

PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI, DAN PARTISIPASI PUBLIK TERHADAP KINERJA PELAYANAN PUBLIK PADA SAMSAT BOGOR

Ningsih Hikmawati

ningsihhikmawatipdbi@gmail.com

Politeknik Digital Boash Indonesia Bogor

ABSTRAK

SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) yaitu sebuah suatu perusahaan, dan melainkan kantor pelayanan publik terpadu milik pemerintah. Pada SAMSAT Bogor melayani pengesahan STNK, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), serta Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB). Penelitian ini bertujuan untuk .Untuk mengetahui Pengaruh akuntabilitas, transparansi dan partisipasi publik secara parsial terhadap kinerja pelayanan publik pada Samsat Bogor. Dan untuk mengetahui Pengaruh akuntabilitas, transparansi dan partisipasi publik secara simultan terhadap kinerja pelayanan publik pada Samsat Bogor. Metode penelitian yang digunakan yakni analisa data yang penulis menggunakan pendekatan yang diterapkan adalah metode deskriptif yang didukung oleh data kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang diisi oleh karyawan Samsat dengan sampel sebanyak 100 orang. Pengelolaan data menggunakan eviews 8 dengan teknik analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa pengaruh akuntabilitas berpengaruh positif secara parsial terhadap kinerja pelayanan publik, pengaruh transparansi berpengaruh positif secara parsial terhadap kinerja pelayanan publik, dan pengaruh partisipasi publik tidak berpengaruh positif secara parsial terhadap kinerja pelayanan publik. Dan pengaruh akuntabilitas, transparansi, partisipasi publik berpengaruh positif secara simultan terhadap kinerja pelayanan publik. Temuan ini memberikan bahwa simpulan yaitu partisipasi publik yang diterapkan belum cukup maksimal, maka masyarakat belum sepenuhnya ikut serta dalam pelaksanaan kebijakan atau program dari pemerintah Bogor. Pemerintah Bogor harus melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan, maka pemerintah Bogor mengetahui kekurangan dari pelayanan publik yang diberikan agar tidak ada suatu kesenjangan diantara harapan dan realisasi suatu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat Bogor. Evaluasi kinerja pelayanan publik pada Samsat Bogor bisa dilakukan dengan menindaklanjuti pada suatu pengaduan masyarakat yang sudah dilaksanakan oleh Samsat Bogor.

Kata Kunci: Akuntabilitas, Transparansi, Dan Partisipasi Publik, Kinerja Pelayanan Publik.

ABSTRACT

SAMSAT (One-Stop Integrated Administration System) is a company, and rather an integrated public service office owned by the government. At SAMSAT Bogor serves STNK validation, Motor Vehicle Tax (PKB) payments, and Motor Vehicle Ownership Transfer Fees (BBNKB). This study aims to determine the influence of accountability, transparency and public participation partially on the performance of public services at Samsat Bogor. And to determine the influence of accountability, transparency and public participation simultaneously on the performance of public services at Samsat Bogor. The research method used is data analysis in which the author uses the approach applied is a descriptive method supported by qualitative data. The data collection technique through questionnaires filled out by Samsat employees with a sample of 100 people. Data management uses eviews 8 with multiple linear regression analysis techniques. The results of the study show that the influence of accountability has a partial positive effect on the performance of public services, the influence of transparency has a partial positive effect on the performance of public services, and the influence of public participation does not have a partial positive effect on the performance of public services. And the influence of accountability, transparency, public participation has a simultaneous positive effect on the performance of public services. These findings suggest that public participation has not been optimally implemented, meaning the public has not fully participated in the implementation of Bogor government policies and programs. The

Bogor government must evaluate service performance to identify deficiencies in public services provided to minimize gaps between expectations and the actual service provided to the Bogor public. Evaluation of public service performance at the Bogor Samsat (Service Unit) can be conducted by following up on public complaints that have been handled by the Bogor Samsat.

Keywords: Accountability, Transparency, And Public Participation, Public Service Performance.

PENDAHULUAN

Akuntansi merupakan suatu bagian penting dalam sistem pengelolaan keuangan organisasi, termasuk dalam sektor publik. Akuntansi sektor publik tidak hanya berfokus pada pencatatan transaksi keuangan, tetapi juga menyediakan informasi yang relevan bagi manajemen dalam proses perencanaan, pengendalian, serta pengambilan keputusan.

