

PENGARUH TRANSPARANSI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI SISTEM ADMINISTRASI MANUNGAL SATU ATAP KOTA GORONTALO

Oleh :

PUTRI HAPSARI MAMULA S2118132

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian
guna memperoleh gelar Sarjana



**PROGRAM SARJANA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN
ILMU POLITIK PROGRAM STUDI ILMU
PEMERINTAHAN UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
2022**

HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PEMBIMBING
PENGARUH TRANSPARANSI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK DI SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP
KOTA GORONTALO

Oleh:

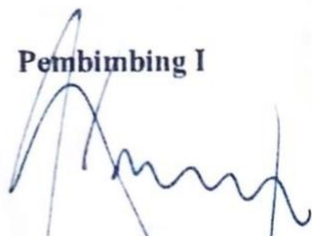
PUTRI HAPSARI MAMULA
S2118132

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian
Guna memperoleh Gelar Sarjana
Dan telah disetujui oleh tim pembimbing.
Gorontalo,.....2022

Menyetujui

Pembimbing I

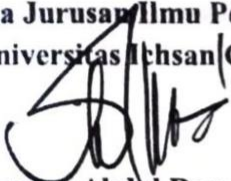

Dr. Fatmah M. Ngabito, S.IP., M.Si
NIDN: 09271283801

Pembimbing II


Balada Raf, S.IP., M.Si
NIDN: 0927076704

Mengetahui

Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan
Universitas Ihsan Gorontalo


Darmawaty Abdul Razak, S.IP., M.AP
NIDN: 09240767013

HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PENGUJI
PENGARUH TRANSPARANSI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PUBLIK DI SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP
KOTA GORONTALO

Oleh:

PUTRI HAPSARI MAMULA
S2118132

Telah Dipertahankan Dihadapan Penguji

Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

Universitas Ichsan Gorontalo

1. **Dr. Fatmah M. Ngabito S.IP.,M.Si**

2. **Balada Raf S.IP.,M.Si**

3. **Dr. Arman S.Sos.,M.Si**

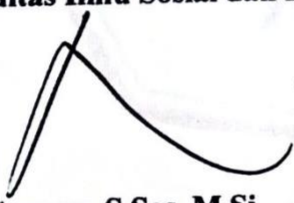
4. **Darmawaty Abdul Razak,S.IP.,M.AP**

5. **Sandi Prahara ST.,M.Si**

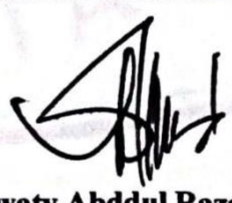
.....
.....
.....
.....
.....

Mengetahui

Dekan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


Dr. Arman, S.Sos.,M.Si
NIDN: 0913078602

Ketua Program Studi
Ilmu Pemerintahan


Darmawaty Abddul Razak,S.IP.,M.AP
NIDN: 0924076701

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik (sarjana) baik di Universitas Ichsan Gorontalo maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sangsi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sangsi lainnya sesuai norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Gorontalo, Mei 2022
Yang Membuat Pernyataan



Putri Hapsari Mamula
S2118132

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

"Boleh jadi kamu membenci sesuatu padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi pula kamu menyukai sesuatu padahal ia amat buruk bagimu, Allah mengetahui sedang kamu tidak mengetahui"
(QS Al Baqarah: 216)

"Jangan menjelaskan tentang dirimu kepada siapapun, karena yang menyukaimu tidak butuh itu. Dan yang membencimu tidak percaya itu"
(Ali bin Abi Thalib)

"Kerjakanlah urusan duniamu seakan-akan kamu hidup selamanya dan laksanakan urusan akhiratmu seakan-akan kamu akan mati besok"
(HR. Ibnu Asakir)

PERSEMBAHAN:

1. Sujud syukur kusembembahkan kepadaMu Ya Allah, Tuhan Yang Maha Agung dan Maha Tinggi. Atas takdirmu saya bisa menjadi hamba yang berpikir, berilmu, beriman dan bersabar. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal untuk masa depanku, dalam meraih cita-cita saya.
2. Dengan ini saya persembahkan karya ini untuk, Ibu (Asna Mointi) Terima kasih atas limpahan doa yang tak berkesudahan, serta segala hal yang telah ibu lakukan, semua yang terbaik. Lalu teruntuk Ayah (Ismanto Mamuala) terima

kasih atas kasih sayang yang berlimpah dari mulai saya lahir hingga saya sudah sebesar ini.

3. Terima kasih untuk kakak-kakak saya yang luar biasa (Ariyanto Mamula dan Andriyaldi Mamula) dalam memberi dukungan dan doa yang tanpa henti. Kakak-kakak yang selama ini sudah menjadi saudara sekaligus sahabat bagi saya.
4. Terima kasih yang tak terhingga untuk para dosen pembimbing. Bapak/ibu yang dengan sabar membimbing saya selama proses penyusunan skripsi. Terima kasih juga untuk semua pihak yang mendukung keberhasilan skripsi saya yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu.
5. Terima kasih untuk semua pihak yang tidak saya sebutkan, terima kasih atas semuanya. Semoga Tuhan senantiasa membalas setiap kebaikan kalian. Serta kehidupan kalian semua juga dimudahkan dan diberkahi selalu oleh Allah SWT.

ABSTRACT

PUTRI HAPSARI MAMULA. S2118132. THE EFFECT OF TRANSPARENCY ON THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN THE ONE-STOP ADMINISTRATION SYSTEM OF GORONTALO CITY

This study aims to find the effect of transparency on the quality of public services in the One-Stop Administration System of Gorontalo City. This study employs a quantitative method. The population in this study covers people of Gorontalo city receiving services at the office of the One-Stop Administration System, totaling 30 people. This study explains that transparency affects the quality of public services in the One-Stop Administration System of Gorontalo City by 63.8%.

Keywords: transparency, public service

ABSTRAK

PUTRI HAPSARI MAMULA. S2118132. PENGARUH TRANSPARANSI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP KOTA GORONTALO

Penelitian ini bertujuan: untuk mengetahui pengaruh transparansi terhadap kualitas pelayanan publik di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kota Gorontalo. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat kota Gorontalo yang pernah menerima pelayanan di Kantor SAMSAT berjumlah 30 orang. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa: Pengaruh transparansi terhadap kualitas pelayanan publik di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kota Gorontalo sebesar 63,8%.

Kata Kunci: transparansi, pelayanan publik

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul, **Pengaruh Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Samsat Kota Gorontalo**, sesuai dengan yang direncanakan. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapat gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan pada Universitas Ichsan Gorontalo. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, Skripsi ini tidak dapat penulis selesaikan. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada:

Ibu Dra. Hj. Juriko Abdussamad, M.Si, selaku Ketua Yayasan Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (YPIPT) Ichsan Gorontalo. Bapak Dr. Abdul Gaffar La Tjokke, M.Si, selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo. Bapak Dr. Arman, S.Sos.,M.Si, selaku Dekan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Ibu Darmawaty Abd Razak, S.IP.,M.AP, selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan. Ibu Dr. Fatmah Ngabito, M.Si, selaku Pembimbing I, yang telah membimbing penulis selama mengerjakan skripsi. Bapak Balada Raf, S.Sos.,M.Si, selaku Pembimbing II, yang telah membimbing penulis selama mengerjakan skripsi ini.

Bapak dan Ibu Dosen yang telah mendidik dan membimbing penulis dalam mengerjakan skripsi ini. Ucapan terima kasih kepada kedua orang tua dan keluarga yang telah membantu/mendukung penulis selama ini. Semua yang telah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini.

Saran dan kritik, penulis harapkan dari dewan penguji dan semua pihak untuk penyempurnaan penulisan skripsi lebih lanjut. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Gorontalo, Mei 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

Halaman Pengesahan Komisi Pembimbing	ii
Halaman Pengesahan Komisi Penguji	iii
Pernyataan	iv
Motto dan Persembahan.....	v
Abstract	vii
Abstrak	viii
Kata Pengantar.....	ix
Daftar Isi	xi

Daftar Tabel	viv
.....	xiii
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	5
1.3.1 Maksud Penelitian	5
1.3.2 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	5
1.4.2 Manfaat Praktis.....	6
1.4.3 Manfaat Untuk Lokasi Penelitian	6
1.4.4 Manfaat Bagi Peneliti	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Konsep Transparansi.....	6
2.2 Transparansi Dalam Pelayanan Publik	8
2.3 Prinsip Transparansi	10
2.4 Indikator Transparansi	12
2.5 Konsep Pelayanan Publik	12
2.6 Prinsip-prinsip dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik	17
2.7 Kerangka Pikir	19
2.8 Hipotesis	20
BAB III OBYEK DAN METODE PENELITIAN	21
3.1 Obyek Penelitian.....	21
3.2 Metode Penelitian	21
3.3 Operasional Variabel Penelitian	22
3.4 Populasi dan Sampel.....	26
3.4.1 Populasi.....	26
3.4.2 Sampel	26
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	27

3.6 Prosedur Penelitian	27
3.6.1 Uji Validitas	27
3.6.2 Uji Reliabilitas	29
3.7 Metode Analisis Data.....	30
3.7.1 Rancangan Pengujian Hipotesis	30
3.7.2 Pengujian Hipotesis	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	32
4.1.1 Uraian Tugas Dan Fungsi	32
4.2 Hasil Penelitian	36
4.2.1 Deskripsi Variabel Transparansi.....	37
4.2.2 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Publik	42
4.2.3 Uji Validitas Dan Reliabilitas	47
4.2.4 Analisis Regresi Sederhana	50
BAB V PENUTUP	53
5.1 Kesimpulan	53
5.2 Saran	54

BAB I PENDAHULUAN

DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasional Variabel X dan Y	23
Tabel 3.2 Bobot Nilai Variabel	26
Tabel 3.3 Interpretasi Koefisien Korelasi	29
Tabel 4.1 Distribusi Pendapat Responden Tentang Informasi Tentang Tanggung Jawab Disediakan Secara Terbuka	38
Tabel 4.2 Distribusi Pendapat Responden Tentang Prosedur Mekanisme Pengaduan Mengenai Pelanggaran Peraturan Seperti Permintaan Untuk Membayar Suap Disediakan Secara Terbuka	39
Tabel 4.3 Distribusi Pendapat Responden Tentang Masyarakat Mendapatkan Akses Informasi Yang Mudah Tentang Hal Apapun Yang Menyangkut Dengan Kepengurusan Di Samsat Kota Gorontalo	40
Tabel 4.4 Distribusi Pendapat Responden Tentang Samsat Kota Gorontalo Memberikan Media Akses Informasi Tanpa Harus Mendatangi Ke Kantor Yaitu	

