

PENGARUH AKUNTABILITAS KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA PT. POS INDONESIA (PERSERO) MANADO

MELIANI MOKOAGOW
MARTHA OGOTAN
VERY Y. LONDA

Accountability's work is one of the determining factors for quality of service. In addition, there is another factor in determining both the poor quality of service. Accountability's work is felt still less in improving the quality of service that can be seen from the work procedures and on the evaluation of the implementation of the policy. This study describes two variables namely variables and variable work accountability quality service. The purpose of this study was to analyze the influence of the quantity of work towards accountability quality service. Variable working accountability tested using four dimensions and variable service quality tested using five dimensions. This research was conducted at PT. Pos Indonesia (Persero) in Manado. The research method used is the quantitative methods with the dissemination of the questionnaire to the respondent as much as thirteen rounds of questions and sample as many as thirty employees at PT Pos Indonesia (Persero) in Manado. Sampling technique used was random sampling with simple linear regression analysis using SPSS program assistance. A simple linear regression analysis results showed as many as forty-three percent of the variable akuntabilitis influential work positively towards the variable quality of service. Where that accountability work positive effect on service quality.

Keywords: *Accountability, Service, Quality.*

PENDAHULUAN

PT. Pos Indonesia (Persero) Manado merupakan salah satu cabang POS INDONESIA yang mempunyai tugas pelayanan dan pengawasan distribusi perposan sesuai dengan visi POS INDONESIA yaitu menjadi raksasa logistik dari timur, dan dengan misi berperan penting sebagai aset yang berguna bagi bangsa dan Negara, menciptakan tempat berkarya yang menyenangkan guna berkontribusi secara maksimal, menyediakan layanan prima yang menjadi pilihan pertama bagi pelanggan, serta senantiasa berjuang memberi yang lebih baik bagi stakeholder yang utama.

Agar dapat memenuhi tugas dan tanggungjawab sesuai dengan visi dan misi dari POS INDONESIA serta menjadi petugas pemberi pelayanan yang prima maka dibutuhkan kesungguhan dalam proses pelaksanaan pelayanan. Terdapatnya sumber daya manusia yang baik dapat meningkatkan performa pelayanan yang baik pula dalam pelayanan publik, namun pada kenyataan saat ini masalah yang sering ditemui yaitu

kurangnya akuntabilitas dari pegawai atau pemberi pelayanan publik sering mengakibatkan kurangnya kepuasan masyarakat, kemudian mekanisme kerja yang adil masih perlu ditingkatkan karena sering mempengaruhi kualitas pelayanan publik, masih rendahnya tanggungjawab kerja yang dimiliki petugas pemberi pelayanan seperti ketepatan serta konsistensi waktu dalam proses pemberian pelayanan publik.

Dalam melaksanakan proses pelayanan publik implementasi prosedur yang jelas dan tepat dirasa masih kurang, dapat dilihat dari prosedur administrasi yang masih lamban dan kurang responsif serta akuntabel. Kemudian sarana dan prasarana yang kurang baik mengakibatkan ketidaknyamanan masyarakat, mengingat banyaknya masyarakat yang datang setiap harinya. Pelayanan publik yang baik dapat terlihat juga dari sikap dan sifat pemberi pelayanan, namun sering ditemukan masih adanya pegawai yang menyalahgunakan jabatan yang wujudnya terlihat dari kurang terbuka dan jujur dalam melaksanakan penyelenggaraan pelayanan

publik. Terkait dengan proses dan tujuan pelayanan kepada penerima pelayanan terdapat ketidakjelasan pertanggungjawaban mengenai tujuan pelaksanaan program dan pertanggungjawaban atas kebijakan yang dikeluarkan.

LANDASAN TEORI

Pengertian Akuntabilitas Kerja

Akuntabilitas adalah istilah yang berasal dari bahasa Inggris *accountability* yang berarti pertanggungjawaban atau keadaan untuk dipertanggungjawabkan atau keadaan untuk dimintakan pertanggungjawaban. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) akuntabilitas adalah perihal bertanggung jawab, atau keadaan yang dapat dimintai pertanggungjawaban. Akuntabilitas merupakan salah satu prinsip *good governance*. Akuntabilitas juga merupakan kewajiban bagi pihak pemegang amanah untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan dan mengungkapkan segala aktivitasnya dan kegiatan yang menjadi tanggungjawabnya kepada pihak pemberi amanah yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut. (Mardiasmo, 2009).

