

**PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI, PENGAWASAN  
DAN BUDAYA ORGANISASI TERHADAP KINERJA PELAYANAN  
PUBLIK DI PUSKESMAS SAAT PANDEMI COVID-19  
(Studi Empiris pada Puskesmas se-Kota Pekanbaru)**

***THE INFLUENCE OF ACCOUNTABILITY, TRANSPARENCY,  
SUPERVISION AND ORGANIZATIONAL CULTURE ON PUBLIC  
SERVICE PERFORMANCE AT PUSKESMAS DURING THE COVID-19  
PANDEMIC  
(Empirical Study at Public Health Centers in Pekanbaru City)***

Ayu Mulkhadimah<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Universitas Muhammadiyah Riau/Pekanbaru, Pekanbaru, Indonesia

E-mail: [ayumulkadimah@gmail.com](mailto:ayumulkadimah@gmail.com)

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah terdapat pengaruh antara akuntabilitas, transparansi, pengawasan dan budaya organisasi terhadap kinerja pelayanan publik di Puskesmas. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pegawai Puskesmas se-Kota Pekanbaru sebanyak 971 orang. Sampel yang diambil sebanyak 91 pegawai. Metode pengumpulan data ini menggunakan teknik *simple random sampling*. Uji analisis data menggunakan metode regresi linear berganda dengan bantuan dari SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas, transparansi dan budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja pelayanan publik di puskesmas. Sedangkan pengawasan tidak berpengaruh terhadap kinerja pelayanan publik di puskesmas.

**Kata Kunci:** *Akuntabilitas, Transparansi, Pengawasan, Budaya Organisasi dan Kinerja Pelayanan Publik*

**Abstract:** *This study aims to examine whether there is an influence between accountability, transparency, supervision and organizational culture on the performance of public services at the Puskesmas. The population in this study were all employees of the Public Health Center in Pekanbaru City as many as 971 people. Samples were taken as many as 91 employees. This data collection method uses simple random sampling technique. The data analysis test used multiple linear regression method with the help of SPSS version 25. The results showed that accountability, transparency and organizational culture had an effect on the performance of public services at the puskesmas. Meanwhile, supervision has no effect on the performance of public services at the puskesmas.*

**Keywords:** *Accountability, Transparency, Supervision, Organizational Culture and Public Service Performance*

## **PENDAHULUAN**

Pendahuluan berisi tujuan Kinerja pelayanan publik kini lebih banyak mendapat sorotan, karena masyarakat mulai mempertanyakan manfaat yang mereka peroleh atas pelayanan publik. Pemerintah dituntut untuk dapat lebih transparan dan akuntabel dalam menjalankan administrasi pemerintahan. Kinerja pegawai, termasuk pegawai bidang pelayanan kesehatan memiliki peran yang penting bagi masyarakat dan pemerintah. Guna

menunjang kesejahteraan seluruh masyarakat, untuk itu pemerintah menyediakan fasilitas pelayanan jasa yang mana merupakan fasilitas yang sangat dibutuhkan oleh setiap masyarakat, utamanya fasilitas pelayanan kesehatan yaitu Puskesmas. Saat pandemi covid-19 memasuki Indonesia, Sekretaris Dinas Kesehatan Kota Pekanbaru, Zaini Rizaldy menyebut bahwa ada 21 Puskesmas siap melayani pasien positif Covid-19 ([pekanbaru.go.id](http://pekanbaru.go.id), 2020).



Pusat Kesehatan Masyarakat atau yang biasa disebut dengan Puskesmas merupakan fasilitas kesehatan tingkat pertama yang menyelenggarakan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP) dan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) guna peningkatan derajat kesehatan masyarakat dilingkup wilayah kerjanya. Untuk mencapai tujuan di bidang kesehatan harus selaras dengan pembangunan dan penyelenggaraan kesehatan di Puskesmas. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor:63/KEP/M.PAN/7/2003 Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah Instansi Pemerintah. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Pelayanan publik menjadi tolak ukur kinerja instansi pemerintah karena publik dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang telah diterima.

Penilaian kinerja pelayanan publik puskesmas sangat penting untuk meningkatkan mutu pelayanan. Evaluasi kinerja dilakukan untuk mengukur pencapaian dari puskesmas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakatnya. Selain itu, pengevaluasian kinerja dilakukan untuk mengukur keberhasilan organisasi publik dalam memberikan pelayanan yang baik pada masyarakat untuk memenuhi standar pelayanan kesehatan. Kinerja pelayanan publik di puskesmas dilihat dari hasil kerja seluruh staf maupun pegawai puskesmas

yang terdiri dari pimpinan maupun pegawai.

