

**PENERAPAN MODEL PEMBELAJARAN TPS (*THINK, PAIR, AND SHARE*) TERHADAP
KETERAMPILAN MENULIS TEKS PROSEDUR KOMPLEKS PADA SISWA KELAS X
SMA NEGERI 2 PEMATANGSIANTAR**

Mery Chris Isabella Saragih¹, Romasta Vassionita Silaen²
Halaman 1 s.d. 7 (Buku 1)

**MENINGKATKAN PRESTASI BELAJAR SISWA PADA POKOK BAHASAN LIMIT FUNGSI
MELALUI MODEL PEMBELAJARAN KOOPERATIF TIPE NHT KELAS VII-5
SMP NEGERI 1 BERASTAGI TAHUN PELAJARAN 2018/2019**

Cintaria Br. Bukit
Halaman 8 s.d. 12 (Buku 1)

**MENINGKATKAN HASIL BELAJAR PAK DENGAN METODE NARATIF EKSPERENSIAL PADA
MATERI PERISTIWA-PERISTIWA YESUS KELAS VIII-1 SMP NEGERI 3 TIGAPANAH
TAHUN AJARAN 2018/2019**

Hotma Ulina Tarigan
Halaman 13 s.d. 17 (Buku 1)

**PENINGKATAN KUALITAS PEMBELAJARAN MATEMATIKA MELALUI PROBLEM BASED
LEARNING BERBANTUAN VIDEO PEMBELAJARAN DI KELAS VII-6 SMP NEGERI 1 BERASTAGI
TAHUN PELAJARAN 2018/2019**

Losmen Bukit
Halaman 18 s.d. 27 (Buku 1)

**PERBEDAAN HASIL BELAJAR SISWA YANG DIAJAR DENGAN METODE MATHMAGIC DAN
METODE BERSUSUN PADA SUB POKOK BAHASAN PERKALIAN DI KELAS V SD NEGERI 040505
MUNTE TAHUN AJARAN 2018/2019**

Sukma Br. Tarigan
Halaman 28 s.d. 33 (Buku 1)

**PENINGKATAN KUALITAS MASYARAKAT DI BIDANG PEREKONOMIAN DAN PENDIDIKAN
SOSIALISASI MANAJEMEN KEUANGAN RUMAH TANGGA DAN MOTIVASI MENGENAL
AKSARA PADA MASYARAKAT DESA NAGA KESIANGAN**

Sarah Nasution¹, Mierna Zulkarnain², Nur Hayati³
Halaman 34 s.d. 42 (Buku 1)

**EVALUASI ANGGARAN SEBAGAI ALAT MANAJEMEN UNTUK MENCAPAI TUJUAN
PERUSAHAAN (STUDI KASUS PADA PT. NAMASINDO PLAS GROUP)**

Arjuna Purba
Halaman 43 s.d. 53 (Buku 1)

**MENINGKATKAN MOTIVASI BELAJAR SISWA PADA PELAJARAN BAHASA INGGRIS MELALUI
PENGUATAN POSITIF DI KELAS X IPA-1 SMA NEGERI 21 MEDAN SEMESTER 2 T.P. 2018/2019**

Indriaty Ningsih
Halaman 54 s.d. 59 (Buku 1)

**MENINGKATKAN MOTIVASI BELAJAR SISWA DALAM PEMBELAJARAN BAHASA INGGRIS
MELALUI METODE TANYA JAWAB DI KELAS X MIPA-8 SMA NEGERI 3 MEDAN
PADA SEMESTER 2 T.P. 2018/2019**

Leliana
Halaman 60 s.d. 63 (Buku 1)

**MENINGKATKAN PRESTASI BELAJAR SISWA MELALUI MODEL PEMBELAJARAN *GROUP
INVESTIGATION* DALAM MATAPELAJARAN BAHASA INGGRIS DI KELAS X MIA-6
SMA NEGERI 1 MEDAN PADA SEMESTER 2 T.P. 2018/2019**

Yulidar
Halaman 64 s.d. 69 (Buku 1)

**PENINGKATAN KETERAMPILAN MENULIS KARANGAN NARASI DENGAN MEDIA TEKS
WACANA DIALOG PADA SISWA KELAS VII SMP DHARMA WANITA MEDAN**

Nancy Angelia Purba
Halaman 70 s.d. 77 (Buku 1)

**PENGARUH IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN ADMINISTRATIF DI KELURAHAN SIMALINGKAR B, KECAMATAN MEDAN
TUNTUNGAN, KOTA MEDAN**

Vera A. R. Pasaribu

*Majalah Ilmiah
Politeknik Mandiri Bina Prestasi*

- Penasehat : Afridayanti Surbakti, S.E., M.Si.
Drs. Anggiat P. Simamora, S.H., M.H.
Monang Taringan, S.E.
Saut M. J. Banjarnahor, S.P.
- Penanggung Jawab : Ketua LPPM Politeknik Mandiri Bina Prestasi
- Pimpinan Redaksi : Mardaus Purba, S.T., S.E., M.Si
- Sekretaris Redaksi : Dra. Sempa Br Perangin-angin, M. Hum
- Dewan Redaksi : 1. Ebsan Marihot Sianipar, S.P., M.M., M.P.
2. Sahat, S.T., M.Si.
3. Afridayanti Surbakti, S.E., M.Si.
4. Sahlan Tampubolon, S.Pd, M.Hum.
5. M. Zuhri, S.E., M.Si.
6. Yosefi Barus, S.T., M.T.
7. Morlan pardede, S.T., M.T.
8. Erna Sebayang, S.E., M.Si.

