# BAB III

# OBJEK DAN METODE PENELITIAN

## 3.1 Objek Penelitian

Dalam Penelitian ini penulis mengambil judul penelitian yaitu, Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik . Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel-variabel independen yaitu Akuntabilitas ($X_1$) dan Transparansi ($X_2$) dalam menunjang Kualitas Pelayanan Publik .

Menurut Sugiyono (2006:13) Pengertian Objek Penelitian adalah sebagai berikut :

> "Objek penelitian adalah sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang sesuatu hal objektif, *valid*, dan *reliable* tentang suatu hal (variabel tertentu)."

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa objek penelitian digunakan untuk mendapatkan data sesuai tujuan dan kegunaan tertentu. Objek penelitian yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah Akuntabilitas , Transparansi , dan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Jawa Barat Wilayah XII Subang.

## 3.2 Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2006:1) Metode penelitian merupakan suatu cara penulis dalam menganalisis data metode penelitian mendefinisikan bahwa :

"Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu".

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa metode penelitian merupakan cara pemecahan masalah penelitian yang dilaksanakan secara terencana dan cermat dengan maksud mendapatkan fakta dan kesimpulan agar dapat memahami, menjelaskan, meramalkan, dan mengendalikan keadaan. Metode penelitian juga merupakan cara kerja untuk memahami dan mendalami objek yang menjadi sasaran. Metode penelitian adalah penelitian yang berdasarkan pada cara ilmiah dengan rasional,empiris,sistematis, untuk mengumpulkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu,syarat data dalam melakukan penelitian adalah valid, reliabel, dan objektif, data yang valid maka reliabel dan objektif.

Data valid diperoleh dengan cara menggunakan instrumen penelitian valid,menggunakan sumber data yang tepat dan cukup jumlahnya,menggunakan metode pengumpulan data yang tepat/benar.Kemudian data yang reliabel diperoleh dengan cara menggunakan instrumen penelitian yg reliabel. Kemudian data objektif diperoleh dengan cara menggunakan sampel atau sumber data yang besar (jumlahnya mendekati populasi.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur (*path analysis)* karena peneliti ingin memastikan apakah ada pengaruh akuntabilitas dan transparansi terhadap kualitas pelayanan publik.

Menurut Ating Somantri dan Sambas Ali Muhidin (2006:259) mengemukakan bahwa Analisis Jalur (*Path Analysis*) adalah :

> "Analisis jalur (*path analysis*) digunakan apabila secara teori kita yakin berhadapan dengan masalah yang berhubungan sebab akibat. Tujuanya adalah menerangkan akibat langsung dan tidak langsung seperangkat variabel, sebagai variabel penyebab, terhadap variabel lainnya yang merupakan variabel akibat."

Dalam penelitian ini, analisis jalur (*path analysis*) digunakan untuk mengetahui hubungan sebab akibat, dengan tujuan menerangkan akibat langsung dan akibat tidak langsung seperangkat variabel, sebagai variabel penyebab terhadap variabel lainnya yang merupakan variabel akibat.

### 3.2.1 Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan rancangan penelitian yang digunakan sebagai pedoman dalam melakukan proses penelitian. Desain penelitian akan berguna bagi pihak-pihak yang terlibat dalam proses penelitian. Menurut Nazir (2005:84) desain penelitian adalah:

> "Semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian."

Sedangkan Menurut Husein Umar (2000:54) desain penelitian adalah:

> "Rencana dan struktur penyelidikan yang dibuat sedemikian rupa agar diperoleh jawaban atas pertanyaan-pertanyaan penelitian."

Dari uraian di atas maka dapat dikatakan bahwa, desain penelitian merupakan semua proses penelitian yang dilakukan oleh penulis dalam melaksanakan penelitian mulai dari perencanaan sampai dengan pelaksanaan penelitian yang dilakukan pada waktu tertentu.

Menurut Sugiyono (2008:13) penjelasan proses penelitian dapat disimpulkan seperti teori sebagai berikut :

"Proses penelitian meliputi:

1. Sumber masalah
2. Rumusan masalah
3. Konsep dan teori yang relevan dan penemuan yang relevan
4. Pengajuan hipotesis
5. Metode penelitian
6. Menyusun instrument penelitian
7. Kesimpulan".