Fenomena tentang kinerja pelayanan publik bidang Kesehatan kini menjadi sorotan publik terlebih saat COVID-19 masuk ke-Indonesia tahun 2020, kinerja pelayanan Kesehatan belum menampakkan hasil baik yang dirasakan oleh masyarakat. Berdasarkan OMBUDSMAN Republik Indonesia perwakilan Riau, selama pandemi COVID-19 tidak dipungkiri banyak aduan yang diperoleh OMBUDSMAN tentang kinerja pelayanan publik bidang Kesehatan ini, seperti masih terjadinya Maladministrasi di pelayanan publik pada Puskesmas. Maladministrasi merupakan perilaku atau perbuatan melawan hukum dan etika dalam proses administrasi pelayanan publik. Maladministrasi ada berbagai macam seperti penyimpangan prosedur, penyalahgunaan wewenang, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum, tindakan diskriminatif, permintaan imbalan, dan lainnya (Nugraha, 2021). Hasil wawancara terhadap Bapak Dasuki, S. Sos. Selaku Kepala Keasistenan Pemeriksa Laporan OMBUDSMAN mengatakan “Tahun 2021 ada 2 Puskesmas pekanbaru yang dilaporkan oleh masyarakat tentang persoalan pelayanan vaksinasi, dimana puskesmas Rumbai salah satunya tidak bertanggung jawab terhadap informasi vaksin yang diterima pasien, yang dimana jadwal vaksinasi yang diterima pelapor seharusnya dilaksanakan pada Puskesmas Rumbai tersebut, tetapi pihak Puskesmas mengatakan tidak ada vaksin. Dan seharusnya pihak puskesmas mencarikan solusi dan bertanggung jawab terhadap pasiennya. Hal ini tentu merupakan tindak maladministrasi kelalaian atau pengabaian kewajiban, budaya seperti seharusnya tidak ada pada Pelayanan Publik”.

Dalam hal ini kinerja pelayanan publik pada Puskesmas Pekanbaru belum optimal. Secara umum masih sering dijumpai kekurangan atau kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang

belum sesuai dengan aspirasi masyarakat. Kelemahan instansi pelayanan publik dapat diketahui melalui *public complaint*, baik secara langsung maupun melalui media massa, antara lain menyangkut sistem pelayanan yang cenderung berbelit-belit, kurang fleksibel dan tidak transparan sehingga belum menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih adanya praktik percaloan dan pungutan liar (Ulum, 2018).

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian Kushartiningih dan Riharjo (2021). Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang telah dilakukan adalah penambahan variabel independen Budaya Organisasi dan kondisi serta objek penelitian. Alasan menambahkan variabel tersebut karena berdasarkan penelitian Zaviera dkk., (2021) membuktikan bahwa budaya organisasi berdampak positif terhadap kinerja pada rumah sakit swasta di Bandar Lampung. Penelitian ini dilakukan di seluruh Puskesmas se-Kota Pekanbaru. Penelitian ini dilakukan karena masih banyaknya aduan-aduan masyarakat terkait kinerja pelayanan pada Puskesmas di Kota Pekanbaru dan juga adanya hasil-hasil yang berbeda setiap penelitian yang telah dilakukan.

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Riset kuantitatif adalah riset yang menggambarkan atau menjelaskan suatu masalah yang hasilnya dapat digeneralisasikan. Dengan demikian tidak terlalu mementingkan kedalaman data atau analisis. Periset lebih mementingkan aspek keluasaan data sehingga data dan hasil riset dianggap merupakan representasi dari seluruh populasi (Kriyanto. R, 2014) Jenis penelitian ini yaitu penelitian deskriptif survey. Penelitian survey dilakukan dengan jalan menjalankan survey langsung ke objek penelitian. Survey dapat dilakukan dengan menggunakan alat bantu daftar pertanyaan (kuisisioner) atau wawancara

langsung antara peneliti dengan objek penelitian dan responden (Sugiyono, 2016).

Populasi adalah kumpulan dari elemen-elemen yang mempunyai karakteristik tertentu yang dapat digunakan untuk membuat kesimpulan (Chandrarini, 2017). Penelitian ini dilakukan pada seluruh Puskesmas se-Kota Pekanbaru. Puskesmas di Kota Pekanbaru berjumlah 21 Puskesmas. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh tenaga kerja pada Puskesmas se-Kota Pekanbaru. Populasi pegawai pada Puskesmas Kota Pekanbaru berjumlah 971 orang (pusdatin.kemkes.go.id, 2021).