Alamat Redaksi:
Majalah Ilmiah Politeknik Mandiri Bina Prestasi
Jl. Letjend Djamin Ginting's No. 285-287
Padang Bulan Medan 20155
Telp (061) 8218605-8218589
Fax. (061) 8218605
Email : politeknikmbp@prestasi.ac.id
Homepage : <http://www.prestasi.ac.id>

DAFTAR ISI

**PENERAPAN MODEL PEMBELAJARAN TPS (*THINK, PAIR, AND SHARE*)
TERHADAP KETERAMPILAN MENULIS TEKS PROSEDUR KOMPLEKS PADA
SISWA KELAS X SMA NEGERI 2 PEMATANGSIANTAR
Mery Chris Isabella Saragih¹, Romasta Vassionita Silaen²**

Halaman 1 s.d. 7 (Buku 1)

**MENINGKATKAN PRESTASI BELAJAR SISWA PADA POKOK BAHASAN LIMIT
FUNGSI MELALUI MODEL PEMBELAJARAN KOOPERATIF
TIPE NHT KELAS VII-5 SMP NEGERI 1 BERASTAGI
TAHUN PELAJARAN 2018/2019
Cintaria Br. Bukit**

Halaman 8 s.d. 12 (Buku 1)

**MENINGKATKAN HASIL BELAJAR PAK DENGAN METODE NARATIF
EKSPERENSIAL PADA MATERI PERISTIWA-PERISTIWA YESUS
KELAS VIII-1 SMP NEGERI 3 TIGAPANAH TAHUN AJARAN 2018/2019
Hotma Ulina Tarigan**

Halaman 13 s.d. 17 (Buku 1)

**PENINGKATAN KUALITAS PEMBELAJARAN MATEMATIKA MELALUI
PROBLEM BASED LEARNING BERBANTUAN VIDEO PEMBELAJARAN DI
KELAS VII-6 SMP NEGERI 1 BERASTAGI TAHUN PELAJARAN 2018/2019
Losmen Bukit**

Halaman 18 s.d. 27 (Buku 1)

**PERBEDAAN HASIL BELAJAR SISWA YANG DIAJAR DENGAN
METODE MATHMAGIC DAN METODE BERSUSUN PADA SUB POKOK
BAHASAN PERKALIAN DI KELAS V SD NEGERI 040505 MUNTE
TAHUN AJARAN 2018/2019
Sukma Br. Tarigan**

Halaman 28 s.d. 33 (Buku 1)

**PENINGKATAN KUALITAS MASYARAKAT DI BIDANG PEREKONOMIAN DAN
PENDIDIKAN SOSIALISASI MANAJEMEN KEUANGAN RUMAH TANGGA DAN
MOTIVASI MENGENAL AKSARA PADA MASYARAKAT DESA NAGA
KESIANGAN
Sarah Nasution¹, Mierna Zulkarnain², Nur Hayati³**

Halaman 34 s.d. 42 (Buku 1)

**EVALUASI ANGGARAN SEBAGAI ALAT MANAJEMEN UNTUK MENCAPAI
TUJUAN PERUSAHAAN
(STUDI KASUS PADA PT. NAMASINDO PLAS GROUP)
Arjuna Purba**

Halaman 43 s.d. 53 (Buku 1)

**MENINGKATKAN MOTIVASI BELAJAR SISWA PADA PELAJARAN
BAHASA INGGRIS MELALUI PENGUATAN POSITIF DI KELAS X IPA-1
SMA NEGERI 21 MEDAN SEMESTER 2 T.P. 2018/2019**

Indriaty Ningsih

Halaman 54 s.d. 59 (Buku 1)

**MENINGKATKAN MOTIVASI BELAJAR SISWA DALAM PEMBELAJARAN
BAHASA INGGRIS MELALUI METODE TANYA JAWAB DI KELAS X
MIPA-8 SMA NEGERI 3 MEDAN PADA SEMESTER 2 T.P. 2018/2019**

Leliana

Halaman 60 s.d. 63 (Buku 1)

**MENINGKATKAN PRESTASI BELAJAR SISWA MELALUI MODEL
PEMBELAJARAN *GROUP INVESTIGATION* DALAM MATAPELAJARAN
BAHASA INGGRIS DI KELAS X MIA-6 SMA NEGERI 1 MEDAN
PADA SEMESTER 2 T.P. 2018/2019**

Yulidar

Halaman 64 s.d. 69 (Buku 1)

**PENINGKATAN KETERAMPILAN MENULIS KARANGAN NARASI DENGAN
MEDIA TEKS WACANA DIALOG PADA SISWA KELAS VII
SMP DHARMA WANITA MEDAN**