Dengan Adanya Informasi Di Media Massa	41
Tabel 4.5 Distribusi Pendapat Responden Tentang Samsat Kota Gorontalo Memberikan Media Akses Informasi Tanpa Harus Mendatangi Ke Kantor Yaitu Dengan Adanya Informasi Di Lembaga Non Pemerintah	42
Tabel 4.6 Distribusi Pendapat Responden Tentang Pegawai Memberikan Pelayanan Dengan Akurat Dan Andal	43
Tabel 4.7 Distribusi Pendapat Responden Tentang Pegawai Memberikan Pelayanan Dengan Cepat	44
Tabel 4.8 Distribusi Pendapat Responden Tentang Pegawai Membantu Pelanggan Yang Mengalami Kendala.....	45
Tabel 4.9 Distribusi Pendapat Responden Tentang Pegawai Sigap Dan Sopan Memberikan Pelayanan Meskipun Dalam Jumlah Pelanggan Yang Dilayani Sangat Banyak.....	46
Tabel 4.10 Distribusi Pendapat Responden Tentang Pegawai Memedulikan Kondisi Pelanggan Dengan Memberikan Perhatian Misalnya Memberikan Tempat Duduk Bagi Pelanggan Yang Sudah Lansia	47
Tabel 4.11 Distribusi Pendapat Responden Tentang Pegawai Memberikan Pelayanan Tanpa Memandangi Penampilan, Fisik, Dan Peralatan Yang Dibawa Oleh Pelanggan	48
Tabel 4.12 Uji Validitas Variabel Transparansi (X)	49
Tabel 4.13 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y)	50
Tabel 4.14 Uji Reliabilitas Variabel Transparansi (X)	51
Tabel 4.15 Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y)	51

Tabel 4.16 Hasil Analisis Regresi Sederhana.....	52
Tabel 4.17 Hasil Analisis Regresi Sederhana.....	53
Tabel 4.18 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	53

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atau badan tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat guna mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting, karena selalu berhubungan dengan banyak orang, yang memiliki berbagai kepentingan dan tujuan. Jika pelayanan publik dilakukan oleh pemerintah, maka organisasi birokrasi pemerintah merupakan organisasi yang berada paling depan dan terkait dengan pelayanan publik. Dalam ilmu pemerintahan, Ndraha (2000:7) mengemukakan bahwa sebagai unit kerja publik, pemerintah bekerja untuk memenuhi (memproduksi, mentransfer, mendistribusikan) dan melindungi kebutuhan, kepentingan dan tuntutan mereka yang diatur sebagai konsumen dan berdaulat (*sovereign*) untuk pelayanan public dan masyarakat dalam hubungan pemerintahan.

Dalam praktiknya, pelayanan publik masih ditemukan pada pelayanan yang masih kurang signifikan, pelayanan yang membutuhkan waktu yang lama dalam mengurus perpajakan maupun yang lainnya. Serta masih mementingkan keluarga atau kerabat dalam melaksanakan pelayanan. Untuk mengatasi kondisi tersebut, perlu dilakukan upaya peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkelanjutan guna mewujudkan pelayanan publik yang optimal. Salah satu upaya

pemerintah adalah menerapkan prinsip-prinsip *good governance* (pemerintahan yang baik) yang paling mendasar, yaitu akuntabilitas dan transparansi. United Nation Development Program (Iwan Hermansyah, Rani Rahman, Maman Suherman: 2018) mengungkapkan bahwa tanpa transparansi tidak akan ada akuntabilitas, tanpa akuntabilitas transparansi tidak akan berarti apa-apa, transparansi merupakan syarat terlaksananya prinsip akuntabilitas, walaupun secara normatif prinsip ini sejajar

Penyelenggaraan *good governance* merupakan prasyarat utama untuk mewujudkan aspirasi masyarakat untuk mencapai tujuan dan cita-cita berbangsa dan bernegara. Dalam konteks ini, perlu dikembangkan dan dilaksanakan sistem akuntabilitas pemerintahan yang tepat, jelas dan nyata agar penyelenggaraan pemerintahan dapat berjalan dengan efisien, efektif dan bertanggung jawab serta bebas dari KKN. Menurut Sedarmayanti, perlu juga diperhatikan adanya mekanisme pengaturan akuntabilitas di setiap instansi pemerintah dan penguatan peran dan kapasitas parlemen serta tersedianya akses informasi yang sama bagi masyarakat luas.

Pelayanan publik merupakan hak setiap masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemberi pelayanan (birokrat) oleh karena itu pelayanan harus berfungsi sebagai suatu sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Fenomena pelayanan publik oleh birokrasi penuh dengan masalah, misalnya prosedur pelayanan yang berbelit-belit, ketidakpastian waktu yang menyebabkan pelayanan dianggap sulit dan membosankan bagi masyarakat. Hal ini menyebabkan ketidakpercayaan terhadap penyedia layanan dalam hal ini birokrasi sehingga masyarakat mencari cara alternatif untuk mendapatkan layanan dengan cara tertentu yaitu dengan memberikan biaya

tambahan. Dalam pemberian pelayanan publik, selain permasalahan di atas juga tentang bagaimana pelayanan yang diterima masyarakat seringkali lambat yang memakan waktu lama. Sebaliknya, penyedia layanan memanfaatkan situasi ini untuk memenuhi kepentingan dan kebutuhan pribadi mereka, yang pada gilirannya memperburuk kinerja badan public, (Sarundajang, 2012:222).

Kondisi ini nampaknya terjadi di kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) sebagai lembaga yang bertugas memberikan pelayanan administrasi kendaraan bermotor kepada masyarakat atau mendekatkan kebutuhan masyarakat khususnya yang memiliki kendaraan roda dua atau roda empat. SAMSAT berupaya memenuhi kepuasan wajib pajak dengan memberikan pelayanan pendaftaran kendaraan bermotor baru, pendaftaran pengesahan (Surat Tanda Nomor Kendaraan STNK satu tahun, dan perpanjangan STNK lima tahun.

Samsat atau Sistem Administrasi Terpadu Satu Atap adalah rangkaian kegiatan dalam pelaksanaan Pendaftaran dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (Regiden Ranmor), Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), dan Pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas (SWDKLL) dan angkutan jalan secara terpadu dan terkoordinasi di kantor bersama Samsat. Sebagai organisasi yang berhubungan dengan publik, maka diperlukan keterbukaan informasi yang dapat diakses oleh publik atau yang lebih dikenal dengan transparansi. Transparansi sendiri berarti keterbukaan dalam proses perencanaan, penyusunan, pelaksanaan anggaran.

Menurut Standar Akuntansi Pemerintahan dalam Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2005, transparansi adalah memberikan informasi keuangan yang terbuka dan jujur kepada publik berdasarkan pertimbangan bahwa publik berhak mengetahui secara terbuka dan menyeluruh tanggung jawab pemerintah dalam mengelola sumber daya yang dipercayai dan ketaatannya pada hukum dan peraturan perundangundangan. Transparansi bertujuan untuk membangun rasa saling percaya antara pemerintah dan masyarakat dimana pemerintah harus memberikan informasi yang akurat kepada masyarakat yang membutuhkan.

Meskipun transparansi selalu memberikan informasi yang terbuka dan jujur kepada publik, atau pengguna layanan masih ditemukan dalam bentuk permintaan untuk pembayaran, hal ini bisa terjadi karena masyarakat belum sepenuhnya memahami fungsi dan tujuan transparansi sendiri. Hal ini menimbulkan pertanyaan apakah pelayanan di Samsat atau Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap sudah sesuai dengan salah satu prinsip *good governance*, yaitu transparansi atau tidak, pada kenyataannya meskipun instansi ini secara umum telah berupaya melakukan pelayanan secara baik, namun masih terdapat hal hal yang perlu ditingkatkan dan diperbaiki bentuk proses layanannya terutama yang berhubungan dengan kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara akurat, memberikan pelayanan secara cepat, pengetahuan dan kesopanan keterampilan yang dimiliki pegawai, kepedulian yang tinggi kepada penerima layanan, serta dukungan fasilitas dan sarana penunjang guna mendukung kualitas pelayanan.

Berdasarkan uraian masalah diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan

penelitian dengan judul **“PENGARUH TRANSPARANSI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI SISTEM ADMINISTRASI MANUNNGAL SATU ATAP KOTA GORONTALO”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

Seberapa besar pengaruh transparansi terhadap kualitas pelayanan publik di Samsat Kota Gorontalo.

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

1.3.1 Maksud Penelitian

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui pengaruh transparansi terhadap kualitas pelayanan publik di Samsat Kota Gorontalo.

1.3.2 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh transparansi terhadap kualitas pelayanan publik di Samsat Kota Gorontalo.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan konsep dan teori tentang Transparansi dan Pelayanan Publik.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai acuan dalam menangani isu-isu tentang Transparansi dan Pelayanan Publik.

1.4.3 Manfaat Untuk Lokasi Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pembandingan bagi Samsat dalam melihat permasalahan.

1.4.4 Manfaat Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran atau informasi bagi peneliti tentang penerapan konsep transparansi yang diterima dalam perkuliahan dan dapat dijadikan acuan bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti pengaruh transparansi terhadap kualitas pelayanan publik.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Transparansi

Coryanata (2007) mengatakan bahwa transparansi didasarkan pada arus informasi yang bebas, bahwa semua proses, lembaga, dan informasi pemerintah harus dapat diakses oleh pihak yang berkepentingan, dan bahwa informasi yang tersedia harus

cukup untuk dipahami dan diverifikasi. Anggaran yang disusun oleh manajemen bersifat transparan jika memenuhi kriteria sebagai berikut:

- 1) Ada pengumuman kebijakan anggaran.
- 2) Dokumen anggaran tersedia dan mudah diakses.
- 3) Laporan pertanggungjawaban yang tepat waktu tersedia.
- 4) Suara/saran rakyat diakomodasi.
- 5) Ada sistem untuk memberikan informasi kepada publik.

Annisaningrum (2010:2), transparansi adalah memberikan informasi keuangan yang terbuka dan jujur kepada publik berdasarkan pertimbangan bahwa publik berhak mengetahui secara terbuka dan menyeluruh tanggung jawab pemerintah dalam mengelola sumber daya yang dipercayakan kepadanya dan kepatuhannya terhadap peraturan perundang-undangan. Penyelenggaraan pemerintahan yang transparan memiliki kriteria sebagai berikut:

- 1) Adanya akuntabilitas terbuka.
- 2) Adanya aksesibilitas ke laporan keuangan.
- 3) Adanya publikasi laporan keuangan, hak untuk mengetahui hasil audit dan tersedianya informasi kinerja.

Mengenai koherensi transparansi pemerintah memiliki keduanya sebagai kesempatan untuk berkomunikasi dengan publik dan menjelaskan berbagai informasi yang relevan, sebagai audiens untuk berbagai hal untuk melaksanakan semua ini, media membutuhkan kebebasan pers, sehingga media dengan kebebasan pers bebas dari

pemerintah intervensi dan pengaruh kepentingan bisnis (Wiranto, 2012). Dengan keterbukaan ini maka konsekuensinya akan ada yang berlebihan dari masyarakat, untuk itu harus ada pembatasan terhadap keterbukaan itu sendiri, dimana pemerintah harus pandai informasi kinerja yang akan digunakan dari kontrol aparatur publik mengenai informasi tersebut kepada dipublikasikan, informasi apa yang dapat dipublikasikan dan kepada siapa informasi tersebut dapat dipublikasikan. Hal ini harus dilakukan agar tidak semua informasi menjadi publik. Ada hal-hal yang membuat informasi tersebut tidak diketahui publik.