Dalam era modern seperti saat ini, suatu pemerintah dan lembaga sektor publik dituntut untuk menerapkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Prinsip utama dalam good governance meliputi transparansi, akuntabilitas, efisiensi, efektivitas, serta partisipasi publik. Untuk mendukung selalu tercapainya prinsip tersebut, dibutuhkan sistem informasi akuntansi manajemen yang mampu menghasilkan data yang akurat, relevan, dan tepat waktu.

Akuntansi Sektor Publik akan mencakup berbagai organisasi seperti pemerintah pusat, pemerintah daerah, rumah sakit milik pemerintah, sekolah negeri, hingga lembaga non-profit. Seluruh suatu organisasi tersebut memiliki tanggung jawab besar dalam mengelola dana publik yang berasal dari pajak masyarakat dan sumber pendapatan negara lainnya. Oleh karena itu, suatu pengelolaan keuangan tidak hanya dituntut untuk benar secara administratif, tetapi juga harus dapat dipertanggungjawabkan secara moral dan sosial kepada masyarakat.

Seiring dengan suatu perkembangan teknologi dan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap keterbukaan informasi, kebutuhan akan sistem akuntansi manajemen sektor publik menjadi semakin penting. Dan masyarakat kini menuntut adanya transparansi dalam penggunaan anggaran negara, terutama dalam hal belanja pemerintah, program pembangunan, dan pelayanan publik.

Selain itu, masih terdapat dalam berbagai permasalahan dalam pengelolaan keuangan sektor publik, seperti ketidakefisienan anggaran, kurang optimalnya realisasi program, serta lemahnya sistem pengawasan internal. Dan kondisi ini menunjukkan bahwa penerapan akuntansi manajemen sektor publik yang baik sangat diperlukan untuk membantu pemerintah dalam meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan kinerja organisasi.

Dengan demikian, akuntansi manajemen dalam akuntansi sektor publik memiliki peran strategis dalam mendukung perencanaan anggaran yang lebih baik, pengendalian biaya yang lebih efektif, serta evaluasi kinerja pelayanan publik yang lebih terukur dan objektif. Dan sebagai organisasi sektor publik, pemerintah daerah memiliki prinsip kinerja yaitu bertujuan untuk kepentingan masyarakat dan mendorong pemerintah untuk senantiasa peduli terhadap lingkungannya, dan memberikan pelayanan terbaik secara transparan dan berkualitas. Arti kinerja adalah gambaran keberhasilan pelaksanaan kegiatan untuk mencapai tujuan, sasaran, misi, dan visi organisasi. Oleh karena itu, suatu kinerja lembaga publik memengaruhi penyelenggaraan pemerintahan dan kegiatan pembangunan di daerah.

Hubungan suatu pemerintah daerah erat kaitannya dengan pengawasan fungsional. Pengawasan fungsional yaitu bagian terpenting dari penyelenggaraan pemerintahan dan memiliki peran strategis dalam mencapai akuntabilitas publik di suatu instansi pemerintah. Pemerintahan daerah yang efisien dan efektif menerapkan sistem pengawasan yang fungsional untuk mencapai akuntabilitas publik. Dan hal ini menciptakan pemerintahan yang berkualitas tinggi dan pelayanan publik yang baik. Dan suatu transparansi dan akuntabilitas sama-sama penting untuk penyelenggaraan pemerintahan karena memberikan

kesempatan bagi masyarakat untuk memahami kebijakan atau suatu keputusan pemerintah sehingga pemerintah dapat memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat tentang apa yang telah dilakukan. Salah satu komponen kinerja pemerintah adalah peningkatan pelayanan publik, yang berarti pelayanan publik harus ditingkatkan untuk semua orang yang membutuhkannya.

Akuntabilitas yaitu kewajiban pihak pemegang amanah untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan, dan mengungkapkan segala suatu informasi atau aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya kepada seluruh pihak pemberi amanah yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut. Dalam suatu pemberian pelayanan publik, akuntabilitas harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik dan kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan akuntansi sektor publik.