Nancy Angelia Purba

Halaman 70 s.d. 77 (Buku 1)

**PENGARUH IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE*
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRATIF DI KELURAHAN
SIMALINGKAR B, KECAMATAN MEDAN TUNTUNGAN, KOTA MEDAN**

Vera A. R. Pasaribu

Halaman 78 s.d. 85 (Buku 1)

PETUNJUK PENULISAN NASKAH

Majalah Ilmiah Politeknik Mandiri Bina Prestasi memuat artikel ilmiah berupa hasil pemikiran, penelitian, peninjauan/ulasan maupun studi literatur di bidang Akuntansi, Keuangan/Perbankan, Administrasi Bisnis, Teknik Mesin, Teknik Elektro, Pertanian, Peternakan, Bahasa, Pendidikan.

1. Panjang Artikel 10-15 halaman, diketik dan belum pernah diterbitkan sebelumnya
2. Ditulis dengan ms Word, spasi single, Times New roman, ukuran Font 12pt, margin atas 3 cm, kiri 4 cm, kanan 3 cm, bawah 3 cm, ukuran kertas A4.
3. Manuskrip dikirimkan dalam bentuk hardcopy/printout rangkap 2 (dua) disertai softcopy dalam CD.
4. Format tulisan meliputi abstrak, jika artikel dalam bahasa Inggris, maka abstraknya wajib dalam bahasa Indonesia dan jika artikel dalam bahasa Indonesia maka abstraknya Bahasa Inggris beserta kata kuncinya (keyword), pendahuluan, isi/pembahasan, kesimpulan, saran dan daftar pustaka.
5. Redaktur Pelaksana berwenang menyunting naskah tanpa mengubah isi, dan berwenang memutuskan layak tidaknya diterbitkan.
6. Majalah Ilmiah Politeknik Mandiri Bina Prestasi terbit dua kali dalam setahun pada bulan Mei dan Desember.

**Alamat Redaksi Majalah Ilmiah
Politeknik Mandiri Bina Prestasi**

: Jl. Letjend Djamin Ginting's No. 285-287
Padang Bulan Medan 20155
Telp (061) 8218605-8218589
Fax. (061) 8218605
Email : politeknikmbp@prestasi.ac.id
Homepage : <http://www.prestasi.ac.id>

PENGARUH IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRATIF DI KELURAHAN SIMALINGKAR B, KECAMATAN MEDAN TUNTUNGAN, KOTA MEDAN

Vera A. R. Pasaribu

Prodi Ilmu Administrasi Publik, Universitas HKBP Nommensen, Medan 20234

ABSTRAK

Penerapan prinsip akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi masyarakat diakui sebagai landasan awal bagi terwujudnya tata pemerintahan yang baik secara umum tetapi di Kantor Kelurahan Simalingkar B masih terdapat masalah terkait penerapan pelayanan yang sesuai dengan standard *good governance* dimana masih ada kendala-kendala yang dihadapi oleh pemerintah kelurahan didalam pelayanannya kepada masyarakat, begitu juga masyarakat terhadap pelayanan pemerintah kelurahan didalam penerapan akuntabilitas, transparansi dan partisipasi masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan administratif. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dimana penelitian ini digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 100 responden. Analisis data yang dipergunakan adalah analisis linier berganda. Berdasarkan hasil analisis linier berganda diperoleh hasil 0,256 untuk Akuntabilitas, 0,204 untuk Transparansi dan 0,435 untuk Partisipasi masyarakat dengan signifikansi 0,1. Maka dapat disimpulkan terlihat bahwa semua variabel independen Akuntabilitas, Transparansi, dan Partisipasi Masyarakat dalam penelitian ini secara bersama-sama signifikan berpengaruh terhadap variabel dependen Kualitas Pelayanan Administratif.

Kata Kunci : *Good Governance, Kualitas, Pelayanan*

1. Pendahuluan

Good governance mengandung makna tata pemerintahan yang baik, pengelolaan pemerintahan yang baik, penyelenggaraan pemerintahan yang baik, penyelenggaraan negara yang baik ataupun administrasi publik yang baik. Di dalam pelaksanaannya, penerapan prinsip transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas diakui sebagai landasan awal bagi terwujudnya tata pemerintahan yang baik secara umum. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat aparatur pemerintah dituntut untuk selalu memenuhi kebutuhan dan melindungi kepentingan masyarakatnya. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri pemerintahan yang baik sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur kelurahan.