2.2 Transparansi Dalam Pelayanan Publik

Transparansi atau keterbukaan diharapkan menjadi hal penting untuk mudah, murah, sederhana cepat di mengenti oleh siapa saja, yang membutuhkan layanan. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima kebutuhan pelayanan dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto dan Winarsih, 2005). Jadi secara konseptual, transparansi penyelenggaraan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan serta pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan yang terbuka, mudah, dan efisien.

Dalam konsep *good governance* dalam hal ini ada 3 aktor yang berperan, yaitu pemerintah, dunia usaha, dan masyarakat antara lain berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik (Pamudji, 2000), Zeithaml dan Berry (2001) bahwa pelayanan publik harus dilakukan oleh birokrasi pemerintah dengan sebaikbaiknya,

transparan, dan akuntabel agar tidak merugikan warga negara yang dilayani. Pelayanan publik yang transparan merupakan salah satu prinsip dalam mewujudkan pemerintahan yang baik.

Di Indonesia, penyelenggaraan pelayanan publik pada umumnya didasarkan pada falsafah UUD 1945 dan UU No. 32 Tahun 2004. Khusus untuk kebijakan transparansi penyelenggaraan pelayanan publik, dijelaskan dalam Kep. Menpan RI No. KEP/26/M.PAN/2/2004. Maksud dari keputusan ini adalah sebagai acuan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas transparansi pelayanan yang meliputi pelaksanaan prosedur, persyaratan teknis dan administrasi, biaya, waktu, akta/pengangkatan, motto pelayanan, lokasi, standar pelayanan, informasi, serta berwenang dan bertanggung jawab atas dan menyelenggarakan pelayanan publik. Tujuannya untuk memberikan kejelasan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik dalam menyelenggarakan pelayanan publik agar berkualitas dan sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat.

Transparansi merupakan salah satu proses tindakan kegiatan pelayanan kepada masyarakat, demi terwujudnya proses penyelggaran pemerintahan yang bersih dan berwibawa. Transparansi dibangun dalam bentuk arus informasi yang bebas, dalam hal menyampaikan pendapat maupun opini yang disusun secara baik dan benar tentunya dapat memiliki nilai yang bermanfaat dan mewujudkan konsep demokrasi. proses, institusi, dan informasi dapat diperoleh secara langsung oleh pihak-pihak yang memerlukan. Selain itu, tersedia juga informasi yang cukup untuk memahami dan memantau ketiga hal tersebut (Hamdi, 2001). Menurut Riswandha (2003), transparansi

adalah masyarakat memahami seluruh proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh pemerintah. Jadi, transparansi berarti terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan asalkan cukup dan mudah dipahami.

Transparansi mengharuskan penyelenggara layanan publik memiliki pengetahuan tentang isu dan informasi yang relevan dengan kegiatan layanan. Dalam rangka transparansi penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksana harus terbuka terhadap segala tindakan dan mau menerima kritik dan masukan, terutama yang bisa datang dari masyarakat, apa yang menjadi kebutuhan utama, sehingga perangkatnya adalah masyarakat yang sebenarnya. aspirasi. Keterbukaan sangat dibutuhkan untuk mengurangi kemungkinan terjadinya perilaku perangkat yang dapat merugikan negara dan masyarakat.

2.3 Prinsip-prinsip Transparansi

Transparansi merupakan salah satu prinsip *good governance*. Pasaribu (2011) mengatakan bahwa transparansi dibangun di atas kebebasan memperoleh informasi yang dibutuhkan masyarakat. Artinya informasi yang berkaitan dengan kepentingan umum dapat langsung diperoleh oleh mereka yang membutuhkan. Transparansi adalah asas yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yaitu informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaannya, serta hasil yang dicapai.

Prinsip transparansi menurut Werimon, dkk (2007:8) meliputi 2 aspek, yaitu: komunikasi publik oleh pemerintah, dan hak publik untuk mengakses informasi.

Pemerintah diharapkan dapat membangun komunikasi yang luas dengan masyarakat mengenai berbagai hal dalam rangka pembangunan yang terkait dengan masyarakat. Masyarakat berhak mengetahui berbagai hal yang dilakukan oleh pemerintah dalam menjalankan tugas pemerintahan. Werimon (2007:8) menyatakan bahwa kerangka konseptual dalam membangun transparansi organisasi sektor publik memerlukan empat komponen yang terdiri dari:

- 1) Adanya sistem pelaporan keuangan.
- 2) Adanya sistem pengukuran kinerja.
- 3) Melakukan audit sektor publik.
- 4) Berfungsinya saluran akuntabilitas publik (*channel of accountability*).

Selanjutnya dikatakan anggaran yang disusun oleh eksekutif dikatakan transparan jika memenuhi kriteria sebagai berikut:

- 1) Adanya pengumuman kebijakan anggaran.
- 2) Dokumen anggaran tersedia dan mudah diakses.
- 3) Laporan pertanggungjawaban yang tepat waktu tersedia.
- 4) Suara/saran rakyat diakomodasi.
- 5) Adanya sistem untuk memberikan informasi kepada publik.

Transparansi penyelenggaraan pemerintahan daerah dalam kaitannya dengan pemerintahan daerah perlu diperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- 1) Publikasi dan sosialisasi kebijakan pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah.

- 2) Publikasi dan sosialisasi peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah daerah tentang berbagai perizinan dan prosedur.
- 3) Publikasi dan sosialisasi tata cara dan tata kerja dari pemerintah daerah.
- 4) Transparansi dalam penawaran dan penetapan tender atau kontrak proyek pemerintah daerah kepada pihak ketiga.
- 5) Kesempatan masyarakat untuk mengakses informasi yang jujur, benar dan tidak diskriminatif dari pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah (Rahmanurrasjid, 2008:86).

2.4 Indikator Transparansi

Menurut Krina (2003), prinsip transparansi menekankan pada dua aspek dengan indikator:

- 1) Komunikasi publik oleh pemerintah meliputi: memberikan informasi yang jelas tentang tanggung jawab dan menyiapkan mekanisme pengaduan jika terjadi pelanggaran peraturan atau permintaan untuk membayar suap.
- 2) Hak masyarakat atas akses informasi meliputi: kemudahan akses informasi dan peningkatan arus informasi melalui kerjasama dengan media massa dan lembaga non pemerintah.

2.5 Konsep Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang berarti membantu menyediakan segala sesuatu yang dibutuhkan orang lain untuk tindakan melayani. Pada dasarnya

setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia (Sinambela, 2010:13).

Sedangkan istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata public sebenarnya sudah diterima dalam Bahasa Indonesia Baku menjadi publik yang artinya umum, banyak orang, ramai.

Beberapa ahli yang memberikan pengertian tentang pelayanan publik antara lain Agung Kurniawan (2005:6) yang mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) kebutuhan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan terhadap organisasi sesuai dengan aturan dasar dan prosedur yang ditetapkan.

Ratminto (2005) mendefinisikan bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum dapat diartikan sebagai segala bentuk pelayanan, baik berupa barang publik maupun jasa publik. Pelayanan publik pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Pusat, Instansi Pemerintah Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat serta pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan hukum dan regulasi.

Sedangkan menurut Sinambela, pelayanan adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kelompok atau unit, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk fisik.

Selanjutnya dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan serta pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang-undangan. Sementara itu, penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 menjelaskan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif meliputi Satuan Kerja/Satuan Organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Sekretariat Tinggi dan Lembaga Tertinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pemerintah pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, berperan sebagai penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah, dan badan hukum yang menerima pelayanan dari instansi pemerintah.

Layanan dapat diartikan sebagai suatu produk dan dapat juga diartikan sebagai suatu cara atau alat yang digunakan oleh penyedia jasa dalam memasarkan atau mendistribusikan produknya. Jika barang dan jasa dianggap sebagai produk (komoditas), maka perdagangannya dapat disertai dengan jasa sebagai sarana atau alat. Yang dimaksud dengan pelayanan dalam pengertian di atas adalah pelayanan sebagai produk (Taliziduhu 2000).

Pengertian pelayanan publik dari sudut pandang konseptual dapat ditelusuri melalui istilah pelayanan *civil*. Istilah *civil* berasal dari kata latin *civil* (kata sifat), yaitu

segala sesuatu yang menyangkut kehidupan sehari-hari warga negara di luar urusan militer dan peribadatan. Layanan *civil* pada awalnya didefinisikan sebagai cabang layanan publik, yang melibatkan semua fungsi pemerintah di luar dinas militer. Seiring dengan perkembangan masyarakat ilmiah, setiap disiplin ilmu menggunakan konsep-konsep tersebut dalam konteks yang berbeda, sehingga setiap penggunaan memiliki konteks yang berbeda. Pegawai negeri sipil dapat dibedakan menjadi pegawai negeri sipil untuk memenuhi hak asasi manusia dan pegawai negeri sipil untuk memenuhi hak turunan, hak hibah, atau hak sebagai akibat undang-undang tentang seseorang. Misalnya, wajib meminta izin jika seseorang ingin membuka usaha.

Pelayanan kepegawaian bersifat birokratis. Oleh karena itu, pamong praja jenis ini bisa juga disebut dengan pelayanan birokrasi atau pelayanan publik. Jadi, pelayanan birokrasi atau pelayanan publik termasuk dalam pelayanan sipil. Mengingat produk birokrasi adalah jasa, maka birokrasi adalah pabrik jasa pemerintah. Dalam kaitan ini, Taliziduhu (2000) menegaskan bahwa di Indonesia, pelayanan birokrasi atau pelayanan publik adalah yang paling lemah dan seolah-olah menjadi sarang KKN, dan lebih dari itu, mereka berperan sebagai pasar politik.

Birokrasi membuat “perangkap” melalui regulasi, kemudian menetapkan “tarif” yang tinggi, sedangkan masyarakat tidak memiliki posisi tawar terhadap birokrasi.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara umum pemerintah daerah dituntut selalu dapat melakukannya secara optimal, dan penuh tanggungjawab, pelayanan kepada masyarakat ini pada umumnya dikenal dengan pelayanan prima. Dalam banyak buku oleh para pakar, pelayanan prima dijabarkan sebagai pelayanan

yang prosedurnya tidak rumit, tidak berbelit belit, mudah, serta memiliki biaya rendah serta waktu yang tidak lama. Pelayanan prima juga digambarkan sebagai pelayanan yang diberikan dengan ramah, santun, senyum, bersifat kekeluargaan berdasarkan slogan “Pelanggan adalah Raja” dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan prima lebih luas dari pengertian umum ini.