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *simple random sampling* yaitu simple (sederhana) karena pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Metode *simple random sampling* merupakan bagian dari *probability sampling* yang merupakan Teknik pengambilan sampling yang memberi peluang yang sama untuk setiap unsur populasi. Dengan demikian sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah secara acak dengan memberikan peluang yang sama terhadap semua pegawai Puskesmas se-Kota Pekanbaru. Adapun rumus yang digunakan dalam penelitian ini adalah rumus *Slovin*, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{2 + 1}$$

Keterangan :

n : Jumlah sampel

N : Ukuran populasi

e : Batas kesalahan atau kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yaitu dapat ditolerir sebanyak 10%

Berdasarkan data dari pusdatin.kemkes.go.id tercatat 971 pegawai diseluruh Puskesmas se-Kota Pekanbaru. Oleh karena itu, jumlah sampel untuk penelitian dengan tingkat kelonggaran ketidakteelitian sebesar 10% dari rumus diatas, maka jumlah sampel dapat ditentukan sebesar:

$$n = \frac{971}{1 + 971 (10\%)^2}$$

= 90.66 (dibulatkan menjadi 91)

Berdasarkan perhitungan diatas, maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 90.66 yang dibulatkan menjadi 91 Orang. Dimana setiap Puskesmas akan disebar sebanyak 4-5 Kuesioner. Pada penelitian ini penulis menggunakan data primer. Data primer adalah data yang berasal langsung dari objek penelitian atau responden, baik individu maupun kelompok (Chandrarin, 2017). Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuesioner. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan tujuan untuk memperoleh informasi-informasi yang relevan mengenai variabel-variabel penelitian yang akan diukur dalam penelitian ini (Sugiyono, 2018). Teknik pengumpulan skor yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Likert.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini penulis mengolah data berupa kuesioner yang terdiri dari 11 pernyataan untuk masing-masing **Statistik Deskriptif**

### Descriptive Statistics

|                        | N  | Minimum | Maximum | Mean  | Std. Deviation |
|------------------------|----|---------|---------|-------|----------------|
| Akuntabilitas (X1)     | 91 | 37      | 55      | 47,57 | 3,733          |
| Transparansi (X2)      | 91 | 31      | 45      | 36,71 | 3,566          |
| Pengawasan (X3)        | 91 | 24      | 40      | 33,92 | 3,114          |
| Budaya Organisasi (X4) | 91 | 45      | 65      | 54,62 | 3,980          |
| Kinerja Pelayanan (Y)  | 91 | 28      | 40      | 34,08 | 2,967          |
| Valid N (listwise)     | 91 |         |         |       |                |

Gambar 1. Statistik Descriptive

Sumber : Data Primer yang diolah, 2022

masing variabel X1, 9 pernyataan untuk variabel X2, 8 pernyataan untuk variabel X3 dan Y, dan 13 pernyataan untuk masing-masing variabel X4 dimana variabel X1 adalah Akuntabilitas, variabel X2 adalah Transparansi, variabel X3 adalah Pengawasan, X4 adalah Budaya Organisasi dan Variabel Y adalah Kinerja Pelayanan Publik. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, dengan menggunakan data primer. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *simple random sampling* dan menyebarkan kuesioner kepada responden sebanyak 91 kuesioner dengan tingkat pengembalian 100%.

### Hasil Analisis Deskriptif

Gambaran mengenai variabel-variabel penelitian yaitu, Kinerja Pelayanan (Y), Akuntabilitas (X1), Transparansi (X2), Pengawasan (X3) dan Pengawasan (X4) dapat disajikan dalam tabel *descriptive statistics* yang menunjukkan angka minimum, maksimum, mean, dan standar deviasi yang dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Berdasarkan pengujian statistik diatas, dapat diketahui bahwa nilai rata-rata dan standar deviasi semua variabel menunjukkan bahwa terdapat penyebaran data yang baik karena nilai rata-rata lebih besar dari nilai standar deviasinya.

### Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk melihat apakah kuesioner valid untuk pertanyaan tertentu. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel. Hasil pengolahan data SPSS-Pearson Corelation menunjukkan r hitung sebesar  $> r$  tabel, dan variabel pernyataan valid atau positif, sedangkan untuk r hitung  $< r$  tabel, variabel pernyataan tidak valid atau negatif. Dalam penelitian ini, tingkat signifikansinya adalah 0,05. Untuk, degree of freedom (df) = n2 dan df = 91-2 = 89. Jadi jika df = 89, maka adalah dan nilai pada r tabel adalah 0,2061. Berikut hasil uji validitas masing-masing variabel. Berdasarkan hasil menjelaskan bahwa seluruh item pernyataan dikatakan Valid

dan memiliki Nilai Positif, karena semua r hitung  $> r$  tabel dengan nilai r tabel sebesar 0,261. Sehingga dapat diartikan bahwa setiap item pernyataan mampu menggambarkan variabel dalam penelitian ini.