Kelurahan Simalingkar B merupakan salah satu kelurahan yang ada di Kota Medan yang mana pelayanannya menurut pihak kelurahan sudah bisa dikatakan baik karena kantor kelurahan sudah memiliki loket pelayanan, sarana dan prasarana yang lengkap tetapi dari pihak kelurahan merasa bahwa masyarakat kurang partisipatif dalam

menerima pelayanan yang mereka berikan salah satu alasannya adalah karena sudah adanya stigma negatif dari masyarakat terhadap pelayanan yang berbelit-belit, tidak tepat waktu dan membutuhkan biaya membuat kepercayaan masyarakat rendah akan pelayanan pemerintahan sehingga masyarakat kurang partisipatif akan pelayanan yang diberikan pemerintah sehingga dalam penelitian ini penulis mencoba melihat pengaruh implementasi prinsip-prinsip *good governance* (akuntabilitas, transparansi, partisipasi masyarakat) terhadap kualitas pelayanan administratif di kantor kelurahan, terutama Kantor Kelurahan Simalingkar B Kota Medan. Apakah prinsip-prinsip *good governance* sudah diimplementasikan dengan baik dan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administratif, karena berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti dan menurut pengakuan dari pihak kelurahan dan pihak masyarakat terdapat beberapa prinsip *good governance* yang belum berjalan baik dalam penyelenggaraan pelayanan administratif di Kelurahan Simalingkar B Kota Medan, seperti :

1. Adanya ketidakadilan dari pihak kelurahan dalam melayani masyarakat, dimana masih ada kepentingan-kepentingan persaudaraan dalam pengurusan berkas administratif yang membuat urusan masyarakat semakin lama.
2. Kurangnya transparansi dalam biaya administratif, dimana biaya-biaya dalam pengurusan berkas tidak ditempelkan di dinding loket pelayananan.
3. Masyarakat merasa kesulitan dalam mengurus persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan untuk menyelesaikan urusannya, dan menganggap bahwa hal itu terlalu berbelit-belit dan tidak sederhana sehingga menyusahkan dalam pengurusannya.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis merasa tertarik untuk merumuskan masalah yang ada serta menganalisa lebih lanjut yaitu :

1. Bagaimana pengaruh implementasi akuntabilitas terhadap Kualitas Pelayanan Administratif di Kelurahan Simalingkar B, Kec. Medan Tuntungan, Kota Medan.
2. Bagaimana pengaruh implementasi Transparansi terhadap Kualitas Pelayanan Administratif di Kelurahan Simalingkar B, Kec. Medan Tuntungan, Kota Medan?
3. Bagaimana pengaruh implementasi Partisipasi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Administratif di Kelurahan Simalingkar B, Kecamatan Medan Tuntungan, Kota Medan

2. Kajian Teoritis

2.1. Good Governance.

Good governance yaitu pemerintahan yang di tata dan dikelola dengan baik. Pengelolaan pemerintahan tersebut bersifat berwawasan kedepan, bersifat terbuka, cepat tanggap, akuntabel, berdasarkan profesionalitas dan kompetensi, menggunakan struktur dan sumber daya secara efisien dan efektif, terdesentralisasi, demokratis dan berorientasi pada konsensus, mendorong kepada peningkatan partisipasi masyarakat, mendorong kemitraan dengan swasta dan masyarakat, menjunjung supremasi hukum, memiliki komitmen pada lingkungan hidup.

Lembaga Administrasi Negara juga memberikan pemahaman tentang *good governance* yaitu sebagai penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efisien dan efektif, dengan menjaga kesinergian interaksi yang

konstruktif diantara domain domain negara, sektor swasta, dan masyarakat.

Adapun karakteristik *Good governance* dari UNDP menurut Rondinelli yang dikutip oleh Yeremias T. Keban yaitu partisipasi (*participation*), berkeadilan (*equity*), daya tanggap (*responsiveness*), berorientasi konsensus (*consensus orientation*), transparansi (*transparency*), efektivitas dan efisiensi (*effectiveness and efficiency*), aturan hukum (*rule of law*), strategi visi (*strategic vision*), dan akuntabilitas (*accountability*).

2.2. Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan publik atau pelayanan umum didefinisikan setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

2.3. Implementasi Kebijakan

Berbagai tujuan dari kebijakan tentu tidak akan tercapai dengan sendirinya tanpa kebijakan tersebut diimplementasikan. Implementasi pada intinya adalah kegiatan untuk mendistribusikan keluaran kebijakan (*to delivery policy output*) yang dilakukan oleh para implementator kepada kelompok sasaran sebagai upaya untuk mewujudkan tujuan kebijakan. Tujuan kebijakan diharapkan akan muncul manakala *policy output* dapat diterima dan dimanfaatkan dengan baik oleh kelompok sasaran sehingga dalam jangka panjang hasil kebijakan akan mampu diwujudkan.

3. Metode Penelitian

3.1. Teknik pengumpulan data

1. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

2. Observasi

Observasi diartikan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah kegiatan pengumpulan data yang dilakukan melalui penelusuran dokumen. Teknik ini dilakukan dengan memanfaatkan dokumen-dokumen tertulis, gambar, foto atau benda-benda lainnya yang berkaitan dengan aspek-aspek yang diteliti.

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1. Uji Validitas

Sesuai dengan r tabel, maka didapat nilai r tabel untuk jumlah populasi atau N-2 (100 - 2 = 98) atau N = 98 yaitu 0,165 dan sesuai dengan nilai derajat kepercayaan untuk penelitian ini sebesar 95% , maka derajat kesalahan atau α adalah sebesar 10% atau 0,1.

