

Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Bogor

*Good Governance
Principles and
Service Quality*

Guntur Lionandiva, Triandi

Program Studi Akuntansi, Institut Bisnis Dan Informatika Kesatuan

EMail: triandi@ibik.ac.id

607

Submitted:
OKTOBER 2022

Accepted:
DESEMBER 2022

ABSTRACT

This research was conducted because of the lack of application of the principles of good governance carried out by public service providers. This study aims to determine whether the application of the principles of transparency, accountability, and participation as an element of good governance has an effect on improving the quality of public services at the Bogor City Regional Revenue Agency. Determination of the sample in this study is by distributing questionnaires where the questionnaire must be filled out by 100 respondents and after that the data obtained will be processed by SPSS 25 and the analysis technique used is multiple linear regression. The results of the study based on the measurement of research instruments show that the application of the principles of good governance has been carried out very well by BAPENDA Bogor. The results of the study based on the significant value and the comparison of t arithmetic with t table show that the principle of transparency has a significant effect on the quality of public services where the more transparent a government will increase public trust and the quality of public services. Accountability has no significant effect on the quality of public services due to limited public perception in understanding the principle of accountability. The principle of participation has no significant effect on the quality of public services due to whether or not the community is active in providing criticism and suggestions to the government, the policies taken by the government seem to pay less attention to people's aspirations. From the results of the significant test and the calculated F compared to the F table, it shows that the principles of transparency, accountability, and participation as elements of good governance have a simultaneous effect on the quality of public services, which if these three principles are carried out properly it will better guarantee a public service performance. so that the better the application of the principles of transparency, accountability, and participation, the better the performance of a public service so that the quality of public services will also improve.

Keywords: *transparency, accountability, participation, good governance, quality of public services*

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan karena kurangnya penerapan prinsip-prinsip good governance yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah penerapan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi sebagai salah satu unsur good governance berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik pada Badan Pendapatan Daerah Kota Bogor. Penentuan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menyebarkan kuesioner dimana kuesioner harus diisi sebanyak 100 responden dan setelah itu data yang diperoleh akan diolah dengan SPSS 25 dan teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil kajian berdasarkan pengukuran instrumen penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip good governance telah dilakukan dengan sangat baik oleh BAPENDA Bogor. Hasil penelitian berdasarkan nilai signifikansi dan perbandingan t hitung dengan t tabel menunjukkan bahwa prinsip transparansi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik dimana semakin transparan suatu pemerintahan akan meningkatkan kepercayaan publik dan kualitas publik. jasa. Akuntabilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik karena persepsi masyarakat yang terbatas dalam memahami prinsip akuntabilitas. Prinsip partisipasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas

JIAKES

Jurnal Ilmiah Akuntansi
Kesatuan
Vol. 10 No. 3, 2022
pg. 607-616
IBI Kesatuan
ISSN 2337 – 7852
E-ISSN 2721 – 3048
DOI: 10.37641/jiakes.v10i3.1604

pelayanan publik dikarenakan aktif atau tidaknya masyarakat dalam memberikan kritik dan saran kepada pemerintah, kebijakan yang diambil pemerintah terkesan kurang memperhatikan aspirasi masyarakat. Dari hasil uji signifikansi dan F hitung dibandingkan dengan F tabel menunjukkan bahwa prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi sebagai unsur good governance berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan publik, yang apabila ketiga prinsip tersebut dilaksanakan dengan baik akan lebih menjamin kinerja pelayanan publik. sehingga semakin baik penerapan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi maka semakin baik pula kinerja suatu pelayanan publik sehingga kualitas pelayanan publik juga akan meningkat.

Kata Kunci: transparansi, akuntabilitas, partisipasi, good governance, kualitas pelayanan publik

PENDAHULUAN

Seluruh masyarakat dalam sebuah pemerintahan mengharapkan terwujudnya sebuah pemerintahan yang mempunyai tata kelola pemerintahan yang baik. Dengan terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik diharapkan dapat meningkatnya kualitas pemerintahan serta dapat menciptakan suatu kehidupan bangsa yang teratur. Masyarakat memiliki pemahaman serta pengertian yang berbeda-beda tentang *good governance*. Kehidupan masyarakat yang sejahtera dan makmur merupakan salah satu indikator apakah pelaksanaan *good governance* sudah benar dan baik. Birokrasi pemerintahan daerah dibina agar dapat mempersingkat terciptanya kesentosaan warga negara melalui penambahan pemberdayaan, pelayanan, dan mengembangkan kemampuan persaingan antar daerah dengan mengutamakan prinsip demokrasi, pemerataan, kekhasan suatu daerah dan keadilan dalam struktur Negara Kesatuan Republik Indonesia (UU Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah).

Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, bahwa penyelenggara pelayanan publik merupakan suatu badan hukum yang diciptakan semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik dan departemen penyelenggara negara, lembaga independen, korporasi yang dibuat melalui Undang-Undang untuk urusan pelayanan publik. Dalam konteks hubungan *principal-agent* penyelenggaraan pelayanan publik menjadi tugas penting pemerintah disamping distribusi dan proteksi. Tugas tersebut merupakan manifestasi nyata kontrak sosial yang diperoleh dari warga negara untuk pemerintah. Pelayanan publik yang diperuntukkan kepada otoritas publik merupakan salah satu bentuk penjelmaan dari tugas birokrasi negara sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat. Akan tetapi pada kenyataannya, dalam masyarakat terdapat stigma bahwa pemerintah saat ini dinilai telah menyimpang dari tugas-tugas tersebut. Pemerintah yang mempunyai tugas untuk mempercepat terciptanya kesentosaan bangsa melalui peningkatan kualitas pelayanan untuk masyarakat, justru banyak mempraktikkan tindakan yang merugikan masyarakat salah satunya yaitu praktik KKN, pada beberapa departemen termasuk pada departemen pajak yang telah disalahgunakan oleh oknum-oknum tertentu dan akhirnya mungkin saja sebagian masyarakat kehilangan kepercayaan kepada pemerintahan dengan mengurangi ketaatan untuk membayar pajak.

Menurut Indeks Persepsi Korupsi (IPK) Indonesia yang dirilis Transparency International Indonesia (TII) pada tahun 2018 indeks gabungan yang mengukur persepsi korupsi secara global di sektor publik yang dilakukan oleh pejabat negara dan politisi mencapai 38 dengan jumlah kerugian Rp5,6 triliun. Pada tahun 2019 indeks gabungan yang mengukur persepsi korupsi secara global di sektor publik yang dilakukan oleh pejabat negara dan politisi mencapai 40 dengan jumlah kerugian Rp12 triliun. Pada tahun 2020 indeks gabungan yang mengukur persepsi korupsi secara global di sektor publik yang dilakukan oleh pejabat negara dan politisi mencapai 37 dengan jumlah kerugian Rp805 miliar. Sedangkan pada tahun 2021 pada semester I indeks gabungan yang mengukur

persepsi korupsi secara global di sektor publik yang dilakukan oleh pejabat negara dan politisi mencapai 38 dengan jumlah kerugian Rp26,83 triliun (Suyatmiko:2021).

Dengan cukup banyaknya permasalahan pada penyelenggara pelayanan publik. Salah satu faktor yang menyebabkannya adalah masih kurangnya penerapan dan kesadaran untuk menunaikan prinsip-prinsip *good governance*. Andai saja hal ini dilakukan dengan semestinya maka diharapkan akan terjadinya peningkatan kualitas pelayanan publik serta warga negara akan dapat merasakan peran dan fungsi birokrasi yang sesungguhnya sewaktu memperoleh pelayanan publik.

Oleh karena itu, salah satu strategi untuk mendapatkan kepercayaan seluruh wajib pajak/retribusi dan pendapatan daerah perlu diselaraskan dengan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik, agar tidak terjadi penyalahgunaan, dan hasil pajak/retribusi dan pendapatan daerah dapat menyediakan dana yang cukup untuk penyelenggaraan pemerintahan daerah dan pembangunan daerah. Melalui penerapan *good governance* pada kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Bogor diharapkan dapat menjadi kontrol terhadap pertanggungjawaban mengelola organisasi. Dengan adanya penerapan tata kelola pemerintahan yang baik ini menjadi salah satu fungsi penting dalam meningkatkan dan mengembangkan kualitas pelayanan pada sektor publik dan mendorong pengendalian organisasi yang professional dan efektif.

Menurut Halim yang dikutip oleh Setyaningrum et.al (2012), bahwa dalam teori keagenan, ada dua pihak dalam suatu perjanjian, yaitu pihak yang mewariskan kekuasaan disebut prinsipal, dan pihak yang memperoleh kekuasaan disebut agen. Zimmerman yang dikutip oleh Setyaningrum et.al (2012) mengungkapkan, di departemen pemerintah, terdapat masalah keagenan antara aparatur negara yang ditunjuk dan diangkat oleh pemilih sebagai agen dan pemilih (masyarakat) sebagai prinsipal. Salah satu permasalahan keagenan dalam sektor pemerintah daerah yaitu terdapat asimetri informasi antara pejabat pemerintah daerah sebagai agen yang mempunyai informasi yang lebih lengkap dibandingkan masyarakat sebagai prinsipal, sehingga dalam pengambilan kebijakan hanya meninjau kepentingan dari aparatur pemerintah dan tidak memperhatikan kepentingan masyarakat.