Berdasarkan proses penelitian yang dijelaskan di atas, maka desain pada penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

1. Sumber Masalah

   Membuat identifikasi masalah berdasarkan latar belakang penelitian sehingga mendapatkan judul sesuai dengan masalah yang ditemukan. Identifikasi masalah diperoleh dari adanya fenomena yang terjadi yaitu kurangnya akuntabel dalam menjalankan prosedur dan peraturan-peraturan yang telah ditetapkan dan kurangnya transparan dan informatif dalam menetukan mekanisme dan peraturan khusus pembebanan pembiayaan untuk plat nomor khusus (nomor cantik) sehingga kurang transparan sehingga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik kemudian sistem administrasi yang kurang terorganisir dengan baik hal ini dapat di lihat dari kesulitan dalam menangani calo-calo.

2. Rumusan Masalah

   Rumusan masalah merupakan suatu pertanyaan yang akan dicari jawabannya melalui pengumpulan data. Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

a. Bagaimana Penerapan Akuntabilitas pada Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Jawa Barat Wilayah XII (Subang).
b. Bagaimana Penerapan Transparansi pada Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Jawa Barat Wilayah XII (Subang).
c. Bagaimana Penerapan Transparansi pada Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Jawa Barat Wilayah XII (Subang).
d. Seberapa besar Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi terhadap kualitas pelayanan Publik Pada Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Jawa Barat Wilayah XII (Subang) secara parsial dan simultan.

3. Konsep dan teori yang relevan dan penemuan yang relevan

   Untuk menjawab rumusan masalah yang sifatnya sementara (berhipotesis) maka, peneliti dapat membaca referensi teoritis yang relevan dengan masalah. Selain itu penemuan penelitian sebelumnya yang relevan juga dapat digunakan sebagai bahan untuk memberikan jawaban sementara terhadap masalah penelitian (hipotesis).

4. Pengujian hipotesis

   Jawaban terhadap rumusan masalah yang baru didasarkan pada teori dan didukung oleh penelitian yang relevan, tetapi belum ada pembuktian secara empiris (faktual) maka jawaban itu disebut hipotesis. Hipotesis yang dibuat pada penelitian ini adalah Akuntabilitas dan Transparansi sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

5. Metode penelitian

   Untuk menguji hipotesis tersebut peneliti dapat memilih metode penelitian yang sesuai, pertimbangan ideal untuk memilih metode itu adalah tingkat ketelitian data yang diharapkan dan konsisten yang dikehendaki. Dalam melakukan penelitian penulis menggunakan metode *deskriptif* dan *verifikatif*. Metode *deskriptif* digunakan untuk menjawab rumusan masalah pertama kemudian *verifikatif* digunakan untuk menjawab rumusan masalah kedua yaitu Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi terhadap Kualitas pelayanan publik secara parsial dan simultan.

6. Menyusun instrumen penelitian

   Setelah metode penelitian yang sesuai dipilih, maka peneliti dapat menyusun instrumen penelitian. Instrumen ini digunakan sebagai alat pengumpul data. Instrumen pada penelitian ini berbentuk data yang didapatkan dari Dinas Pendapatan UPPD Provinsi XII (Subang). Instrumen pada penelitian ini berbentuk kuesioner, untuk pedoman wawancara atau observasi. Sebelum instrumen digunakan untuk pengumpulan data, maka instrumen penelitian harus terlebih dulu diuji validitas dan reabilitasnya. Dimana validitas digunakan untuk mengukur kemampuan sebuah alat ukur dan reabilitas digunakan untuk mengukur sejauh mana pengukuran tersebut dapat dipercaya. Setalah data terkumpul maka selanjutnya dianalisis untuk menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis yang diajukan dengan teknik statistik tertentu. Selanjutnya peneliti menganalisis dan mengambil sampel untuk melakukan penelitian mengenai :

a. Akuntabilitas yang diperoleh dari data kuesioner yang akan diisi oleh petugas pelayanan Dinas Pendapatan UPPD Provinsi XII (Subang)
b. Transparansi yang diperoleh dari data kuesioner yang akan diisi oleh pegawai Dinas Pendapatan UPPD Provinsi XII (Subang)
c. Kualitas Pelayanan publik yang diperoleh dari data kuesioner yang akan diisi oleh pegawai Dinas Pendapatan UPPD Provinsi XII (Subang).