Maka ditentukan syarat, sebagai berikut :

1. Jika nilai *correlation* (r hitung) $\geq 0,165$ maka dinyatakan valid, dan jika nilai Sig.2-tailed (α) $\leq 0,1$ maka dinyatakan valid
2. Dan jika r hitung $\leq 0,165$ maka dinyatakan tidak valid, dan jika nilai Sig.2-tailed (α) $> 0,1$ maka dinyatakan tidak valid

4.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah indikator yang digunakan dapat dipercaya atau handal sebagai alat ukur variabel, apakah suatu variabel reliabel atau tidak dalam suatu penelitian.

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan dengan SPSS 22.0 Berikut tabel hasil rangkuman uji reliabilitas.

Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Ket
Akuntabilitas (X ₁)	0,747 \geq 0,60	Reliabel
Transparansi (X ₂)	0,805 \geq 0,60	Reliabel
Partisipasi Masyarakat (X ₃)	0,580 \geq 0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan Administratif (Y)	0,797 \geq 0,60	Reliabel

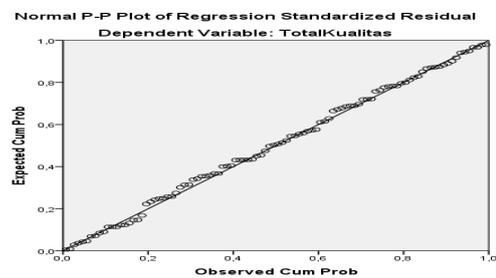
Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach's alpha* untuk Akuntabilitas (X₁) sebesar 0,747, Transparansi (X₂) sebesar 0,805, Partisipasi Masyarakat (X₃) sebesar 0,580 dan Kualitas Pelayanan Administratif (Y) sebesar sebesar 0,797. Sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator yang digunakan oleh variabel Akuntabilitas, Transparansi, Partisipasi Masyarakat dan Kualitas Pelayanan Administratif dapat

dipercaya atau handal digunakan sebagai alat ukur variabel sebab nilai *Cronbach's alpha* untuk semua variabel diatas 0,60.

4.3. Uji Asumsi Klasik

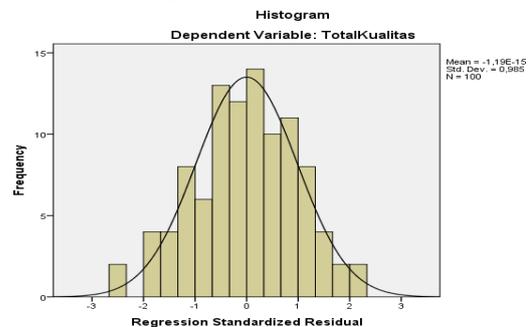
4.3.1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Metode yang digunakan untuk menguji normalitas adalah dengan melihat normal probability plot dan grafik histogram yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal.



Gambar 1. Hasil Uji Normal Probability Plot

Berdasarkan gambar 1 menunjukkan nilai-nilai sebaran eror yang berupa dot terletak disekitar garis lurus dan tidak terpenjar jauh dari garis lurus maka disimpulkan bahwa persyaratan asumsi normalitas terpenuhi, artinya uji regresi linier sederhana tentang variabel Akuntabilitas, Transparansi, Partisipasi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Administratif layak digunakan dalam penelitian ini. Selanjutnya, bila dilihat dari data distribusi sebagaimana disajikan pada gambar 2 berikut.



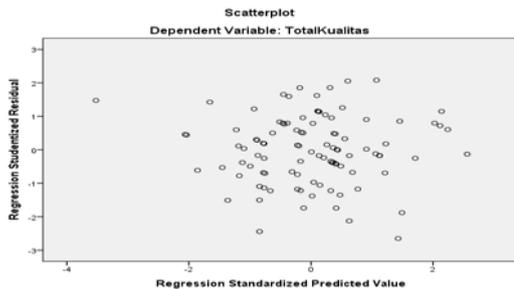
Gambar 2. Hasil Uji Normalitas

Dari grafik histogram pada gambar 2 diatas menunjukkan bahwa residual terdistribusi secara normal dan berbentuk simetris tidak condong ke kanan atau ke kiri

sehingga data yang diolah terdistribusi secara normal.

4.3.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Jika variabel dari residual suatu pengamatan lainnya tidak tetap maka diduga terdapat masalah heteroskedastisitas. Pada gambar berikut ini adalah hasil dari uji heteroskedastisitas.



Gambar 3. Uji Heteroskedastisitas

Sesuai dengan gambar hasil uji heteroskedastisitas ini menunjukkan bahwa titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu. Hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, dengan demikian model regresi layak untuk dipakai.

4.3.3 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Adanya multikolinearitas sempurna akan berakibat bahwa koefisien regresi tidak dapat ditentukan serta standar deviasi akan menjadi tak terhingga. Salah satu metode untuk mendiagnosa adanya *multicolinearity* adalah dengan menganalisis nilai *tolerance* dan lawannya *variance inflation factor* (VIF).