Tidak adanya penerapan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik yaitu penyebab kinerja pelayanan publik yang buruk (Kepmenpan No.26/KEP/M.PAN/2/2004) yang mengatakan bahwa akuntabilitas sektor publik dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Akuntabilitas terhadap kinerja ini terkait dengan kejelasan fungsi, pelaksanaan, dan pertanggungjawaban organisasi. Dan oleh karena itu, suatu penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Selain akuntabilitas, transparansi juga menjadi salah satu faktor yang akan mempengaruhi suatu kinerja organisasi layanan publik. Transparansi yaitu suatu penyelenggaraan tugas dan kegiatan yang memungkinkan setiap orang mengakses atau secara bebas menerima informasi mengenai penyelenggaraan negara. Informasi mengenai kebijakan, proses pengembangan dan pelaksanaannya, serta hasil yang dicapai dapat diakses atau tersedia secara sah dan terbuka untuk umum. Dan oleh karena itu, seluruh proses pemerintahan, lembaga-lembaga dan informasi harus dapat diakses dan tersedia bagi pihak-pihak yang berkepentingan, dan informasi yang tersedia harus memadai agar dapat dimengerti, bahwa suatu transparansi dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.26/KEP/M.PAN/2/2004 menegaskan, arti buruknya suatu kinerja pelayanan publik antara lain dikarenakan belum terlaksananya transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dan oleh karena itu, suatu pelayanan publik diharuskan bersifat transparan karena suatu kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat.

Faktor yang tidak kalah penting yang dapat mempengaruhi kinerja Samsat atau organisasi layanan publik yaitu partisipasi publik. Tingkat suatu partisipasi masyarakat mempengaruhi seberapa baik kinerja dalam organisasi publik. Dan karena rakyat sendirilah yang paling mengetahui kebutuhannya, sehingga partisipasinya sangat diperlukan dalam jalannya pemerintahan. Pelayanan partisipatif yaitu pelayanan yang dapat meningkatkan peran masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan keinginan masyarakat. Oleh karena itu, suatu masyarakat harus terus didorong dan dibantu dalam membangun hubungan baik dengan pemerintah. Sehingga kinerja organisasi layanan publik dapat ditingkatkan.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh akuntabilitas, transparansi dan partisipasi publik secara parsial terhadap kinerja pelayanan publik pada Samsat Bogor, dan untuk mengetahui Pengaruh akuntabilitas, transparansi dan partisipasi publik secara simultan terhadap kinerja pelayanan publik pada Samsat Bogor. . Penelitian ini diharapkan dapat mampu menambah wawasan dan pemahaman serta pengetahuan mengenai Pengaruh akuntabilitas, transparansi dan partisipasi publik terhadap kinerja pelayanan publik pada Samsat Bogor. Maka penulis ingin melakukan penelitian berjudul

pengaruh akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi publik terhadap kinerja pelayanan publik pada Samsat Bogor.

METODE

Objek studi merupakan akuntabilitas, transparansi dan partisipasi publik, kinerja pelayanan publik pada Samsat Bogor, dengan populasi yaitu karyawan Samsat di Bogor. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yakni analisa data yang penulis menggunakan pendekatan yang diterapkan adalah metode deskriptif yang didukung oleh data kualitatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner (angket) dan disebarakan pada 100 orang yang diambil sebagai sampel dengan teknik pengambilan sampel secara purposive. Pengelolaan data menggunakan eviews 8 dengan teknik analisis regresi linear berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

<i>R-squared</i>	0.720243
<i>Adjusted R-squared</i>	0.696930
<i>S.E. of regression</i>	0.834631
<i>F-Statistic</i>	30.89437
<i>Prob (F-statistic)</i>	0.000000

Sumber Data Diolah, 2026

Berdasarkan tabel 1 hasil Adjusted R-Squared sebesar 0,696930. Maka dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel independen yaitu akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi publik dapat menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel dependennya yaitu return saham sebesar 69,6%. Sedangkan sisanya sebesar 29,9% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Tabel 2 Hasil Uji t

<i>Variable</i>	<i>Coefficient</i>	<i>t-Statistic</i>	<i>p-value</i>
C	-2.93298	-15.1637	0.000
Akuntabilitas?	2.057815	5.973074	0.000
Transparansi?	0.724446	3.587843	0.000
Partisipasi Publik?	-0.54751	-3.58722	1.901

Sumber: Diolah Peneliti 2026

Berdasarkan tabel 2 hasil Uji t sebesar 0,000. Maka dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel independen yaitu pengaruh akuntabilitas berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pelayanan publik.pengaruh transparansi berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pelayanan publik.pengaruh partisipasi publik tidak berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pelayanan publik.