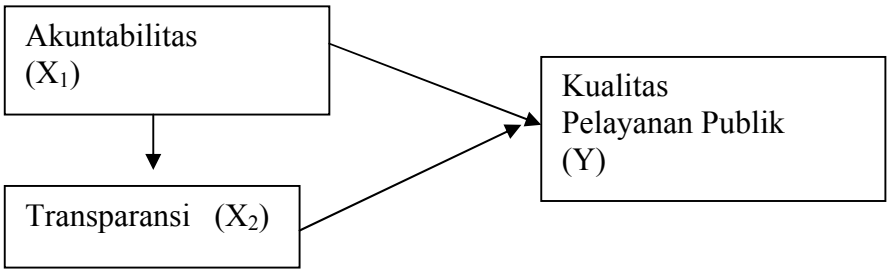
Selanjutnya penulis mulai menggunakan perhitungan dengan menggunakan MSI *(Method Succesive Interval)* untuk menaikkan skala ordinal menjadi interval.Analisis Korelasi untuk meneliti erat tidaknya pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi terhadap Kualitas pelayanan publik, koefisien determinasi untuk menilai besarnya pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi terhadap kualitas Pelayanan Publik dan $t_{hitung}$ untuk menguji tingkat signifikan.

7. Kesimpulan

Kesimpulan adalah langkah terakhir dari suatu periode penelitian yang berupa jawaban terhadap rumusan masalah. Dengan menekankan pada pemecahan masalah berupa informasi mengenai solusi masalah yang bermanfaat sebagai dasar untuk pembuatan keputusan.

Desain penelitian ini menggunakan pendekatan paradigma hubungan dua variabel bebas secara bersamaan dengan satu variabel tergantung.

Desain penelitian tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:




**Gambar 3.1**
**Paradigma Penelitian**

**Keterangan :**

$X_1$ = Akuntabilitas

$X_2$ = Transparansi

Y = Kualitas Pelayanan Publik

**Tabel 3.1**
**Desain Penelitian**

| **Tujuan Penelitian** | **Desain Penelitian** | | | |
|---|---|---|---|---|
| | **Jenis Penelitian** | **Metode yang Digunakan** | **Unit Analisis** | **Time Horizon** |
| T-1 | *Descriptive analysis* | *Descriptive* dan *Survey* | Pegawai Dinas Pendapatan | *Cross Sectional* |
| T-2 | *Descriptive analysis* | *Descriptive* dan *Survey* | Pegawai Dinas Pendapatan | *Cross Sectional* |
| T-3 | *Descriptive analysis* | *Descriptive* dan *Survey* | Pegawai Dinas Pendapatan | *Cross Sectional* |
| T-4 | *Descriptive analysis* dan *Verificative* | *Descriptive dan Explanatory Survey* | Pegawai Dinas Pendapatan | *Cross Sectional* |

Dari tabel di atas dapat penulis uraikan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Penerapan Akuntabilitas pada Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Jawa Barat Wilayah XII (Subang), digunakan metode deskriptif analysis dan survey dengan cara membandingkan keadaan yang ada dengan teori-teori yang relevan.
2. Untuk mengetahui Penerapan Transparansi pada Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Jawa Barat Wilayah XII (Subang). digunakan metode deskriptif analysis dan survey dengan cara membandingkan keadaan yang ada dengan teori-teori yang relevan.
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Jawa Barat Wilayah XII (Subang). digunakan metode deskriptif analysis dan survey dengan cara membandingkan keadaan yang ada dengan teori-teori yang relevan.
4. Untuk mengetahui Seberapa besar Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi terhadap kualitas pelayanan Publik Pada Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Jawa Barat Wilayah XII (Subang) secara parsial dan simultan. digunakan metode deskriptif analysis dan verifikatif.

### 3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Menurut Sugiyono (2010:38) menjelaskan bahwa:

> "Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya".

Operasionalisasi variabel diperlukan untuk menentukan jenis, indikator, serta skala dari variabel-variabel yang terkait dalam penelitian, sehingga pengujian hipotesis dengan alat bantu statistik dapat dilakukan secara benar, maka dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang digunakan yaitu:

1. Variabel *Independent* (X)

   Menurut Sugiyono (2010:39) variabel independen atau variabel bebas yaitu:

   "Variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat)".

