam populasi penelitian. Kuesioner yang disebarakan berupa daftar pernyataan mengenai masalah yang berkaitan dengan objek yang dipilih. Kuesioner diberikan kepada setiap kepala sub bagian pada Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Jawa Tengah.

#### **3.4. Variabel Penelitian**

##### **3.4.1. Variabel Dependen**

##### **Kualitas kinerja pelayanan publik**

Kualitas kinerja pelayanan publik telah diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang kinerja pelayanan publik adalah kualitas 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 yang disediakan oleh instansi (States et al., 2009). Pengukuran variabel ini menggunakan instrumen kuesioner dengan masing-masing indikator sebanyak 1 butir pertanyaan. Menggunakan model skala likert lima point. Point 1 untuk jawaban yang paling rendah “Sangat Tidak Setuju” dan seterusnya hingga point 5 untuk jawaban yang paling tinggi “Sangat Setuju”. Indikator dalam variabel ini yaitu:

1. Reliabilitas (*reliability*)
2. Daya tanggap (*responsiveness*)
3. Jaminan (*Assurance*)
4. Empati (*Empathy*)
5. Bukti fisik (*Tangibles*)

### 3.4.2. Variabel Independen

#### Akuntabilitas

Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 29 tahun 2014, Akuntabilitas adalah perwujudan kewajiban suatu instansi pemerintah untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan/kegagalan pelaksanaan Program dan Kegiatan yang telah diamanatkan para pemangku kepentingan dalam rangka mencapai misi organisasi secara terukur dengan sasaran/target Kinerja yang telah ditetapkan melalui laporan kinerja instansi pemerintah yang disusun secara periodic (PERPRES, 2018). Pengukuran variabel ini menggunakan instrumen kuesioner dengan masing-masing indikator sebanyak 1 butir pertanyaan. Menggunakan model skala likert lima point. Point 1 untuk jawaban yang paling rendah “Sangat Tidak Setuju” dan seterusnya hingga point 5 untuk jawaban yang paling tinggi “Sangat Setuju”.

Indikator dalam variabel ini yaitu:

1. Akuntabilitas manajerial
2. Akuntabilitas program
3. Akuntabilitas kebijakan
4. Akuntabilitas finansial

#### Pengawasan

Berdasarkan Peraturan Presiden No. 116 tahun 2022 pengawasan adalah keseluruhan proses pencegahan dan penindakan terhadap pelanggaran pelaksanaan norma, standar, prosedur dan kriteria manajemen aparatur sipil negara (PERPRES 2022). Pengukuran variabel ini menggunakan instrumen kuesioner dengan masing-masing indikator sebanyak 1 butir pertanyaan. Menggunakan model skala likert lima point. Point 1 untuk jawaban yang paling rendah “Sangat Tidak Setuju” dan seterusnya hingga point 5 untuk jawaban yang paling tinggi “Sangat Setuju”. Indikator dalam variabel ini yaitu:

1. Penetapan standar pelaksanaan
2. Pengukuran pelaksanaan kegiatan
3. Perbandingan pelaksanaan dengan standar dan analisis penyimpangan
4. Pengambilan tindakan koreksi

### 3.5. Alat Analisis

Metode penelitian ini adalah metode asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Jenis data yang digunakan berupa data kuantitatif, yaitu data dalam bentuk angka-angka. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer berupa kuesioner. Penelitian ini melakukan analisis data menggunakan analisis regresi berganda untuk menguji hipotesis dengan bantuan program *software* SPSS.

#### 3.5.1. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan untuk memberikan gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data sampel atau populasi yang dilihat dari nilai rata-rata (*mean*), *minimum*, *maximum*, dan standar deviasi. Dalam penelitian ini yaitu akuntabilitas, pengawasan, dan kualitas kinerja pelayanan publik akan dijelaskan dengan nilai *minimum*, *maximum*, *mean*, dan standar deviasi dari nilai variabel yang bersangkutan.

#### 3.5.2. Uji Kualitas Data Penelitian

Uji kualitas data digunakan untuk menentukan tingkat kualitas data pada sebuah penelitian. Pengukuran uji kualitas data dilakukan melalui uji validitas dan uji reliabilitas untuk mengukur apakah data kuesioner pada penelitian dapat dikatakan valid dan handal pada masing masing variabel.

