

**PENGARUH AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR
KELURAHAN PULUBALA KECAMATAN KOTA
TENGAH GORONTALO**

Oleh:
NABILA SALSA MAHIEU
NIM: S.2120002

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian guna memperoleh gelar sarjana



PROGRAM SARJANA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
TAHUN 2024

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

**PENGARUH AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KELURAHAN PULUBALA
KECAMATAN KOTA TENGAH KOTA GORONTALO**

Oleh:

NABILA SALSA MAHIEU

NIM: S2120002

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana

Menyetujui

Pembimbing I



Dr. Sukarnan, S.Sos., M.Si

Pembimbing II


Swastiani Dunggio, S.IP., M.Si

Mengetahui,

Ketua Program Studi
Ilmu Pemerintahan


Purwanto, S.IP., M.Si
NIDN : 0926096601

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

PENGARUH AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KELURAHAN PULUBALA KECAMATAN KOTA TENGAH KOTA GORONTALO

Oleh:

NABILA SALSA MAHIEU

NIM: S2120002

SKRIPSI

Skripsi ini telah memenuhi syarat dan di setujui
Oleh tim penguji Pada Tanggal 15 Juni 2024

Komisi Penguji :

1. Dr. Moch. Sakir, S.Sos., S.I.Pem., M.Si
2. Balada Raff, S.Sos., M.Si
3. Hasan Bau, S.E., M.Si
4. Dr. Sukarman Rahim, M.Si
5. Swastiani Dunggio, S.IP., M.Si

mmu ae

[Signature]

[Signature]

[Signature]

Mengetahui :

Dekan Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Moch. Sakir, S.Sos., S.I.Pem., M.Si
NIDN: 0913078602

Ketua Program Studi
Ilmu Pemerintahan



Purwanto, S.IP., M.Si
NIDN: 0926096601

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nabila Salsa Mahieu

Nim : S2120002

Konsentrasi : Pemerintahan

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini saya menyatakan bahwa

1. Karya tulis saya (Skripsi) ini adalah benar-benar asli merupakan karya sendiri dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana baik di Universitas Ichsan Gorontalo maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, rumusan dan penelitian sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dan saran pembimbing dan penguji pada saat ujian skripsi ini.
3. Dalam ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di publikasikan orang lain yang telah dicantumkan sebagai acuan dalam nasbah dengan di sebutkan nama pengarang dan di cantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terbukti pernyataan yang saya buat tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik yaitu berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi ini.

Gorontalo, Juni 2024

Yang membuat pernyataan



Nabila Salsa Mahieu

ABSTRAK

NABILA SALSA MAHIEU. S2120002. PENGARUH AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KELURAHAN PULUBALA KECAMATAN KOTA TENGAH GORONTALO

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Pulubala. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 39 orang, dengan teknik analisis data menggunakan analisis regresi sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas pelayanan publik memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Lurah Pulubala Kecamatan Kota Tengah sebesar 0,707 atau 70,7%. Hasil ini berarti bahwa pengaruh akuntabilitas pelayanan publik (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y) adalah sebesar 0,707 atau 70,7%, dan sisanya sebesar 0,293 (29,3%) berasal dari variabel lain di luar penelitian. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa biaya pelayanan dipungut masih kurang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Di samping itu, pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyimpangan biaya pelayanan publik, masih kurang ditangani oleh petugas yang ditunjuk berdasarkan surat penugasan dari pejabat yang berwenang.



Kata kunci: akuntabilitas, pelayanan publik, kepuasan masyarakat

ABSTRACT

NABILA SALSA MAHIEU. S2120002. THE EFFECT OF PUBLIC SERVICE ACCOUNTABILITY ON COMMUNITY SATISFACTION AT THE PULUBALA URBAN VILLAGE OFFICE, KOTA TENGAH SUBDISTRICT, GORONTALO

This study aims to find the effect of public service accountability on community satisfaction at the Pulubala Village Office. It employs a quantitative approach with a survey method. The number of samples in this study covers 39 people, with a data analysis technique using simple regression analysis. The results show that public service accountability affects public satisfaction at the Pulubala Urban Village Office, Kota Tengah Subdistrict by 0.707 or 70.7%. This result means that the effect of public service accountability (X) on community satisfaction (Y) is 0.707 or 70.7%, and the remaining 0.293 (29.3%) is affected by other variables outside the study. The results also indicate that the service fees collected are still not following the provisions of the laws and regulations determined. In addition, public complaints related to irregularities in public service fees are still poorly handled by officers appointed based on assignment letters from authorized officials.



Keywords: accountability, public services, community satisfaction

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Bahwa tiada yang orang dapatkan, kecuali yang ia usahakan, Dan bahwa usahanya akan kelihatan nantinya. (Q.S. An Najm ayat 39-40)

Jangan terlalu memikirkan masa lalu karena telah pergi dan selesai, dan jangan terlalu memikirkan masa depan hingga dia datang sendiri. Karena jika melakukan yang terbaik dihari ini maka hari esok akan lebih baik.

PERSEMBAHAN

Setiap goresan tinta ini adalah wujud dari keagungan dan kasih sayang yang diberikan Allah SWT kepada umatnya.

Setiap detik waktu menyelesaikan karya tulis ini merupakan hasil getaran doa kedua orang tua, saudara, dan orang terkasih yang mengalir tiada henti.

Setiap pancaran semangat dalam penulisan ini merupakan dorongan dan dukungan dari sahabat-sahabatku tercinta.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua, shalawat dan salam semoga tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah memberikan contoh teladan dalam memperoleh dan mengelola ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Pulubala Kecamatan Kota Tengah Gorontalo”**. Dengan Tujuan penulisan Skripsi adalah sebagai salah satu syarat guna penyelesaian studi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo.

Dalam Skripsi ini, saya akan menjelaskan latar belakang, perumusan masalah, tujuan, metode penelitian, dan tinjauan pustaka yang mendukung penelitian ini. Peneliti akan menguraikan metodologi yang digunakan dalam penelitian ini, serta menggambarkan mengenai pengaruh akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. Saya sangat menghargai waktu dan perhatian Bapak/Ibu dalam menilai dan memberikan arahan terkait Skripsi ini. Semoga penelitian ini dapat memberikan kontribusi bermanfaat dalam akuntabilitas pelayanan publik serta bagaimana masyarakat dapat meningkatkan kepuasannya.

Selanjutnya, penulis juga ingin mengkhususkan ucapan terima kasih dan penghargaan yang tidak terhingga kepada:

- a) Ibu Dr. Hj. Juriko Abdussamad, M.Si selaku ketua yayasan Universitas

Ichsan Gorontalo;

- b) Bapak Dr. Abdul Gaffar La Cokke, M.Si selaku rektor Universitas Ichsan Gorontalo;
- c) Bapak Dr. Mochammad Sakir, S.Sos., S.I.Pem., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo.
- d) Bapak Purwanto, S.IP., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Ichsan Gorontalo
- e) Bapak Dr. Sukarman Rahim, M.Si selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan masukan berupa perbaikan.
- f) Ibu Swastiani Dunggio, S.IP., M.Si selaku Sekertaris Jurusan Ilmu Pemerintahan, dan selaku pembimbing II yang banyak memberi masukan perbaikan;
- g) dan Bapak dan ibu dosen Universitas Ichsan Gorontalo yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuannya kepada saya selama kuliah.

Akhir kata, terima kasih atas dukungan dan bimbingan Bapak/Ibu dalam perjalanan akademik saya. Akhirnya penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan baik isi maupun susunanya, saya siap untuk menerima masukan dan koreksi demi kesempurnaan proposal ini.

Gorontalo, Juni 2024



Nabila Salsa Mahieu

DAFTAR ISI

COVER

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	i
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	ii
PERNYATAAN	iii
ABSTRAKSI	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan masalah	5
1.3 Tujuan penelitian	5
1.4 Manfaat penelitian	5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Definisi Akuntabilitas	6
2.2 Konsep Pelayanan Publik	9
2.3 Akuntabilitas Pelayanan Publik	11
2.4 Teori Kepuasan Masyarakat	13
2.5 Kerangka Pikir	16
2.6 Hipotesis	18

BAB III OBYEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Obyek Penelitian	19
3.2 Desain Penelitian	19
3.3 Operasionalisasi Variabel	19
3.4 Populasi	20
3.5 Sampel	20
3.6 Jenis dan Sumber Data	21
3.7 Teknik Pengumpulan Data	21

3.8 Teknik Analisis Data	24
--------------------------------	----

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	26
4.1.1 Visi dan misi.....	26
4.1.2 Tugas pokok dan.....	26
4.2 Hasil penelitian.....	31
4.3 Distribusi Tanggapan Responden.....	34
4.3.1 Tanggapan reseponden tentang akuntabilitas pelayanan publik (variabel X)	34
4.3.2 Tanggapan reseponden tentang kepuasan malsyalralkalt (variabel Y).....	38
4.4 Pengujian Statistik.....	42
4.5 Pembahasan	46

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	52
5.2. Saran	52

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Interpretasi koefisien korelasi.....	23
Tabel 4.1 Hasil uji validitas akuntabilitas pelayanan publik (variabel X).....	31
Tabel 4.2 Hasil uji validitas kepuasan masyarakat (variabel Y).....	31
Tabel 4.3 Uji reliabilitas akuntabilitas pelayanan publik (variabel X).....	32
Tabel 4.4 Uji reliabilitas kepuasan masyarakat (variabel Y).....	23
Tabel 4.5 Tanggapan responden tentang aparaturnya mempunyai ketelitian kerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.....	34
Tabel 4.6 Tanggapan responden tentang aparaturnya mempunyai kedisiplinan yang tinggi dalam bekerja.....	34
Tabel 4.7 Tanggapan responden tentang biaya pelayanan dipungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan	35
Tabel 4.8 Tanggapan responden tentang pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyimpangan biaya pelayanan publik, ditangani oleh petugas yang ditunjuk berdasarkan surat penugasan dari pejabat yang berwenang	35
Tabel 4.9 Tanggapan responden tentang persyaratan teknis sangat jelas dari segi kualitas dan keabsahan produk pelayanan.....	36
Tabel 4.10 Tanggapan responden tentang produk pelayanan diterima masyarakat dengan benar.....	36
Tabel 4.11 Tanggapan responden tentang prosedur pelayanan yang diberikan aparaturnya sangat mudah dan tidak berbelit-belit.....	37
Tabel 4.12 Tanggapan responden tentang ada kejelasan yang diberikan aparaturnya dalam hal persyaratan administratif pelayanan publik.	38
Tabel 4.13 Tanggapan responden tentang aparaturnya pemberi pelayanan memiliki atribut kantor sehingga mudah dikenali.....	38
Tabel 4.14 Tanggapan responden tentang aparaturnya pemberi pelayanan memiliki disiplin, serta memberikan pelayanan dengan sepenuh hati.	39
Tabel 4.15 Tanggapan responden tentang aparaturnya bertanggung jawab	

atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan tugasnya.....	39
Tabel 4.16 Tanggapan responden tentang aparatur kelurahan yang memberi pelayanan memiliki pemahaman yang luas tentang bidang tugasnya	40
Tabel 4.17 Tanggapan responden tentang aparatur kelurahan dapat menyelesaikan permasalahan kerja yang timbul dalam pelaksanaan tugasnya.....	41
Tabel 4.18 Tanggapan responden tentang produk pelayanan publik yang diberikan aparatur kelurahan kepada masyarakat sangat akurat dan sah	41
Tabel 4.19 Korelasi akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat	42
Tabel 4.20 Koefisien akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat	44
Tabel 4.21 Model summary akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat.....	48

\

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Permasalahan masyarakat yang dijadikan bahan kajian disiplin ilmu Pemerintahan di Indonesia masih menjadi pembahasan yang memerlukan pertimbangan dan cara penyelesaiannya secara cerdas. Pemerintah terus melakukan penyegaran terhadap administrasi yang diberikan kepada individu, baik dari segi model, struktur, dan besaran administrasi sesuai dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat dan kondisi dalam pemerintahan itu sendiri. Pada tingkat yang mendasar, setiap orang membutuhkan pelayanan, dalam arti yang tidak masuk akal dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia.

Untuk memenuhi kebutuhan pelayanan manusia maka dikeluarkanlah Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Ketentuan Umum Pasal 1 angka 1 yang berbunyi: “Pelayanan Publik merupakan aktivitas atau penyusunan kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan selaras dengan perundang-undangan bagi setiap warga Negara atas barang dan jasa yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”

Penyelenggaraan pelayanan publik pada Ketentuan Umum Pasal 1 angka 1, merupakan komitmen pemerintah untuk menawarkan jenis bantuan yang sesuai dengan daerah setempat. Sebagaimana ditegaskan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pasal 20 ayat 1 Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang

pelayanan Publik, yang berbunyi sebagai berikut: “Penyelenggara berkewajiban mengatur dan menentukan standar pelayanan dengan mengamati kecakapan penyelenggara, keperluan masyarakat, dan keadaan lingkungan”.