Governance sebagai arti dari pemerintahan kemudian tumbuh dan menjadi populer dengan julukan pemerintahan, sedangkan dalam penerapan terbaiknya disebut *good governance* (Sedarmayanti, 2012:02). Suwanda et al (2019:59) menyatakan bahwa, tata pemerintahan yang baik secara universal ditandai dengan melaksanakan prinsip partisipasi, transparansi, dan akuntabilitas sebagai landasan dasarnya.

Transparansi mengacu pada kejelasan dan keterbukaan informasi, yang memungkinkan publik untuk memahami proses persiapan, pelaksanaan, dan hasil yang diraih melalui kebijakan publik. Segala kegiatan pemerintahan yang berwujud kebijakan publik, termasuk kebijakan publik yang berkaitan dengan pelayanan publik dan pembangunan, wajib di informasikan kepada publik. Isi ketetapan dan justifikasi perumusan kebijakan publik diwajibkan mudah diakses oleh publik (Suwanda et.al, 2019:59).

Tanggung jawab publik adalah ukuran atau standar yang menentukan derajat kemiripan antara pelaksanaan perumusan kebijakan publik dengan peraturan perundang-undangan yang sesuai dari badan publik. Pada mulanya, setiap perumusan kebijakan publik akan memberikan pengaruh bagi sebagian masyarakat atau seluruh warga, baik itu efek bermanfaat ataupun efek merugikan (Suwanda et.al, 2019:59).

Prinsip ini mengacu pada partisipasi aktif masyarakat melalui pemungutan ketetapan, yang melibatkan pengelolaan pemerintahan. Prinsip ini wajib diterapkan, agar para pengelola pemerintahan dapat lebih memahami masyarakatnya, metode berpikir serta sudut pandang mereka, permasalahan yang mereka hadapi, metode atau solusi yang mereka ajukan, serta mudah berkontribusi pada solusi dari permasalahan yang mereka hadapi (Suwanda et.al, 2019:59).

Pelayanan publik adalah suatu sistem yang dibentuk oleh pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, dan kepentingan masyarakat (Hayat, 2017:22). Hardiyansyah (2018:49) menyatakan kualitas pelayanan publik adalah "Suatu pelayanan

yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dengan memberikan pelayanan yang baik”.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif yang mempunyai maksud dan tujuan agar peneliti dapat menginterpretasikan bagaimana pengaruh penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Bogor. Penelitian ini terdiri dari empat variabel yang akan diteliti, yaitu transparansi (X1), akuntabilitas (X2), partisipasi (X3) sebagai variabel bebas, serta kualitas pelayanan publik (Y) sebagai variabel terikat

Pada penelitian saat ini yang dijadikan populasi adalah pegawai Badan Pendapatan Daerah Kota Bogor dan masyarakat penerima pelayanan publik. Dari data yang di dapat dari Badan Pendapatan Daerah Kota Bogor terdapat 3.171 wajib pajak yang terdaftar dan 86 Aparatur Sipil Negara (ASN) yang bekerja pada Badan pendapatan Daerah Kota Bogor sehingga total populasi pada penelitian ini sebesar 3.257. Untuk menetapkan seberapa besar sampel yang akan diambil dari populasi peneliti mengaplikasikan rumus dikemukakan oleh Slovin yang dikutip oleh Mustafa (2010:90) dengan tingkat kepercayaan 90% dengan nilai $e=10\%$ adalah sebagai sebanyak $97,021 = 100$ sampel. Pada perhitungan yang telah dijelaskan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pada penelitian ini menggunakan 100 orang responden.

Terdapat dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama sedangkan data sekunder adalah data yang didapat oleh peneliti secara tidak langsung yang sudah tersedia dari pihak lain. Pengumpulan data penelitian ini antara lain dengan cara membagikan kuesioner kepada responden dan wawancara singkat dengan responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1 Sebaran Kuesioner

| Kuesioner | Jumlah |
|---|--------|
| Kuesioner yang didistribusikan | 100 |
| Kuesioner yang tidak di isi lengkap | 0 |
| Kuesioner yang layak digunakan untuk keperluan input data | 100 |