Tabel 2. Hasil Uji Multikolinearitas Coefficients

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Akuntabilitas	,618	1,618
Transparansi	,558	1,793
Partisipasi	,558	1,447

Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Administrasi

Dari tabel 2 diatas, dapat diketahui bahwa syarat untuk lolos dari uji multikolinearitas sudah terpenuhi oleh seluruh variabel independen yang ada, yaitu nilai *tolerance* yang lebih dari 0,10 dan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) yang kurang dari 10. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini tidak berkorelasi antara variabel independen satu dengan variabel lainnya.

4.4 Teknik Analisis Data

4.4.1 Persamaan Regresi Linear Berganda

Pada penelitian ini terdapat satu variabel dependen dan lima variabel independen, maka alat analisis yang dipakai adalah analisis linear berganda dengan menggunakan SPSS 22.0 for windows dengan rumus matematika sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Analisis dan hasil perhitungannya dapat dilihat pada tabel 3 dibawah ini

Tabel 3. Hasil Uji Regresi Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T
	B	Std. Error	Beta	
1 (Constant)	3,966	4,768		,832
Akuntabilitas	,256	,105	,237	2,445
Transparansi	,204	,090	,233	2,276
Partisipasi	,435	,120	,333	3,622

Model	Sig.	Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1 (Constant)	4,08		
Akuntabilitas	,016	,618	1,618
Transparansi	,025	,558	1,793
Partisipasi	,000	,691	1,447

Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Administratif

Dari tabel 3 diatas, dapat diperoleh persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 3,966 + 0,256X_1 + 0,204X_2 + 0,435 X_3$$

Interpretasi Model :

1. Konstanta (a)=3,966 artinya jika Akuntabilitas, Transparansi dan Partisipasi Masyarakat sama dengan nol maka Kualitas Pelayanan Administratif sudah berada di titik 3,966.

2. Variabel Akuntabilitas $X_1 = 0,256$ artinya pada setiap kenaikan 1 satuan untuk Akuntabilitas maka Kualitas Pelayanan Administratif mengalami kenaikan sebesar 0,256.
3. Variabel Transparansi $X_2 = 0,204$ artinya pada setiap kenaikan 1 satuan untuk Transparansi maka Kualitas Pelayanan Administratif mengalami kenaikan sebesar 0,204.
4. Variabel Partisipasi Masyarakat $X_3 = 0,435$ artinya pada setiap kenaikan 1 satuan untuk Partisipasi Masyarakat maka Kualitas Pelayanan Administratif mengalami kenaikan sebesar 0,435.

4.5. Uji Parsial (Uji-t)

Uji t digunakan untuk menguji tingkat signifikan pengaruh variabel independen pada variabel dependen secara parsial (individu) dengan asumsi variabel lain dianggap konstanta.

Tabel 4. Uji -t Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T
	B	Std. Err	Beta	
1 (Constant)	3,966	4,768		,832
Akuntabilitas	,256	,105	,237	2,445
Transparansi	,204	,090	,233	2,276
Partisipasi	,435	,120	,333	3,622

Model	Sig.	Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1 (Constant)	4,08		
Akuntabilitas	,016	,618	1,618
Transparansi	,025	,558	1,793
Partisipasi	,000	,691	1,447

Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Administratif

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Variabel Akuntabilitas(X_1)

Nilai t_{hitung} Akuntabilitas 2,445 dan nilai t_{tabel} bernilai 1,66 sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,445 > 1,66$) dan signifikan $0,000 < \alpha = 0,1$, maka H_{01} diterima dan H_{a1} ditolak dan tidak signifikan atau secara parsial variabel independen tidak mempunyai variabel dependen maka Akuntabilitas berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kualitas Administratif di Kelurahan Simalingkar B.

2. Variabel Transparansi(X_2)

Nilai t_{hitung} Transparansi 1,865 dan nilai t_{tabel} bernilai 1,66 sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,276 > 1,66$) dan signifikan $0,000 < \alpha = 0,1$ maka H_{02} diterima dan H_{a2} ditolak dan tidak signifikan atau secara parsial variabel independen tidak mempunyai variabel dependen maka Transparansi berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kualitas Administratif di Kelurahan Simalingkar B.

3. Variabel Partisipasi Masyarakat (X_3)

Nilai t_{hitung} Partisipasi Masyarakat 3,622 dan nilai t_{tabel} bernilai 1,66 sehingga $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,622 > 1,66$) dan signifikan $0,000 < \alpha = 0,1$, maka H_{03} diterima dan H_{a3} ditolak dan tidak signifikan atau secara parsial variabel independen tidak mempunyai variabel dependen maka Partisipasi Masyarakat berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kualitas Administratif di Kelurahan Simalingkar B.

4.6 Uji Simultan (Uji F)

Uji F (uji serentak) dilakukan untuk melihat secara bersama-sama (serentak) pengaruh secara positif dan signifikan dari variabel bebas yaitu X_1 , X_2 , dan X_3 berupa Akuntabilitas, Transparansi, Partisipasi Masyarakat variabel terikat yaitu Y berupa kualitas pelayanan administratif di Kelurahan Simalingkar B.