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Pengujian reliabilitas berkaitan dengan masalah adanya kepercayaan terhadap instrument. Suatu instrument dapat memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi (konsisten) jika hasil dari pengujian instrument tersebut menunjukkan hasil yang tetap. Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha  $> 0,60$ , jika sebaliknya data tersebut dikatakan tidak reliabel (Ghozali, 2016). Pada penelitian ini, peneliti melakukan uji reliabilitas dengan bantuan program SPSS 25. Hasil uji reliabilitas dapat ditunjukkan pada tabel 4.8 berikut ini:

**Tabel 4. 1 Hasil Uji Reliabilitas**

| Variabel                     | Cronbac $\alpha'$ | Nilai Kritis | Keterangan |
|------------------------------|-------------------|--------------|------------|
| Akuntabilitas (X1)           | 0,779             | 0,6          | Reliabel   |
| Transparansi (X2)            | 0,765             | 0,6          | Reliabel   |
| Pengawasan (X3)              | 0,792             | 0,6          | Reliabel   |
| Budaya Organisasi (X4)       | 0,739             | 0,6          | Reliabel   |
| Kinerja Pelayanan Publik (Y) | 0,812             | 0,6          | Reliabel   |

Gambar 2. Hasil Uji Reliabilitas

Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

tabel terlihat bahwa koefisien reliabilitas variabel independen dan dependen menunjukkan bahwa koefisien *cronbach alpha*  $> 0,60$  sehingga dapat disimpulkan bahwa semua instrumen dalam penelitian ini adalah reliabel.

### Uji Asumsi Klasik

#### 1. Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu distribusi data

(Ghozali, 2016). Dalam uji normalitas digunakan nilai signifikansi dengan Uji Kolomogorov Smirnov. Adapun kriteria pengujian menurut Ghozali (2016) apabila nilai signifikansi  $> 0,05$  menunjukkan data berdistribusi normal. Sebaliknya, apabila nilai signifikansi  $< 0,05$  menunjukkan data tidak berdistribusi normal. Berikut hasil dari pengujian Kolmogrov Smirnov:

| Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov       |                | Unstandardized Residual |
|------------------------------------|----------------|-------------------------|
| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test |                |                         |
| N                                  |                | 91                      |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup>   | Mean           | ,0000000                |
|                                    | Std. Deviation | 2.18446085              |
| Most Extreme Differences           | Absolute       | ,082                    |
|                                    | Positive       | ,082                    |
|                                    | Negative       | -,051                   |
| Test Statistic                     |                | ,082                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed)             |                | ,165 <sup>c</sup>       |

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

Gambar 3. Uji Kolmogorov-Sminorv  
 Sumber : Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.6 bahwa hasil uji normalitas dengan Kolmogorov-Smirnov Test dapat diperoleh nilai residual seluruh variabel diperoleh dari nilai signifikan  $0,165 > 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan telah memenuhi asumsi distribusi normal.

2. Uji Multikolinearitas

Salah satu cara mengetahui ada tidaknya multikolinearitas pada suatu

**Hasil Uji Multikolinearitas**

model regresi adalah dengan melihat nilai *tolerance* dan *variance inflating factor* (VIF). Jika nilai *tolerance*  $> 0,10$  dan  $VIF < 10$ , maka dapat diartikan bahwa tidak terdapat multikolinearitas dan jika nilai *tolerance*  $< 0,10$  dan  $VIF > 10$ , maka terjadi gangguan multikolinearitas pada penelitian tersebut. Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

| Coefficients <sup>a</sup> |                         |       |
|---------------------------|-------------------------|-------|
| Model                     | Collinearity Statistics |       |
|                           | Tolerance               | VIF   |
| 1 (Constant)              |                         |       |
| Akuntabilitas             | ,653                    | 1,531 |
| Transparansi              | ,587                    | 1,703 |
| Pengawasan                | ,536                    | 1,865 |
| Budaya Organisasi         | ,668                    | 1,498 |

**a. Dependent Variable: Kinerja Pelayanan Publik**

Gambar 4. Uji Multikolinearitas  
 Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.7 hasil uji multikolinearitas pada semua variabel X terhadap Y (Kinerja Pelayanan Publik) dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas karena *Tolerance*  $> 0,10$  dan  $VIF < 10,00$ .

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan uji heteroskedastisitas *glejser*. Apabila nilai p-

value pada hasil uji t terdapat nilai signifikan  $< 0,05$  maka nilai residual terjadi gejala heteroskedastisitas. Sedangkan apabila nilai p-value pada hasil uji t terdapat nilai signifikan  $> 0,05$  maka nilai residual tidak terjadi heteroskedastisitas. Hasil uji heteroskedastisitas dapat ditunjukkan pada tabel berikut ini:

### Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients<sup>a</sup>

| Model |                   | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |        |      |
|-------|-------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
|       |                   | B                           | Std. Error | Beta                      | t      | Sig. |
| 1     | (Constant)        | 1,369                       | 2.293      |                           | ,597   | ,552 |
|       | Akuntabilitas     | ,044                        | ,048       | ,119                      | ,906   | ,368 |
|       | Transparansi      | ,022                        | ,053       | ,059                      | ,421   | ,675 |
|       | Pengawasan        | ,013                        | ,064       | ,029                      | ,197   | ,844 |
|       | Budaya Organisasi | -,055                       | ,045       | -,160                     | -1,227 | ,223 |

a. Dependent Variable: ABS\_RES

Gambar 5. Uji heteroskedastisitas

Sumber : Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan tabel menunjukkan hasil uji heteroskedastisitas yang dilakukan dalam penelitian ini, yaitu melihat nilai signifikansi. Terlihat bahwa signifikansi lebih besar dari 0,05. Jadi dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah

heteroskedastisitas antara variabel independen dalam model regresi.