Bagi pemerintah daerah, pelayanan publik dapat diamati antara lain dalam bentuk kegiatan melayani kepentingan umum dalam mencapai tujuan dan sasaran seperti mempertahankan hidup, kebebasan dan kekayaan, meningkatkan pencerahan, kebahagiaan, perdamaian rumah tangga dan kesejahteraan pada umumnya (Baer 1985). Dengan pemahaman tersebut, pelayanan publik akan menampilkan berbagai aspek seperti skala prioritas sasaran pelayanan, baik individu, kelompok, atau kabupaten, pelaksanaan distributif pelayanan dan pengaturan. Keseimbangan antara layanan fisik dan kemanusiaan. Dengan mempertimbangkan berbagai aspek tersebut, maka pelayanan publik sangat terkait dengan pembangunan atau penyelenggaraan infrastruktur daerah yang secara umum dipahami sebagai tampilan fisik wilayah, yang terdiri dari struktur dan fasilitas umum merupakan bagian yang esensial.

Substansinya seluruh masyarakat menginginkan adanya transparansi dari semua aspek pelayanan publik.

Dari beberapa penfapat para ahli tersebut di atas, pelayanan publik dalam konteks pemerintahan daerah, sebagai memberikan pelayanan atau melayani kebutuhan masyarakat secara luas dan/atau organisasi lain yang berkepentingan dengan organisasi tersebut, berdasarkan ketentuan yang ditetapkan dan diharapkan dengan

tujuan untuk memberikan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara baik dan tidak sellu dengan pengeluaran.

2.6 Prinsip-prinsip dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Proses Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik, yaitu penyelenggara negara/pemerintahan, penyelenggara ekonomi dan pembangunan, lembaga mandiri yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang berwenang menyelenggarakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerja sama dan/atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu ditangani/dikelola oleh pemerintah daerah. Ada 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu:

- 1) Organisasi penyedia jasa (provider) adalah Pemerintah Daerah.
- 2) Penerima jasa (pelanggan) adalah orang atau komunitas atau organisasi yang berkepentingan.
- 3) Kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima jasa (pelanggan).

Dengan demikian, pada dasarnya pemerintah daerah dalam menjalankan pelayanan publik, sebagai regulator/pembuat aturan atau kebijakan harus mengubah pola pikir dan cara kerjanya untuk disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah itu sendiri yakni : memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan

masyarakat dan jaminan pelayanan yang baik tepat waktu demi terwujudnya pemerintahan yang baik dan bersih, menyelenggarakan pelayanan publik, pemerintah daerah juga harus memberikan kesempatan yang seluas-luasnya kepada masyarakat secara umum tanpa pandang bulu selama tidak bertentangan dengan konstitusi kita, Guna memperoleh memperoleh akses pelayanan publik, berdasarkan prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas, dan keadilan.

Ada 5 (lima) faktor penentu kualitas pelayanan publik yang dapat dirinci sebagai berikut menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1998), yaitu:

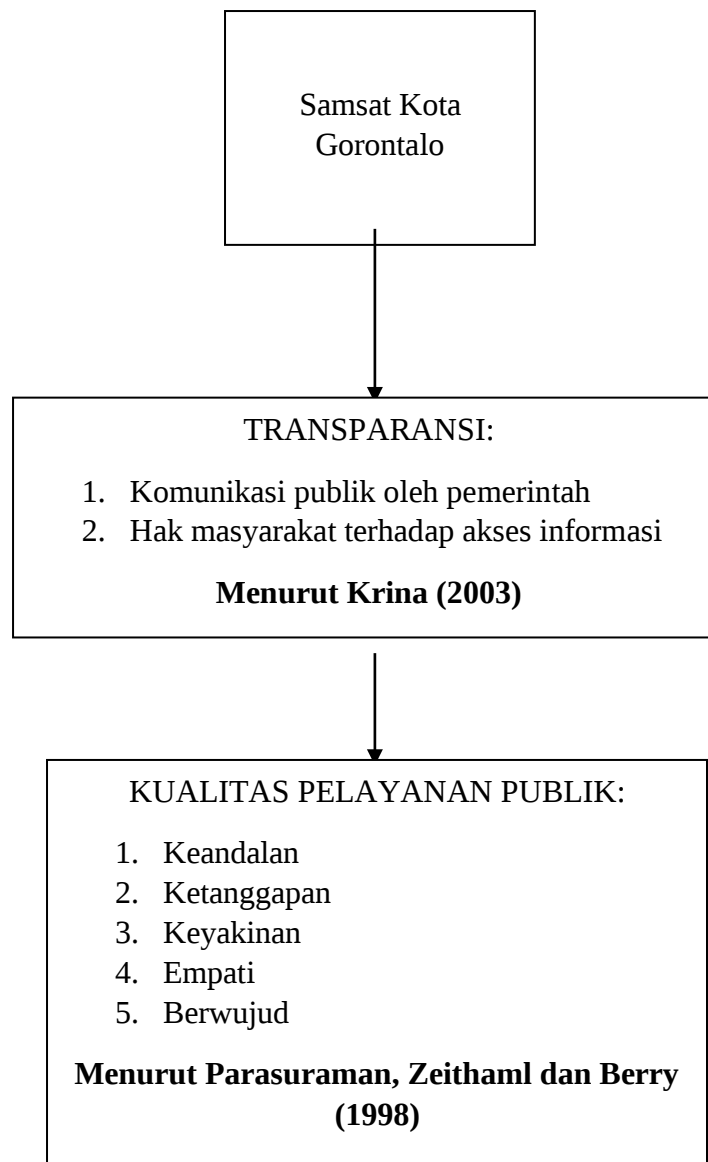
- 1) Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- 2) Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.
- 3) Keyakinan (*confidence*), yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuannya menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau kepastian.
- 4) Empati (*emphaty*), yaitu kondisi peduli, memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan.
- 5) Berwujud (*tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

Pada dasarnya teori di atas masih dapat digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah. Karena aparat pelayanan tidak memiliki alasan sedikitpun untuk tidak berorientasi pada kepuasan pelanggan

secara total, bahkan kepuasan pelanggan dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan. Untuk mencapai hal tersebut, pemerintah tidak boleh menghindar dari prinsip pelayanan yang dilakukan dengan sepenuh hati (Sinambela, 2011: 8)

2.7 Kerangka Pikir

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pemikiran



2.8 Hipotesis

Riduwan (2008:35) mengatakan bahwa hipotesis adalah jawaban atau dugaan sementara yang harus diuji kembali kebenarannya melalui penelitian ilmiah. Hipotesis dalam penelitian ini adalah:

- 1) Ha: Transparansi (variabel X) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik (variabel Y) pada Samsat Kota Gorontalo.
- 2) Ho: Transparansi (variabel X) tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik (variabel Y) pada Samsat Kota Gorontalo.

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah Transparansi (variabel X) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (variabel Y) pada Samsat Kota Gorontalo.

3.2 Metode penelitian

Dapaun Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dengan pendekatan penelitian kuantitatif. Metode kuantitatif diarahkan pada pemecahan masalah dengan cara mendeskripsikan apa hasil penelitian ini. Ketepatan penentuan metode didasarkan pada pendapat Winarno Surachmand (Riduwan, 2009:65), bahwa penerapan metode ini ditujukan untuk penyelidikan yang bertujuan untuk memecahkan masalah yang ada pada masa sekarang.

Senada dengan Effendi (Riduwan, 2009:65), mengatakan bahwa penelitian survei adalah penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang utama. Dalam penelitian ini, variabel yang dimaksud adalah Transparansi dan Kualitas Pelayanan Publik. Dalam penelitian kuantitatif ini, penentuan jumlah informan yang akan digunakan tidak didasarkan pada kuantitas, tetapi didasarkan pada kwalitas informasi yang diberikan pada semua

pertanyaan dalam penelitian. Data yang diperoleh akan lebih valid jika informan yang dipilih berasal dari masyarakat Kota Gorontalo yang pernah menerima pelayanan di kantor SAMSAT yang berjumlah 30 orang.

3.3 Operasional Variabel Penelitian

Definisi operasional variabel bertujuan untuk menjelaskan arti dari variabel yang diteliti. Variabel menurut Sugiyono (2001:38), adalah segala sesuatu yang berupa sesuatu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentangnya, kemudian ditarik kesimpulan.

Berdasarkan pendapat di atas, disimpulkan bahwa definisi operasional harus dapat diukur secara spesifik dan dapat dipahami oleh orang lain, sedangkan variabel operasional dalam penelitian ini adalah:

Tabel 3.1 Operasional Variabel X dan Y

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
-----------------	----------------	------------------	--------------

TRANSPARANSI (Variabel X) Menurut Krina (2003)	1. Komunikasi publik oleh pemerintah	➤ Penyediaan informasi yang jelas tentang tanggung jawab. ➤ Membangun mekanisme pengaduan jika terjadi pelanggaran peraturan atau permintaan untuk membayar suap.	Ordinal
---	--	---	---------

	2. Hak masyarakat untuk mengakses informasi	➤ Kemudahan akses informasi. ➤ Meningkatkan arus informasi melalui kerjasama dengan media massa dan lembaga non pemerintah.	
KUALITAS PELAYANAN UMUM (Variabel Y) Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1998)	1. Keandalan 2. Tanggapan	Kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan secara akurat dan andal. Kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat.	Ordinal

	3. Keyakinan	Pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menghasilkan kepercayaan dan keyakinan atau kepastian.	
	4. Empati	Kondisi untuk peduli, berikan perhatian pribadi kepada pelanggan.	
	5. Berbentuk	Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.	

Dalam proses pengujian data setiap variabel penelitian akan diukur dengan menggunakan Skala Likert. Kuesioner akan disusun dengan menyiapkan (lima) pilihan, yaitu: Selalu, Sering, Kurang/Kadang-kadang, Jarang, Tidak Pernah. Setiap pilihan akan diberi bobot nilai yang berbeda seperti yang ditunjukkan berikut ini:

Tabel 3.2 Bobot Nilai Variabel

Pilihan	Bobot
Selalu	5
Sering	4
Kadang-kadang	3
Jarang	2
Tidak pernah	1

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2008:80) populasi adalah suatu wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk diteliti kemudian ditarik kesimpulan, adapun populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang pernah menerima layanan di Samsat Kota Gorontalo yang berjumlah 30 orang.

3.4.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2008:81) sampel adalah bagian dari jumlah dan sifat yang dimiliki oleh populasi. Untuk memperoleh sampel yang secara akurat mencerminkan

karakteristik populasi dalam hal ini tergantung pada dua faktor, yaitu metode pengambilan sampel dan penentuan ukuran sampel. Dengan kata lain sampel adalah bagian dari populasi sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah 30 orang.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Adapun pengumpulan data dilakukan dengan metode kuesioner. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan cara membuat daftar pertanyaan yang diberikan kepada anggota sampel yang bersedia memberikan tanggapan (responden) atau jawaban.

3.6 Prosedur Penelitian

Untuk mendapatkan data yang baik dan mendekati kenyataan (objektif) tentunya diperlukan alat pengumpulan data yang baik, dan yang lebih penting adalah alat ukur yang valid dan reliabel. Untuk dapat meyakini bahwa instrumen atau alat ukur yang kita gunakan valid dan reliabel, maka instrumen tersebut harus diuji validitas dan reliabilitasnya sebelum digunakan sehingga ketika digunakan akan menghasilkan data yang objektif.