Selanjutnya ditetapkan PP (Peraturan Pemerintah) RI No.96 Tahun 2012 tentang rancangan UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Pasal 40 dan pasal 41 ketentuan pemerintah RI Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelayanan publik menegaskan bahwa: pasal 40 “Penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pasal 41: pengikutsertaan masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dimaksud dalam pasal 40 mencakup keseluruhan proses penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi: a) Penyusunan kebijakan publik, b) penyusunan standar pelayanan, c) Penguasaan dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik dan d) Pemberian penghargaan”

Penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan PP RI nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan peraturan nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Dengan membangun kerangka pelayanan publik yang adil, transparan dan akuntabel. Tanggung jawab menjadi acuan dalam memperkirakan sistem penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Akuntabilitas pelayanan publik secara umum menunjukkan bahwa pemerintah belum menyediakan dan menunjukkan pelaksanaan sesuai permintaan daerah. Kinerja yang diadakan oleh aparat pemerintah saat ini menunjukkan bahwa, antara lain: aparatur negara semakin memperkenalkan diri mereka sebagai yang berkuasa; aparat pelayanan pemerintahan lebih cenderung pada status quo dibandingkan dengan peningkatan pelayanan; aparat birokrasi berfokus pada prosedur daripada substansi; aparat pelayanan lebih mengkhawatirkan diri mereka sendiri dibandingkan dengan individu yang harus mereka layani.

Pelaksanaan akuntabilitas pelayanan pemerintahan sudah dilaksanakan di kantor lurah sebagai indikator pelayanan publik. Dengan adanya akuntabilitas pelayanan publik, diyakini dapat dijadikan sebagai syarat terselenggaranya pemerintahan yang baik, demokratis, dan dapat diandalkan. Semua aparatur negara atau wakil-wakil yang bekerja di kantor lurah harus senantiasa bertanggung jawab atas segala bentuk pergerakan yang diperintahkan oleh masyarakat daerah setempat dan menjadi contoh yang baik.

Hasil survei awal yang penulis temukan di lapangan belum cukup baik dengan menetapkan program karenakenyataannya ditemukan kelemahan pada program, seperti masih banyak pelayanan-pelayanan yang kurang memuaskan bagi masyarakat diantaranya pada saat proses pengurusan surat-surat yang masih sering terhambat karena satu dan lain hal, kurangnya fasilitas yang memadai seperti tidak terdapatnya pendingin ruangan, serta pelayanan yang diberikan pegawai masih kurang memuaskan.

Pelayanan yang terdapat di Kantor Lurah Kelurahan Pulubala Kecamatan Kota Tengah Kota Gorontalo masih kurang memadai. Karena pada kenyataannya masyarakat dipersulit dalam pengurusan surat-surat yang bisa memakan waktu hingga berminggu-minggu padahal proses pengurusan surat tersebut bisa diselesaikan dalam beberapa hari saja. Hal ini disampaikan oleh salah satu warga. Terbukti dengan banyaknya permasalahan yang menjadi keluhan di masyarakat, ini menunjukkan masyarakat tidak mendapatkan kepuasan pelayanan di Kantor Lurah Pulubala. Dimana masyarakat kelurahan Pulubala merupakan target yang menentukan keberhasilan penyelenggaraan akuntabilitas pelayanan di kantor lurah pulubala, inilah sebabnya mengapa kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting.

Dengan berbagai macam timbulnya permasalahan yang terjadi di lapangan menjadi acuan melakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Lurah Kelurahan Pulubala Kecamatan Kota Tengah Kota Gorontalo. Sehingga untuk kedepannya akuntabilitas pelayanan ini menjadi pribadi yang melekat dalam diri pegawai di Kantor Lurah Kelurahan Pulubala Kecamatan Kota Tengah bukan lagi sebagai teori dalam buku.

Dalam penelitian ini, pengaruh akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat akan ditinjau dari aspek ilmu pemerintahan, khususnya kajian akuntabilitas pelayanan publik, dengan menganalisis seberapa besar pengaruh akuntabilitas pelayanan publik di kantor Lurah mempengaruhi kepuasan masyarakat di Kecamatan Kota Tengah Kota Gorontalo sekaligus mengajukan model pengaruh akuntabilitas

pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat secara berkelanjutan yang dapat dijadikan sebagai instansi panutan nasional secara umum.

Dilihat dari pemaparan latar belakang masalah penelitian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Lurah Pulubala Kecamatan Kota Tengah Kota Gorontalo”**

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah penelitian di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut:

Apakah Akuntabilitas Pelayanan Publik (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) di Kantor Lurah Pulubala Kecamatan Kota Tengah Kota Gorontalo.

1.3 Tujuan penelitian

Untuk mengetahui pengaruh Akuntabilitas Pelayanan Publik (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) di Kantor Lurah Pulubala Kecamatan Kota Tengah Kota Gorontalo.

1.4 Manfaat penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak antara lain:

1. Manfaat Teoritis

- a. Sebagai tambahan referensi baru bagi mahasiswa untuk dijadikan pedoman penyusunan strategi pengembangan pelayanan publik kedepannya.
- b. Sebagai bahan bacaan mahasiswa yang ingin meneliti tentang pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

Sebagai sumber data dan informasi, serta dasar pertimbangan bagi pegawai di Kantor Lurah dalam pengaruh Akuntabilitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Kota Tengah Kota Gorontalo.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Definisi Akuntabilitas

Akuntabilitas yang dipahami sebagai pertanggungjawaban atas pelaksanaan sebuah kepercayaan dapat dilakukan secara individu atau secara lembaga. Akuntabilitas merupakan syarat terhadap terciptanya penyelenggaraan pemerintahan yang baik, demokratis dan amanah (good governance). Kelembagaan pemerintah yang berakuntabilitas publik berarti lembaga tersebut senantiasa ingin mempertanggungjawabkan segala kegiatan yang diamanati oleh rakyat. Demikian pula masyarakat dalam melakukan kontrol mempunyai rasa tanggung jawab yang besar untuk kepentingan bersama. Bukan hanya untuk kepentingan kelompok atau golongan saja. Tanggung jawab masyarakat untuk melakukan kontrol terhadap lembaga pemerintah merupakan wujud dari bentuk partisipasi masyarakat. Hal ini amat penting memperoleh perhatian kita bersama, karena akuntabilitas itu sendiri tidak hanya diperlukan bagi pemerintah saja akan tetapi juga bagi masyarakat. Akuntabilitas bagi masyarakat seharusnya dibarengi dengan adanya sarana akses yang sama bagi seluruh masyarakat untuk melakukan kontrol terhadap pemerintah.

Pada dasarnya akuntabilitas merupakan suatu konsep yang baik dalam memperbaiki birokrasi publik agar sesuai dengan harapan-harapan publik, diantaranya yaitu penyelenggaraan pelayanan publik yang akuntabel. Salah satu upaya untuk mewujudkan pelayanan yang akuntabel terhadap pengguna jasa, ditetapkan keputusan menteri PAN Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang teknik transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Maksud ditetapkannya petunjuk

teknis ini adalah sebagai acuan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas transparansi dan akuntabilitas pelayanan. Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai dan norma eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki oleh para stakeholder (Dwiyanto, 2012:57).

Dengan akuntabilitas diartikan bahwa suatu instansi pemerintah telah menetapkan dan mempunyai visi, misi, tujuan, dan sasaran yang jelas terhadap program kerja yang telah, sedang, atau yang akan dijalankan. Dengan akuntabilitas juga akan dapat diukur bagaimana mereka menyelenggarakan dan mempertahankan (Memegang) tanggung jawab mereka terhadap pencapaian hasil. Akuntabilitas yang dipahami sebagai pertanggung jawaban atas pelaksanaan sebuah kepercayaan dapat dilakukan secara individu atau secara lembaga.

Sheila Elwood dalam Mardiasmo (2002) mengemukakan 4 jenis akuntabilitas publik yaitu (Manggaukang, 2006 : 37)

- a) Akuntabilitas hukum dan peraturan, yaitu akuntabilitas yang terkait dengan jaminan adanya kepatuhan terhadap hukum dan peraturan lain yang di syaratkan dalam penggunaan sumber dana publik. Untuk menjamin dijalankannya jenis akuntabilitas ini perlu dilakukan audit kepatuhan
- b) Akuntabilitas proses yaitu akuntabilitas yang terkait dengan prosedur yang digunakan dalam melaksanakan tugas apakah sudah cukup baik.
- c) Akuntabilitas program yaitu akuntabilitas yang terkait dengan pertimbangan apakah tujuan dapat dicapai dengan baik.

- d) Akuntabilitas kebijakan yaitu akuntabilitas yang terkait dengan pertanggungjawaban pemerintah daerah terhadap DPRD sebagai legislatif dan masyarakat luas.

2.2. Konsep Pelayanan Publik

Pada hakikatnya setiap manusia memerlukan pelayanan, dengan cara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak mampu dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menurut budiman berpendapat bahwa selama hidupnya manusia selalu membutuhkan pelayanan. Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Dibiidang pemerintahan tidak kalapentingnyapelayanan itu, bahkan peranannya lebih besar karena menyangkut kepentingan rakyat secara keseluruhan.

Pelayanan publik di indonesia mempunyai peran yang penting bahkan vital pada segala aspek kehidupan. Pelayanan publik merupakan salah satu unsur yang paling penting dalam meningkatkan kualitas hidup sosial disegala lapisan masyarakat. Secara ideal, tujuan utama pemerintah tersebut berada pada pelayanan publik. Lingkup Pelayanan Publik dalam undang undang dasar negara republik indonesia 1945 sebagai perwujudan kedaulatan rakyat pada dasarnya bertujuan meningkatkan harkat dan martabat bangsa, mengamankan kewajiban pemerintah untuk memberikan kemakmuran sebesar besarnya bagi rakyat, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia. Undang undang dasar 1945 memberikan perintah tugas dan wewenang kepada seluruh aparatur negara melaksanakan amanat untuk

mensejahterakan rakyatnya, melalui penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab.

Selain itu, pelayanan publik telah diatur dalam undang-undang no. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menjelaskan

- a) Pelayanan publik ialah rangkaian kegiatan dalam proses pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan undang-undang bagi setiap warga negara atas barang jasa yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- b) Pelaksanaan Pelayanan Publik selanjutnya disebut pelaksana yaitu petugas, pejabat, pegawai, dan setiap orang yang bekerja dalam organisasi penyelenggara yang melaksanakan serangkaian tindakan pelayanan publik.
- c) Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang dijadikan sebagai pedoman pelaksana pelayanan atau acuan penilaian tingkat pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat sesuai standar pelayanan yang bermutu, mudah, dapat diukur, dan cepat.
- d) System informasi pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan meliputi penyimpanan dan pengolahan informasi serta mekanisme penyampaian
- e) Informasi dan penyelenggara disampaikan kepada masyarakat dalam bentuk lisan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi pemberian pelayanan publik adalah sumber daya manusia yang memberikan pelayanan, dalam hal ini Aparatur Sipil Negara tugas pokok aparatur negara sebagai abdi negara juga sebagai abdi masyarakat yaitu tercermin dalam tugas pokoknya di bidang pemerintahan umum,

pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat. Sejak pasca reformasi diharapkan akan berdampak positif terhadap sistem penyelenggaraan pemerintah yang dapat dilihat dari semakin keberpihakannya pemerintah terhadap kepentingan kepentingan masyarakat akan tetapi dalam kenyataannya semakin meluasnya praktek praktek kolusi, korupsi dan nepotisme (KKN) dalam sistem birokrasi publik di indonesia berimbas buruk terhadap tatanan dan citra birokrasi dihadapan masyarakat.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah penyelenggara pelayanan publik

2.3. Akuntabilitas Pelayanan Publik

Dalam konteks pelayanan publik maka “akuntabilitas berarti suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki oleh para stakeholder”. Dengan demikian tolak ukur dalam akuntabilitas pelayanan publik adalah publik itu sendiri yaitu arti nilai-nilai atau norma-norma yang diakui, berlaku dan berkembang dalam kehidupan publik. Nilai-nilai atau norma tersebut diantaranya transparansi pelayanan, prinsip keadilan, jaminan penegakan hukum, hak asasi manusia, orientasi pelayanan yang dikembangkan terhadap masyarakat pengguna jasa.