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel *independent* ($X_1$) dan ($X_2$) adalah Akuntabilitas dan Transparansi

a. Akuntabilitas publik dapat diartikan sebagai kewajiban-kewajiban dari individu-individu atau penguasa yang dipercayakan untuk mengelola sumber-sumber daya publik dan yang bersangkutan dengannya untuk dapat menjawab hal-hal yang menyangkut pertanggungjawabannya. Indikator yang digunakan untuk mengukur akuntablitas adalah Akuntabilitas kejujuran dan akuntabilitas hukum , Akuntabilitas proses ,Akuntabilitas program , Akuntabilitas Kebijakan.
b. Transparasni adalah suatu kondisi dimana masyarakat mengetahui apa-apa yang terjadi dan dilakukan oleh pemerintah termasuk berbagai prosedur,serta keputusan – keputusan yang diambil oleh pemerintah dalam pelaksanaan urusan publik. Indikator dalam mengukur transparansi ini adalah informatif, *openes,disclosure*.

2. Variabel Dependent (Y)

Menurut Sugiyono (2010:33) variabel dependen atau terikat yaitu:

"Variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas."

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel *dependent* (Y) adalah Kualitas Pelayanan Publik, Kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat oleh pihak pemberi pelayanan (pemerintah) ditentukan oleh bagaimana suatu entitas mampu menerapkan akuntabilitas dan transparansi dalam penyelnggaraan pelayanan dan jika keduanya bisa di terapkan sesuai komitmen dan janji pelayanan juga ketentuan perUndang-undangan dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dan masyarakat merasa puas atas kinerja pejabat pemerintah dalam memberikan pelayanan dan kenyamanan juga kepuasan itulah yang menjadi penentu baik atau buruknya kualitas suatu pelayanan yang diberikan. Indikator kualitas pelayanan publik adalah *Tangibles* (Bukti Fisik), *Realiability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya tangkap), *Competence* (kemampuan), *Courtesy* (sikap/prilaku ramah), *Credibility* (Dapat dipercaya),*Security* (keamanan),*Communications* (komunikasi), *Acces* (kemudahan), *Understanding the costumer* (Kebutuhan pelanggan).

Dalam operasionalisasi variabel ini semua variabel menggunakan skala ordinal. Pengertian dari skala ordinal menurut Nur Indriantoro dan Bambang (2002: 98) adalah sebagai berikut:

"Skala ordinal adalah skala pengukuran yang tidak hanya menyatakan kategori, tetapi juga menyatakan peringkat construct diukur."