3.6.1 Uji Validitas

Konsep validitas menurut Arikunto (2006:168) adalah ukuran yang menunjukkan tingkat validitas atau validitas suatu instrumen. Suatu instrumen yang

valid memiliki validitas yang tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah.

Uji validitas dilakukan dengan cara mengkorelasikan setiap pernyataan dengan skor total untuk setiap variabel. Menurut Masrun dalam Sugiono (2007:106) mengatakan bahwa item yang memiliki korelasi positif dengan kriteria (skor total) dan korelasi yang tinggi, menunjukkan bahwa item tersebut memiliki validitas yang tinggi pula.

Selanjutnya angka korelasi yang diperoleh berdasarkan hasil perhitungan ditransformasikan ke nilai t-student dan dibandingkan dengan t-tabel pada derajat bebas (n-2), tingkat signifikan yang dipilih. Jika nilai t yang diperoleh berdasarkan perhitungan lebih besar dari nilai t tabel, maka pertanyaan tersebut dikatakan valid, dan jika nilai t di bawah atau sama dengan nilai t maka pertanyaan tersebut dikatakan tidak valid. Sedangkan untuk mengetahui tingkat validitas besarnya pengaruh masing-masing variabel atau besarnya koefisien korelasi dengan menggunakan interpretasi koefisien korelasi, seperti terlihat pada tabel berikut:

Tabel 3.3 Interpretasi Koefisien Korelasi

Koefisien korelasi/jalur	Kategori
<0,20	Kedekatan hubungan sangat rendah, hampir dapat diabaikan
0,20 – 0,40	Kedekatan hubungan rendah

0,40 – 0,70	Hubungan sedang
0,70 – 0,90	Kedekatan hubungan yang tinggi
0,90 – 1,00	Hubungan yang sangat tinggi

3.6.2 Uji Reliabilitas

Instrumen yang reliabel akan mendapatkan hasil berupa data yang reliabel. Jadi kunci keandalan adalah ketersediaan data yang andal. Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur reliabilitas alat ukur dengan memberikan skor yang relatif sama kepada seorang responden, meskipun responden melakukannya pada waktu yang berbeda.

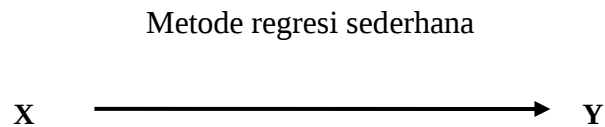
Pengujian dilakukan dengan menggunakan teknik belah dua dari Spearman Brown, yang langkah kerjanya adalah sebagai berikut:

- 1) Bagilah pertanyaan menjadi dua bagian.
- 2) Skor untuk setiap pertanyaan di setiap belahan dijumlahkan untuk menghasilkan dua skor total untuk setiap responden.
- 3) Korelasikan skor total belahan pertama dengan belahan kedua, menggunakan teknik korelasi Product Moment.
- 4) Angka korelasi yang diperoleh adalah angka korelasi alat ukur splithalf, sehingga angka korelasi lebih rendah dari angka yang diperoleh jika alat ukur tidak dipisah, seperti pada teknik tes-tes ulang.

3.7 Metode Analisis Data

3.7.1 Rancangan Pengujian Hipotesis

Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh Transparansi (Variabel X) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Variabel Y) pada Samsat Kota Gorontalo dilakukan pengujian dengan menggunakan metode regresi sederhana. Metode regresi sederhana dapat dilihat pada gambar berikut:



Keterangan:

X : Transparansi

Y : Kualitas pelayanan public

3.7.2 Pengujian Hipotesis

Persamaan regresi:

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

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

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

Keterangan:

X : Transparansi

Y : Kualitas pelayanan publik a : Nilai konstan atau harga Y jika X = 0 b

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

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Uraian Tugas dan Fungsi

1. Kepala UPTD mempunyai

tugas:

- a) Memimpin, merencanakan, mengkoordinasikan penyelenggaraan pelayanan teknis administrative kegiatan dan ketatausahaan meliputi urusan perencanaan, umum dan kepegawaian serta keuangan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku agar pelaksanaan dapat berjalan sesuai rencana yang ditetapkan.
- b) Wajib menerapkan koordinasi, sinkronisasi, dengan prinsip efektifitas dan efisien dalam menyelenggaraan pengelolaan UPTD.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana telah disebutkan diatas, Kepala UPTD memiliki fungsi:

- 1) Perumusan program kerja UPT;
- 2) Penyusunan kegiatan/program kerja UPT;
- 3) Pelaksanaan koordinasi dengan instansi terkait;
- 4) Pembagian tugas dan pemberian petunjuk;
- 5) Penyelian pemberian tugas/pelayanan
- 6) Pelaksanaan pelayanan teknis administrasi ketatausahaan kepegawaian dan keuangan;
- 7) Pembuatan laporan;
- 8) Pelaporan kegiatan; dan
- 9) Pelaksanaan tugas kedinasan lain.

2. Sub Bagian Tata Usaha. Kepala Sub Bagian Tata Usaha mempunyai tugas merencanakan, mengkoordinasikan, melaksanakan pengelolaan keuangan dan penatausahaan kepegawaian, administrasi surat menyurat, memfasilitasi rapat, mengolah bahan informasi, pengelolaan dan pemeliharaan barang inventaris, dokumentasi, keamanan dan pengawasan sesuai peraturan agar terkendalinya tugas dengan baik.

Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana yang telah disebutkan, Kepala sub Bagian Tata Usaha memiliki fungsi:

- 1) Penyusunan rencana kegiatan Sub Bagian Tata Usaha;
- 2) Pembagian tugas kepada bawahan;
- 3) Pembimbingan pelaksanaan tugas bawahan;
- 4) Pengelolaan administrasi kepegawaian dan administrasi keuangan;

- 5) Penyiapan dan pelaksanaan urusan rumah tangga dan perlengkapan;
- 6) Pelaksanaan pelaporan harian, bulanan dan tahunan pajak daerah;
- 7) Penyiapan bahan rencana kegiatan Sub Bagian Tata Usaha;
- 8) Pemantauan kegiatan Sub Bagian Tata Usaha;
- 9) Pelaksanaan evaluasi kegiatan Sub Bagian Tata Usaha;
- 10) Pelaksanaan analisis pelaporan kegiatan Sub Bagian Tata Usaha;
- 11) Pengevaluasian tugas bawahan;
- 12) Pelaporan kegiatan; dan
- 13) Pelaksanaan tugas kedinasan lain.

3. Seksi Pendataan dan Penetapan PKB/BBN-KB. Kepala Seksi Pendataan dan Penetapan PKB/BBN-KB mempunyai tugas memimpin dan melaksanakan kegiatan pendataan dan penetapan PKB/BBN-KB sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk mengoptimalkan PAD dalam hal Pajak Kendaraan Bermotor.

Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana yang telah disebutkan, Seksi Pendataan dan Penetapan PKB/BBN-KB memiliki fungsi:

- 1) Penyusunan rencana kegiatan;
- 2) Pembagian tugas bawahan;
- 3) Pembimbingan pelaksanaan tugas bawahan;
- 4) Pelaksanaan pendataan dan penetapan obyek dan subjek pajak daerah;
- 5) Menyiapkan surat pemberitahuan (SPT) pajak daerah;
- 6) Pelaksanaan penetapan pajak;

- 7) Penerbitkan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD)
- 8) Perencanaan penerimaan pajak;
- 9) Pelaksanaan pengurangan, penghapusan dan pembatalan penetapan pajak;
- 10) Pelaksanaan administrasi dan menyediakan bahan pertimbangan terkait keberatan dan restitusi;
- 11) Penerimaan kelengkapan administrasi mutasi objek pajak;
- 12) Pelaporan data objek dan penetapan pajak daerah;
- 13) Pemantauan kegiatan;
- 14) Pelaksanaan analisis pelaporan kegiatan;
- 15) Pengevaluasian tugas bawahan;
- 16) Pelaporan kegiatan; dan
- 17) Pelaksanaan tugas kedinasan lain.

4. Seksi Penerimaan dan Penagihan PKB/BBN-KB. Kepala Seksi Penerimaan dan Penagihan PKB/BBN-KB mempunyai tugas memimpin dan melaksanakan kegiatan penerimaan dan penagihan PKB/BBN-KB, dan mengawasi pelaksanaan penerimaan dan penagihan PKB/BBN-KB sesuai prosedur dan peraturan yang berlaku.

Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana yang telah disebutkan, Kepala Seksi Penerimaan dan Penagihan PKB/BBN-KB memiliki fungsi:

- 1) Penyusunan rencana kegiatan;
- 2) Pembagian tugas bawahan;
- 3) Pembimbingan pelaksanaan tugas bawahan;

- 4) Penelitian dan penghimpunan tindakan bukti pembayaran;
- 5) Penerimaan dan penghimpunan tindakan penetapan pajak daerah;
- 6) Penerbitan surat keterangan fiscal, surat keterangan pelunasan pembayaran pajak daerah;
- 7) Penerimaan surat teguran, surat ketetapan pajak daerah dan penerbitan surat tagihan, surat peringatan serta pendistribusian kepada petugas;
- 8) Pengecekan dan penghapusan penetapan pajak daerah dan laporan pengaduan masyarakat;
- 9) Penyusun laporan penerimaan kas;
- 10) Penyusun laporan tunggakan dan penagihan tunggakan pajak daerah;
- 11) Pelaksanaan evaluasi dan analisis pelaporan kegiatan;
- 12) Pelaporan kegiatan; dan
- 13) Pelaksanaan tugas kedinasan lain.

4.2 Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis dalam pengujian hipotesis penelitian yaitu terdapat pengaruh antara Transparansi (X) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) di Samsat Kota Gorontalo. Sebelum peneliti membahas mengenai hasil pengujian hipotesis menggunakan data olah yang disebarkan peneliti dalam bentuk kuisioner. Peneliti akan melakukan deskripsi pada variabel X dan variabel Y secara terpisah.

4.2.1 Deskripsi Variabel Transparansi

Variabel transparansi akan dijelaskan dengan menggunakan indikator variabel yang telah ditentukan sebelumnya. Kuisioner penelitian untuk variabel transparansi disusun peneliti dalam bentuk 5 item pernyataan yang akan dijawab oleh responden. Hasil dari jawaban kuisioner seperti pada tabel berikut.

Tabel 4.1 Distribusi pendapat responden tentang informasi tentang tanggung jawab disediakan secara terbuka

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Pernah	3	10
2	Jarang	1	3
3	Kadang-Kadang	3	10
4	Sering	14	47
5	Selalu	9	30
Total		30	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2022

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang informasi tentang tanggung jawab disediakan secara terbuka dapat dilihat bahwa dari 30 masyarakat yang menjadi responden penelitian paling banyak 47% yang menyatakan bahwa informasi tentang

tanggung jawab sering disediakan secara terbuka. Kemudian, untuk responden yang menjawab selalu menerapkan pernyataan tersebut juga sebesar 30%, dan yang menjawab kadang-kadang dan tidak pernah masing-masing sebesar 10%.