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/26/M.PAN/2/2004 Tanggal 24 Februari 2004 mengenai teknik transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat

dipertanggungjawabkan kepada public atau masyarakat umum maupun kepada pimpinan/atasan. Pertanggung-jawaban pelayanan publik meliputi :

1) Akuntabilitas kinerja pelayanan publik

- a. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan proses yang antara lain meliputi: tingkat ketelitian (akurasi), profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan (termasuk kejelasan kebijakan atau peraturan perundang-undangan) dan kedisiplinan;
- b. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus sesuai dengan standar atau akte/janji pelayanan publik yang telah ditetapkan;
- c. Standar pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka, baik kepada publik maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah. Apabila terjadi penyimpangan dalam hal pencapaian standar, harus dilakukan upaya perbaikan;
- d. Penyimpangan yang terkait dengan akuntabilitas kinerja pelayanan publik harus diberikan kompensasi kepada penerima pelayanan.
- e. Masyarakat dapat melakukan penilaian terhadap kinerja pelayanan secara berkala sesuai mekanisme yang berlaku;
- f. Disediakan mekanisme pertanggungjawaban bila terjadi kerugian dalam pelayanan publik, atau jika pengaduan masyarakat tidak mendapatkan tanggapan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

2) Akuntabilitas biaya pelayanan publik

- a. Biaya pelayanan dipungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan yang telah ditetapkan;

- b. Pengaduan masyarakat yang terkait dengan ditangani oleh petugas/pejabat yang ditunjuk berdasarkan surat keputusan/surat penugasan dari pejabat yang berwenang.
- 3) Akuntabilitas produk pelayanan publik
 - a. Persyaratan teknis dan administrative harus jelas dan dapat dipertanggungjawabkan dari segi kualitas dan keabsahan produk pelayanan;
 - b. Prosedur dan mekanisme kerja harus sederhana dan dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
 - c. Produk pelayanan diterima dengan benar, tepat, dan sah.

Secara sederhana dapat dikatakan bahwa menciptakan akuntabilitas berarti menyelaraskan pelayanan sesuai dengan nilai-nilai atau norma-norma yang ada di masyarakat.

2.4. Teori Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik karena masyarakat adalah konsumen dari produk layanan yang dihasilkannya. Oleh karena itu penyelenggara pelayanan publik harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat, Kepuasan masyarakat sangat perlu diperhatikan oleh aparat pemberi pelayanan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik. Pemerintah sebagai penyedia jasa layanan publik, harus senantiasa meningkatkan kualitasnya.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana disebutkan dalam buku manajemen pelayanan prima karya Nina

Rahmayanti, ada beberapa indikator kepuasan masyarakat (IKM) yang diambil dari beberapa indikator dan mengacu pada KEPMENPAN NO KEP/25/M.PAN/2/2004, diantaranya sebagai berikut :

- 1) Prosedur
- 2) Persyaratan pelayanan
- 3) Kejelasan petugas pelayanan
- 4) Kedisiplinan petugas pelayanan
- 5) Tanggungjawab petugas pelayanan
- 6) Kemampuan petugas pelayanan
- 7) Kecepatan pelayanan.

Menurut Kotler dalam Nasution mengemukakan terdapat 4 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu: (1) system keluhan dan sarana; (2) survey kepuasan pelanggan; (3) pelanggan banyangan (ghost shopping); dan (4) analisis pelanggan yang beralih (lost customer analysis)

Menurut Dutton, dkk dalam Fardahani, ukuran kepuasan masyarakat yang tinggi mencakup keramahan pelayanan, suasana lingkungan yang nyaman, waktu tunggu yang singkat, kecakapan petugas, dan aspek pelayanan lainnya. Sedangkan menurut Selnes dalam Fardhani, kepuasan masyarakat mencakup tingkat kepuasan secara keseluruhan (overall satisfaction) kesesuaian pelayanan dengan harapan masyarakat (expectation), dan tingkat kepuasan masyarakat selama menjalin

hubungan dengan instansi (experience) adapun factor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat yang dikemukakan oleh Fitriani yaitu:

1. Mutu produk;
2. Harga;
3. Service Quality (servqual);
4. Emotional factor.

Selain itu, Gerson dalam Dhamiri, berargumen bahwa kepuasan pelanggan adalah sebuah produk atau jasa memenuhi atau melampaui harapannya. Hal itu didukung oleh kottler dalam Dhamiri, mengemukakan bahwa kepuasan adalah “perasaan senang atau sedihnya seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi “kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya”.

Kepuasan masyarakat tidak terlepas dari berbagai aspek yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan itu sendiri. Masyarakat merupakan penerima layanan dari pemerintah, layaknya masyarakat sebagai konsumen dari pelayanan itu Selain itu, Maka kepuasan masyarakat menurut Supranto dalam Asmalina terdiri dari berbagai aspek yaitu:

1. Ketanggapan pelayanan;
2. Kecepatan transaksi;
3. Profesionalisme,

4. Kepuasan menyeluruh dengan jasa atau pelayanandan
5. Keberadaan pelayanan.

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena berhubungan dengan kepercayaan masyarakat. Harbani Pasolong (2010: 221-222), menyatakan bahwa semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin tinggi kepercayaan masyarakat (high trust). Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut. Setiap penyelenggara pelayanan perlu mengukur kepuasan pelanggan guna melihat umpan balik maupun masukan yang dapat diambil oleh penyelenggara untuk keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan.

Menurut KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

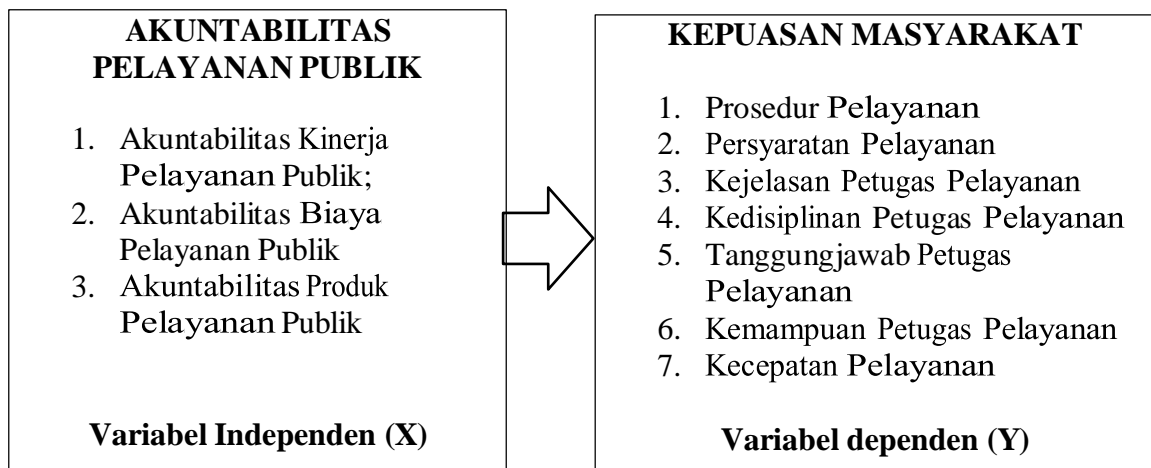
2.5. Kerangka Pikir

Adapun yang menjadi kerangka pikir dalam penelitian yang berjudul Pengaruh Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di

Kantor Kelurahan Pulubala Kecamatan Kota Tengah Kota Gorontalo, yakni terdiri dari variabel X adalah Akuntabilitas Pelayanan Publik yang dimensinya berupa Akuntabilitas Anggaran dan Kinerja Pelayanan Publik (X_1), Akuntabilitas Biaya Pelayanan Publik (X_2), Akuntabilitas Produk Pelayanan Publik (X_3) dan variabel Y adalah Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari Prosedur Pelayanan, Persyaratan Pelayanan, Kejelasan Petugas Pelayanan, Kedisiplinan Petugas Pelayanan, Tanggung Jawab Petugas Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kecepatan Pelayanan. Dan penulis ingin melihat Pengaruh langsung maupun tidak langsung dari masing-masing variabel tersebut.

Untuk lebih jelasnya dapat terlihat pada gambar sebagai berikut.

**PENGARUH AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT**



2.6. Hipotesis

Hipotesis dapat diartikan sebagai jawaban atau teori sementara yang harus dipertimbangkan membuktikan kebenarannya. (Sugiyono 2015) menjelaskan bahwa hipotesis menyatakan adanya hubungan yang diduga secara logis antara dua variabel atau lebih dalam rumusan suatu proposisi yang dapat diuji secara empiris. Hipotesis menjadi dasar pengambilan kesimpulan penelitian. Berdasarkan kerangka teori dibuat, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan hipotesis elektif untuk menguji pengaruh Akuntabilitas terhadap kepuasan masyarakat sebagai berikut:

H1: Akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Lurah Pulubala Kecamatan Kota Tengah Kota Gorontalo.

H0: Akuntabilitas pelayanan publik tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Lurah Pulubala Kecamatan Kota Tengah Kota Gorontalo.

BAB III

OBYEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek penelitian

Sebagaimana yang telah dijelaskan pada uraian sebelumnya maka yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah akuntabilitas Pelayanan Publik (X) secara stimulan berpengaruh signifikan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Pulubala Kecamatan Kota Tengah Kota Gorontalo. Waktu penelitian yakni tiga bulan.

3.2 Desain penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, yakni menganalisis adanya pengaruh antara variabel yang satu dengan yang lain. Menurut Sugiyono (2018:8), penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistic, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Pulubala Kecamatan Kota Tengah Kota Gorontalo yang dijadikan sebagai objek penelitian dengan melakukan survei yang akan menghubungkan kausal dan pengujian hipotesis..

3.3 Operasionalisasi variabel

Menurut Sugiyono, (2018:38) mendefinisikan variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk

dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut. Didalam penelitian ini peneliti menggunakan dua variabel yaitu variabel independent dan dependen.

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2018) Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kepuasan Masyarakat di Kantor Kelurahan Pulubala Kecamatan Kota Tengah Kota Gorontalo.

Indikator setiap variabel akan diuji dengan mengajukan kuesioner yang berisi daftar pertanyaan, dengan menggunakan skala Likert. Kuesioner yang diisi meliputi 5 (lima) pilihan jawaban yaitu:

Sangat setuju (SS)	: bobot 5
Setuju (S)	: bobot 4
Ragu-ragu (R)	: bobot 3
Tidak setuju (TS)	: bobot 2
Sangat tidak setuju (STS)	: bobot 1

3.4 Populasi

Populasi merupakan jumlah keseluruhan unit subjek penelitian yang dapat memberikan informasi mengenai data dan penelitian. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat di lingkungan Kelurahan Pulubala Kecamatan Kota Tengah Kota Gorontalo.

3.5 Sampel

Sampel merupakan keseluruhan dari populasi yang diteliti. Sampel menurut Sugiyono (2018:57) adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Berdasarkan pendapat tersebut, peneliti mengambil masyarakat

menjadi sampel, dengan menggunakan teknik aksidental, yaitu siapa saja masyarakat yang meminta pelayanan di Kantor Lurah Pulubala Kecamatan Kota Tengah dan kebetulan bertemu dengan peneliti, yakni sebanyak 39 orang.

3.6 Jenis dan sumber data

Jenis dan sumber data dalam penelitian ini, yaitu:

- a) Data primer, yaitu data yang diperoleh dari informasi yang diberikan oleh warga masyarakat yang membutuhkan pelayanan di Kantor Lurah Pulubala, melalui kuesioner.
- b) Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen, laporan-laporan, maupun arsip, yang dapat mendukung kelengkapan dari data primer yang diambil di Kantor Lurah Pulubala.

3.7 Teknik pengumpulan data

Menurut Sugiyono (2018:224) mengemukakan bahwa pengumpulan data merupakan data yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah data. Tanpa mengetahui pengumpulan data maka peneliti tidak akan mendapatkan data melalui standar data yang ditetapkan.

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan melalui observasi dan kuisisioner. Untuk mendapatkan data yang akurat dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi, Nasution (1998) (dalam Sugiyono, 2018:310) menyatakan bahwa observasi adalah dasar dari semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan

hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi.

2. Kuesioner, Merupakan salah satu proses pengumpulan data penelitian, khususnya pengumpulan data primer. Metode ini merupakan pengambilan data secara langsung kepada responden melalui pengisian survei. Menurut Sugiyono (2010). Kuisisioner adalah metode pengumpulan data dengan cara memberi responden seperangkat pertanyaan maupun pernyataan tertulis untuk dijawabnya. Tujuan dan manfaat kuisisioner adalah untuk mendapatkan sejumlah data atau informasi yang relevan dengan topik penelitian.

3.8 Prosedur penelitian

Data yang diperoleh harus benar valid dan reliabel, untuk dapat meyakinkan bahwa instrument atau alat ukur yang valid dan andal, maka sebelum instrument digunakan harus dilakukan pengujian terhadap validitas dan reliabilitas sehingga apabila digunakan akan menghasilkan hasil yang objektif.

3.8.1 Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah/valid atau tidaknya suatu kuisisioner yang digunakan. Kuisisioner penelitian dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut, Sunyoto, (2014:72). Untuk melakukan uji validitas dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara masing-masing pertanyaan suatu variabel dengan total skor, serta menggunakan rumus teknik korelasi product product moment (Sunyoto, 2009:28)

Hasil uji validitas akan mendapat pengakuan yang berbeda-beda menurut tiap itemnya. Pernyataan validasi didasarkan pada tingkat kepercayaan sebesar 95% atau peluang kesalahan (probabilitas) sebesar 5%. Jadi apabila koefisien validitas (koefisien korelasi) yang dihasilkan dengan probabilitas kurang dari 5% ($p < 0,05$), maka hal tersebut dinyatakan valid. Artinya, item tersebut mempunyai kualifikasi validitas yang akurat dan meyakinkan. Sebaliknya jika koefisien validitas (koefisien korelasi) yang dihasilkan dengan probabilitas lebih besar dari 5% ($p < 0,05$), maka item instrumen dinyatakan tidak valid dan akan dibuang atau diperbaiki pada model analisis berikutnya. Artinya item tersebut mempunyai kualifikasi validitas yang kurang akurat dan kurang meyakinkan.