Tabel 2 Analisis statistik deskriptif

| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|--------------------|-----|---------|---------|--------|----------------|
| X1.1 | 100 | 3,00 | 5,00 | 4,8000 | ,47140 |
| X1.2 | 100 | 3,00 | 5,00 | 4,8000 | ,47140 |
| X1.3 | 100 | 3,00 | 5,00 | 4,8000 | ,47140 |
| X1.4 | 100 | 3,00 | 5,00 | 4,7800 | ,48367 |
| X1.5 | 100 | 3,00 | 5,00 | 4,8000 | ,47140 |
| X2.1 | 100 | 3,00 | 5,00 | 4,7900 | ,47768 |
| X2.2 | 100 | 3,00 | 5,00 | 4,8000 | ,47140 |
| X2.3 | 100 | 3,00 | 5,00 | 4,7900 | ,47768 |
| X2.4 | 100 | 3,00 | 5,00 | 4,7900 | ,47768 |
| X2.5 | 100 | 3,00 | 5,00 | 4,7900 | ,47768 |
| X3.1 | 100 | 3,00 | 5,00 | 4,7800 | ,52378 |
| X3.2 | 100 | 3,00 | 5,00 | 4,8000 | ,47140 |
| X3.3 | 100 | 3,00 | 5,00 | 4,7800 | ,50412 |
| X3.4 | 100 | 3,00 | 5,00 | 4,7600 | ,53409 |
| X3.5 | 100 | 3,00 | 5,00 | 4,7800 | ,50412 |
| Y.1 | 100 | 3,00 | 5,00 | 4,8000 | ,47140 |
| Y.2 | 100 | 3,00 | 5,00 | 4,8000 | ,47140 |
| Y.3 | 100 | 3,00 | 5,00 | 4,7800 | ,48367 |
| Y.4 | 100 | 3,00 | 5,00 | 4,8000 | ,47140 |
| Y.5 | 100 | 3,00 | 5,00 | 4,8000 | ,47140 |
| Valid N (listwise) | 100 | | | | |

Sumber: Hasil output SPSS 25

Dari tabel di atas, disimpulkan bahwa x1, x2, x3, dan y memiliki nilai minimum 3, nilai maksimum 5, dan mean untuk x1.1, x1.2, dan x1.3 memiliki nilai 4,80, mean untuk x1.4 yaitu 4,78, mean untuk x1.5 yaitu 4,80, mean untuk x2.1 yaitu 4,79, mean untuk x2.2 yaitu 4,80, mean untuk x2.3, x2.4, dan x2.5 yaitu 4,79, mean untuk x3.1 yaitu 4,78, mean untuk x3.2 yaitu 4,80, mean untuk x3.3 yaitu 4,78, mean untuk x3.4 yaitu 4,76, mean untuk x3.5 yaitu 4,78, dan mean untuk y1.1 dan y1.2 yaitu 4,80, mean untuk y1.3 yaitu 4,78, dan mean untuk y1.4 dan y1.5 yaitu 4,80.

Tabel 3 Uji Validitas

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Squared Multiple Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|------|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| X1.1 | 88,2400 | 78,649 | ,721 | . | ,963 |
| X1.2 | 88,1900 | 79,650 | ,672 | . | ,964 |
| X1.3 | 88,2500 | 77,583 | ,833 | . | ,962 |
| X1.4 | 88,3200 | 77,311 | ,729 | . | ,963 |
| X1.5 | 88,3000 | 78,030 | ,757 | . | ,963 |
| X2.1 | 88,3400 | 77,742 | ,724 | . | ,963 |
| X2.2 | 88,3200 | 78,301 | ,721 | . | ,963 |
| X2.3 | 88,3500 | 78,432 | ,698 | . | ,964 |
| X2.4 | 88,3000 | 78,455 | ,688 | . | ,964 |
| X2.5 | 88,3000 | 77,848 | ,704 | . | ,964 |
| X3.1 | 88,3100 | 77,327 | ,752 | . | ,963 |
| X3.2 | 88,2900 | 77,380 | ,778 | . | ,963 |
| X3.3 | 88,4000 | 75,434 | ,826 | . | ,962 |
| X3.4 | 88,4000 | 75,374 | ,832 | . | ,962 |
| X3.5 | 88,3700 | 75,852 | ,793 | . | ,962 |
| Y1.1 | 88,3500 | 76,836 | ,766 | . | ,963 |
| Y1.2 | 88,3200 | 77,048 | ,776 | . | ,963 |
| Y1.3 | 88,3700 | 76,478 | ,775 | . | ,963 |
| Y1.4 | 88,2600 | 78,417 | ,735 | . | ,963 |
| Y1.5 | 88,2600 | 78,619 | ,665 | . | ,964 |

Sumber: Hasil output SPSS 25

Dari tabel di atas, dapat dilihat pada kolom Corrected Item-Total Correlation terdapat nilai di atas 0,3 maka dapat dinyatakan bahwa item tersebut valid.