Dimensi Akuntabilitas

Mardiasmo (2009) menjelaskan terdapat empat dimensi akuntabilitas publik yang harus dipenuhi oleh organisasi sektor publik, diantaranya :

1. Akuntabilitas kejujuran dan akuntabilitas hukum. Akuntabilitas kejujuran (*accountability for probity*) terkait dengan penghindaran penyalahgunaan jabatan (*abuse of power*), sedangkan akuntabilitas hukum (*legal accountability*) terkait dengan jaminan adanya kepatuhan terhadap hukum dan peraturan lain yang disyaratkan dalam penggunaan sumber dana publik.
2. Akuntabilitas proses. Akuntabilitas proses terkait dengan apakah prosedur yang digunakan dalam melaksanakan tugas

sudah cukup baik dalam hal kecukupan sistem informasi akuntansi, sistem informasi manajemen, dan prosedur administrasi. Akuntabilitas proses termanifestasikan melalui pemberian pelayanan publik yang cepat, responsif, dan murah biaya. Pengawasan dan pemeriksaan terhadap pelaksana akuntabilitas proses dapat dilakukan, misalnya dengan memeriksa ada tidaknya *mark up* dan pungutan-pungutan lain di luar yang ditetapkan, serta sumber-sumber inefisiensi dan pemborosan yang menyebabkan mahal biaya pelayanan publik dan lambanan dalam pelayanan.

3. Akuntabilitas program. Akuntabilitas program ini terkait dengan pertimbangan apakah tujuan yang ditetapkan dapat dicapai atau tidak, dan apakah telah mempertimbangkan alternatif program yang memberikan hasil yang optimal dengan biaya yang minimal.
4. Akuntabilitas kebijakan. Akuntabilitas kebijakan terkait dengan pertanggungjawaban pemerintah, baik pusat maupun daerah, atas kebijakan-kebijakan yang diambil pemerintah terhadap DPR/DPRD dan masyarakat luas.

Pengertian Kualitas Pelayanan

Kotler (2005) mengatakan kualitas pelayanan adalah model yang menggambarkan kondisi pelanggan dalam membentuk harapan dalam layanan dari pengalaman masa lalu, promosi dari mulut kemulut, dan iklan membandingkan pelayanan yang mereka harapkan dengan apa yang mereka terima atau rasakan.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman (1990) yang dikutip dalam Pasolong (2014) terdapat lima dimensi kualitas Pelayanan, yaitu:

1. *Reliability* atau kehandalan, merupakan kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
2. *Tangibles* atau bukti nyata, kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran,

- komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
3. *Responsive* atau daya tanggap, kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat, serta tanggap dalam keinginan konsumen.
 4. *Assurance* atau jaminan, kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
 5. *Empathy* atau empati, merupakan sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan teknik regresi linear sederhana dengan menggunakan analisis kuantitatif, yaitu untuk mengetahui pengaruh antar variabel akuntabilitas kerja dengan kualitas pelayanan.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai tetap di PT. Pos Indonesia (Persero) Manado yang berjumlah 164 pegawai. sampel dalam penelitian ini terdiri dari 30 responden. Adapun subjek penelitian adalah pegawai yang bekerja di PT. Pos Indonesia (Persero) Manado.

Definisi Operasional

1. Akuntabilitas Kerja (X): Akuntabilitas, kejujuran dan hukum, Akuntabilitas prose Akuntabilitas program, Akuntabilitas kebijakan
2. Kualitas Pelayanan (Y): Reliability, Tangibles, Responsive, Assurance, Empathy.

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menilai sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan kuesioner tersebut mampu mengungkapkan suatu yang diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2011). Penghitungan akan

dilakukan dengan menggunakan bantuan komputer program SPSS versi 16.0, yang hasilnya akan terlihat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation*. Dimana validitas data diukur dengan membandingkan r hitung dan r tabel, jika:

1. Apabila r hitung > r tabel (pada taraf signifikansi 5%) maka dapat dikatakan kuesioner tersebut valid.
2. Apabila r hitung < r tabel (pada taraf signifikansi 5%) maka dapat dikatakan kuesioer tersebut tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji kehandalan dilakukan terhadap pertanyaan-pertanyaan atau pernyataan-pernyataan yang sudah valid. Reliabilitas menyangkut ketepatan alat ukur, dengan melihat analisis reliability melalui *Cronbach Alpha*. Suatu instrumen dapat dikatakan reliabel apabila memiliki koefisien atau Alpha sebesar 0,6 atau lebih besar. Untuk teknik perhitungan reliabilitas kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan SPSS versi 16.0.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data diarahkan pada pengujian hipotesis yang diajukan serta untuk menjawab rumusan masalah. Pada penelitian ini digunakan analisis regresi linear sederhana. Analisis regresi linear sederhana dimaksudkan untuk mengetahui bentuk pengaruh variabel X terhadap nilai variabel Y.