Tabel 4.2 Distribusi pendapat responden tentang prosedur mekanisme pengaduan mengenai pelanggaran peraturan seperti permintaan untuk membayar suap disediakan secara terbuka

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Pernah	5	17
2	Jarang	3	10
3	Kadang-Kadang	8	27
4	Sering	9	30
5	Selalu	5	17
Total		30	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2022

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang ketersediaan prosedur mekanisme pengaduan mengenai pelanggaran peraturan seperti permintaan untuk membayar suap disediakan secara terbuka dapat dilihat bahwa dari 30 masyarakat yang menjadi responden penelitian paling banyak 30% yang menyatakan bahwa seringkali ketersediaan prosedur mekanisme pengaduan mengenai pelanggaran peraturan seperti

permintaan untuk membayar suap. Kemudian, untuk responden yang menjawab ketersediaannya selalu sebesar 17%.

Tabel 4.3 Distribusi pendapat responden tentang masyarakat mendapatkan akses informasi yang mudah tentang hal apapun yang menyangkut dengan kepengurusan di Samsat Kota Gorontalo

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Pernah	1	3
2	Jarang	2	7
3	Kadang-Kadang	4	13
4	Sering	14	47
5	Selalu	9	30
Total		30	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2022

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang masyarakat mendapatkan akses informasi yang mudah tentang hal apapun yang menyangkut dengan kepengurusan di Samsat Kota Gorontalo dapat dilihat bahwa dari 30 masyarakat yang menjadi responden penelitian paling banyak sebesar 47% yang menyatakan masyarakat sering mendapatkan akses informasi yang mudah tentang hal apapun yang menyangkut dengan kepengurusan di Samsat Kota Gorontalo. Kemudian, untuk masyarakat selalu

mendapatkan akses informasi yang mudah tentang hal apapun yang menyangkut dengan kepengurusan di Samsat Kota Gorontalo sebesar 30%.

Tabel 4.4 Distribusi pendapat responden tentang Samsat Kota Gorontalo memberikan media akses informasi tanpa harus mendatangi ke kantor yaitu dengan adanya informasi di media massa

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Pernah	0	0
2	Jarang	4	13
3	Kadang-Kadang	8	27
4	Sering	11	37
5	Selalu	7	23
Total		30	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2022

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang Samsat Kota Gorontalo memberikan media akses informasi tanpa harus mendatangi ke kantor yaitu dengan adanya informasi di media massa dapat dilihat bahwa dari 30 masyarakat yang menjadi responden penelitian paling banyak sebesar 37% yang menyatakan Samsat Kota Gorontalo sering memberikan media akses informasi tanpa harus mendatangi ke kantor yaitu dengan adanya informasi di media massa.

Tabel 4.5 Distribusi pendapat responden tentang Samsat Kota Gorontalo memberikan media akses informasi tanpa harus mendatangi ke kantor yaitu dengan adanya informasi di lembaga non pemerintah

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Pernah	2	7
2	Jarang	5	17
3	Kadang-Kadang	5	17
4	Sering	11	37
5	Selalu	7	23
Total		30	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2022

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang Samsat Kota Gorontalo memberikan media akses informasi tanpa harus mendatangi ke kantor yaitu dengan adanya informasi di lembaga non pemerintah dapat dilihat bahwa dari 30 masyarakat yang menjadi responden penelitian sebanyak 37% yang menyatakan Samsat Kota Gorontalo sering memberikan media akses informasi tanpa harus mendatangi ke kantor yaitu dengan adanya informasi di lembaga non pemerintah. Kemudian, untuk responden yang menjawab selalu dengan pernyataan tersebut juga sebesar 23%.

4.2.2 Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Publik

Kuisisioner penelitian dibuat berdasarkan indikator-indikator yang ada pada teori penunjang variabel kualitas pelayanan publik. Untuk menjelaskannya lebih singkat namun, informatif peneliti akan mendeskripsikan jawaban responden pada variabel kualitas pelayanan umum seperti pada tabel berikut.

Tabel 4.6 Distribusi pendapat responden tentang pegawai memberikan pelayanan

dengan akurat dan andal

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Pernah	0	0
2	Jarang	0	0
3	Kadang-Kadang	5	17
4	Sering	13	43
5	Selalu	12	40
Total		30	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2022

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pegawai memberikan pelayanan dengan akurat dan andal dapat dilihat bahwa dari 30 masyarakat yang menjadi responden penelitian paling banyak 43% yang menyatakan pegawai selalu memiliki kecakapan dalam melaksanakan tugas. Kemudian, untuk responden yang menjawab pegawai sering memiliki kecakapan dalam melaksanakan tugas sebesar 25%, pegawai kadang-

kadang memiliki kecakapan dalam melaksanakan tugas sebesar 17%, dan pegawai jarang memiliki kecakapan dalam melaksanakan tugas sebesar 4%.

Tabel 4.7 Distribusi pendapat responden tentang pegawai memberikan pelayanan dengan cepat

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Pernah	0	0
2	Jarang	1	3
3	Kadang-Kadang	4	13
4	Sering	13	43
5	Selalu	12	40
Total		30	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2022

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pegawai memberikan pelayanan dengan cepat dapat dilihat bahwa dari 30 masyarakat yang menjadi responden penelitian paling banyak 43% yang menyatakan pegawai sering memberikan pelayanan dengan cepat. Kemudian, untuk responden yang menjawab pegawai selalu memberikan pelayanan dengan cepat sebesar 40%, pegawai kadang-kadang memberikan pelayanan dengan cepat sebesar 13%, dan pegawai jarang memberikan pelayanan dengan cepat sebesar 3%.

Tabel 4.8 Distribusi pendapat responden tentang pegawai membantu pelanggan yang mengalami kendala

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Pernah	0	0
2	Jarang	1	3
3	Kadang-Kadang	4	13
4	Sering	12	40
5	Selalu	13	43
Total		30	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2022

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pegawai membantu pelanggan yang mengalami kendala dapat dilihat bahwa dari 30 masyarakat yang menjadi responden penelitian paling banyak 43% yang menyatakan pegawai selalu membantu pelanggan yang mengalami kendala. Kemudian, untuk responden yang menjawab pegawai sering membantu pelanggan yang mengalami kendala sebesar 40%, pegawai kadang-kadang membantu pelanggan yang mengalami kendala sebesar 13%, dan pegawai jarang membantu pelanggan yang mengalami kendala sebesar 3%.

Tabel 4.9 Distribusi pendapat responden tentang pegawai sigap dan sopan memberikan pelayanan meskipun dalam jumlah pelanggan yang dilayani sangat banyak

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Pernah	0	0
2	Jarang	0	0
3	Kadang-Kadang	6	20
4	Sering	12	40
5	Selalu	12	40
Total		30	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2022

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pegawai sigap dan sopan memberikan pelayanan meskipun dalam jumlah pelanggan yang dilayani sangat banyak dapat dilihat bahwa dari 30 masyarakat yang menjadi responden penelitian paling banyak 40% yang menyatakan pegawai selalu sigap dan sopan memberikan pelayanan meskipun jumlah pelanggan yang dilayani sangat banyak. Kemudian, untuk responden yang menjawab pegawai sering sigap dan sopan dalam memberikan pelayanan juga sebesar 40%, dan pegawai kadang-kadang sigap dan sopan dalam memberikan pelayanan sebesar 20%.

Tabel 4.10 Distribusi pendapat responden tentang pegawai memedulikan kondisi pelanggan dengan memberikan perhatian misalnya memberikan tempat duduk bagi pelanggan yang sudah lansia

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Pernah	0	0
2	Jarang	0	0
3	Kadang-Kadang	8	27
4	Sering	13	43
5	Selalu	9	30
Total		30	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2022

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pegawai memedulikan kondisi pelanggan dengan memberikan perhatian misalnya memberikan tempat duduk bagi pelanggan yang sudah lansia dapat dilihat bahwa dari 30 masyarakat yang menjadi responden penelitian paling banyak 43% yang menyatakan pegawai sering memedulikan kondisi pelanggan dengan memberikan perhatian misalnya memberikan tempat duduk bagi pelanggan yang sudah lansia. Kemudian, untuk responden yang menjawab pegawai selalu memedulikan kondisi pelanggan dengan memberikan perhatian misalnya memberikan tempat duduk bagi pelanggan yang sudah lansia sebesar 30%, dan pegawai kadang-kadang memedulikan kondisi pelanggan dengan memberikan perhatian misalnya memberikan tempat duduk bagi pelanggan yang sudah lansia sebesar 27%.

Tabel 4.11 Distribusi pendapat responden tentang pegawai memberikan pelayanan tanpa memandangi penampilan, fisik, dan peralatan yang dibawa oleh pelanggan

No	Pilihan Jawaban	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Pernah	0	0
2	Jarang	0	0
3	Kadang-Kadang	5	17
4	Sering	13	43
5	Selalu	12	40
Total		30	100

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2022

Berdasarkan data pada tabel di atas tentang pegawai memberikan pelayanan dengan cepat dapat dilihat bahwa dari 30 masyarakat yang menjadi responden penelitian paling banyak 43% yang menyatakan pegawai sering memberikan pelayanan tanpa memandangi penampilan, fisik, dan peralatan yang dibawa oleh pelanggan. Kemudian, untuk responden yang menjawab pegawai selalu memberikan pelayanan tanpa memandangi penampilan, fisik dan peralatan yang dibawa oleh pelanggan sebesar 40%, dan pegawai kadang-kadang memberikan pelayanan tanpa memandangi penampilan, fisik dan peralatan yang dibawa oleh pelanggan sebesar 17%.

4.2.3 Uji Validitas Dan Reliabilitas

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung (*corrected item- total correlation*) dengan r tabel dengan kriteria jika nilai r hitung $>$ nilai r tabel maka item

dikatakan valid tetapi, jika nilai r hitung $<$ nilai r tabel maka item dikatakan tidak valid. Nilai r tabel didapatkan dari tabel r . Dalam penelitian ini jumlah sampel (n) = 30, maka df yang digunakan = $30-2= 28$ dengan nilai $\alpha = 0,05$, maka didapatkan nilai r tabel = 0,3610. Berikut adalah hasil pengujian validitas dengan menggunakan bantuan software SPSS untuk variabel transparansi (X).

Tabel 4.12 Uji Validitas Variabel Transparansi (X)

Item	Corrected Item- Total Correlation	r tabel	Kriteria
Item 1	0.842	0.3610	Valid
Item 2	0.794	0.3610	Valid
Item 3	0.731	0.3610	Valid
Item 4	0.807	0.3610	Valid
Item 5	0.828	0.3610	Valid

Dari hasil output di atas, semua item memiliki nilai yang lebih besar dari nilai r hitung maka semua item pertanyaan tersebut adalah valid. Berikut adalah hasil pengujian validitas dengan menggunakan bantuan software SPSS untuk variabel kualitas pelayanan publik (Y).