**Tabel 3.2**
**Operasionalisasi variabel Penelitian**

| Variabel | Konsep Variabel | Indikator | Skala | Instrumen |
|---|---|---|---|---|
| $X_1$ | Akuntabilitas adalah kewajiban pihak pemegang amanah untuk memberikan pertngghungjawaban, menyajikan, melaporkan dan mengungkapkan segala aktivitas kegiatan yang menjadi tanggungnjawabnya kepada pihak pemberi amanah yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut.<br><br>**(mardiasmo 2002:20)** | **1. Akuntabilitas kejujuran dan hukum**<br>a. Penghindaran penyalahgunaan jabatan<br>b. Kepatuhan terhadap hukum dan peraturan<br>**2. Akuntabilitas proses**<br>a. Adanya pelayanan publik yang responsif dan patuh terhadap prosedur yang telah di tetapkan<br>**3. Akuntabilitas program**<br>a. Adanya Pencapaian tujuan program yang telah di tetapakan<br>b. Adanya pencapaian alternatif program dengan hasil yang optimal dan biaya yang minimal<br>**4. Akuntabilitas kebijakan**<br>a. mempertanggungjawabkan kebijakan yang | Ordinal | Kuesioner<br>1-3<br>4<br>5-7<br>8 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | telah diambil<br><br>**Sumber :Mardiasmo 2002:21** | | |
| $X_2$ | Menurut Mardiasmo transparansi adalah "Keterbukaan pemerintah dalam membuat kebijaksanaan kebijaksanaan keuangan daerah sehingga dapat diketahui dan diawasi oleh DPRD dan masyarakat".<br><br>**Mardiasmo (2002:30)** | **1. Informativeness (informatif)**<br>a. Pemberian arus informasi secara jelas dan akurat<br><br>**2. Openess (keterbukaan)**<br>a. Keterbukaan informasi publik bersifat terbuka dan dapat diakses oleh setiap pengguna informasi publik<br><br>**3. Disclosure (pengungkapan)**<br>a. Adanya Pengungkapan kepadapublik (stakeholders) atas aktivitas dan kinerja finansial<br><br>**Sumber : Mardiasmo (2002:19)** | Ordinal | Kuesioner<br><br>9-10<br><br>11-12<br><br>13-14 |
| **Kualitas Pelayanan publik** | Kualitas adalah sejumlah keistimewaan produk baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan | *1. Tangibles* (Bukti Fisik) | ordinal | Kuesioner<br><br>15 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| (Variabel Y) | dan memberikan kepuasan atas penggunanaan produk<br><br>**(Gaspersz (Hassel Nogi S. Tangkilisan 2005:207)**<br><br>Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima kebutuhan pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan<br><br>**Keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara Nomor 63/KEP/M PAN /7/2003** | 2. *Realiability* (Kehandalan)<br>3. *Responsivenes s* (Daya tangkap)<br>4. *Competence* (kemampuan)<br>5. *Courtesy* (sikap/prilaku ramah)<br>6. *Credibility* (Dapat dipercaya)<br>7. *Security* (keamanan)<br>8. *Communicati ons* (komunikasi)<br>9. *Acces* (kemudahan)<br>10. *Understandin g the costumer* (Kebutuhan pelanggan)<br><br>**Sumber : Hassel Nogi S Tangkilisan (2005 : 219)** | | 16-17<br>18-20<br>21<br>22<br>23<br>25-25<br>26<br>27-28<br>29 |

Dalam operasionalisasi variabel ini semua variabel menggunakan skala ordinal. Pengertian dari skala ordinal menurut Umi Narimawati (2007:23) adalah sebagai berikut :

> "Skala pengukuran yang memberikan informasi tentang jumlah relative karakteristik berbeda yang dimiliki oleh obyek atau individu tertentu."

Berdasarkan pengertian diatas, maka skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala ordinal dengan tujuan untuk memberikan informasi berupa nilai pada jawaban. Variabel-variabel tersebut diukur oleh instrumen pengukur dalam bentuk kuesioner berskala ordinal yang memenuhi pernyataan-pernyataan tipe skala likert.

Untuk setiap pilihan jawaban diberi skor, maka responden harus menggambarkan, mendukung pernyataan (positif) atau tidak mendukung pernyataan (negatif).

**Tabel 3.3**
***Scoring* Untuk Jawaban Kuesioner**

| Jawaban Responden | Skor |
|---|---|
| Sangat Setuju | 5 |
| Setuju | 4 |
| Ragu-ragu | 3 |
| Tidak Setuju | 2 |
| Sangat Tidak Setuju | 1 |

**Sumber: Sugiyono (2009 : 134)**

### 3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data

#### 3.2.3.1 Sumber Data

Sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder, dengan cara berupa kuesioner.

1. Data primer menurut Sugiyono (2009:137) adalah :

   "Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data."

   Pengumpulan data primer dalam penelitian ini melalui cara menyebarkan kuesioner dan melakukan wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan.

2. Data Sekunder

   Data sekunder menurut Sugiyono (2010:137) adalah :

   "Sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen."

Untuk menunjang hasil penelitian, maka peneliti melakukan pengelompokan data yang diperlukan kedalam dua golongan, yaitu :

### 3.2.3.2 Teknik Penentuan Data

Adapun Teknik Penentuan data terbagi menjadi dua bagian, yaitu populasi dan sampel. Pengertian dari populasi dan sampel itu sendiri adalah sebagai berikut:

**1. Populasi**

Adapun Pengertian populasi menurut Sugiyono (2009:155) mengemukakan bahwa:

"Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan."

Berdasarkan definisi di atas, populasi merupakan obyek atau subyek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah dalam penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Jabar Wilayah X11 Cabang Subang yang berjumlah 35 orang . Populasi penyelenggara pelayanan ini dipilih karena erat kaitannya dengan Akuntabilitas , Transparansi , dan Kualitas Pelayanan Publik .