#### **Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk menguji valid atau tidaknya suatu kuesioner. Jika dikatakan valid, maka pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur melalui kuesioner tersebut. Pengujian ini dihitung. Pengukuran uji validitas yaitu (a) Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka pernyataan dinyatakan valid dan bernilai positif, (b) Sebaliknya, jika  $r$  hitung  $\leq$   $r$  tabel maka pertanyaan dinyatakan tidak valid dan bernilai negatif. (Imam Ghozali, 2016).

#### **Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten jika diulang beberapa kali. Suatu kuesioner dikatakan *reliabel* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu variabel dikatakan *reliabel* jika memberikan nilai pada *Cronbach Alpha* sebesar  $> 0,60$  (Imam Ghozali, 2016)

### **3.5.3. Uji Asumsi Klasik**

Sebelum melakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis regresi berganda perlu dilakukan pengujian asumsi klasik sebagai persyaratan dalam analisis agar model regresi dapat menjadi alat estimasi yang baik. Uji asumsi klasik meliputi:

#### **Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Pada model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antara variabel bebas (Ghozali, 2016). Untuk mendeteksi multikolinearitas pada suatu model dapat dilihat jika nilai *Variance Inflation Faktor* (VIF)  $\geq 10$  atau nilai *Tolerance*  $< 0,1$ .

#### **Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji atau mendeteksi *variance* dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Jika *variance* dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut *homoskedastisitas*. Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan analisis grafik melalui *Scatter plot* yaitu titik-titik menyebar secara acak diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y (Ghozali, 2016). Melalui analisis statistik dilakukan dengan Uji *Glejser*, dengan kriteria probabilitas sigifikansinya sebesar  $> 0,05$  maka suatu model regresi dikatakan terbebas dari penyimpangan heteroskedastisitas.

#### **Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel yang diteliti apakah berdistribusi normal atau tidak dengan menggunakan *One Sampel Kolmogorov-Smirnov* dengan ketentuan sebagai berikut: (a) Jika probabilitas  $> 0,05$  maka distribusi dari model regresi adalah normal, (b) Jika probabilitas  $< 0,05$  maka distribusi dari model regresi adalah tidak normal (Ghozali, 2016).

### **3.5.4. Analisis Regresi Berganda**

Analisis regresi linier berganda dilakukan untuk mengetahui pengaruh tiap variabel independen terhadap variabel dependen. Persamaan regresi untuk menguji hipotesis-hipotesis yang diajukan dinyatakan dalam model sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan :

**Y** : Kualitas kinerja pelayanan publik

**$\alpha$**  : Konstanta

**X<sub>1</sub>** : Akuntabilitas

**X<sub>2</sub>** : Pengawasan

**$\beta_1\beta_2$**  : Koefisien regresi

**e** : Error

### 3.5.5. Uji Keباikan Model

Uji kebaikan model bertujuan untuk menentukan seberapa baik model yang digunakan cocok untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan (Ghozali, 2016). Secara statistik setidaknya dapat diukur dari nilai koefisien determinasi (*adjusted R Square*), nilai simultan (*statistik F*), nilai parsial (*statistik t*).

#### **Koefisien determinasi (*Adjusted R Square*)**

Koefisien determinasi (*adjusted R square*) intinya adalah mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen nilai koefisien determinasi yaitu nol dan satu. Nilai koefisien determinasi yang kecil berarti kemampuan dari variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen yang terbatas, nilai yang mendekati satu maka variabel-variabel independen memberikan hampir seluruh informasi yang ada dalam sebuah penelitian (Ghozali, 2016).

#### **Uji Simultan (*F test*)**

Uji simultan (*F test*) digunakan untuk mengetahui tingkat sigifikansi variabel independen terhadap dependen. Seluruh variabel independen dikatakan berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap Kualitas kinerja pelayanan publik jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dengan standar singkat sigifikansi sebesar 0,05 atau 5%. Atau melihat nilai  $sig < 0,05$  maka  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak, berarti variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.

#### **Uji Parsial (*t-test*)**

Uji t bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen. Pada Uji t tingkat sigifikan yang digunakan yaitu 5% ( $\alpha = 0,05$ ). Seluruh variabel independen dikatakan berpengaruh secara parsial dan signifikan apabila nilai  $sig < 0,05$  maka  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak, berarti variabel independen mempengaruhi variabel dependen.