Uji ini dilaksanakan dengan menggunakan rumus-rumus sederhana (Sudjana, 2005) yaitu:

$$\hat{Y} = a + bX$$

Keterangan:

\hat{Y} = harga-harga variabel Y yang diramalkan

X = harga-harga variabel X

a = harga regresi, yaitu apabila X = 0

b = koefisien regresi, yaitu besarnya perubahan yang terjadi pada Y jika satu unit terjadi pada X. Untuk mencari koefisien-

koefisien regresi a dan b maka digunakan rumus (Sudjana, 2005) yaitu:

$$a = \frac{(\sum Y_1)(\sum X_1^2) - (\sum X_1)(\sum X_1 Y_1)}{n \sum X_1^2 - (\sum X_1)^2}$$

$$b = \frac{n \sum X_1 Y_1 - (\sum X_1)(\sum Y_1)}{n \sum X_1^2 - (\sum X_1)^2}$$

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis Regresi Linear Sederhana

Hasil analisis regresi linear sederhana yang telah diolah dengan menggunakan program SPSS versi 16.0, kemudian di dapat harga persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut: $Y = 21,007 + 0,672 X$.

Persamaan regresi linear sederhana diatas menunjukkan bahwa koefisien arah regresi (b) bertanda positif sebesar 0,672 dan koefisien konstanta (a) variabel Y adalah sebesar 21,007. Harga koefisien regresi (b = 0,672) menjelaskan bahwa hubungan fungsional antara variabel "akuntabilitas kerja" (X) dan variabel "kualitas pelayanan" (Y) bersifat positif yaitu sebesar 0,672 per unit atau dengan rasio 1 : 0,672, yang berarti bahwa apabila akuntabilitas kerja di tingkatan sebesar 1 skala, maka akan meningkatkan angka kualitas pelayanan sebesar 0,672 skala, atau jika akuntabilitas kerja ditingkatkan sebesar 10%, maka tingkat kualitas pelayanan akan naik sebesar 6,72%.

Berdasarkan nilai korelasi atau hubungan (R) yaitu sebesar 0,656 dengan koefisien determinasi (R Square) adalah sebesar 0,430. Mengandung penjelasan bahwa akuntabilitas kerja berpengaruh pada kualitas pelayanan sebesar 43%. Kemudian diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 <$ (lebih kecil) dari 0,05 dan diperoleh nilai t hitung sebesar $4,595 >$ (lebih besar) dari t tabel 2,048 sehingga dapat dikatakan bahwa variabel (X) akuntabilitas kerja berpengaruh pada variabel (Y) kualitas pelayanan.

Pola hubungan fungsional antara akuntabilitas kerja terhadap kualitas pelayanan di PT. Pos Indonesia (Persero) Manado tersebut adalah sangat signifikan sebagaimana ditunjukkan oleh pengujian keberartian regresi atau uji F (ANOVA) didapat nilai F hitung = 21,111 yang jika dibandingkan dengan nilai pada tabel F kritis pada taraf signifikansi 0,01 sebesar 7,64 memiliki perbedaan yang sangat besar, hal tersebut berarti bahwa hubungan pengaruh antara variabel akuntabilitas kerja dan variabel kualitas pelayanan di PT. Pos Indonesia (Persero) Manado adalah positif dan sangat nyata signifikasinya atau sangat meyakinkan pada taraf signifikansi 0,01 atau taraf kepercayaan sebesar 99%. Hasil analisis regresi sederhana dan pengujian signifikansi (uji F) tersebut memberikan kesimpulan bahwa variabel akuntabilitas kerja memiliki pengaruh yang positif terhadap variabel kualitas pelayanan atau dapat juga dikatakan bahwa variabel akuntabilitas kerja telah memberikan dampak atau pengaruh yang positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan di PT. Pos Indonesia (Persero) Manado.

