

## Pengaruh Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kota Gorontalo

**Balada RAF**

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo

[Baladaraf67@gmail.com](mailto:Baladaraf67@gmail.com)

*Received: 04 Februari 2025; Revised: 20 Maret 2025; Accepted: 01 April 2025; Published:  
Agustus 2025; Available online: Agustus 2025*

### **Abstract**

*This study aims to determine the effect of transparency on the quality of public services at the Gorontalo City One-Stop Manunggal Administration System (SAMSAT). The research employs a quantitative methodology. The population for this study comprises residents of Gorontalo City who have received services at the SAMSAT office, with a sample size of 30 individuals. The results of this research indicate that the influence of transparency on the quality of public services at the Gorontalo City SAMSAT is 63.8%. This finding can be categorized as a moderate level of influence. The study highlights a notable relationship between the two variables, suggesting that while transparency is a significant factor in service quality, it is not the sole determinant. These findings provide valuable insights for public administration, particularly in the context of government service delivery. The evidence supports the notion that increasing transparency can lead to improvements in public service quality. The study's implications are relevant for policymakers seeking to enhance accountability and public satisfaction within administrative systems. Further research could explore other variables that contribute to service quality to gain a more comprehensive understanding.*

**Keywords:** Transparency; Public services; Gorontalo SAMSAT; Service quality; Quantitative method

## Pendahuluan

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 (Sholikin et al., 2025). Salah satu upaya pemerintah adalah

menerapkan prinsip-prinsip *good governance* (pemerintahan yang baik) yang paling mendasar, yaitu akuntabilitas dan transparansi. 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.

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 Kenderaan) 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 dipercaya dan ketaatannya pada hukum dan peraturan perundang-undangan. 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 (Sholikin, 2025b). 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.

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 dipercaya kepada 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.

## **Transparansi Dalam Pelayanan Publik**

Transparansi dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan serta disediakan secara memadai dan mudah dipahami (Ratminto, Winarsih, 2005). 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 sebaik-baiknya, transparan, dan akuntabel agar tidak merugikan warga negara yang dilayani. Pelayanan publik yang transparan merupakan salah satu prinsip dalam mewujudkan pemerintahan yang baik. 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 (Sholikin, 2025a). Tujuannya untuk memberikan kejelasan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik dalam menyelenggarakan pelayanan publik agar berkualitas dan sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat.

# **Prinsip-prinsip dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik**

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, pemerintah daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai regulator/pembuat aturan harus mengubah pola pikir dan cara kerjanya serta disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan

pelayanan yang memuaskan masyarakat demi terwujudnya pemerintahan yang baik, dalam menyelenggarakan pelayanan publik, pemerintah daerah juga harus memberikan kesempatan yang seluas-luasnya kepada warga dan masyarakat untuk 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 (*empathy*), 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)

## **Metode Penelitian**

Metode penelitian ini menggunakan 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 seluruh Pegawai Samsat Kota Gorontalo.

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:

**Variabel** : TRANSPARANSI (Variabel X)  
Menurut Krina (2003)

**Dimensi** : Komunikasi publik oleh pemerintah dan Hak masyarakat untuk mengakses informasi

**Indikator** : Penyediaan informasi yang jelas tentang tanggung jawab. Membangun mekanisme pengaduan jika terjadi pelanggaran peraturan atau permintaan untuk membayar suap. Kemudahan akses informasi.

Meningkatkan arus informasi melalui kerjasama dengan media massa dan lembaga non pemerintah.

**Skala :** Ordinal

**Variabel : KUALITAS PELAYANAN**

**UMUM** (Variabel Y) Menurut arasuraman, Zeithaml dan Berry (1998)

**Dimensi :** 1. Keandalan, 2. Tanggapan, 3. Keyakinan, 4. Empati 5. Berbentuk

**Indikator :** Kemampuan untuk melaksanakan layanan yang dijanjikan secara akurat dan andal. Kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat. Pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menghasilkan kepercayaan dan keyakinan atau kepastian. Kondisi untuk peduli, berikan perhatian pribadi kepada pelanggan. Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.

**Skala :** Ordinal

Dalam melakukan pengujian, setiap variabel penelitian akan diukur dengan menggunakan Skala Likert. Kuesioner akan disusun dengan menyiapkan (lima) pilihan, yaitu setiap pilihan akan diberi bobot nilai yang berbeda seperti yang ditunjukkan berikut ini: Selalu = 5. Sering = 4. Kadang-kadang = 3. Jarang = 2. Tidak Pernah = 1.

**Uji Validitas**

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.

HASIL

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 disebarluaskan peneliti dalam bentuk kuisioner. Peneliti akan melakukan deskripsi pada variabel X dan variabel Y secara terpisah.

## Variabel Transparansi

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%.

Bahwa 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 seringnya ketersediaan prosedur mekanisme

pengaduan mengenai pelanggaran peraturan seperti permintaan untuk membayar suap. Kemudian, untuk responden yang menjawab ketersediaannya selalu sebesar 17%.

Bahwa 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%.

Bahwa 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.

Bahwa 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%.

Bahwa 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%.

Bahwa 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%.

Bahwa 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%.

Bahwa 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%.

Bahwa 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%.

Bahwa 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%.

## **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 untuk variabel transparansi (X). Dari hasil output di atas, semua item memiliki nilai yang lebih besar dari nilai r hitung maka semua item pertanyaan tersebut adalah valid.

Untuk Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y). 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. 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). Dari hasil output didapatkan nilai alpha 0,834 > 0,7 maka, dapat dikatakan untuk konstruk kualitas pelayanan umum (Y) adalah reliabel.

### 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 : didapat nilai nilai sig yang dibandingkan dengan nilai  $\alpha$  yang digunakan. Ketika nilai sig <  $\alpha$  maka akan menolak  $H_0$ , dilihat dari hasil olahan data di atas didapatkan nilai sig (0,000) <  $\alpha$ (0,05). Maka, kesimpulannya adalah terdapat pengaruh transparansi terhadap kualitas pelayanan publik di Samsat Kota Gorontalo.

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 ( $R^2$ ) sebagai berikut, 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.

## 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  $\alpha$  adalah 0,05. Jika kedua nilai tersebut dibandingkan maka nilai sig (0,000) masih lebih kecil dibandingkan dengan nilai  $\alpha$  (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.

## **Daftar Pustaka**

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

- Ait Novianti, dkk. 2019. *Pengaruh Transparansi dan Akuntabilitas Terhadap Kinerja Instansi Pemerintah*. Universitas Widyatama Bandung.

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.

Irwan Hermasnyah, dkk. 2018. *Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Survey pada Dinas Daerah Kota Tasikmalaya)*. Universitas Siliwangi.

- 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 (kybernetology).* 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.
- Sholikin, A. (2025a). Localization of The Global Norm and Efforts to Minimize the Natural Resource Curse in

- Bojonegoro. *Journal of Governance,* 10(2).
- Sholikin, A. (2025b). Realisme atau Romantisme? "Peran Masyarakat Sipil dalam Minimalisasi Kutukan Sumber Daya Alam di Bojonegoro." *Jurnal Transformative*, 11(1), 1–21.
- Sholikin, A., Erison, Y., & Rohmah, E. N. L. (2025). Transition of extractive industry governance: Effort towards an inclusive green economy Transisi tata kelola industri ekstraktif: Usaha menuju green economy yang inklusif. *Jurnal Sosiologi Dialektika Vol*, 20(1), 43–60.
- 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.