Tabel 4.13 Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Item	Corrected Item- Total Correlation	r tabel	Kriteria

Item 1	0.647	0.3610	Valid
Item 2	0.790	0.3610	Valid
Item 3	0.702	0.3610	Valid
Item 4	0.702	0.3610	Valid
Item 5	0.747	0.3610	Valid
Item 6	0.802	0.3610	Valid

Dari hasil output di atas, semua item memiliki nilai yang lebih besar dari nilai r hitung maka semua item pertanyaan tersebut adalah valid.

Selanjutnya, pengujian reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *Alpha Cronbach's* dengan kriteria, jika nilai *alpha cronbach's* > 0.7 maka suatu konstruk dikatakan reliabel tetapi apabila nilai *alpha cronbach's* < 0.7 maka suatu konstruk dikatakan tidak reliabel. Berikut adalah hasil pengujian reliabilitas dengan menggunakan bantuan software SPSS untuk variabel transparansi (X).

Tabel 4.14 Uji Reliabilitas Variabel

Transparansi (Variabel X)

Cronbach's	Jumlah
Alpha	Item
.857	5

Dari hasil output didapatkan nilai alpha $0.857 > 0.7$ maka, dapat dikatakan untuk konstruk transparansi (X) adalah reliabel. Selanjutnya, adalah hasil pengujian reliabilitas dengan menggunakan bantuan software SPSS untuk variabel kualitas pelayanan publik (Y).

Tabel 4.15 Uji Reliabilitas Variabel

Kualitas Pelayanan Publik (Variabel Y)

Cronbach's Alpha	Jumlah Item
.826	6

Dari hasil output didapatkan nilai alpha $0.834 > 0.7$ maka, dapat dikatakan untuk konstruk kualitas pelayanan umum (Y) adalah reliabel.

4.2.4 Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi sederhana yang digunakan dalam penelitian ini adalah bertujuan untuk pengujian hipotesis dan untuk melihat adanya pengaruh transparansi terhadap kualitas pelayanan umum di Samsat Kota Gorontalo. Hasil perhitungan analisis regresi linier berganda dengan SPSS, dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.16 Hasil Analisis Regresi Sederhana

ANOVA ^b					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	132.203	1	132.203	19.230	.000 ^a

Regression	192.497	28	6.875		
Residual	324.700	29			
Total					

a. Predictors: (Constant), X_Transparansi

b. Dependent Variable: Y_KualitasPelayanan

Sumber: Hasil Olahan Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel di atas didapat nilai nilai sig yang dibandingkan dengan nilai α yang digunakan. Ketika nilai sig < α maka akan menolak Ho, dilihat dari hasil olahan data di atas didapatkan nilai sig (0,000) < α (0,05). Maka, kesimpulannya adalah terdapat pengaruh transparansi terhadap kualitas pelayanan publik di Samsat Kota Gorontalo.

Tabel 4.17 Hasil Analisis Regresi Sederhana

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	17.721	1.750		10.128	.000
X_Transparansi	.482	.110	.638	4.385	.000

a. Dependent Variable: Y_KualitasPelayanan

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel hasil analisis diatas, dapat disusun persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = 17.721 + 0.482X + e$$

Selanjutnya, untuk melihat besarnya pengaruh transparansi terhadap kualitas pelayanan publik di Samsat Kota Gorontalo ditunjukkan oleh koefisien determinasi (R^2) ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.18 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.638 ^a	.407	.386	2.62200

a. Predictors: (Constant), X_Transparansi

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2022

Berdasarkan hasil analisis koefisien determinasi pada tabel di atas maka dapat dilihat bahwa nilai R atau korelasi sebesar 0,638 yang mana berarti pengaruhnya memiliki nilai positif 63,8%. Ini berarti pengaruh transparansi terhadap kualitas pelayanan umum di Samsat Kota Gorontalo adalah sebesar 63,8%. Sedangkan sisanya 36,2% dipengaruhi oleh faktor atau variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa uji hipotesis antara transparansi (X) terhadap kualitas pelayanan umum (Y) di Samsat Kota Gorontalo didapatkan nilai sig untuk pengaruh variabel transparansi terhadap kualitas pelayanan umum diperoleh sebesar 0,000 sedangkan nilai α adalah

0,05. Jika kedua nilai tersebut dibandingkan maka nilai sig (0,000) masih lebih kecil dibandingkan dengan nilai α (0,05). Maka dari itu disimpulkan bahwa transparansi positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan umum di Samsat Kota Gorontalo. Besaran pengaruh transparansi terhadap kualitas pelayanan umum di Samsat Kota Gorontalo adalah sebesar 63,8%. Sedangkan sisanya 36,2% dipengaruhi oleh faktor atau variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan untuk peneliti selanjutnya adalah dapat menambahkan indikator-indikator lain yang mengukur pengaruh transparansi terhadap kualitas pelayanan. Kemudian, saran untuk Samsat Kota Gorontalo yang didapatkan peneliti selama melakukan observasi penelitian adalah dilihat dari indikator transparansi yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik lebih dari 50% oleh itu menunjukkan bahwa transparansi merupakan variabel yang cukup penting untuk dianalisis sebagai salah satu variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Penerbit Pembaharuan.
- Annisaningrum. 2010. *Akuntabilitas Dan Transparansi Dalam Laporan Keuangan*.
Retrieved From <http://Ovy19.Wordpress.Com>
- Asna Anneta, dkk. 2020. *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Gorontalo*. Universitas Negeri Gorontalo.
- Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta. PT. Rineka Cipta.
- Coryanata, Isma. 2007. *Akuntabilitas, Partisipasi Masyarakat, dan Transparansi Kebijakan Publik Sebagai Pemoderating hubungan Pengetahuan Dewan tentang Anggaran dan Pengawasan Keuangan Daerah (APBD)*. Simposium Nasional Akuntansi X Unhas Makassar 28 Juli 2007.
- Keputusan Menteri. 2003. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003*.
- Krina L.P.L. 2003. *Indikator dan Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi dan Partisipasi*. Jakarta. Badan Perencanaan Pembangunan Nasional.
- Ndraha. 2000. *Pentingnya Penjaminan Kualitas Pelayanan Publik*. <http://kotaku.pu.go.id> diakses 15 Mei 2021.
- Ndraha, Taliziduhu. 2000. *Ilmu Pemerintahan (kybernology)*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Rahmanurrasjid, Amin. 2008. *Akuntabilitas dan Transparansi Dalam Pertanggung Jawaban Pemerintah Daerah Untuk Mewujudkan Pemerintahan yang Baik di Daerah*. Master Thesis, Program Pascasarjana Universitas Diponegoro.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta. Pustaka Belajar.

- Riduwan. 2009. *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung. Alfabeta.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung. Alfabeta
- Werimon, dkk. 2007. *Pengaruh Partisipasi Masyarakat dan Transparansi Kebijakan Publik terhadap Hubungan antara Pengetahuan Dewan tentang Anggaran dan Pengawasan Keuangan Daerah (APBD) (Study Empiris di Propinsi Papua)*. SNA X.

LAMPIRAN

Surveyor :

No :

LEMBAR KUESIONER

Kepada Yth :

Saudara/i

Di

Tempat

Kami mohon kesediaan saudara/i untuk menjawab pertanyaan maupun pernyataan pada lembar kuesioner mengenai **“Pengaruh Transparansi terhadap Kualitas Pelayanan Umum di Samsat Kota Gorontalo”**. Atas waktu dan kesediaannya dalam mengisi kuesioner, kami mengucapkan banyak terima kasih.

I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :

Umur : Tahun

Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan

Pekerjaan :

II. PETUNJUK PENGISIAN

Pada setiap nomor pertanyaan berilah tanda (✓) tepat pada kolom yang tersedia sesuai dengan penilaian anda. Keterangan jawaban:

TP : Tidak Pernah

JRG : Jarang

KD : Kadang-kadang

S : Sering

SL : Selalu

A. Transparansi (X)

No	Pernyataan	TP	JRG	KD	S	SL
1	Informasi tentang tanggung jawab disediakan secara terbuka					
2	Prosedur mekanisme pengaduan mengenai pelanggaran peraturan seperti permintaan untuk membayar suap disediakan secara terbuka					
3	Masyarakat mendapatkan akses informasi yang mudah tentang hal apapun yang menyangkut dengan kepengurusan di Samsat Kota Gorontalo					
4	Samsat Kota Gorontalo memberikan media akses informasi tanpa harus mendatangi ke kantor yaitu dengan adanya informasi di media massa					
5	Samsat Kota Gorontalo memberikan media akses informasi tanpa harus mendatangi ke kantor yaitu dengan adanya informasi di lembaga non pemerintah					

B. Kualitas Pelayanan Umum (Y)

No	Pernyataan	TP	JRG	KD	S	SL
1	Pegawai memberikan pelayanan dengan akurat dan andal					
2	Pegawai memberikan pelayanan dengan cepat					
3	Pegawai membantu pelanggan yang mengalami kendala					
4	Pegawai sigap dan sopan memberikan pelayanan meskipun dalam jumlah pelanggan yang dilayani sangat banyak					
5	Pegawai memedulikan kondisi pelanggan dengan memberikan perhatian misalnya memberikan tempat duduk bagi pelanggan yang sudah lansia					
6	Pegawai memberikan pelayanan tanpa memandangi penampilan, fisik, dan peralatan yang dibawa oleh pelanggan					

Keterangan jawaban:

TP : Tidak Pernah

JRG : Jarang

KD : Kadang-kadang

S : Sering

SL : Selalu

Saran :

.....
.....

“DATA YANG ANDA BERIKAN ADALAH EMAS BAGI KAMI”

Lampiran 1. Data Kuisisioner Variabel Transparansi

5	2	4	5	5
1	2	2	3	2
4	4	5	4	5
1	1	1	2	2
1	1	2	2	2
4	4	4	3	3
4	3	4	2	2
4	4	4	3	3
5	5	5	5	5
5	5	4	4	5
4	3	4	3	4
3	3	4	3	3
5	3	4	5	5
4	3	4	4	4
4	3	4	3	2
5	4	5	4	4
5	5	4	5	5
4	4	5	4	4
4	4	5	5	5
4	4	4	4	4
5	4	4	4	4
4	4	5	4	4
3	3	3	4	4
3	2	3	2	3
2	3	3	4	3
4	1	4	5	4
4	5	3	5	4
4	1	5	3	1
5	1	5	3	1
5	5	5	4	4

Lampiran 2. Data Kuisisioner Variabel Kualitas Pelayanan

5	5	5	5	5	4
4	3	5	5	4	4
5	4	5	5	4	5
4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3
5	4	5	3	3	5
5	4	5	3	4	4
4	4	4	4	3	4
5	4	4	4	5	5
5	4	5	5	5	4
4	5	5	4	5	4
5	5	4	5	4	5
3	4	2	5	5	5
4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4
5	5	4	4	4	5
4	5	4	5	4	5
5	5	4	5	5	4
5	5	5	4	4	5
4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	4	5
4	4	4	4	4	4
3	2	3	3	3	3
4	4	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3
5	4	5	3	3	4
3	5	4	4	3	3
4	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5