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Berdasarkan uji regresi linear berganda dapat diperoleh nilai regresi sebagai berikut:

### Regresi Linear Berganda

Coefficients<sup>a</sup>

| Model |                   | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |       |      |
|-------|-------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |                   | B                           | Std. Error | Beta                      | t     | Sig. |
| 1     | (Constant)        | 3.763                       | 3.718      |                           | 1.012 | .314 |
|       | Akuntabilitas     | .190                        | .078       | .240                      | 2.440 | .017 |
|       | Transparansi      | .201                        | .086       | .242                      | 2.332 | .022 |
|       | Pengawasan        | .152                        | .103       | .159                      | 1.470 | .145 |
|       | Budaya Organisasi | .160                        | .072       | .214                      | 2.205 | .030 |

a. Dependent Variable: Kinerja Pelayanan Publik

Gambar 6. Regresi Linear Berganda

Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan table diatas, maka diperoleh hasil perhitungan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 3,763 + 0,190X_1 + 0,201X_2 + 0,152X_3 + 0,160X_4$$

Hasil Uji Hipotesis

1. Uji Parsial (T)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara parsial berpengaruh atau tidak terhadap variabel dependen. Standar signifikansi yang digunakan adalah 0,05. Apabila nilai signifikansi < 0,05 maka hipotesis diterima. Jika nilai signifikansi > 0,05 maka hipotesis ditolak. Berikut hasil uji parsial (T) :



**Hasil Uji Parsial (T)**

Coefficients<sup>a</sup>

| Model |                   | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |       |      |
|-------|-------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |                   | B                           | Std. Error | Beta                      | t     | Sig. |
| 1     | (Constant)        | 3,763                       | 3,718      |                           | 1,012 | ,314 |
|       | Akuntabilitas     | ,190                        | ,078       | ,240                      | 2,440 | ,017 |
|       | Transparansi      | ,201                        | ,086       | ,242                      | 2.332 | ,022 |
|       | Pengawasan        | ,152                        | ,103       | ,159                      | 1,470 | ,145 |
|       | Budaya Organisasi | ,160                        | ,072       | ,214                      | 2,205 | ,030 |

a. Dependent Variable: Kinerja Pelayanan Publik

Gambar 7. Uji Parsial (T)

Sumber : Data Primer yang diolah, 2022

Dari hasil perhitungan tabel terdapat variabel akuntabilitas, transparansi dan budaya organisasi yang memiliki  $t_{hitung} > t_{tabel}$  1,988 dan nilai signifikansi sebesar  $< 0,05$  maka  $H_1$ ,  $H_2$ , dan  $H_4$  diterima dan  $H_0$  ditolak, dan dapat disimpulkan akuntabilitas, transparansi dan budaya organisasi berpengaruh terhadap Kinerja Pelayanan Publik (Y).

Sedangkan variabel Pengawasan Dari hasil perhitungan tabel Pengawasan (X3) yang menghasilkan nilai  $t_{hitung} = 1,470$  dengan signifikansi sebesar 0,145. Karena  $t_{hitung} 1,470 < t_{tabel} 1,988$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,145 > 0,05$  maka  $H_3$  ditolak dan  $H_0$  diterima, dan dapat disimpulkan Pengawasan (X3) tidak berpengaruh terhadap Kinerja Pelayanan Publik (Y).

**2. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

**Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary<sup>b</sup>

| Model | R                 | R Square | Adjusted Square | RStd. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|-------|-------------------|----------|-----------------|-----------------------------|---------------|
| 1     | .677 <sup>a</sup> | .458     | .433            | 2.235                       | 2.122         |

a. Predictors: (Constant), Budaya Organisasi, Akuntabilitas, Transparansi, Pengawasan

b. Dependent Variable: Kinerja Pelayanan Publik

Gambar 8. Uji Determinasi

Sumber : Data Primer yang diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 4.11 nilai R Square sebesar 0,433 ini menunjukkan 43,3% Kinerja Pelayanan Publik dapat dijelaskan oleh variabel Akuntabilitas, Transparansi, Pengawasan, dan Budaya Organisasi, sedangkan sisanya yaitu sebesar 56,7 % dipengaruhi oleh variabel lain seperti pengendalian internal, motivasi kerja, kompetensi sumberdaya manusia, kepuasan kerja, gaya kepemimpinan dan variabel lainnya yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa akuntabilitas, transparansi dan budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja pelayanan publik, sedangkan pengawasan tidak berpengaruh terhadap kinerja pelayanan publik. Adapun pembahasan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Pengaruh Akuntabilitas Terhadap Kinerja Pelayanan Publik  
 Dari hasil pengujian parsial (uji t ) variabel akuntabilitas, diperoleh  $t_{hitung}$  lebih besar

dari  $t_{tabel}$  ( $2,440 > 1,988$ ) dan nilai signifikansi sebesar  $0,017 < 0,05$ . Artinya variabel Akuntabilitas (X1) berpengaruh terhadap Kinerja Pelayanan Publik (Y).

Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Akuntabilitas berpengaruh terhadap Kinerja Pelayanan Publik atau H1 diterima. Seseorang yang memiliki akuntabilitas yang tinggi pada organisasi akan menimbulkan kinerja organisasi yang tinggi, dan meningkatnya loyalitas pegawai pada organisasi.

Implementasi hasil uji antara akuntabilitas dan teori *stewardship* memberi makna bahwa pemerintah sebagai pemegang amanah (*steward*) dan rakyat sebagai pihak pemberi amanah (*principle*) (yang dilayani) tentu harus mempertanggungjawabkan kepada BPD/DPRD meliputi rencana kinerja; pengukuran kinerja; evaluasi kinerja; dan analisis akuntabilitas kinerja. Dapat dilihat dari (1) Adanya keterkaitan yang erat antara pencapaian kinerja dengan program dan kebijakan. (2) Kejelasan sasaran anggaran suatu program harus dimengerti oleh semua aparat dan pemimpin. (3) Visi dan misi program perlu ditetapkan sesuai rencana strategik organisasi. Dengan adanya penerapan akuntabilitas yang baik maka akan tercipta kinerja instansi yang lebih baik.

Hal ini didukung oleh butiran pernyataan No. 9 yaitu pelaksanaan program pelayanan benar-benar dirasakan manfaatnya untuk meningkatkan kinerja. Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Kushartiningsih, R. dan Riharjo, 2021) (Jatmiko, 2020) dan penelitian (Zaviera Azzahra et al., 2021) yang menyatakan bahwa Akuntabilitas berpengaruh terhadap kinerja pelayanan publik dan pemerintah. Pengaruh Transparansi Terhadap Kinerja Pelayanan Publik

Dari hasil pengujian parsial (uji  $t$ ) variabel transparansi diperoleh  $t_{hitung} = 2,332$  dengan signifikansi sebesar  $0,022$ . Karena  $t_{hitung} 2,332 > t_{tabel} 1,988$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,022 < 0,05$  maka  $H_2$

diterima dan  $H_0$  ditolak, dan dapat disimpulkan Transparansi (X2) berpengaruh terhadap Kinerja Pelayanan Publik (Y). Dengan demikian variabel Transparansi berpengaruh terhadap Kinerja Pelayanan Publik.

Implementasi hasil uji antara transparansi dan teori *stewardship* memberi makna bahwa pemerintah sebagai *steward* (pimpinan) dan rakyat sebagai *principle* (yang dilayani) tentu harus memberikan keterbukaan terhadap informasi meliputi; akses informasi yang mudah; adanya penyusunan mekanisme pengaduan tentang pelanggaran; adanya informasi melalui media massa dan lembaga non pemerintahan; adanya informasi tentang prosedur, biaya, dan tanggung jawab. Dapat dilihat dari (1) Puskesmas menanggapi pengaduan mengenai pelanggaran peraturan dan permintaan suap. (2) Setiap pengaduan yang diajukan oleh individu direspon dengan cepat dan dapat dipertanggungjawabkan. (3) Laporan keuangan diinformasikan secara berkelanjutan kepada masyarakat.

Hal ini didukung oleh butiran pernyataan No. 9 yaitu informasi pelayanan publik di informasikan secara terbuka kepada masyarakat. Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Kushartiningsih, R. dan Riharjo, 2021) (Jatmiko, 2020) dan penelitian (Elkha & Wahidawati, 2020) yang menyatakan bahwa transparansi berpengaruh terhadap kinerja pelayanan publik dan pemerintah. Pengaruh Pengawasan Terhadap Kinerja Pelayanan Publik

Hasil pengujian parsial (uji  $t$ ) variabel pengawasan diperoleh nilai  $t_{hitung} = 1,470$  dengan signifikansi sebesar  $0,145$ . Karena  $t_{hitung} 1,470 < t_{tabel} 1,988$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,145 > 0,05$  maka  $H_3$  ditolak dan  $H_0$  diterima, dan dapat disimpulkan bahwa Pengawasan (X3) tidak berpengaruh terhadap Kinerja Pelayanan Publik (Y).

Hal ini berarti ada atau tidak adanya pengawasan kinerja pelayanan publik di puskesmas sudah berjalan baik, pegawai

bekerja tidak tergantung pada pengawasan yang ada. Jadi, baik adanya pengawasan yang tinggi ataupun rendah tidak berpengaruh terhadap kinerja pelayanan publik, karena pegawai sudah memiliki tanggungjawab deskripsi pekerjaannya masing-masing.