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan maka disimpulkan hasil pengujian sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Uji F (Uji Serentak) ANOVA

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	402,317	3	134,106	25,194	,000 ^b
Residual	510,993	96	5,323		
Total	913,310	99			

Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Administratif
Predictors: (Constant), Partisipasi, Akuntabilitas, Transparansi

Berdasarkan tabel diatas, diketahui nilai F_{hitung} sebesar 25,194 dengan signifikan 0,000 yang lebih kecil dari 0,1. Pengaruh variabel terikat diuji dengan tingkat kepercayaan 95% atau taraf nyata $\alpha = 10\%$ dengan kriteria pengujian.

Maka dapat disimpulkan bahwa terlihat bahwa semua variabel independen Akuntabilitas, Transparansi, dan Partisipasi Masyarakat dalam penelitian ini secara bersama-sama signifikan berpengaruh terhadap variabel dependen Kualitas

Pelayanan Administratif, hal ini dapat dilihat pada tabel ANOVA yaitu $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $25,194 > 2,700$ sehingga H_0 yang menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh variabel Akuntabilitas, Transparansi, Partisipasi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Administratif ditolak, dan H_1 yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh antara variabel Akuntabilitas, Transparansi, Partisipasi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Administratif.

4.7 Koefisien Determinasi (R^2)

Pengujian koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur proporsi atau presentase kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat. Koefisien determinasi berkisar antara nol sampai satu ($0 \leq R^2 \leq 1$). Jika R^2 semakin besar (mendekati satu), maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas (X) adalah besar terhadap variabel terikat (Y). Hal ini berarti model yang digunakan semakin kuat untuk menerangkan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, dan demikian sebaliknya.

Berdasarkan pengujian R^2 atau koefisien determinasi yang telah dilakukan maka disimpulkan nilai hasil pengujian sebagai berikut.

Tabel 6. Hasil Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,664 ^a	,441	,423	2,307

a. Predictors: (Constant), Partisipasi, Akuntabilitas, Transparansi
b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Administratif

Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi, nilai R^2 yang diperoleh sebesar 0,644. Untuk melihat besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dengan cara menghitung koefisien determinasi ($KD = R^2 \times 100\%$), sehingga diperoleh $KD = 66,4\%$. Angka tersebut menunjukkan bahwa sebesar 66,4% Kualitas Pelayanan administratif (variabel terikat) dapat dijelaskan oleh variabel Akuntabilitas, Transparansi, dan Partisipasi Masyarakat. Sisanya sebesar 0,366 atau 33,6% dipengaruhi oleh faktor – faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

4.8 Pengaruh Transparansi terhadap Kualitas Pelayanan Administratif

Dari hasil penelitian ini nilai signifikan Transparansi berdasarkan uji t diperoleh sebesar 2,276, signifikan $0,000 < \alpha = 0,10$.

Dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima, kesimpulannya ada pengaruh signifikan Transparansi terhadap kualitas pelayanan administratif di Kelurahan Simalingkar B. Hasil penelitian ini menunjukkan hasil analisis uji F (koefisien regresi bersama) bahwa secara bersama-sama variabel akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi masyarakat berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan administratif di Kelurahan Simalingkar B. Hal yang terjadi dilapangan pun bahwa transparansi sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administratif dimana kelurahan harus mampu terbuka kepada masyarakat, dimana transparansi mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah kelurahan, di Kelurahan Simalingkar B sudah dapat dikatakan transparan dalam hal informasi dan pelayanan dimana masyarakat dapat mengetahui tentang program kerja pemerintah kelurahan, identitas pegawai kelurahan dan pemerintah kelurahan telah adil dalam menyelesaikan urusan masyarakat, artinya bahwa tidak ada yang diutamakan atau dibelakangkan semua hal sama, dan dalam pengurusan administratif telah ada loket pelayanan yang dimana masyarakat dapat melihat syarat serta biaya yang diperlukan bahkan jika berkas telah selesai pihak kelurahan menempelkan nama-nama nya dan dapat langsung diambil.

4.9 Pengaruh Partisipasi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Administratif

Dari hasil penelitian ini nilai signifikan Partisipasi Masyarakat berdasarkan uji t diperoleh sebesar 3,622, signifikan $0,000 < \alpha = 0,10$. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima, kesimpulannya ada pengaruh signifikan Partisipasi Masyarakat terhadap kualitas pelayanan administratif di Kelurahan Simalingkar B. Hasil penelitian ini menunjukkan hasil analisis uji F (koefisien regresi bersama) bahwa secara bersama-sama variabel akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi masyarakat berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan administratif di Kelurahan Simalingkar B. Hal yang terjadi dilapangan pun bahwa Partisipasi Masyarakat sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan administratif dimana masyarakat berperan aktif didalam mendukung program dari pemerintah kelurahan, masyarakat sebagai sasaran pelayanan harus ikut didalam

memberikan saran dan kritik untuk kemajuan pelayanan kelurahan, dalam hal ini masyarakat di Kelurahan Simalingkar B juga mengakui serta menghormati kebijakan yang dibuat oleh pihak kelurahan, dalam beberapa hal masyarakat juga ikut dalam kegiatan-kegiatan yang dibentuk oleh kelurahan seperti mengikuti kegiatan 17 Agustus, mengikuti seminar untuk mengedukasi serta mengikuti program lainnya sehingga terjalin kerjasama antara masyarakat dan pemerintah kelurahan dalam meningkatkan pelayanan.