Tabel 4 Uji Reliabilitas

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|--|------------|
| ,965 | ,965 | 20 |

Dari tabel di atas, disimpulkan bahwa hasil uji reliabilitas yaitu 0,965 dimana lebih besar dari 0,6 maka dinyatakan bahwa item pertanyaan pada kuesioner adalah konsisten atau reliabel.

Tabel 5 Pengukuran Instrumen Penelitian

| Variabel | Rata-rata Skor Penilaian | Keterangan |
|------------------|--------------------------|-------------|
| Transparansi | 4,70 | Sangat Baik |
| Akuntabilitas | 4,63 | Sangat Baik |
| Partisipasi | 4,78 | Sangat Baik |
| Pelayanan Publik | 4,80 | Sangat Baik |

Dari tabel diatas, maka dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip trasparansi, akuntabilitas, dan partisipasi telah dilakukan sangat baik oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Bogor. Dan Kualitas pelayanan publik pada Badan Pendapatan Daerah Kota Bogor sudah dinilai sangat baik oleh masyarakat.

Sebelum melakukan analisis linear berganda dan pengujian hipotesis. Meninjau dari syarat *Ordinary least Square (OLS)* skala data harus diubah dulu dari skala ordinal menjada skala likert dengan bantuan *software Method of successive interval (MSI)*. Dari tabel 6 maka, model persamaan multivariat untuk analisis data pada penelitian ini yaitu:

$$Y = 0,348 + 0,712X_1 + 0,231X_2 + 0,038X_3$$

Keterangan:

Y : Kualitas Pelayanan Publik

X1 : Transparansi
X2 : Akuntabilitas
X3 : Partisipasi

Tabel 6 Nilai Koefisien Hasil Analisis Linear Berganda

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|--------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 (Constant) | ,348 | ,184 | | 1,889 | ,062 |
| X1 | ,712 | ,129 | ,724 | 5,520 | ,000 |
| X2 | ,231 | ,122 | ,234 | 1,898 | ,061 |
| X3 | ,038 | ,061 | ,037 | ,618 | ,538 |

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Output SPSS 25

Dari tabel 6 di atas, nilai signifikansi prinsip transparansi (x1) yaitu 0,000 dimana lebih kecil dari 0,05 maka dinyatakan prinsip transparansi (x1) berpengaruh signifikan terhadap meningkatkan kualitas pelayanan publik (y). Nilai signifikansi prinsip akuntabilitas (x2) yaitu 0,061 dimana lebih besar dari 0,05 maka dinyatakan prinsip akuntabilitas (x2) tidak berpengaruh signifikan terhadap meningkatkan kualitas pelayanan publik (y). Dan nilai signifikansi prinsip partisipasi (x3) yaitu 0,538 dimana lebih besar dari 0,05 maka dinyatakan prinsip partisipasi (x3) tidak berpengaruh signifikan terhadap meningkatkan kualitas pelayanan publik (y).

Tabel 8 Uji F

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|----------|-------------------|
| 1 | Regression | 1195,950 | 3 | 398,650 | 2662,574 | ,000 ^b |
| | Residual | 14,373 | 96 | ,150 | | |
| | Total | 1210,324 | 99 | | | |

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

Sumber: Output SPSS 25

Dari tabel di atas, nilai signifikansi adalah 0,000, nilai ini lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan prinsip transparansi (x1), prinsip akuntabilitas(x2), dan prinsip partisipasi (x3) secara simultan berpengaruh signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik (y).

Tabel 9 Koefisien Determinasi

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | ,994 ^a | ,988 | ,988 | ,38694 |

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

Sumber: Hasil output SPSS 25

Dari tabel 9, koefisien determinasinya yaitu 0,988 yang berarti 98,9% maka disimpulkan bahwa prinsip transparansi (x1), prinsip akuntabilitas(x2), dan prinsip partisipasi (x3) berpengaruh sebesar 98,9% sedangkan sisanya (100%-98,9%=1,1%) dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Pembahasan Hasil Penelitian