Sehingga pegawai mampu memahami peran dan tanggungjawabnya di masing-masing bagian pelayanan ini. Meski pelaksanaan pengawasan pada puskesmas sudah berjalan baik, namun pimpinan harus tetap memperhatikan indikator-indikator dari pengawasan tersebut, agar pimpinan dapat melakukan koreksi dan mengetahui kesalahan-kesalahan yang terjadi saat pegawai melakukan pekerjaannya, dapat memberikan pandangan yang lebih terarah sehingga kesalahan tidak terjadi secara berulang-ulang, dan mengambil tindakan nyata dari kegiatan koreksi tersebut seperti menetapkan strategi/kebijakan baru.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Faizah, 2021) dan (Lukas et al., 2017) yang mengatakan bahwa Pengawasan tidak berpengaruh terhadap Kinerja Pemerintah Provinsi Riau dan kinerja pegawai pada Badan Pengelola Keuangan dan Barang Milik Daerah Kabupaten Minahasa Utara

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dipaparkan sebelumnya, penulis memperoleh kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian mengenai akuntabilitas, transparansi, pengawasan dan budaya organisasi terhadap kepatuhan kinerja pelayanan publik di puskesmas saat pandemi covid-19 (Studi Empiris Pada Puskesmas Se-Kota Pekanbaru) maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Akuntabilitas berpengaruh terhadap kinerja pelayanan publik di puskesmas., Transparansi berpengaruh terhadap kinerja pelayanan publik di puskesmas, tidak berpengaruh terhadap kinerja pelayanan public, dan budaya organisasi berpengaruh

## Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Pelayanan Publik

Dari hasil pengujian parsial (uji t ) variabel budaya organisasi diperoleh nilai  $t_{hitung} = 2,205$  dengan signifikansi sebesar 0,030. Karena  $t_{hitung} 2,205 > t_{tabel} 1,988$  dan nilai signifikansi sebesar  $0,030 < 0,05$  maka  $H_4$  diterima dan  $H_0$  ditolak, dan dapat disimpulkan Budaya Organisasi (X4) berpengaruh terhadap Kinerja Pelayanan Publik (Y). Dengan demikian, variabel Budaya Organisasi berpengaruh terhadap Kinerja Pelayanan Publik. Koefisien yang positif menunjukkan hubungan yang positif antara variabel budaya organisasi dengan kinerja pelayanan publik. Artinya ketika budaya organisasinya meningkat maka kinerjanya pun akan meningkat.

Relevansi teori atribusi dengan budaya organisasi menunjukkan bahwa untuk menentukan penyebab perilaku patuh atau tidaknya individu terhadap organisasi dipengaruhi oleh faktor internal dan faktor eksternal yang ada. Faktor internalnya seperti sifat, kepribadian, sikap, dan lain-lain. Penelitian ini sejalan dengan (Zaviera Azzahra et al., 2021) yang menyatakan bahwa budaya organisasi berpengaruh secara positif terhadap kinerja organisasi pada rumah sakit umum swasta di bandar lampung.

terhadap kinerja pelayanan publik di puskesmas.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adyaksana, R. I., & Alqurani, L. (2020). Meningkatkan kinerja pemerintah daerah dengan transparansi dan akuntabilitas. *Journal of Business and Information Systems (e-ISSN: 2685-2543)*, 2(2), 85–94. <https://doi.org/10.36067/jbis.v2i2.74>
- Benawan, E. T. P., Saerang, D. P. E., & Pontoh, W. (2018). Pengaruh Pengawasan, Akuntabilitas, dan Transparansi Keuangan terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus Pada Dinas Perhubungan Kota Tidore