Sedangkan untuk menentukan nilai besarnya pengaruh masing-masing variabel atau besarnya koefisien korelasi, digunakan interpretasi koefisien korelasi, seperti terlihat pada tabel berikut.

Tabel 3.1
Interpretasi koefisien korelasi

Interval Koefisien	Keterangan
0,80 - 1,000	Sangat kuat
0,60 - 0,799	Kuat
0,40 - 0,599	Cukup kuat
0,20 - 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat rendah

Sumber : Riduwan (2020:136)

3.8.2 Uji reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Butir pertanyaan dikatakan reliabel atau andal apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten (Sunyoto, 2009:67-68). Uji reliabilitas ini dengan menggunakan teknik AlphaCronbach (α), dimana suatu instrumen dikatakan handal (reliabel) bila memiliki keandalan atau alpa sebesar 0,6 atau lebih Sunyoto, (2009:68) teknik ini menggunakan Rumus sebagai berikut. Pelaksanaan proses pengujian dilakukan dengan menggunakan alat komputer menggunakan software SPSS 21 dengan model statistik korelasi Product Moment dari Pearson. Kriteria dalam pengujian ini mengikuti pengujian yang dilakukan oleh Sunyoto, (2009:68) yang mengatakan bahwa reliabilitas suatu instrumen dapat diterima jika mempunyai koefisien Cronbach's α minimal 0,6 yang berarti instrumen tersebut dapat digunakan sebagai alat uji. Artinya hasil pengukuran relatif konsisten jika dilakukan pengukuran berulang-ulang.

3.9 Teknik analisis data

3.9.1 Rancangan uji hipotesis

Untuk memastikan apakah terdapat pengaruh akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Lurah Pulubala Kecamatan Kota Tengah Kota Gorontalo, maka pengujian dilakukan dengan menggunakan metode regresi linier sederhana. Metode regresi linier sederhana dapat dilihat pada gambar berikut:



Keterangan:

X = akuntabilitas pelayanan publik

Y = kepuasan masyarakat

3.9.2 Pengujian hipotesis

Persamaan regresi:

$$\hat{Y} = a + b \cdot X$$

$$a = \frac{\sum Y - b \cdot \sum X}{n}$$

$$b = \frac{n \cdot \sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

Keterangan:

a : Nilai konstan atau harga Y jika X = 0

b : Nilai sebagai penentu ramalan (prediksi) yang menunjukkan nilai peningkatan (+) atau nilai penurunan (-) variabel Y.

Selanjutnya, untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independent (bebas) terhadap variabel dependent (terikat) secara parsial maupun simultan, akan digunakan koefisien determinasi (KD) dengan rumus sebagai berikut:

$$KD = r^2 \times 100\%.$$

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran umum lokasi penelitan

4.1.1 Visi dan misi

Visi pemerintah Kelurahan Pulubala Kecamatan Kota Tengah mengikuti visi dan misi pemerintah Kota Gorontalo, yakni:

Visi:

Kota SMART, yang berarti Sejahtera, Maju, Aktif, Religius dan Terdidik.

Misi:

- a) Meningkatkan tata kelola melalui perbaikan kualitas pelayanan pemerintah daerah
- b) Meningkatnya kualitas perencanaan, pengawasan dan pengendalian dalam penyelenggaraan pemerintahan dan keuangan daerah.

4.1.2 Tugas pokok

Pemerintah Kelurahan Pulubala merupakan ujung tombak pelayanan masyarakat di wilayah kelurahan. Beragam bentuk pelayanan diberikan oleh pememrintah kelurahan. Kantor Lurah Pulubala melayani masyarakat dalam memenuhi kebutuhan administrasi kependudukan, termasuk diantaranya perizinan-perizinan, seperti pekerjaan umum, perizinan umum kelurahan, perizinan pendidikan, kesehatan warga kelurahan Kantor Lurah Pulubala, perumahan, penataan ruang, perhubungan, lingkungan hidup, pertanahan yang menjadi kewenangan daerah, serta pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak. Secara lebih detail, kantor kelurahan atau lurah yang berada di wilayah Kota

Gorontalo ini melayani izin untuk pengurusan surat keterangan domisili, pengurusan NPWP, Surat Kelakuan Baik, Surat Pindah Keluar, Surat Keterangan Tidak Mampu Kantor Lurah Pulubala, Surat Keterangan Usaha, Surat Usaha Mikro, dan Surat Pernyataan Miskin, surat domisili sementara dan lainnya. Selain itu Kantor Lurah Pulubala juga melayani urusan perizinan umum seperti izin toko obat, izin praktik dokter umum, izin penebangan pohon pelindung, izin untuk membuat IMB, izin pengukuran situasi tanah, izin tanda daftar usaha, izin penelitian, pendataan penduduk, dan surat izin usaha perdagangan (SIUP) skala usaha mikro.

Tugas pokok pemerintah kelurahan, yakni:

1) Lurah

Mempunyai tugas pokok melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh camat sesuai karakteristik wilayah dan kebutuhan daerah, serta melaksanakan tugas pemerintahan lainnya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Fungsi lurah, yakni:

- a. Penyelenggaraan dan evaluasi di bidang pemerintahan;
- b. Penyelenggaraan dan pembinaan di bidang pemberdayaan masyarakat;
- c. Penyelenggaraan, pembinaan, pengembangan dan fasilitasi ekonomi dan pembangunan;
- d. Penyelenggaraan dan pembinaan di bidang ketentraman dan ketertiban umum;
- e. Pembinaan terhadap lembaga kemasyarakatan di wilayah kelurahan;
- f. Pengelolaan urusan kesekretariatan.

2) Sekretaris

Mempunyai tugas pokok mengkoordinasikan, membina, mengatur dan mengendalikan penyusunan program. Pengelolaan urusan keuangan dan pengelolaan ketata-usahaan, rumah tangga, perlengkapan serta administrasi kepegawaian. Fungsi sekretaris, yakni:

- a. Penyusunan program, koordinasi, pembinaan, pengaturan, dan pengendalian penyusunan program dan rencana kegiatan kelurahan;
- b. Penyusunan program, koordinasi, pembinaan, pengaturan, dan pengendalian penyusunan rencana anggaran;
- c. Penyusunan program, koordinasi, pembinaan, pengaturan dan pengendalian pengelolaan urusan surat menyurat, ekspedisi dan kearsipan;
- d. Penyusunan program, koordinasi, pembinaan, pengaturan dan pengendalian urusan rumah tangga dan perlengkapan; serta
- e. Penyusunan program, pembinaan, pengaturan, pengendalian dan evaluasi pengelolaan administrasi kepegawaian.

3) Seksi pemerintahan dan kemasyarakatan

Mempunyai tugas pokok mengkoordinasikan penyusunan program dan melaksanakan pembinaan dan pelaporan di bidang urusan pemerintahan dan pertanahan serta pemberdayaan masyarakat. Fungsi seksi pemerintahan dan kemasyarakatan, yakni:

- a. Pengumpulan, pengolahan dan evaluasi data di bidang pemerintahan dan kemasyarakatan;
- b. Pengumpulan bahan dalam rangka pembinaan wilayah dan masyarakat;

- c. Pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di bidang pemerintahan dan kemasyarakatan;
- d. Pelaksanaan tugas-tugas pembantuan di bidang pemungutan pajak bumi dan bangunan;
- e. Pelaksanaan tugas-tugas di bidang administrasi pertanahan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- f. Pelaksanaan kegiatan yang berkaitan dengan pembinaan lembaga kemasyarakatan;
- g. Pelaksanaan pelayanan dan pengelolaan administrasi kependudukan dan data-data kependudukan;
- h. Pelaksanaan pembinaan dalam bidang keagamaan, kesehatan, keluarga berencana dan pendidikan masyarakat;
- i. Pengumpulan penyaluran dana dan bantuan terhadap korban bencana alam dan bencana lainnya;
- j. Pembinaan kegiatan pengumpulan zakat, infak dan shadaqah;
- k. Pelaksanaan pengumpulan dana Palang Merah Indonesia (PMI);
- l. Pengumpulan bahan dan menyusun laporan di bidang pemerintahan dan kemasyarakatan

4) Seksi ekonomi dan pembangunan

Mempunyai tugas pokok mengkoordinasikan penyusunan program dan melaksanakan pembinaan dan pengembangan di bidang ekonomi dan pembangunan. Fungsi seksi ekonomi dan pembangunan, yakni:

- a. Pengumpulan, pengolahan, dan evaluasi data di bidang ekonomi dan pembangunan;
- b. Pelaksanaan kegiatan dalam rangka meningkatkan swadaya dan partisipasi masyarakat dalam rangka meningkatkan perekonomian dan pelaksanaan pembangunan;
- c. Pembinaan koordinasi pelaksanaan pembangunan serta pemeliharaan prasarana dan sarana fisik, aset pemerintahan kota di lingkungan kelurahan;
- d. Pelaksanaan administrasi perekonomian dan pembangunan di kelurahan;
- e. Pembinaan dan penyiapan bahan-bahan dalam rangka pelaksanaan musyawarah rencana pembangunan (musrenbang) tingkat kelurahan;
- f. Pengumpulan bahan dan penyusunan laporan di bidang perekonomian dan pembangunan.

5) Seksi ketentraman dan ketertiban umum

Mempunyai tugas pokok mengkoordinasikan penyusunan program dan melaksanakan pembinaan di bidang ketentraman dan ketertiban kelurahan.

Fungsi seksi ketentraman dan ketertiban umum, yakni:

- a. Pengumpulan, pengolahan dan evaluasi data di bidang ketentraman dan ketertiban kelurahan;
- b. Pembinaan ketentraman dan ketertiban masyarakat, termasuk pembinaan perlindungan masyarakat;
- c. Pelayanan masyarakat di bidang ketentraman dan ketertiban masyarakat, termasuk penanggulangan bencana alam;

- d. Pelaksanaan kegiatan dalam rangka meningkatkan swadaya dan partisipasi masyarakat untuk menciptakan keamanan swakarsa di kelurahan.

4.2 Hasil penelitian

Variabel dalam penelitian ini ialah akuntabilitas pelayanan publik (variabel X) dan kepuasan masyarakat (variabel Y). Masing-masing variabel telah dibuatkan kuesioner dan telah dijawab oleh responden sebanyak 39 orang. Untuk memastikan bahwa semua pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner, maka harus diuji validitas dan reliabilitas. Hasil uji validitas dan reliabilitas, dapat dilihat pada uraian berikut.

4.2.1 Uji validitas akuntabilitas pelayanan publik (variabel X) dan kepuasan masyarakat (variabel Y)

Pengujian validitas dalam penelitian ini, instrumen diuji dengan menghitung koefisien korelasi antara skor item dan skor totalnya dalam taraf signifikansi 95% atau $\alpha = 0,05$. Karena skala pengukuran data dalam penelitian ini menggunakan skala Likert, uji validitas menggunakan korelasi product moment. Instrumen dikatakan valid dengan menggunakan kriteria apabila nilai $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel.

Tabel 4.1 Hasil uji validitas akuntabilitas pelayanan publik (variabel X)

Nomor pertanyaan	r_{hitung}	$r_{\text{tabel}} = 0,325$	Kesimpulan
1	0.713	0,325	valid
2	0.692	0,325	valid
3	0.480	0,325	valid
4	0.635	0,325	valid
5	0.584	0,325	valid
6	0.753	0,325	valid

Sumber: Olahan kuesioner, Maret tahun 2024

Hasil uji validitas akuntabilitas pelayanan publik (variabel X) pada tabel 4.1

dapat diketahui bahwa ada 6 pertanyaan yang diajukan, semuanya memiliki nilai r

hitung lebih besar daripada nilai t tabel = 0,325 (nilai r hitung $>$ r tabel), sehingga dapat diputuskan bahwa 6 pertanyaan untuk mengukur akuntabilitas pelayanan publik (variabel X), semuanya dinyatakan valid.