Pengaruh penerapan prinsip transparansi sebagai unsur *good governance*, terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Bogor secara Parsial. Berdasarkan dari hasil uji signifikan parameter individual (uji t) nilai signifikan prinsip transparansi yaitu 0,000 dimana lebih kecil dari 0,05 maka dinyatakan prinsip transparansi berpengaruh signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Keterbukaan informasi juga berperan sangat penting dalam menciptakan suatu kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, disamping itu juga keterbukaan informasi akan membuat masyarakat lebih percaya terhadap para aparatur penyelenggara pemerintahan, dengan melihat kepercayaan masyarakat terhadap para penyelenggara negara sehingga mengakibatkan kualitas pelayanan publik akan menjadi semakin baik, jadi dapat disimpulkan bahwa semakin

transparan suatu pemerintahan akan membuat kepercayaan masyarakat meningkat sehingga kualitas pelayanan akan meningkat juga.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Noviantoro *et.al*(2021) yang menyatakan bahwa prinsip transparansi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik dikarenakan pelaksanaan transparansi pelayanan publik yang memadai akan memberikan dampak pada tidak adanya kecurigaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik. Kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah akan membawa partisipasi masyarakat dalam membayar kewajibannya dengan harapan bahwa pembayaran tersebut akan digunakan untuk penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih baik.

Hasil ini juga berhubungan dengan teori keagenan yang mana terdapat salah satu permasalahan antara agen dan principal yaitu terdapat asimetri informasi antara pemerintah sebagai agen yang mempunyai informasi yang lebih lengkap dibandingkan dengan masyarakat sebagai prinsipal. Dalam hal ini jika pemerintah menerapkan prinsip transparansi dengan baik, maka permasalahan asimetri informasi dapat diperkecil sehingga masyarakat akan semakin percaya kepada pemerintah dan rasa kepercayaan tersebut akan mendorong kenaikan kualitas pelayanan publik serta membuat masyarakat lebih patuh dalam menjalankan kewajibannya yaitu salah satunya membayar pajak.

Pengaruh penerapan prinsip akuntabilitas sebagai unsur *good governance*, terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Bogor secara parsial. Berdasarkan dari hasil uji signifikan parameter individual (uji t) nilai signifikan prinsip akuntabilitas yaitu 0,061 dimana lebih besar dari 0,05 maka dinyatakan prinsip akuntabilitas tidak berpengaruh signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini kemungkinan disebabkan oleh keterbatasan persepsi masyarakat dalam memahami prinsip akuntabilitas sehingga walaupun pemerintah telah melaksanakan prinsip ini dengan baik, kualitas pelayanan publik, menurut persepsi masyarakat tidak mempunyai pengaruh atas peningkatan kualitas pelayanan publik.

Hasil penelitian ini juga di dukung oleh penelitian Iswahyudi *et.al* (2016) yang mana dalam penelitiannya menyatakan bahwa masih kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai akuntabilitas publik. Sehingga walaupun penerapan prinsip akuntabilitas telah diterapkan dengan baik, namun dikarenakan keterbatasan persepsi masyarakat dalam memahami prinsip akuntabilitas sehingga masih banyak masyarakat yang belum menyadari bahwa aparaturnya penyelenggara pelayanan publik telah melaksanakan prinsip akuntabilitas dalam kegiatan pelayanan publik. karena hal tersebut menurut persepsi masyarakat prinsip akuntabilitas tidak mempunyai pengaruh atas peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pengaruh Penerapan Prinsip Partisipasi sebagai unsur *good governance* terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Bogor secara parsial. Berdasarkan dari hasil uji signifikan parameter individual (uji t) nilai signifikan prinsip partisipasi yaitu 0,538 dimana lebih besar dari 0,05 maka dinyatakan prinsip partisipasi tidak berpengaruh signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ultafiah (2017) yang mana dalam penelitiannya menyatakan bahwa keterlibatan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan dalam menentukan kebijakan pelayanan publik tidak selalu menunjukkan bahwa pelayanan publik tersebut baik. Hal ini juga didukung dengan pernyataan salah satu ASN di BAPENDA yang menyatakan bahwa kritik dan saran dari masyarakat tidak selalu dijadikan prioritas dalam pengambilan keputusan, karena pada akhirnya pemerintahlah yang akan menentukan program dan kebijakan walaupun tanpa mengikutsertakan masyarakat dalam pengambilan kebijakan tersebut. Hal tersebut juga didukung dengan jawaban dari responden yang mengartikan bahwa walaupun media dan akses dalam memberikan suatu kritik dan saran sudah diberikan oleh BAPENDA Kota Bogor akan tetapi faktanya aktif/tidaknya masyarakat dalam memberikan kritik dan saran kepada pemerintah, kebijakan yang diambil pemerintah tampaknya kurang memperhatikan aspirasi masyarakat sehingga terbentuk persepsi masyarakat bahwa