Lampiran 3. Hasil Analisis Validitas, Reliabilitas, dan Analisis Regresi

Output1.spv [Document1] - IBM SPSS Statistics Viewer

File Edit View Data Transform Insert Format Analyze Chart Modeling Graphs Utilities Add-ons Window Help

Correlations

		Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Skor_Total
Item_1	Pearson Correlation	1	.518 ^{**}	.000 ^{**}	.564 ^{**}	.566 ^{**}	.842 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.003	.950	.001	.004	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Item_2	Pearson Correlation	.518 ^{**}	1	.421 ^{**}	.496 ^{**}	.855 ^{**}	.794 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.003		.021	.005	.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Item_3	Pearson Correlation	.000 ^{**}	.421 ^{**}	1	.427 ^{**}	.375	.721 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.999	.021		.019	.079	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Item_4	Pearson Correlation	.564 ^{**}	.496 ^{**}	.427 ^{**}	1	.762 ^{**}	.867 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.001	.005	.019		.000	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Item_5	Pearson Correlation	.566 ^{**}	.855 ^{**}	.375	.762 ^{**}	1	.826 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.379	.000		.000
	N	30	30	30	30	30	30
Skor_Total	Pearson Correlation	.842 ^{**}	.794 ^{**}	.721 ^{**}	.867 ^{**}	.826 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Output1.spv [Document1] - IBM SPSS Statistics Viewer

File Edit View Data Transform Insert Format Analyze Chart Modeling Graphs Utilities Add-ons Window Help

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	30	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.957	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_1	14.3667	13.413	.793	.811
Item_2	15.0000	13.379	.841	.828
Item_3	14.2667	15.513	.600	.845
Item_4	14.5000	14.948	.709	.822
Item_5	14.6667	13.471	.709	.810

Output1.spv [Document1] - IBM SPSS Statistics Viewer

File Edit View Data Transform Insert Format Analyze Direct Manipulation Charts Utilities Add-ons Window Help

Correlations

		Item_1	Item_2	Item_3	Item_4	Item_5	Item_6	Skor_Total
Item_1	Pearson Correlation	1	.447 ^{**}	.601 ^{**}	.100	.231	.479 ^{**}	.647 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.013	.000	.601	.215	.007	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Item_2	Pearson Correlation	.447 ^{**}	1	.451 ^{**}	.495 ^{**}	.495 ^{**}	.565 ^{**}	.790 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.013		.012	.005	.008	.001	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Item_3	Pearson Correlation	.601 ^{**}	.451 ^{**}	1	.255	.319	.427 ^{**}	.702 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.012		.174	.087	.019	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Item_4	Pearson Correlation	.100	.495 ^{**}	.255	1	.880 ^{**}	.525 ^{**}	.762 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.601	.005	.174		.000	.002	.005
	N	30	30	30	30	30	30	30
Item_5	Pearson Correlation	.231	.495 ^{**}	.319	.880 ^{**}	1	.542 ^{**}	.747 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.215	.006	.087	.000		.002	.008
	N	30	30	30	30	30	30	30
Item_6	Pearson Correlation	.479 ^{**}	.565 ^{**}	.427 ^{**}	.525 ^{**}	.542 ^{**}	1	.802 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.007	.001	.019	.002	.002		.000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Skor_Total	Pearson Correlation	.647 ^{**}	.790 ^{**}	.702 ^{**}	.762 ^{**}	.747 ^{**}	.802 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Output1.spv [Document1] - IBM SPSS Statistics Viewer

File Edit View Data Transform Insert Format Analyze Direct Manipulation Charts Utilities Add-ons Window Help

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid ^a	30	100.0
	Excluded ^a	0	0
	Total	30	100.0

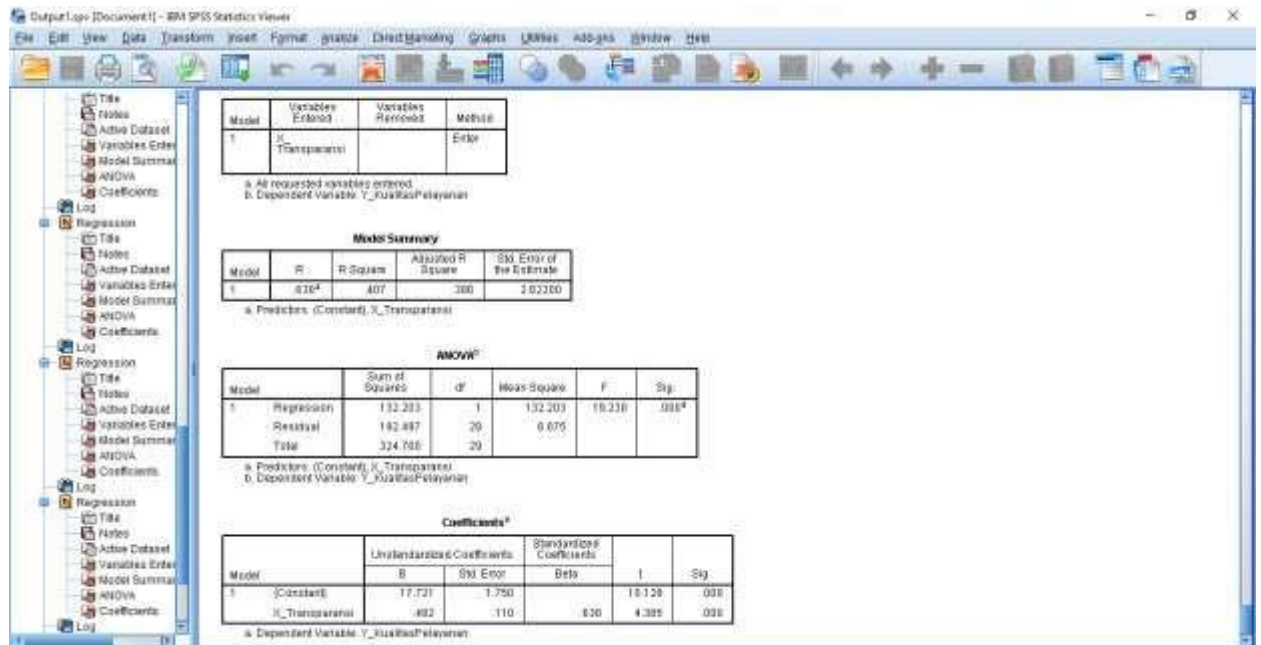
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.828	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Item_1	20.9000	8.714	.493	.818
Item_2	20.9333	7.720	.669	.782
Item_3	20.9000	8.163	.542	.810
Item_4	20.9333	8.340	.555	.806
Item_5	21.1000	9.093	.616	.794
Item_6	20.9000	7.955	.700	.777





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 : 079/FISIP-UNISAN/S-BP/V/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Darmawaty Abd. Razak, S.IP., M.AP
NIDN : 0924076701
Jabatan : Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : PUTRI HAPSARI MAMULA
NIM : S2118132
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial & Ilmu Politik
Judul Skripsi : Pengaruh Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kota Gorontalo

Sesuai hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi **Turnitin** untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil *Similarity* sebesar **28%**, 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, 25 Mei 2022

Tim Verifikasi,

Darmawaty Abd. Razak, S.IP., M.AP
NIDN. 0924076701



Mengetahui
Dekan,

Dr. Arman, S.Sos., M.Si
NIDN. 0913078602

Terlampir :
Hasil Pengecekan Turnitin



PEMERINTAH PROVINSI GORONTALO
BADAN KEUANGAN

UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH WILAYAH 1

Jl. Jend. Sudirman No. 82 Telp(0435) 823370, Kel. Wumialo
Kec. Kota Tengah, Kota Gorontalo

SURAT KETERANGAN

Nomor : 900/UPTD-WIL.I/ 21 /III/2022

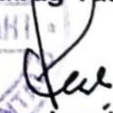
Kepala UPTD Wilayah I Badan Keuangan Provinsi Gorontalo dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : **Putri Hapsari Mamula**
NIM : S2118132
Program Studi : S-1 Ilmu Pemerintahan Universitas Ichsan Gorontalo

Telah selesai melaksanakan penelitian dengan judul Proposal / Skripsi "**Pengaruh Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di SAMSAT Kota Gorontalo**" dengan kualitas **BAIK** pada UPTD Wilayah I Samsat Kota Gorontalo.

Demikian surat ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gorontalo, 29 Maret 2022


An.KEPALA UPTD WILAYAH I
Kasubag Tata Usaha

Intan Nurcahya Hamim, S.Sos
NIP. 19790427 200501 2 013

Tembusan :

1. Yth. Kepala Badan Keuangan Provinsi Gorontalo (sebagai laporan);
2. Yth.Ketua Lembaga Penelitian Universitas Ichsan Gorontalo;
3. Peringgal.



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

Nomor : 3661/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/X/2021

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

KEPALA SAMSAT KOTA GORONTALO

di,-

Tempat

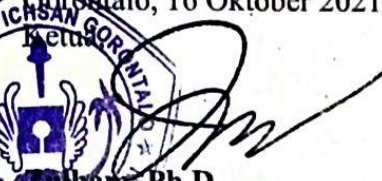
Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zulham, Ph.D
NIDN : 0911108104
Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

Meminta kesediannya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan **Proposal / Skripsi**, kepada :

Nama Mahasiswa : Putri Hapsari Mamula
NIM : S2118132
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Lokasi Penelitian : SAMSAT KOTA GORONTALO
Judul Penelitian : PENGARUH TRANSPARASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI SAMSAT KOTA GORONTALO

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.

Gorontalo, 16 Oktober 2021

Zulham, Ph.D
NIDN 0911108104

PAPER NAME

SKRIPSI_S2118132_PUTRI HAPSARI MA
MULA_PENGARUH TRANSPARANSI TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DI SI

AUTHOR

S2118132 PUTRI HAPSARI MAMULA

WORD COUNT 7685 Words

CHARACTER COUNT 51254
Characters

FILE SIZE

80.2KB

PAGE COUNT 60 Pages

SUBMISSION DATE

REPORT DATE

Apr 16, 2022 7:06 AM GMT+8

Apr 16, 2022 7:09 AM GMT+8

● 28% Overall Similarity

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

- 27% Internet database
- 6% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 4% Submitted Works database



Excluded from Similarity Report

Bibliographic material

Small Matches (Less than 25 words)

Summary

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama	: Putri Hapsari Mamula
N I M	: S21.18.132
Tempat/Tanggal Lahir	: Gorontalo, 29 April 2001
Jenis Kelamin	: Perempuan
Gol Darah	: AB
Alamat	: Jl. Rusli Datau II
Kel/ Desa	: Dulomo Utara
Kecamatan	: Kota Utara
Kab/ Kota	: Gorontalo
Agama	: I S L A M
Jurusan	: Ilmu Pemerintahan
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Riwayat Pendidikan	
SD	: SDN NO 100 Kota Utara (2012)
SMP	: SMP Negeri 3 Gorontalo (2015)
SMK	: SMK Negeri 1 Gorontalo (2018)
Perguruan Tinggi	: Strata-1 (S-1) Universitas Ichsan Gorontalo (2022)
Alamat E-mail	: putrimamula1@gmail.com