4.10 Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, dan Partisipasi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Administratif

Berdasarkan hasil uji F diatas diperoleh nilai 25,194 signifikan $0,000 < \alpha = 0,10$ dengan demikian H_0 ditolak dan H_1 diterima, kesimpulannya ada pengaruh signifikan Akuntabilitas, Transparansi, dan Partisipasi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Administratif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Akuntabilitas, Transparansi, dan Partisipasi Masyarakat memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan administratif.

Hasil pengolahan data statistik tersebut dapat dijelaskan bahwa Akuntabilitas, Transparansi, dan Partisipasi Masyarakat di Kelurahan Simalingkar B merupakan salah satu faktor penting yang menunjang tercapainya peningkatan pelayanan di kelurahan tersebut. Hal yang terjadi dilapanganpun menyatakan bahwa saat Akuntabilitas, Transparansi, dan Partisipasi Masyarakat ini diimplementasikan dengan baik maka pelayanan akan meningkat karena saat dari pihak kelurahan sudah bertanggungjawab akan keperluan administratif dan tepat waktu dalam pelayanannya maka akan membuat pelayanan semakin maksimal dan hal yang utama juga adalah transparansi dimana transparansi dapat membuat kepercayaan masyarakat semakin meningkat dan membuat masyarakat semakin aktif dan berpartisipasi karena sudah merasakan dampak yang baik dari pelayanan yang diberikan dimana peran aktif masyarakat juga membuat peran kelurahan semakin berarti, jika tanpa adanya partisipasi masyarakat maka visi misi program yang akan dilaksanakan untuk masyarakat pun tidak dapat berjalan dengan baik, tetapi jika masyarakat aktif maka peran pemerintah kelurahan akan berarti.

5. Kesimpulan

Dari hasil analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh Akuntabilitas, Transparansi dan Partisipasi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Administratif, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Nilai Konstanta sebesar 3,966 dari hasil uji regresi berarti dalam titik konstan pada Akuntabilitas, Transparansi dan Partisipasi Masyarakat maka Kualitas Pelayanan Administratif berada di titik 3,966.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator Akuntabilitas (X_1) di Kelurahan Simalingkar B mempunyai pengaruh secara parsial terhadap Kualitas Pelayanan Administratif (Y) secara positif dan signifikan dapat dilihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,445 > 1,66$). Dengan demikian H_a diterima dan H_0 ditolak.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator Transparansi (X_2) di Kelurahan Simalingkar B mempunyai pengaruh secara parsial terhadap Kualitas Pelayanan Administratif (Y) secara positif dan signifikan dapat dilihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($2,276 > 1,66$). Dengan demikian H_a diterima dan H_0 ditolak.
4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator Partisipasi Masyarakat (X_3) di Kelurahan Simalingkar B mempunyai pengaruh secara parsial terhadap Kualitas Pelayanan Administratif (Y) secara positif dan signifikan dapat dilihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,622 > 1,66$). Dengan demikian H_a diterima dan H_0 ditolak.
5. Hasil pengujian secara simultan menunjukkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($25,194 > 2,700$), maka keputusan yang diambil adalah diterimanya hipotesis alternatif yang menunjukkan variabel bebas yaitu Akuntabilitas, Transparansi dan Partisipasi Masyarakat mampu menjelaskan keragaman dari variabel terikat (Y) atau dengan kata lain Akuntabilitas, Transparansi dan Partisipasi Masyarakat berpengaruh secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan Administratif (Y) di Kelurahan Simalingkar B.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, Jhon. *Research Design Pendekatan Kualitatif Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta : Pustaka Belajar. 2013.
- HR, Ridwan. *Hukum Administrasi Negara*. Edisi pertama, Jakarta : Rajawali Pers 2010.
- Keban, Yermias T. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*. Cetakan Ke-1, edisi ketiga, Yogyakarta : Gava Media. 2014.
- Nanang, Martono. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Cetakan Ke-6, Depok : Rajagrafindo. 2010.
- Purwanto, Erwan Agus & Dyah Ratih Sulistyastuti. *Implementasi Kebijakan Publik*. Cetakan Ke-1, Yogyakarta : Gava Media. 2012.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara. 2010.
- Suaib, Muhammad Ridha. 2016. *Pengantar Kebijakan Publik*. Cetakan Ke-1, Yogyakarta : CALPULIS. 2016.
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Cetakan Ke-19 , Bandung : CV. Alfabeta. 2014.
- Suntoro, Irawan & Hasan Hariri. 2015. *Kebijakan Publik*. Cetakan Ke-1, Yogyakarta : Graha Ilmu. 2015.
- Yashinta eka kurnia, dkk, "Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Mugirejo Kota Samarinda" Vol 6, No 4, 2018, hal. 1562