Tabel 4.2 Hasil uji validitas kepuasan masyarakat (variabel Y)

Nomor pertanyaan	r hitung	r tabel = 0,325	Kesimpulan
1	0.704	0,325	valid
2	0.709	0,325	valid
3	0.399	0,325	valid
4	0.694	0,325	valid
5	0.743	0,325	valid
6	0.691	0,325	valid
7	0.535	0,325	valid
8	0.501	0,325	valid

Sumber: Olahan kuesioner, Maret tahun 2024

Kemudian, untuk mengukur kepuasan masyarakat (variabel Y), terdapat 8 pertanyaan yang diajukan, dan 8 pertanyaan tersebut semuanya memiliki nilai r hitung lebih besar daripada nilai t tabel = 0,325 (nilai r hitung $>$ r tabel), sehingga dapat diputuskan bahwa kedelapan pertanyaan untuk mengukur kepuasan masyarakat (variabel Y), semuanya dinyatakan valid

4.2.2 Uji reliabilitas akuntabilitas pelayanan publik (variabel X) dan kepuasan masyarakat (variabel Y)

Uji reliabilitas dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten, jika pengukuran tersebut diulang. Metode yang sering digunakan untuk uji reliabilitas ialah menggunakan metode Cronbach's Alpha, dimana tingkat

keandalan atau reliabilitas yang dapat diterima, jika nilai keofisiennya reliabilitas yang terukur adalah variabel lebih besar dari 0,60 atau 60%. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.3 Uji reliabilitas akuntabilitas pelayanan publik (variabel X)

Cronbach's Alpha	jumlah pernyataan
0.842	6

Sumber: Olahan kuesioner, Maret tahun 2024

Pada tabel 4.3 dapat diketahui bahwa ada 6 pertanyaan yang diajukan untuk mengukur akuntabilitas pelayanan publik (variabel X), dan berdasarkan hasil pengujian melalui metode Cronbach's Alpha, didapat nilai sebesar 0,842. Nilai ini lebih besar dari 0,60 (Cronbach's Alpha = 0,842 > 0,60). Hal ini berarti semua pertanyaan tentang akuntabilitas pelayanan publik (variabel X), dikatakan reliabel.

Tabel 4.4 Uji reliabilitas kepuasan masyarakat (variabel Y)

Cronbach's Alpha	jumlah pernyataan
0.863	8

Olahan kuesioner, Maret tahun 2024

Pada tabel 4.4 dapat diketahui bahwa ada 8 pertanyaan yang diajukan untuk mengukur kepuasan masyarakat (variabel Y), dan berdasarkan hasil pengujian melalui metode Cronbach's Alpha, didapat nilai sebesar 0,863. Nilai ini lebih besar dari 0,60 (Cronbach's Alpha = 0,863 > 0,60). Hal ini berarti semua pertanyaan tentang kepuasan masyarakat (variabel Y), dikatakan reliabel.

4.3 Distribusi tanggapan responden

Distribusi tanggapan responden, penting untuk diuraikan untuk melihat sebaran atau distribusi jawaban responden terhadap indikator variabel penelitian. Penelitian ini akan menguji pengaruh akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Lurah Pulubala. Adapun deskripsi dari jawaban responden terhadap masing-masing pertanyaan dapat disajikan sebagai berikut.

4.3.1 Tanggapan reseponden tentang akuntabilitas pelayanan publik (variabel X)

Dalam penelitian ini, untuk mengukur akuntabilitas pelayanan publik (variabel X) ada enam indikator yang diajukan, dan semuanya telah dijawab oleh responden sebanyak 39 orang. Adapun hasilnya dapat diuraikan sebagai berikut.

Tabel 4.5 Tanggapan responden tentang aparatur kelurahan mempunyai ketelitian kerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat setuju	3	7.7
Setuju	22	56.4
Ragu-ragu	13	33.3
Tidak setuju	1	2.6
Sangat tidak setuju	0	0
Jumlah	39	100%

Olahan kuesioner, Maret tahun 2024

Pada tabel yang membahas tentang aparatur kelurahan mempunyai ketelitian kerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sebanyak 3 (7,7%) responden mengatakan sangat setuju, sebanyak 22 (56,4%) responden mengatakan setuju, sebanyak 13 (33,3%) responden mengatakan ragu-ragu, dan sebanyak 1 (2,6%) mengatakan tidak setuju. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa aparatur kelurahan sudah mempunyai ketelitian kerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Tabel 4.6 Tanggapan responden tentang aparatur kelurahan mempunyai kedisiplinan yang tinggi dalam bekerja

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat setuju	5	12.8
Setuju	21	53.8
Ragu-ragu	12	30.8
Tidak setuju	1	2.6
Sangat tidak setuju	0	0
Jumlah	39	100%

Olahan kuesioner, Maret tahun 2024

Pada tabel yang membahas tentang aparatur kelurahan mempunyai kedisiplinan yang tinggi dalam bekerja, sebanyak 5 (12,8%) responden mengatakan sangat setuju, sebanyak 21 (53,8%) responden mengatakan setuju, sebanyak 12 (30,9%) responden mengatakan ragu-ragu, dan sebanyak 1 (2,6%) mengatakan tidak setuju. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa aparatur kelurahan sudah mempunyai kedisiplinan yang tinggi dalam bekerja.

Tabel 4.7 Tanggapan responden tentang biaya pelayanan dipungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat setuju	1	2.6
Setuju	9	23.1
Ragu-ragu	9	23.1
Tidak setuju	17	43.6
Sangat tidak setuju	3	7.7
Jumlah	39	100%

Olahan kuesioner, Maret tahun 2024

Pada tabel yang membahas tentang, sebanyak 1 (2,6%) responden mengatakan sangat setuju, sebanyak 9 (23,1%) responden mengatakan setuju, sebanyak 9 (23,1%) responden mengatakan ragu-ragu, sebanyak 17 (43,6%) responden mengatakan tidak setuju, dan sebanyak 3 (7,7%) mengatakan sangat tidak setuju. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa biaya pelayanan yang dipungut

kadang-kadang kurang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.

Tabel 4.8 Tanggapan responden tentang pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyimpangan biaya pelayanan publik, ditangani oleh petugas yang ditunjuk berdasarkan surat penugasan dari pejabat yang berwenang

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat setuju	1	2.6
Setuju	16	41.0
Ragu-ragu	22	56.4
Tidak setuju	0	0
Sangat tidak setuju	0	0
Jumlah	39	100%

Olahan kuesioner, Maret tahun 2024

Pada tabel yang membahas tentang biaya pelayanan dipungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan, sebanyak 1 (2,6%) responden mengatakan sangat setuju, sebanyak 16 (41,0%) responden mengatakan setuju, dan sebanyak 22 (56,4%) responden mengatakan ragu-ragu. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa biaya pelayanan dipungut kurang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan.

Tabel 4.9 Tanggapan responden tentang persyaratan teknis sangat jelas dari segi kualitas dan keabsahan produk pelayanan

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat setuju	3	7.7
Setuju	18	46.2
Ragu-ragu	16	41.0
Tidak setuju	1	2.6
Sangat tidak setuju	0	0
Jumlah	39	100%

Olahan kuesioner, Maret tahun 2024

Pada tabel yang membahas tentang persyaratan teknis sangat jelas dari segi kualitas dan keabsahan produk pelayanan, sebanyak 3 (7,7%) responden mengatakan sangat setuju, sebanyak 18 (46,2%) responden mengatakan setuju,

sebanyak 16 (41,0%) responden mengatakan ragu-ragu, dan sebanyak 1 (2,6%) mengatakan tidak setuju. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa persyaratan teknis sudah jelas dari segi kualitas dan keabsahan produk pelayanan, namun masih cukup besar reaseponden yang mengatakan ragu-ragu.

Tabel 4.10 Tanggapan responden tentang produk pelayanan diterima masyarakat dengan benar

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat setuju	2	5.1
Setuju	25	64.1
Ragu-ragu	10	25.6
Tidak setuju	2	5.1
Sangat tidak setuju	0	0
Jumlah	39	100%

Olahan kuesioner, Maret tahun 2024

Pada tabel yang membahas tentang produk pelayanan diterima masyarakat dengan benar, sebanyak 2 (5,1%) responden mengatakan sangat setuju, sebanyak 25 (64,1%) responden mengatakan setuju, sebanyak 10 (25,6%) responden mengatakan ragu-ragu, dan sebanyak 2 (5,1%) mengatakan tidak setuju. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa produk pelayanan diterima masyarakat sudah benar, namun masih cukup besar reaseponden yang mengatakan ragu-ragu.

4.3.2 Tanggapan reaseponden tentang kepuasan masyarakat (variabel Y)

Selanjutnya, untuk mengukur kepuasan masyarakat (variabel Y) ada delapan indikator yang diajukan, dan semuanya telah dijawab oleh responden sebanyak 39 orang. Adapun hasilnya dapat diuraikan sebagai berikut.

Tabel 4.11 Tanggapan responden tentang prosedur pelayanan yang diberikan aparaturnya sangat mudah dan tidak berbelit-belit

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat setuju	2	5.1

Setuju	28	71.8
Ragu-ragu	8	20.5
Tidak setuju	1	2.6
Sangat tidak setuju	0	0
Jumlah	39	100%

Olahan kuesioner, Maret tahun 2024

Pada tabel yang membahas tentang prosedur pelayanan yang diberikan aparatur kelurahan sangat mudah dan tidak berbelit-belit, sebanyak 2 (5,1%) responden mengatakan sangat setuju, sebanyak 28 (81,8%) responden mengatakan setuju, sebanyak 8 (20,5%) responden mengatakan ragu-ragu, dan sebanyak 1 (2,6%) mengatakan tidak setuju. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa prosedur pelayanan yang diberikan aparatur kelurahan sudah sangat mudah dan tidak berbelit-belit.

Tabel 4.12 Tanggapan responden tentang ada kejelasan yang diberikan aparatur kelurahan dalam hal persyaratan administratif pelayanan publik

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat setuju	8	20.5
Setuju	29	74.4
Ragu-ragu	1	2.6
Tidak setuju	1	2.6
Sangat tidak setuju	0	0
Jumlah	39	100%

Olahan kuesioner, Maret tahun 2024

Pada tabel yang membahas tentang ada kejelasan yang diberikan aparatur kelurahan dalam hal persyaratan administratif pelayanan publik, sebanyak 8 (20,5%) responden mengatakan sangat setuju, sebanyak 29 (74,4%) responden mengatakan setuju, sebanyak 1 (2,6%) responden mengatakan ragu-ragu, dan sebanyak 1 (2,6%) mengatakan tidak setuju. Dengan demikian dapat dikatakan

bahwa sudah ada kejelasan yang diberikan aparatur kelurahan dalam hal persyaratan administratif pelayanan publik.

Tabel 4.13 Tanggapan responden tentang aparatur kelurahan pemberi pelayanan memiliki atribut kantor sehingga mudah dikenali

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat setuju	17	43.6
Setuju	16	41.0
Ragu-ragu	6	15.4
Tidak setuju	0	0
Sangat tidak setuju	0	0
Jumlah	39	100%

Olahan kuesioner, Maret tahun 2024

Pada tabel yang membahas tentang aparatur kelurahan pemberi pelayanan memiliki atribut kantor sehingga mudah dikenali, sebanyak 17 (43,6%) responden mengatakan sangat setuju, sebanyak 16 (41,0%) responden mengatakan setuju, dan sebanyak 6 (15,4%) responden mengatakan ragu-ragu. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa aparatur kelurahan pemberi pelayanan selalu memiliki atribut kantor sehingga mudah dikenali.

Tabel 4.14 Tanggapan responden tentang aparatur kelurahan pemberi pelayanan memiliki disiplin, serta memberikan pelayanan dengan sepenuh hati

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat setuju	4	10.3
Setuju	24	61.5
Ragu-ragu	10	25.6
Tidak setuju	1	2.6
Sangat tidak setuju	0	0
Jumlah	39	100%

Olahan kuesioner, Maret tahun 2024

Pada tabel yang membahas tentang aparatur kelurahan pemberi pelayanan memiliki disiplin, serta memberikan pelayanan dengan sepenuh hati, sebanyak 4 (10,3%) responden mengatakan sangat setuju, sebanyak 24 (61,5%) responden mengatakan setuju, sebanyak 10 (25,6%) responden mengatakan ragu-ragu, dan

sebanyak 1 (2,6%) mengatakan tidak setuju. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa aparat kelurahan pemberi pelayanan sudah memiliki disiplin, serta memberikan pelayanan dengan sepenuh hati.

Tabel 4.15 Tanggapan responden tentang aparat kelurahan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan tugasnya

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat setuju	2	5.1
Setuju	22	56.4
Ragu-ragu	13	33.3
Tidak setuju	1	2.6
Sangat tidak setuju	1	2.6
Jumlah	39	100%

Olahan kuesioner, Maret tahun 2024

Pada tabel yang membahas tentang aparat kelurahan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan tugasnya, sebanyak 2 (5,1%) responden mengatakan sangat setuju, sebanyak 22 (56,4%) responden mengatakan setuju, sebanyak 13 (33,3%) responden mengatakan ragu-ragu, sebanyak 1 (5,1%) mengatakan tidak setuju, dan sebanyak 1 (5,1%) mengatakan sangat tidak setuju. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa aparat kelurahan sudah bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan tugasnya.