prinsip partisipasi tidak berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pengaruh penerapan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi sebagai unsur *good governance* terhadap kualitas pelayanan publik pada kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Bogor. Hasil pengujian nilai signifikansi untuk penerapan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi sebagai unsur dari *good governance* terhadap kualitas pelayanan publik adalah yaitu 0,000 dimana lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa penerapan prinsip transparansi, akuntabilitas dan partisipasi sebagai unsur dari *good governance* berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Transparansi mempunyai arti yaitu pemerintah membangun kebebasan aliran informasi yang ingin dimiliki oleh masyarakat yang membutuhkannya, hal ini dapat diukur dengan seberapa mudahnya masyarakat memperoleh informasi misalnya terkait kegiatan yang ada pada BAPENDA kota Bogor. Akuntabilitas merupakan pertanggungjawaban pemerintah kepada publik, akuntabilitas juga merupakan salah satu prinsip *good governance* yang harus diterapkan pada pemerintahan. Partisipasi dalam arti mendorong semuanya secara bebas oleh mereka yang membutuhkannya dan informasi yang disediakanpun harus mudah dimengerti sehingga dapat digunakan sebagai bahan evaluasi sehingga rakyat secara pribadi dapat mengetahui secara jelas tanpa ada yang ditutupi dalam proses kebijakan publik dan tindakan pelaksanaannya.

Rachmawati *et. Al* (2014) yang mendukung penelitian ini menyatakan bahwa penerapan *good governance* pada aspek transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan publik, hal ini karena pada lembaga pemerintah di Indonesia yang pada penelitian ini yaitu lembaga pemerintah daerah ternyata sudah menerapkan prinsip *good governance*. Dengan ini maka jika penerapan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi yang merupakan unsur dari *good governance* dilakukan dengan semestinya, hal ini akan tercapainya kualitas pelayanan publik yang baik hal tersebut akan lebih menjamin suatu kinerja pelayanan publik yang lebih baik lagi pada suatu lembaga pemerintah daerah.

PENUTUP

Berdasarkan hasil uji hipotesis dan pembahasan dalam bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan mengenai penerapan prinsip transparansi, akuntabilitas dan partisipasi sebagai unsur dari *good governance* serta bagaimana pengaruh prinsip tersebut terhadap kualitas pelayanan publik. Prinsip transparansi (x1) berpengaruh dan signifikan terhadap meningkatkan kualitas pelayanan publik (y) dikarenakan semakin transparan suatu pemerintahan akan membuat kepercayaan masyarakat meningkat sehingga kualitas pelayanan akan meningkat juga. Prinsip akuntabilitas (x1) tidak berpengaruh signifikan terhadap meningkatkan kualitas pelayanan publik (y), dikarenakan keterbatasan persepsi masyarakat dalam memahami prinsip akuntabilitas sehingga walaupun pemerintah telah melaksanakan prinsip ini dengan baik, kualitas pelayanan publik, menurut persepsi masyarakat tidak mempunyai pengaruh atas peningkatan kualitas pelayanan publik.

Prinsip partisipasi (x1) tidak berpengaruh signifikan terhadap meningkatkan kualitas pelayanan publik (y), dikarenakan aktif/tidaknya masyarakat dalam memberikan kritik dan saran kepada pemerintah, kebijakan yang diambil pemerintah tampaknya kurang memperhatikan aspirasi masyarakat sehingga terbentuk persepsi masyarakat bahwa prinsip partisipasi tidak berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dari uraian hasil nilai signifikansi dan F tabel dapat dinyatakan bahwa prinsip transparansi (x1), prinsip akuntabilitas (x2), prinsip partisipasi (x3) yang merupakan unsur dari *good governance* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap meningkatkan kualitas pelayanan publik (Y) atau paling tidak satu dari tiga variabel independent berpengaruh signifikan. Penerapan prinsip transparansi mempunyai arti menjamin masyarakat dalam memperoleh informasi, prinsip akuntabilitas merupakan