**2. Sampel**

Dengan meneliti secara sampel, diharapkan hasil yang telah diperoleh akan memberikan kesimpulan gambaran sesuai dengan karakteristik populasi. Adapun pengertian sampel menurut Sugiyono (2009:116) yaitu :

"Bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut".

Berdasarkan penjelasan diatas, maka yang menjadi sampel pada penelitian ini adalah 35 orang pegawai Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Jawa Barat Wilayah XII (Subang) dan terdapat fenomena, maka pada penelitian ini tidak dilakukan penarikan sampel, sehingga ke-35 pegawai tersebut akan dijadikan sebagai subjek penelitian (sensus). Dengan jumlah responden 35 Pegawai Dispenda.

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan metode sensus. Menurut Cooper (2006:402) dalam bukunya Business Research Methods mendefinisikan sensus sebagai berikut:

*" Census is a count of all the elements in a population."*

Berdasarkan definisi diatas, maka sensus dapat diartikan sebagai suatu perhitungan atau pengukuran terhadap semua elemen atau bagian di dalam suatu populasi.

### 3.2.4 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan dua cara, yaitu Penelitian Lapangan (*Field Research*) dan studi kepustakaan *(Library Research)* . Pengumpulan data primer dan sekunder dilakukan dengan cara :

1. Penelitian Lapangan *(Field Research*)
    a. Metode pengamatan (*Observasi*), yaitu teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang sedang diteliti, diamati atau kegiatan yang sedang berlangsung. Dalam penulisan laporan ini, penulis mengadakan pengamatan langsung pada Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Wilayah XII (Subang).
    b. Wawancara (*Interview*), yaitu teknik pengumpulan data yang diperoleh dengan cara tanya jawab langsung dengan pihak- pihak yang terkait langsung dan berkompeten dengan permasalahan yang penulis teliti.
    c. Kuesioner, teknik kuesioner yang penulis gunakan adalah kuesioner tetutup, suatu cara pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dan yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah pegawai Dinas Pendapatan , dengan harapan mereka dapat memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut.

2. Penelitian kepustakaan *(Library Research)*

   Penelitian ini dilakukan melalui studi kepustakaan atau studi literatur dengan cara mempelajari, meneliti, mengkaji serta menelah literatur berupa buku-buku (*text book*), peraturan perundang-undangan, majalah, surat kabar, artikel, situs web dan penelitian-penelitian sebelumnya yang memiliki hubungan dengan masalah yang diteliti. Studi kepustakaan ini bertujuan untuk memperoleh sebanyak mungkin teori yang diharapkan akan dapat menunjang data yang dikumpulkan dan pengolahannya lebih lanjut dalam penelitian ini.

Sebelum kuesioner digunakan untuk pengumpulan data yang sebenarnya, terlebih dahulu dilakukan uji coba kepada responden yang memiliki karakteristik yang sama dengan karakteristik populasi penelitian. Uji coba dilakukan untuk mengetahui tingkat kesahihan (validitas) dan kekonsistenan (reliabilitas) alat ukur penelitian, sehingga diperoleh item-item pertanyaan -pertanyaan yang layak untuk digunakan sebagai alat ukur untuk pengumpulan data penelitian.

### 3.2.4.1 Uji validitas

Menurut Arikunto (2002:144) Pengertian validitas adalah sebagai berikut :

> "Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen."

Menurut Sugiyono (2008:3) Pengertian valid adalah sebagai berikut :

> "Menunjukkan derajad ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada obyek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti."

Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat.Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud.

**Tabel 3.4**
**Standar Penilaian Untuk Validitas**

| | ***Validity*** |
|---|---|
| *Good* | 0,50 |
| ***Acceptable*** | **0,30** |
| *Marginal* | 0,20 |
| *Poor* | 0,10 |

**Sumber: Barker *et al* (2002 : 70)**

Seperti yang telah dijelaskan pada metodologi penelitian bahwa untuk menguji valid tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui nilai koefisien korelasi skor butir pernyataan dengan skor total = 0,30 maka pernyataan tersebut dinyatakan valid dan apabila < 0,30 berarti data tersebut dapat dikatakan tidak valid. Berdasarkan hasil pengolahan menggunakan rumus korelasi *pearson product moment* (r).