Tabel 4.16 Tanggapan responden tentang aparat kelurahan yang memberi pelayanan memiliki pemahaman yang luas tentang bidang tugasnya

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat setuju	4	10.3
Setuju	23	59.0

Ragu-ragu	10	25.6
Tidak setuju	2	5.1
Sangat tidak setuju	0	0
Jumlah	39	100%

Olahan kuesioner, Maret tahun 2024

Pada tabel yang membahas tentang aparatur kelurahan yang memberi pelayanan memiliki pemahaman yang luas tentang bidang tugasnya, sebanyak 4 (10,3%) responden mengatakan sangat setuju, sebanyak 23 (59,70%) responden mengatakan setuju, sebanyak 10 (25,6%) responden mengatakan ragu-ragu, dan sebanyak 2 (5,1%) mengatakan tidak setuju. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa aparatur kelurahan yang memberi pelayanan sudah memiliki pemahaman yang luas tentang bidang tugasnya.

Tabel 4.17 Tanggapan responden tentang aparatur kelurahan dapat menyelesaikan permasalahan kerja yang timbul dalam pelaksanaan tugasnya

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat setuju	1	2.6
Setuju	20	51.3
Ragu-ragu	16	41.0
Tidak setuju	2	5.1
Sangat tidak setuju	0	0
Jumlah	39	100%

Olahan kuesioner, Maret tahun 2024

Pada tabel yang membahas tentang aparatur kelurahan dapat menyelesaikan permasalahan kerja yang timbul dalam pelaksanaan tugasnya, sebanyak 1 (2,6%) responden mengatakan sangat setuju, sebanyak 20 (51,3%) responden mengatakan setuju, sebanyak 16 (41,0%) responden mengatakan ragu-ragu, dan sebanyak 2 (5,1%) mengatakan tidak setuju. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa aparatur kelurahan sudah dapat menyelesaikan permasalahan kerja yang timbul dalam pelaksanaan tugasnya.

Tabel 4.18 Tanggapan responden tentang produk pelayanan publik yang diberikan aparaturnya kepada masyarakat sangat akurat dan sah

Pilihan	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat setuju	1	2.6
Setuju	15	38.5
Ragu-ragu	17	43.6
Tidak setuju	6	15.4
Sangat tidak setuju	0	0
Jumlah	39	100%

Olahan kuesioner, Maret tahun 2024

Pada tabel yang membahas tentang produk pelayanan publik yang diberikan aparaturnya kepada masyarakat sangat akurat dan sah, sebanyak 1 (2,6%) responden mengatakan sangat setuju, sebanyak 15 (38,5%) responden mengatakan setuju, sebanyak 17 (43,6%) responden mengatakan ragu-ragu, dan sebanyak 6 (15,4%) mengatakan tidak setuju. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa produk pelayanan publik yang diberikan aparaturnya kepada masyarakat masih kurang akurat dan sah.

4.4 Pengujian statistik

Sebelum menguji pengaruh variabel penelitian, terlebih dahulu mengetahui korelasi antara akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Lurah Pulubala Kecamatan Kota Tengah Kota Gorontalo, dengan cara mencari nilai keeratan hubungan (korelasi) antara kedua variabel. Untuk itu digunakan rumus pearson product moment correlation dengan menggunakan bantuan komputer melalui program SPSS versi 20. Adapun hasil tersebut adalah sebagai berikut.

Tabel 4.19 Korelasi akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat

		Kinerja Pegawai (variabel Y)	Budaya Kerja (variabel X)
Pearson Correlation	Kepuasan masyarakat (variabel Y)	1.000	.841
	Akuntabilitas pelayanan publik (variabel X)	.841	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan masyarakat (variabel Y)	.	.000
	Akuntabilitas pelayanan publik (variabel X)	.000	.
N	Kepuasan masyarakat (variabel Y)	39	39
	Akuntabilitas pelayanan publik (variabel X)	39	39

Olahan kuesioner, Maret tahun 2024

Pada tabel korelasi tersebut terlihat bahwa besaran korelasi $r = 0,841$, dengan tingkat signifikansi 0,05 dan jumlah N atau sampel sebesar 29 orang. Dengan demikian, r hasil perhitungan adalah 0,841. Dapat dikatakan bahwa besarnya nilai keeratan hubungan (korelasi) antara akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Lurah Pulubala Kecamatan Kota Tengah Kota Gorontalo, yakni 0,841. Untuk mengetahui kategori nilai korelasi tersebut, harus dibandingkan dengan pedoman koefisien korelasi nilai r (pada tabel 3.1), sehingga dapat diketahui bahwa nilai keeratan hubungan (korelasi) antara akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Lurah Pulubala Kecamatan Kota Tengah Kota Gorontalo memiliki hubungan yang sangat kuat.

Adapun analisis regresi sederhana merupakan peramalan yang berguna untuk meramalkan atau memprediksi variabel kepuasan masyarakat (variabel Y) apabila variabel akuntabilitas pelayanan publik (variabel X) dapat diketahui. Setelah

melakukan uji analisis regresi terhadap dua variabel penelitian, didapat hasil sebagai berikut:

Tabel 4.20 Koefisien akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	10.076	2.152		4.682	.000
Akuntabilitas pelayanan publik (variabel X)	.971	.103	.841	9.438	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat (variabel Y)

Pada tabel 4.20 dapat diketahui bahwa hasil koefisien akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Lurah Pulubala Kecamatan Kota Tengah Kota Gorontalo, dan dapat diketahui pula persamaan regresi sederhana sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + b \cdot X$$

$$\hat{Y} = 10,076 + 0,971 \cdot X$$

Konstanta sebesar 10,076 mengatakan bahwa jika tidak ada kenaikan nilai dari akuntabilitas pelayanan publik (variabel X), maka nilai kepuasan masyarakat (variabel Y) adalah 10,076. Koefisien regresi sebesar 0,971, mengatakan bahwa setiap penambahan (karena tanda +) satu skor atau nilai akuntabilitas pelayanan publik (variabel X) akan memberikan kenaikan skor sebesar 0,971.

Uji t untuk menguji signifikansi konstanta dan variabel kepuasan masyarakat (variabel Y). Kriteria uji koefisien regresi dari akuntabilitas pelayanan publik (variabel X) terhadap kepuasan masyarakat (variabel Y) sebagai berikut.

Hipotesis yang diajukan adalah:

H1: Akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Lurah Pulubala Kecamatan Kota Tengah Kota Gorontalo.

H0: Akuntabilitas pelayanan publik tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Lurah Pulubala Kecamatan Kota Tengah Kota Gorontalo.

Selanjutnya, untuk mengetahui signifikansi regresi sederhana bandingkan antara nilai probabilitas 0,05 dengan nilai probabilitas Sig sebagai berikut.

- Jika nilai probabilitas 0,05 lebih kecil atau sama dengan nilai probabilitas Sig atau ($0,05 \leq \text{Sig}$), maka H0 diterima dan H1 ditolak, artinya tidak signifikan.
- Jika nilai probabilitas 0,05 lebih besar atau sama dengan nilai probabilitas Sig atau ($0,05 \geq \text{Sig}$), maka H0 ditolak dan H1 diterima, artinya signifikan.

Keputusan pengujian:

Terlihat bahwa kolom Sig (signifikansi) pada tabel 4.20 coefficients variabel YX ternyata nilai probabilitas Sig = 0,000 lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 atau nilai $0,05 > 0,000$, maka H0 ditolak dan H1 diterima. Artinya koefisien regresi adalah signifikan.

Dengan demikian dapat diputuskan bahwa:

H1: Akuntabilitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Lurah Pulubala Kecamatan Kota Tengah Kota Gorontalo.

4.5 Pembahasan

Penyelenggaraan pelayanan publik yang akuntabel sangat menentukan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur penyelenggaraan pemerintahan. Hal ini disebabkan karena akuntabilitas merupakan salah satu komponen pemerintahan yang baik atau good governance, yang merupakan syarat terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas yang berdampak pada terwujudnya kepuasan masyarakat penerima pelayanan publik. Akuntabilitas pelayanan publik merupakan ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi pemerintahan atau pelayanan publik dilakukan oleh aparatur sipil negara, sudah sesuai dengan nilai-nilai oleh masyarakat dan apakah pelayanan publik tersebut, dapat mengakomodasi kebutuhan masyarakat.

Penyelenggara pemerintah di daerah menjadi pusat informasi kepada masyarakat. Olehnya itu, akuntabilitas memiliki fungsi yang sangat penting dalam menyampaikan semua kegiatan pelayanan yang dilaksanakan sebagai wujud keterbukaan informasi. Akuntabilitas menyangkut tentang pertanggungjawaban tentang sifat, sikap, perilaku, dan kebijakan dalam kerangka melaksanakan apa yang menjadi tugas dan tanggungjawabnya kepada publik atau warga masyarakat atau pihak lain yang memiliki kewenangan untuk meminta keterangan. Hal ini sesuai dengan pendapat Widodo (2017:30) yang berkata bahwa akuntabilitas merupakan realisasi pelaksanaan tanggungjawab kepada warga masyarakat selaku

penerima pelayanan publik yang menyangkut semua aktivitas pelayanan, mulai dari proses sampai pada hasil pelayanan.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa akuntabilitas berkaitan dengan erat dengan instrumen untuk kegiatan pengawasan terutama dalam pencapaian hasil pelayanan publik yang disampaikan secara transparan kepada masyarakat, oleh karena akuntabilitas berhubungan dengan pertanggungjawaban kepada masyarakat melalui akses informasi dan keterbukaan dalam pelayanan publik. Apabila akuntabilitas terwujud, tentunya akan tercipta kualitas pelayanan publik yang pada akhirnya akan memberikan kepuasan kepada warga masyarakat penerima pelayanan publik. Masyarakat merupakan pihak yang sangat penting dalam setiap aktivitas pelayanan publik. Sudah menjadi keharusan bagi Kantor Lurah Pulubala untuk selalu berusaha menjaga agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan dan produk yang diberikan. Sudarmanto (2019:130) mengatakan bahwa kepuasan masyarakat ialah suatu keadaan ketika kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat dapat terpenuhi melalui produk atau pelayanan yang dikonsumsi atau digunakan.

Masyarakat adalah pihak yang sangat penting bagi pemerintah Kelurahan Pulubala. Menjadi keharusan bagi pemerintah Kelurahan Pulubala untuk selalu berusaha menjaga agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan dan produk yang diberikan. Masyarakat di samping menyampaikan keluhan, juga secara jujur dapat menyampaikan kepuasan terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah Kelurahan Pulubala. Keduanya dapat disampaikan dalam mekanisme yang normatif, santun dan demokratis sehingga dapat menjadi variabel guna

perbaikan dan peningkatan pelayanan publik masa depan. Sehubungan dengan itu, Pasuraman dalam Istianto (2019:150) mengatakan bahwa kualitas pelayanan publik menunjuk pada seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atau masyarakat atas layanan yang diterima. Dengan demikian terdapat dua unsur utama dalam kualitas layanan yaitu layanan yang diharapkan dengan layanan yang diterima. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas layanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Demikian pula sebaliknya jika layanan yang diterima kurang sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas layanan yang dipersepsikan buruk dan tidak memuaskan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dalam rangka merealisasikan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterimanya. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pengutan lainnya.

Penelitian yang dilakukan di Kelurahan Pulubala menunjukkan bahwa terdapat pengaruh akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Lurah Pulubala Kecamatan Kota Tengah, yang dapat dilihat pada tabel 4.21.

4.21 Model summary akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
-------	---	----------	-------------------	----------------------------

1	.841 ^a	.707	.699	2.12702
---	-------------------	------	------	---------

a. Predictors: (Constant), Akuntabilitas pelayanan publik (variabel X)

b. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat (variabel Y)

Pada tabel tersebut, dapat diketahui bahwa pengaruh akuntabilitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Lurah Pulubala Kecamatan Kota Tengah. dapat dilihat hasil hasil perhitungan R Square, yang menunjukkan nilai sebesar sebesar 0,707 atau 70,7%. Jika nilai ini (0,707) dikonsultasikan ke dalam kriteria keeratan pengaruh variabel X terhadap Y, maka berada pada kategori kuat (interpretasi koefisien korelasi, pada tabel 3.1). Nilai tersebut mempunyai maksud bahwa pengaruh akuntabilitas pelayanan publik (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y) adalah sebesar 0,707 atau 70.7%, dan sisanya sebesar 0,293 (29,3%) berasal dari variabel lain di luar penelitian. Hasil penelitian ini menegaskan kembali pendapat Dwiyanto (2018) bahwa akuntabilitas pelayanan publik bermakna bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat di pertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit instansi pemerintah, baik mengenai proses pelayan, biaya pelayanan, maupun produk pelayanan.

Hasil penelitian juga sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan Masnia, dkk (2024) bahwa akuntabilitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat Kelurahan Waihaong Kota Ambon, dimana pengaruh positif antara akuntabilitas pelayanan dan kepuasan masyarakat memberi arti bahwa hubungan keduanya adalah searah. Hal ini berarti bahwa semakin baik akuntabilitas Pelayanan yang diberikan, maka akan semakin baik pula kepuasan yang masyarakat rasakan. Sebaliknya, semakin buruk akuntabilitas pelayanan yang diberikan maka kepuasan yang masyarakat rasakan semakin memburuk.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa biaya pelayanan dipungut masih kurang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Hal ini berarti masih terdapat indikator yang kurang akuntabel dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan demikian, masih terjadi korupsi, kolusi dan nepotisme oleh oknum aparat dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Lurah Pulubala. Menurut Layn dan Layn (2020:74) bahwa transparansi dan akuntabilitas pelayanan dalam birokrasi dapat memberikan implikasi pada menurunnya tingkat korupsi di dalam birokrasi, namun reformasi tetap dilakukan disemua tingkat birokrasi.