Tabel 3
Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)

<i>R-squared</i>	0.720243
<i>Adjusted R-squared</i>	0.696930
<i>S.E. of regression</i>	0.834631
<i>F-Statistic</i>	30.89437
<i>Prob (F-statistic)</i>	0.000000

Sumber: Diolah Peneliti 2021

Berdasarkan tabel 3 nilai probabilitas nilai F sebesar 0,000000. Nilai probabilitas nilai $F < 0,05$ atau $0,000000 < 0,05$ memiliki arti bahwa variabel independen yaitu pengaruh akuntabilitas, transparansi, partisipasi publik berpengaruh positif terhadap variabel

dependen yaitu kinerja pelayanan publik pada Samsat Bogor dan juga model regresi dalam penelitian ini layak untuk digunakan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai judul Pengaruh akuntabilitas, transparansi dan partisipasi publik terhadap kinerja pelayanan publik pada Samsat Bogor. Dapat ditarik kesimpulan bahwa pengaruh akuntabilitas berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pelayanan publik. pengaruh transparansi berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pelayanan publik. pengaruh partisipasi publik tidak berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pelayanan publik.

Dan pengaruh akuntabilitas, transparansi, partisipasi publik berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pelayanan publik.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat saran-saran yang diajukan untuk penelitian selanjutnya. Saran tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Bagi penulis yaitu menambah variabel lain karena dapat menambah wawasan dan pemahaman serta pengetahuan mengenai Pengaruh akuntabilitas, transparansi dan partisipasi publik terhadap kinerja pelayanan publik pada Samsat Bogor.
2. Bagi Politeknik Digital Boash Indonesia terutama bagi kampus Akuntansi Perpajakan menambah pengalaman dalam menyusun penelitian akuntansi sektor publik di Samsat Bogor, agar peneliti yang selanjutnya dapat menambahkan variabel dan sampel penelitian serta tempat penelitian dalam penelitian selanjutnya.
3. Bagi perusahaan Samsat, diharapkan mempermudah memberikan data saat penelitian dan memenuhi persyaratan dalam mengambil sampel lebih dipermudah oleh perusahaan Samsat.

DAFTAR PUSTAKA

- Anthony, R. N., & Govindarajan, V. (2007). *Management control systems*. New York: McGraw-Hill.
- Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia. (2023). *Laporan hasil pemeriksaan keuangan pemerintah*. Jakarta: BPK RI.
- Bastian, I. (2010). *Akuntansi sektor publik di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Halim, A., & Kusufi, M. S. (2014). *Akuntansi sektor publik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Hansen, D. R., & Mowen, M. M. (2015). *Managerial accounting*. Boston: Cengage Learning.
- Horngren, C. T., Datar, S. M., & Rajan, M. V. (2012). *Cost accounting: A managerial emphasis*. New Jersey: Pearson Education.
- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2022). *Sistem informasi pemerintahan daerah (SIPD)*. Jakarta: Kemendagri.
- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. (2022). *Laporan APBN Indonesia*. Jakarta: Kemenkeu RI.
- Mahmudi. (2016). *Akuntansi sektor publik*. Yogyakarta: UII Press.
- Mardiasmo. (2018). *Akuntansi sektor publik*. Yogyakarta: Andi.
- Moudy Noer Auliyah. Sugeng Praptoyo. (2000). *Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi Dan Partisipasi Publik Terhadap Kinerja Pelayanan Publik*. Surabaya: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
- Nordian, D. (2012). *Akuntansi sektor publik*. Jakarta: Salemba Empat.
- OECD. (2020). *Government at a glance*. Paris: OECD Publishing.
- Republik Indonesia. (2003). *Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara*. Jakarta.
- Republik Indonesia. (2004). *Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara*. Jakarta.

Republik Indonesia. (2004). Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2004 tentang Pemeriksaan Pengelolaan dan Tanggung Jawab Keuangan Negara. Jakarta.

Suwardjono. (2014). Teori akuntansi: Perencanaan pelaporan keuangan. Yogyakarta: BPFE.

World Bank. (2021). Public sector governance report. Washington, DC: World Bank.