pertanggungjawaban pemerintah kepada masyarakat dan prinsip partisipasi mempunyai arti dalam keterlibatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan yg baik. Yang mana jika ketiga prinsip ini dilakukan dengan baik maka akan lebih menjamin suatu kinerja pelayanan publik yg baik sehingga semakin baik penerapan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi akan semakin baik juga kinerja suatu pelayanan publik sehingga kualitas pelayanan publik akan meningkat juga.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah., 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Edisi Revisi, Gava Media, Yogyakarta.
- Hayat., 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*, Rajawali Pers, Depok.
- Iswayudi, A.,Triyuwono, I., dan Achsin. Hubungan Pemahaman Akuntabilitas, Transparansi, Partisipasi, Value For Money Dan *Good governance*. Vol.1-2/ 2016:151-166.
- Mustafa, Santiadji, dkk. 2010. *Analisis Faktor–Faktor Yang Berpengaruh Terhadap Keterandalan Dan Ketepatanwaktun Pelaporan Keuangan Pada SKPD Pemerintah Daerah Kota Kendari*. *Jurnal Akuntansi*.
- Noviantoro.R.,Susanti.N., dan Darlena. 2021. Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi kantor Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Provinsi Bengkulu). *Jurnal Bisnis Mahasiwa*. Universitas Dehasen Bengkulu.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Jakarta.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 *Tentang Pemerintah Daerah*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 244, Jakarta.
- Rachmawati,Y., Yusuf, D., dan Susanto., 2014. Pengaruh *Good governance* Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal paradigma* Vol.12/No.2/Agustus 2014:73-91.
- Sedarmayanti, 2012. *Good governance: Kepemerintahan yang Baik Bagian Pertama*, CV Mandar Maju, Semarang.
- Setyaningrum, D., dan Syafitri, F., 2012. Analisis Pengaruh Karakteristik Pemerintah Daerah Terhadap Tingkat Pengungkapan Laporan Keuangan. *Jurnal Akuntansi dan keuangan Indonesia*. Volume 9/No.2/Desember 2012 : 154-170.
- Suwanda, D. dan Moenek, R., 2019. *Good governance: Pengelolaan keuangan Daerah*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Suyatmiko,W. Indeks Persepsi Korupsi 2020: Korupsi, Respons Covid-19 Dan Kemunduran Demokrasi. [Internet]. [Diakses pada tanggal 28 Agustus 2021]. Tersedia pada: <https://ti.or.id/indeks-persepsi-korupsi-2020-korupsi-respons-covid-19-dan-kemunduran-demokrasi>.
- Ultafiah, W., 2017. Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, Partisipasi Terhadap Pengelolaan Dana Desa untuk Mewujudkan *Good governance* pada Desa di Kecamatan Merapi Barat Kabupaten Lahat. *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah, Palembang.
- Satria, W.I., Hermawan, Y.H. and Akbar, M.F.H., 2021. Definisi Sistem Portal Pengetahuan dalam Pemerintahan berdasarkan Pendekatan Modifikasi Soft System Methodology dan Hermeneutic. *Jurnal Informatika Kesatuan*, 1(1), pp.61-70.
- Yuliana, I.R. and Listari, S., 2021. Pengaruh CAR, FDR, Dan BOPO Terhadap ROA Pada Bank Syariah Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 9(2), pp.309-334.
- Sastra, H. and Mulyadi, M.N., 2019. ANALISIS PERSONAL INTEREST DAN AWARENESS KONSUMEN DALAM MEMBENTUK PENGAMBILAN KEPUTUSAN PEMBELIAN SECARA ONLINE. *IKRAITH-EKONOMIKA*, 2(3), pp.57-65.
- Sopiah, I. and Riyadi, R., 2022. Tinjauan atas Penerapan Sistem E-Filing dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Melaporkan SPT Tahunan di Kantor KPP Pratama Sukabumi. *Jurnal Aplikasi Bisnis Kesatuan*, 2(2).

- Gendalasari, G.G. and Riyadi, R., 2022. MANAJEMEN KEUANGAN (LAPORAN KEUANGAN SEDERHANA UMKM). *Jurnal Pengabdian Mandiri*, 1(9), pp.1761-1770.
- Supriadi, Y. and Fazriani, F., 2011. Pengaruh Modal Kerja Terhadap Tingkat Likuiditas Daan Profitabilitas PT timah, Tbk dan PT Antam. *Tbk. Bogor*.
- Saputra, S. and Supriadi, Y., 2018. Analisis Terhadap Kinerja Saham Perusahaan (Studi Kasus PT. Trias Sentosa Tbk.–TRST). *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 6(2), pp.97-101.
- Sumantri, G.M. and Sukartaatmadja, I., 2022. Pengaruh ROA, CR Dan TATO Terhadap Harga Saham Perusahaan Farmasi Yang Terdaftar Di BEI Periode 2016-2020. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 10(1), pp.179-188.
- Fadillah, A., Harianto, H., Hakim, D.B. and Hartoyo, S., 2020. Factors Affecting Farmers in Adopting VUB Rice Seeds in Cianjur Regency West Java. *International Journal of Progressive Sciences and Technologies*, 21(2), pp.239-245.
- Pangestu, G.R., Pratomo, A.W. and Jaya, P., 2021. Pengaruh Pengetahuan Produk Dan Penjualan Personal Terhadap Minat Beli Produk Asuransi. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 9(3), pp.552-560.
- Wijaya, C.A. and Pratomo, A.W., 2021. Pengaruh Bukti Fisik, Suasana Ruangan, Dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Warunk Upnormal Bogor. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Kesatuan*, 2(1), pp.43-52.