Di samping itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyimpangan biaya pelayanan publik, masih kurang ditangani oleh petugas yang ditunjuk berdasarkan surat penugasan dari pejabat yang berwenang. Karena masyarakat merupakan orang yang menerima hasil pekerjaan seseorang atau suatu organisasi, maka hanya merekalah yang dapat menentukan kualitasnya seperti apa dan hanya mereka yang dapat menyampaikan apa dan bagaimana kebutuhan mereka. Hal inilah yang menyebabkan slogan gerakan kualitas yang populer berbunyi kualitas dimulai dari pelanggan (masyarakat) (Tjiptono dan Diana, 2017:103). Setiap pegawai dalam organisasi harus bekerja dengan pelanggan internal (sesama pegawai) dan pelanggan eksternal (masyarakat) untuk menentukan kebutuhan mereka, dan bekerja sama dengan semua unsur terkait. Oleh karena kepuasan masyarakat merupakan prioritas paling utama dalam setiap organisasi pemerintahan, maka organisasi semacam ini harus memiliki fokus perhatian pada masyarakat. Sumberdaya manusia yang

berkompetensi orientasi pelayanan kepada masyarakat merupakan kualitas yang wajib bagi organisasi yang memiliki perhatian besar terhadap kebutuhan masyarakat.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Akuntabilitas pelayanan publik memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Lurah Pulubala Kecamatan Kota Tengah sebesar 0,707 atau 70,7%. Hasil ini berarti bahwa pengaruh akuntabilitas pelayanan publik (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y) adalah sebesar 0,707 atau 70.7%, dan sisanya sebesar 0,293 (29,3%) berasal dari variabel lain di luar penelitian. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa biaya pelayanan dipungut masih kurang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Di samping itu, pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyimpangan biaya pelayanan publik, masih kurang ditangani oleh petugas yang ditunjuk berdasarkan surat penugasan dari pejabat yang berwenang.

5.2 Saran

Berdasar pada kesimpulan penelitian, dapat diberikan saran, yakni:

- a) Pemerintah Kelurahan Pulubala sebaiknya lebih meningkatkan lagi pelaksanaan akuntabilitas pelayanan karena masih terdapat indikator yang kurang maksimal. Hal ini tentunya akan memberikan dampak yang kurang baik pada peningkatan kualitas pelayanan yang pada akhirnya menimbulkan kekecewaan masyarakat pada pelayanan yang diberikan pemerintah kelurahan.

- b) Lurah sebaiknya meningkatkan lagi kegiatan pengawasannya dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena masih terdapat biaya pelayanan dipungut masih kurang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan. Untuk lebih efektifnya kegiatan pengawasan, Lurah dapat memerintahkan kepada setiap kepala unit untuk memberikan pengawasan kerja yang lebih efektif lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arman. (2021). Manajemen Pelayanan Publik Dan Desentralisasi Pemilihan Umum Kepala Daerah (P. Ishak (ed.); 1st ed.). Cahaya Arsh Publisher.
- Datuela, V. (2022). Pengaruh Akuntabilitas Terhadap Kinerja Pegawai Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. Universitas Ichsan Gorontalo.
- Dwiyanto, A. 2018. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM. Yogyakarta.
- Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Bandung : Mandar Maju
- ISRAYANI, L. (2016). Pengaruh Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba. Lala Israyani, July, 1–23.
- Istianto, Bambang. 2019. Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik. STIAMI dan Mitra Wacana Media. Jakarta.
- Kushartiningsih, R. dan Riharjo, I. B. (2021). Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, dan Pengawasan Terhadap Kinerja Pelayanan Publik. Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi, 10(3), 1–18.
- Layn, Ayu Sari, dan Layn, Muh. Ruslam. 2020. Analisis Transparansi Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Leihitu Kabupaten Maluku Tengah. Noken Volume 5(2) Halaman: 73-89.
- Masnia, dkk. 2024. Pengaruh Akuntabilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Didalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Waihaong Kota Ambon. JUPEIS: Jurnal Pendidikan dan Ilmu Sosial, Vol. 3. No. 1 Januari 2024.
- Moenir, H. A. S. (2015). MANAJEMEN PELAYANAN UMUM DI INDONESIA (H. A. . Moenir (ed.); 1st ed.). PT. Bumi Aksara.
- Sakir, M., Arman, Bachtiar, A., & dkk. (2022). ADMINISTRASI PUBLIK (I. Muhammad (ed.); 1st ed.). TANAH AIR BETA.
- Sulaiman, S., Sunarsih, S., & Zain, D. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat. Eksos, 18(2), 105–120. <https://doi.org/10.31573/eksos.v18i2.461>
- Sudarmanto. 2019. Kinerja dan Pengembangan Kompetensi Sumber Daya Manusia. Pustaka Pelajar. Yogyakarta

- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D. Alfabeta: Bandung
- Susliyanti, E. D., & Binawati, E. (2020). Pengaruh Akuntabilitas Keuangan Dan Akuntabilitas Kinerja Terhadap Kepercayaan Dan Kepuasan Masyarakat Atas Penggunaan Dana Desa. EFEKTIF Jurnal Bisnis Dan Ekonomi, 11(1), 1–12.
- Tjiptono, Fandi dan Diana Anastasi. 2017. Total Quality Management. Andi Offset. Yogyakarta.
- Widodo, dkk. 2017. Pembaharuan Otonomi Daerah. APMD Press. Yogyakarta.

HASIL OLAH STATISTIK
AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK (variabel X)

Nomor	1	2	3	4	5	6	Nilai Total
1	3	5	1	4	3	3	19
2	4	4	2	4	4	3	21
3	4	4	4	4	3	4	23
4	5	5	3	5	5	5	28
5	5	4	3	3	4	4	23
6	3	3	2	3	3	3	17
7	3	3	2	3	2	3	16
8	4	4	4	4	3	4	23
9	3	3	2	3	3	3	17
10	4	4	4	4	3	4	23
11	4	4	4	4	4	5	25
12	4	4	4	4	4	4	24
13	1	1	1	3	3	3	12
14	4	4	4	3	4	4	23
15	4	4	4	4	3	4	23
16	3	3	3	3	4	4	20
17	4	4	4	4	4	4	24
18	4	5	5	4	5	4	27
19	3	3	2	3	3	3	17
20	3	3	3	3	3	3	18
21	3	3	3	3	4	4	20
22	4	4	3	3	4	4	22
23	4	4	2	3	4	3	20
24	4	4	1	3	3	3	18
25	4	4	2	3	3	3	19
26	5	5	2	4	4	4	24
27	3	3	2	3	3	2	16
28	4	4	2	4	4	4	22
29	3	3	2	3	3	2	16
30	4	5	2	4	4	4	23
31	3	3	2	3	4	3	18
32	4	4	2	3	4	4	21
33	3	3	2	3	3	3	17
34	3	4	3	4	3	3	20
35	4	4	2	4	4	4	22
36	4	4	2	3	4	4	21
37	4	4	4	4	4	4	24
38	4	4	3	3	3	3	20
39	4	3	3	3	3	3	19

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Pengujian VALIDITAS

Variabel Y = AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
------------------	------------

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.842	6

Pengujian RELIABILITAS**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Squared Multiple Correlation
VAR00001	16.9744	7.762	.713	.720
VAR00002	16.8974	7.621	.692	.763
VAR00003	17.9487	7.576	.480	.346
VAR00004	17.1795	8.835	.635	.559
VAR00005	17.1026	8.621	.584	.457
VAR00006	17.1026	7.884	.753	.643

KEPUASAAN MASYARAKAT (variabel Y)

Nomor	1	2	3	4	5	6	7	8	Nilai Total
1	4	4	4	4	4	3	3	2	28
2	4	4	5	4	4	4	4	4	33
3	4	5	5	4	4	4	4	4	34
4	5	5	5	5	5	5	5	5	40
5	4	4	5	5	4	4	4	3	33
6	3	4	5	3	2	4	3	3	27
7	3	3	5	3	3	4	2	2	25
8	4	5	5	4	4	4	3	3	32

9	4	4	4	3	3	3	2	3	26
10	4	5	5	4	4	3	3	2	30
11	4	5	5	4	4	5	4	4	35
12	4	5	5	4	4	5	4	4	35
13	2	2	3	2	1	2	3	3	18
14	4	5	5	4	4	4	4	4	34
15	4	4	5	4	4	4	4	3	32
16	4	4	4	4	4	4	4	4	32
17	4	4	4	4	4	4	4	4	32
18	5	5	5	5	5	4	4	4	37
19	4	4	4	3	3	3	3	3	27
20	4	4	4	3	3	4	3	3	28
21	3	4	4	4	4	4	4	4	31
22	4	4	4	3	4	5	4	3	31
23	4	4	5	4	3	4	3	4	31
24	4	4	5	4	3	4	3	3	30
25	4	4	5	4	3	4	3	3	30
26	4	4	3	4	3	3	3	3	27
27	3	4	4	3	3	3	4	4	28
28	4	4	5	5	4	4	3	3	32
29	3	4	4	3	3	2	3	2	24
30	3	4	4	3	3	3	4	2	26
31	4	4	3	4	3	3	4	3	28
32	4	4	3	4	4	4	4	3	30
33	4	4	4	4	4	4	3	2	29
34	4	4	4	3	3	4	4	4	30
35	4	4	4	4	4	4	4	4	32
36	4	4	3	4	4	4	4	3	30
37	4	4	4	4	4	4	4	4	32
38	3	4	4	4	4	3	3	4	29
39	3	4	3	4	4	3	3	3	27

UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Pengujian VALIDITAS

Variabel Y = KEPUASAAN MASYARAKAT

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.863	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation
VAR00001	26.3333	11.912	.704	.612

VAR00002	26.0000	11.895	.709	.633
VAR00003	25.8462	12.449	.399	.483
VAR00004	26.3333	11.491	.694	.684
VAR00005	26.5385	10.781	.743	.754
VAR00006	26.3846	11.190	.691	.589
VAR00007	26.6154	12.190	.535	.530
VAR00008	26.8462	11.818	.501	.437

REKAPITULASI NILAI SETIAP VARIABEL

Nomor responden	AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK (variabel X)	KEPUASAAN MASYARAKAT (variabel Y)
1	19	28
2	21	33
3	23	34
4	28	40
5	23	33
6	17	27
7	16	25
8	23	32
9	17	26
10	23	30
11	25	35
12	24	35
13	12	18
14	23	34
15	23	32
16	20	32
17	24	32
18	27	37
19	17	27
20	18	28
21	20	31
22	22	31

23	20	31
24	18	30
25	19	30
26	24	27
27	16	28
28	22	32
29	16	24
30	23	26
31	18	28
32	21	30
33	17	29
34	20	30
35	22	32
36	21	30
37	24	32
38	20	29
39	19	27

AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK (variabel X)
Frequency Table

nomor 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	2.6	2.6	2.6
	3.00	13	33.3	33.3	35.9
	4.00	22	56.4	56.4	92.3
	5.00	3	7.7	7.7	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

nomor 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	2.6	2.6	2.6
	3.00	12	30.8	30.8	33.3
	4.00	21	53.8	53.8	87.2
	5.00	5	12.8	12.8	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

nomor 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	3	7.7	7.7	7.7
	2.00	17	43.6	43.6	51.3
	3.00	9	23.1	23.1	74.4
	4.00	9	23.1	23.1	97.4
	5.00	1	2.6	2.6	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

nomor 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	22	56.4	56.4	56.4
	4.00	16	41.0	41.0	97.4
	5.00	1	2.6	2.6	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

nomor 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	3	7.7	2.6	2.6
	3.00	18	46.2	46.2	48.7
	4.00	16	41.0	46.2	94.9
	5.00	2	5.1	5.1	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

nomor 6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	5.1	5.1	5.1
	3.00	10	25.6	41.0	46.2
	4.00	25	64.1	48.7	94.9
	5.00	2	5.1	5.1	100.0

nomor 6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	5.1	5.1	5.1
	3.00	10	25.6	41.0	46.2
	4.00	25	64.1	48.7	94.9
	5.00	2	5.1	5.1	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

KEPUASAAN MASYARAKAT (variabel Y)
Frequency Table

nomor 1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	2.6	2.6	2.6
	3.00	8	20.5	20.5	23.1
	4.00	28	71.8	71.8	94.9
	5.00	2	5.1	5.1	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

nomor 2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	2.6	2.6	2.6
	3.00	1	2.6	2.6	5.1
	4.00	29	74.4	74.4	79.5
	5.00	8	20.5	20.5	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

nomor 3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3.00	6	15.4	15.4	15.4
	4.00	16	41.0	41.0	56.4
	5.00	17	43.6	43.6	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

nomor 4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	1	2.6	2.6	2.6
	3.00	10	25.6	25.6	28.2
	4.00	24	61.5	61.5	89.7
	5.00	4	10.3	10.3	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

nomor 5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1.00	1	2.6	2.6	2.6
	2.00	1	2.6	2.6	5.1
	3.00	13	33.3	33.3	38.5
	4.00	22	56.4	56.4	94.9
	5.00	2	5.1	5.1	100.0
	Total	39	100.0	100.0	

nomor 6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2.00	2	5.1	5.1	5.1
	3.00	10	25.6	25.6	30.8