Kesimpulan diatas juga diperkuat oleh harga koefisien konstanta (a) sebesar 21,007 yang dapat diartikan bahwa tanpa adanya peningkatan akuntabilitas kerja, maka tingkat kualitas pelayanan hanya berada pada skala 21,007 per unit.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Akuntabilitas kerja berpengaruh secara positif terhadap kualitas pelayanan di PT. Pos Indonesia (Persero) Manado, dan akuntabilitas kerja di PT. Pos Indonesia (Persero) Manado telah terlaksana dengan baik.
2. Kualitas pelayanan di PT. Pos Indonesia (Persero) Manado sebagian besar telah berada pada kategori tinggi, yang menempatkan pengukuran kualitas pelayanan pada kategori tinggi atau baik.

3. Terdapat variabel lain diluar akuntabilitas kerja yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di PT. Pos Indonesia (Persero) Manado.

Saran

1. Dimensi akuntabilitas kerja seperti akuntabilitas kejujuran dan hukum, akuntabilitas proses, akuntabilitas program, akuntabilitas kebijakan dari pegawai harus terus ditingkatkan secara merata dan menyeluruh dan dapat diwujudkan secara optimal oleh setiap pemberi pelayanan.
2. Dimensi kualitas pelayanan seperti *reliability* atau kehandalan, *tangibles* atau bukti nyata, *responsive* atau daya tanggap, *assurance* atau jaminan dan *empathy* atau empati harus terus diperhatikan oleh setiap pemberi pelayanan agar mampu terus memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan kebutuhan dari masyarakat.

Perlu adanya peningkatan prosedur kerja dan evaluasi pelaksanaan kebijakan serta alternatif program yang memberikan hasil optimal guna meningkatkan dan mengoptimalkan akuntabilitas kerja dalam mencapai tingkat kualitas pelayanan yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, 2000, *Prosedur Penelitian*, Jakarta, Rineka Cipta.

Daryanto, dan Setyobudi, I. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta, Gava Media.

Denim S, 2000, *Pengantar Studi Penelitian Kebijakan*, Jakarta, Aksara.

Dwiyanto, 2005, *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta, PT. Elex Media Komputindo.

Harbani Pasolong, 2014, *Teori Administrasi Publik*, Bandung, Alfabeta.

Irawan .2003. *Pendekatan Mutu dan Kepuasan Pelanggan dalam Pelayanan Kesehatan*, Program Pasca Sarjana UNHAS.

Kurniawan 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta, Pembaharuan.

umorotomo W, 2005, *Akuntabilitas Birokrasi Publik*, Yogyakarta, Pustaka Pelajar.

Mardiasmo, 2009, *Akuntansi Sektor Publik*, Yogyakarta, Penerbit ANDI

Mahmudi, 2005, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta, UPP AMP YKPN.

Margono. 2010. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta, Rineka Cipta

Riduwan. 2013. *Skala Pengukuran Vaiabel-variabel Penelitian*. Bandung, Alfabeta

Santoso Pandji, 2008, *Administrasi Publik : Teori dan Aplikasi Good Governance*, Bandung, Radika Aditama.

Sedarmayanti, 2012, *Good Governance dan Good Corporate Governance*, Bandung, Mandar Maju

Sugiyono, 2002, *Metodologi Penelitian Administrasi*, Bandung, Alfabeta.

Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sudjana. 2005. *Metode Statistika Edisi ke-6*. Bandung : Tarsito.

Sinambela, 2010, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: Aksara.

Surjadi, 2012, *Administrasi Publik dan Aplikasi Good Governance*, Bandung, Refika Aditama.

Syahrudin R, 2002, *Pengintegrasian Sistem Akuntabilitas Kinerja dan Anggaran dalam Perspektif UU. No. 17/2003 tentang Keuangan Negara*, Jakarta, PNRI.

Soekidjo Notoatmodjo, 2012, *Metode Penelitian*, Jakarta, Rineka Cipta

Umar H, 2007, *Metodologi Penelitian*, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama.

Widodo, 2001, *Good Governance, Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada era Desentralisasi dan*

Otonomi Daerah, Surabaya, CV Citra Media.

Sumber Lain :

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1995 tentang bentuk POS Indonesia

Peraturan Pemerintah Nomor 240 Tahun 1961 tentang Pos Indonesia resmi mejadi perusahaan Negara

Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 1995 tentang Perum Pos dan Giro berubah menjadi PT. Pos Indonesia (Persero)

Undang-undang nomor 38 tahun 2009 tentang Pos

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 (pasal 1 ayat 1), mengenai Pelayanan Publik