ABSTRACT

THE INFLUENCE OF ACCOUNTABILITY AND TRANSPARENCY TO PUBLIC SERVICE QUALITY (CASE STUDIES ON THE PROVINCIAL REVENUE OFFICE UPPD SUBANG REGION XII

Public service can be interpreted as a form of public service activities undertaken by government agencies in an effort to meet the needs of the community and within the framework of the implementation of the provisions of the legislation along with the demands of the community to get quality public services that embody obligations of the government apparatus as a servantcountries it is necessary to improve accountability and the need transparencyi.The purpose this study was to find a picture of accountability, transparency, and quality of public services as well as a large influence either partially or simultaneously at the Provincial Revenue office UPPD West Java subang Region XII.

The method used in this research is descriptive method and verifikatif. The analyze object in these reseach was Provincial Revenue office UPPD West Java subang Region XII.And revenue service officers that ammounted to 35 people as sample,the statistic test that used was the calculation of pearson corelation, path analysis, the coeffisien of determination, and hypotesis test and also using SPSS 15 for windows applications..

Results from the study showed that the accountability and transparency are interconnected by 52.6%, partially accountability significant effect on the quality of public services by 24.4%, transparency significant effect on the quality of public services by 63.9%, then accountability and transparency simultaneously significant effect on the quality of care by 88.4% while the remaining 11.6% is influenced by other factors such as value for money.

Key words : accountablity,transparancy,public service quality

rf

ABSTRAK

PENGARUH AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
(Pada Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Jawa Barat Wilayah XII Subang)

Pelayana publik dapat di artikan sebagai bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dan dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan seiring dengan munculnya tuntutan dari masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi negara maka perlu meningkatkan akuntabilitas serta diperlukannya transparansi.Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran akuntabilitas, transparansi, dan kualitas pelayanan publik serta besar pengaruhnya baik secara parsial maupun simultan pada Dinas Pendapatan UPPD Jawa Barat Wilayah XII Subang.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan verifikatif. Unit analisis dalam penelitian ini adalah Dinas Pendapatan UPPD Jawa Barat Wilayah XII Subang, dan petugas Dinas Pendapatan yang berjumlah 35 orang sebagai sampel. Pengujian statistik yang digunakan adalah perhitungan korelasi *pearson*, analisis jalur, koefisien determinasi, uji hipotesis dan juga menggunakan aplikasi *SPSS 15 for windows*.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas dan transparansi saling berhubungan sebesar 52,6%, secara parsial akuntabilitas berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 24,4%,transparansi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 63,9%, kemudian akuntabilitas dan transparansi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan sebesar 88,4% sementara sisanya sebesar 11,6% di pengaruhi oleh faktor lain seperti *value for money*.

Kata Kunci : Akuntabilitas, Transparansi, Kualitas Pelayanan Publik