4.00	23	59.0	59.0	89.7
5.00	4	10.3	10.3	100.0
Total	39	100.0	100.0	

nomor 7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	2	5.1	5.1	5.1
3.00	16	41.0	41.0	46.2
4.00	20	51.3	51.3	97.4
5.00	1	2.6	2.6	100.0
Total	39	100.0	100.0	

nomor 8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2.00	6	15.4	15.4	15.4
3.00	17	43.6	43.6	59.0
4.00	15	38.5	38.5	97.4
5.00	1	2.6	2.6	100.0
Total	39	100.0	100.0	

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Kepuasan masyarakat (variabel Y)	30.1282	3.87420	39
Akuntabilitas pelayanan publik (variabel X)	20.6410	3.35204	39

Correlations

		Kepuasan masyarakat (variabel Y)	Akuntabilitas pelayanan publik (variabel X)
Pearson Correlation	Kepuasan masyarakat (variabel Y)	1.000	.841
	Akuntabilitas pelayanan publik (variabel X)	.841	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan masyarakat (variabel Y)	.	.000
	Akuntabilitas pelayanan publik (variabel X)	.000	.
N	Kepuasan masyarakat (variabel Y)	39	39
	Akuntabilitas pelayanan publik (variabel X)	39	39

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.841 ^a	.707	.699	2.12702

a. Predictors: (Constant), Akuntabilitas pelayanan publik (variabel X)

b. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat (variabel Y)

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	402.963	1	402.963	89.068	.000 ^a
Residual	167.396	37	4.524		
Total	570.359	38			

a. Predictors: (Constant), Akuntabilitas pelayanan publik (variabel X)

b. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat (variabel Y)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10.076	2.152		4.682	.000
	Akuntabilitas pelayanan publik (variabel X)	.971	.103	.841	9.438	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan masyarakat (variabel Y)

Kuisisioner “PENGARUH AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAAN MASYARAKAT” (Studi di Kelurahan Pulubala)

Saya Nabila Salsa Mahieu sebagai peneliti mengharapkan kesediaan para responden untuk mengisi jawaban pertanyaan di kuisisioner ini dengan jujur dan benar. Data responden dijamin aman kerahasiaannya dan hanya akan digunakan untuk penelitian semata atas kesediaan responden untuk mengisi kuisisioner ini saya ucapkan terima kasih.

IDENTITAS RESPONDEN

Nama:

Jenis Kelamin: 1. Laki-laki

2. Perempuan

Umur: 1. 17-25

2. 26-35

3. 36-55

4. > 56

Pendidikan: 1. SMP

4. S1 (Sarjana)

2. SMA

5. S2 (Magister)

3. D2/D3

6. S3 (Doktor)

Pekerjaan: 1. PNS

4. Swasta

2. TNI

5. Wirausaha

3. POLRI

6. Lainnya

PETUNJUK PENGISIAN ANGKET

1. Bacalah sejumlah pernyataan di bawah ini dengan teliti.
2. Anda dimohon untuk memberikan penilaian mengenai pengaruh penerapan sistem keuangan dan sistem pengendalian intern terhadap akuntabilitas pengelolaan dana desa.
3. Anda dimohon untuk memberikan jawaban sesuai dengan keadaan Anda secara objektif dengan memberi tanda silang (X) pada salah satu kriteria untuk setiap pernyataan yang menurut Anda paling tepat.

4. Skor yang diberikan tidak mengandung nilai jawaban benar-salah melainkan menunjukkan kesesuaian penilaian Anda terhadap isi setiap pernyataan.
 5. Pilihan jawaban yang tersedia adalah:
 SS = apabila Anda merasa Sangat Setuju
 S = apabila Anda merasa Setuju
 R = apabila Anda merasa Ragu-ragu
 TS = apabila Anda merasa Tidak Setuju
 STS = apabila Anda merasa Sangat Tidak Setuju
 6. Dimohon dalam memberikan penilaian tidak ada pernyataan yang terlewatkan.
 7. Hasil penelitian ini hanya untuk kepentingan akademis saja. Identitas dari Anda akan dirahasiakan dan hanya diketahui oleh peneliti. Hasil penilaian ini tidak akan ada pengaruhnya terhadap status Anda sebagai seorang mahasiswa yang sedang menulis proposal saat ini.
- a. Skor 5 = Sangat setuju
 - b. Skor 4 = Setuju
 - c. Skor 3 = Ragu-ragu
 - d. Skor 2 = Tidak setuju
 - e. Skor 1 = Sangat tidak setuju

KUESIONER PENELITIAN:

AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK (variabel X)

Pertanyaan	SS	S	R	TS	STS
1 Aparatur kelurahan mempunyai ketelitian kerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat					
2 Aparatur kelurahan mempunyai kedisiplinan yang tinggi dalam bekerja					
3 Biaya pelayanan dipungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan					
4 Pengaduan masyarakat yang terkait dengan penyimpangan biaya pelayanan publik, ditangani oleh petugas yang ditunjuk berdasarkan surat penugasan dari pejabat yang berwenang					
5 Persyaratan teknis sangat jelas dari segi kualitas dan keabsahan produk pelayanan					
6 Produk pelayanan diterima masyarakat dengan benar					

KEPUASAAN MASYARAKAT (variabel Y)

Pertanyaan	SS	S	R	TS	STS
1 Prosedur pelayanan yang diberikan aparatur kelurahan sangat mudah dan tidak berbelit-belit					
2 Ada kejelasan yang diberikan aparatur kelurahan dalam hal persyaratan administratif pelayanan publik					
3 Aparatur kelurahan pemberi pelayanan memiliki atribut kantor sehingga mudah dikenali					
4 Aparatur kelurahan pemberi pelayanan memiliki disiplin, serta memberikan pelayanan dengan sepenuh hati					
5 Aparatur kelurahan bertanggung jawab atas					

	penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan tugasnya					
6	Aparatur kelurahan yang memberi pelayanan memiliki pemahaman yang luas tentang bidang tugasnya					
7	Aparatur kelurahan dapat menyelesaikan permasalahan kerja yang timbul dalam pelaksanaan tugasnya					
8	Produk pelayanan publik yang diberikan aparatur kelurahan kepada masyarakat sangat akurat dan sah					

Terima kasih atas jawaban bapak ibu



Similarity Report ID: oid:25211:58076654

PAPER NAME

SKRIPSI NABILA MAHIEU.docx

AUTHOR

NABILA SALSA MAHIEU

WORD COUNT

8272 Words

CHARACTER COUNT

61065 Characters

PAGE COUNT

50 Pages

FILE SIZE

129.7KB

SUBMISSION DATE

Apr 23, 2024 7:49 AM GMT+7

REPORT DATE

Apr 23, 2024 7:50 AM GMT+7

● 11% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 11% Internet database
- 3% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 1% Submitted Works database

● Excluded from Similarity Report

- Bibliographic material
- Quoted material
- Cited material
- Small Matches (Less than 30 words)

Summary



Similarity Report ID: oid:25211:58076654

● 11% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 11% Internet database
- 3% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 1% Submitted Works database

TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	ejurnal.unisan.ac.id Internet	2%
2	123dok.com Internet	2%
3	journal.stieamkop.ac.id Internet	2%
4	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet	1%
5	repository.uinbanten.ac.id Internet	1%
6	repository.unej.ac.id Internet	<1%
7	scribd.com Internet	<1%
8	jurnal.jomparnd.com Internet	<1%



Similarity Report ID: old:25211:58076654



journal.unhas.ac.id

Internet

<1%

Sources overview



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
LEMBAGA PENELITIAN**

Kampus Unisan Gorontalo Lt.3 - Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Kota Gorontalo
Telp: (0435) 8724466, 829975 E-Mail: lembagapenelitian@unisan.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : 4855/SK/LEMLIT-UNISAN/GTO/XI/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Rahmisyari, ST.,SE.,MM
NIDN : 0929117202
Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

Menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : Nabila Salasa Mahieu
NIM : S2120002
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Judul Penelitian : PENGARUH AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR
KELURAHAN PULUBALA KECAMATAN KOTA
TENGAH KOTA GORONTALO

Adalah benar telah melakukan pengambilan data penelitian dalam rangka Penyusunan
Proposal/Skripsi pada LURAH PULUBALA.

Gorontalo, 24 November 2023

Dr. Rahmisyari, ST.,SE.,MM
NIDN 0929117202



PEMERINTAH KOTA GORONTALO
KECAMATAN KOTA TENGAH
KELURAHAN PULUBALA

Jl. Selayar No. 20 telp. 0435 - 829946

Nomor : 100/Pem-Plbl/ /VI/2024
 Lamp : -
 Perihal : Rekomendasi Izin Penelitian

Kepada Yth,
 Dekan Bidang Akademik Fakultas Ilmu
 Sosial Ilmu Poliik Gorontalo
 Di -
 Gorontalo

Berdasarkan Surat dari Universitas Ichsan Gorontalo Fakultas Ilmu Sosial Ilmu
 Poliik Gorontalo Nomor : 4855 / SK LEMLIT-UNISAN / GTO / XI / 2023 Tanggal
 24 November 2023 Perihal Rekomendasi Melakukan Penelitian, maka mahasiswa
 dibawah ini :

Nama : **NABILA SALSABILA MAHIEU**
 NIM : S2120002
 Judul : "PENGARUH AKUNTABILITAS PELAYANAN
 PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
 DI KANTOR KELURAHAN PULUBALA
 KECAMATAN KOTA TENGAH KOA GORONTALO"

Diterima/diberikan izin untuk melakukan penelitian dengan judul
 "PENGARUH AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP
 KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR KELURAHAN PULUBALA
 KECAMATAN KOTA TENGAH KOA GORONTALO", dan telah melakukan
 Penelitian dari tanggal 25 November 2023 s/d 25 Januari 2024.

Demikian surat Rekomendasi ini dikeluarkan untuk dipergunakan sebagaimana
 mestinya.

Gorontalo, 19 Juni 2024



SUMITRO TALIB HUSAIN, S.Sos, MH
 NIP. 196804062005011013

Tembusan :

1. Yth. Walikota Gorontalo (Sebagai Laporan)
2. Yth. Camat Kota Tengah Kota Gorontalo
3. Yang Bersangkutan
4. *Arsip.*



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/0/2001

Jln. Achmad Nadjamuddin No. 17 Telp (0435) 829975 Fax (0435)829976 Gorontalo

SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI

Nomor : 076/FISIP-UNISAN/S-BP/VI/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Purwanto, S.IP.,M.Si
NIDN : 0926096601
Jabatan : Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menerangkan bahwa :


Nama Mahasiswa : NABILA SALSA MAHIEU
NIM : S2120002
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial & Ilmu Politik
Judul Skripsi : Pengaruh Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Pulubala Kecamatan Kota Tengah Gorontalo

Sesuai hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi Turnitin untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil *Similarity* sebesar 11% berdasarkan Peraturan Rektor No. 32 Tahun 2019 tentang Pendeteksian Plagiat pada Setiap Karya Ilmiah di Lingkungan Universitas Ichsan Gorontalo dan persyaratan pemberian surat rekomendasi verifikasi calon wisudawan dari LLDIKTI Wil. XVI, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 30%, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan **BEBAS PLAGIASI** dan layak untuk diujikan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gorontalo, 15 Juni 2024

Mengetahui
Dekan,


Dr. Mochammad Sakir, S.Sos.,S.I.Pem.,M.Si
NIDN. 0913027101

Tim Verifikasi,


Purwanto, S.IP.,M.Si
NIDN. 0926096601

Terlampir :
Hasil Pengecekan Turnitin
DF

BIODATA MAHASISWA

I. IDENTITAS PRIBADI

Nama Lengkap : Nabila Salsa Mahieu

Nim : S2120002

Tempat/Tanggal Lahir : Gorontalo, 23 Oktober 2001

Alamat : Jl. Pinang Tengah, Kelurahan
Pulubala, Kecamatan Kota Tengah.

Fakultas/Prodi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik /
Ilmu Pemerintahan

Jenjang : S1

Judul Skripsi : Pengaruh Akuntabilitas Pelayanan
Publik terhadap Kepuasan
Masyarakat di Kantor Kelurahan
Pulubala Kecamatan Kota Tengah
Gorontalo.

Nomor Handphone : 082293919306



II. LATAR BELAKANG PENDIDIKAN

SD : Tamat Tahun 2013

SMP : Tamat Tahun 2016

SMA : Tamat Tahun 2019

Perguruan Tinggi : Universitas Ichsan Gorontalo