- Kepulauan). *Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi*, 13(04). <https://doi.org/10.32400/gc.13.03.19995.2018>
- Chandrarini, G. (2017). *Metode Riset Akuntansi Pendekatan Kuantitatif*. Salemba Empat.
- Dewanti, D. A. (2014). Di Kantor Kecamatan Samarinda ULU eJournal Ilmu Pemerintahan. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, 2(2), 2140–2150.
- Elkha, F., & Wahidawati. (2020). Pengaruh Pengendalian Internal, Akuntabilitas, dan Transparansi Pengelolaan Keuangan Daerah Terhadap Kinerja Pemerintah Daerah. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 9(3), 1–19.
- Faizah, N. (2021). Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi dan Pengawasan Terhadap Kinerja Pemerintah Provinsi Riau (Studi Kasus Defisit APBD Riau Tahun 2018). In *Skripsi* (Vol. 3). Universitas Muhammadiyah Riau.
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi 8. Semarang: Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indradi, S. S. (2017). *Etika Birokrasi dan Akuntabilitas Pemerintahan. Cetakan Pertama*. Intrans Publishing.
- Indrasari, D. M. (2017). Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan Tinjauan dari Dimensi Iklim Organisasi, Kreatifitas Individu, dan Karakteristik Pekerjaan. *Yogyakarta: Indomedia Pustaka*, 1–85.
- Jatmiko, B. (2020). Pengaruh Pengawasan Internal, Akuntabilitas, dan Transparansi Terhadap Kinerja Pemerintah Daerah Kabupaten Sleman (Survei Pada Seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Sleman). *Jurnal Akuntansi Trisakti*, 7(2), 231–246. <https://doi.org/10.25105/jat.v7i2.7446>
- Jitmau, F., Kalangi, L., & Lambey, L. (2017). Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi dan Fungsi Pemeriksaan Intern Terhadap Kinerja Pemerintah Daerah (Studi Empiris Di Kabupaten Sorong). *Jurnal Riset Akuntansi dan Auditing "Goodwill"* 8(1), 8(1). <https://doi.org/10.35800/jjs.v8i1.16036>
- Kriyanto, R. (2014). *Teknik Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relation, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Kencana Prenada Media Group.
- Kurniawan, T. H. (2019). Pengaruh penggunaan ADD, transparansi dan akuntabilitas pengelolaan keuangan desa terhadap kesejahteraan masyarakat. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 8(2), 1–19.
- Kushartiningsih, R. dan Riharjo, I. B. (2021). Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, dan Pengawasan Terhadap Kinerja Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi*, 10(3), 1–18.
- Kusumastuti, A., Mustami Khoiron, A., & Ali Achmad, T. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta: Bandung.
- Lukas, M., Tewal, B., & Walangitan, M. D. (2017). Pengaruh Pengawasan, Kepemimpinan dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai pada Badan Pengelola Keuangan dan Barang Milik Daerah Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 5(2), 2303–1174. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/16465>
- Mukarom, H. dan M. W. L. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik. Cetakan Pertama*. Pustaka Setia.
- Nasir, M., Taufan, R. R., Fadhil, M., & Syahnur, M. H. (2021). Budaya Organisasi dan Disiplin Kerja Serta Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan. *AkMen Jurnal Ilmiah*, 18(1), 71–83. <https://doi.org/10.37476/akmen.v18i1.1429>

- Novatiani, A., Rusmawan Kusumah, R. W., & Vabiani, D. P. (2019). Pengaruh Transparansi dan Akuntabilitas Terhadap Kinerja Instansi Pemerintah. *Jurnal Ilmu dan Manajemen Bisnis*, 10(1), 51–62. <https://doi.org/10.17509/jimb.v10i1.15983>
- Nugraha, A. (2021). *Yuk Kenali Bentuk-Bentuk Maladministrasi*. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--yuk-kenali-bentuk-bentuk-maladministrasi>
- pekanbaru.go.id. (2020). *21 Puskesmas di Pekanbaru Siap Layani Pasien Covid-19*. <https://pekanbaru.go.id/p/news/21-puskesmas-di-pekanbaru-siap-layani-pasien-covid-19>
- Purba, T., Nauli, F. A., Utami, S., Studi, P., Keperawatan, I., & Riau, U. (2020). Provinsi Riau. *Huio, bi(i)*, i. <https://pusdatin.kemkes.go.id/folder/view/01/structure-data-dasar-puskesmas>. Putri, O. B. (2021). Pengaruh transparansi, budaya organisasi dan akuntabilitas terhadap kinerja pemerintah daerah. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*, 10(11).
- Qodariah, L. (2017). Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Anggaran Berbasis Kinerja Terhadap Kinerja Dinas Kebersihan dan Keindahan Kota Palembang. *Jurnal Universitas Muhammadiyah Palembang*.
- Siregar, M. (2017). Pengaruh Pengawasan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan PDAM Tirtanadi Pusat Sumatera Utara. Skripsi. *Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Medan*.
- Sudrajat, A. R. (2021). Akuntabilitas dan Transparansi Publik Bagaimana Pengaruh Terhadap Kinerja Satuan Perangkat Daerah di Kabupaten Sumedang. *Jurnal Education and Development*, 9(4), 395–402.
- Sugiyono. (2016). *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta : Bandung.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Alfabeta : Bandung.
- Ulum, M. C. (2018). Public Service: Tinjauan Teoretis dan Isu-Isu Strategis Pelayanan Publik. In *UB press* (Cetakan Pe).
- Yudhasena, I. G. I., & Putri, I. G. A. M. A. D. (2019). Pengaruh Good Government Governance, Pengendalian Intern, dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Organisasi Perangkat Daerah (OPD). *E-Jurnal Akuntansi*, 434. <https://doi.org/10.24843/eja.2019.v28.i01.p17>
- Zaviera Azzahra, P., Yuliansyah, Y., & Nauli, P. (2021). Pengaruh akuntabilitas dan budaya organisasi terhadap kinerja organisasi pada rumah sakit swasta kota Bandar Lampung. *Jurnal Studi Pemerintahan Dan Akuntabilitas*, 1(1), 43–54. <https://doi.org/10.35912/jastaka.v1i1.236>

#### PERATURAN

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor:63/KEP/M.PAN/7/2003

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 29 Tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, 2014

Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2010 Tentang Akuntabilitas

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003