Untuk mempercepat dan mempermudah penelitian ini pengujian validitas dilakukan dengan bantuan komputer dengan menggunakan *software SPSS 15.0 for windows* dengan metode korelasi *pearson product moment* yang rumusnya sebagai berikut :

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

**Sumber : Sugiyono (2008:248)**

Keterangan:

r = Koefisien korelasi *pearson*
X = Akuntabilitas dan Transparansi
Y = Kualitas Pelayanan Publik
n = Ukuran sampel atau banyak data di dalam sampel

Seperti dilakukan pengujian lebih lanjut, semua item pernyataan dalam kuesioner harus diuji keabsahannya untuk menentukan valid tidaknya suatu item. Uji validitas dilakukan untuk mengukur pernyataan yang ada dalam kuesioner. Validitas suatu data tercapai jika pernyataan tersebut mampu mengungkapkan apa yang akan diungkapkan. Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan masing-masing pernyataan dengan jumlah skor untuk masing-masing variabel. Teknik korelasi yang digunakan adalah teknik korelasi *pearson product moment.*

### 3.2.4.2 Uji Reliabilitas

Menurut Arikunto (2002:154) Pengertian Reliabilitas,

> "Reliabilitas adalah sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik."

Menurut Sugiyono (2009:3) Pengertian reliabilitas sebagai berikut :

> "Derajad konsistensi/keajegan data dalam interval waktu tertentu."

Berdasarkan definisi diatas, relibilitas dapat dimaksudkan sebagai suatu karakteristik terkait dengan keakuratan, ketelitian, dan kekonsistenan. Suatu alat disebut reliabel apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek sama sekali diperoleh hasil yang relatif sama, selama aspek yang diukur dalam diri subjek memang belum berubah. Dalam hal ini relatif sama berarti tetap adanya toleransi perbedaan-perbedaan kecil diantara hasil beberapa kali pengukuran.

Menurut Syaifuddin Azwar (2000:3) Reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya, maksudnya apabila dalam beberapa pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok yang sama diperoleh hasil yang relatif sama.

Pengujian ini dilakukan terhadap butir pertanyaan yang termasuk dalam kategori valid. Pengujian reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan *internal consistency*, yaitu dilakukan dengan cara mencobakan instrumen sekali saja, kemudian dianalisis dengan menggunakan suatu teknik perhitungan reliabilitas. Teknik yang digunakan untuk menguji keandalan kuesioner pada penelitian iniadalah metode *split-half* dari *Spearman-Brown* dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Membagi pertanyaan menjadi belah dua yaitu *item* ganjil dan genap.
2. Skor untuk masing-masing pertanyaan pada tiap belahan dijumlahkan sehingga menghasilkan dua skor total untuk masing-masing responden.
3. Mengkorelasikan skor total satu dengan skor total dua dengan korelasi *pearson product moment*.

4. Mencari reliabilitas untuk keseluruhan pertanyaan dengan rumus *Spearman Brown* sebagai berikut:

$$= \frac{2r}{1 + r}$$

**Sumber: Sugiyono (2008 : 186)**

Keterangan :

$r_i$ = reliabilitas internal seluruh instrumen

$r_b$ = korelasi product moment antara belahan pertama dan kedua

**Tabel 3.5**
**Standar Penilaian Untuk Reliabiltas**

| | ***Reliability*** |
|---|---|
| *Good* | 0,80 |
| ***Acceptable*** | **0,70** |
| *Marginal* | 0,60 |
| *Poor* | 0,50 |

**Sumber: Barker et al, (2002 : 70)**

Selain valid instrumen penelitian juga harus andal, keandalan instrumen menjadi indikasi bahwa responden konsisten dalam memberikan tanggapan atas pernyataan yang diajukan. Seperti yang dikemukakan Barker *et al* (2002 :70) sekumpulan butir pernyataan yang mengukur variabel dapat diterima jika memilki koefisien reliabilitas lebih besar atau sama dengan 0,70.

### 3.2.4.3 Uji Method of Successive Interval

Karena penelitian ini menggunakan data ordinal seperti dijelaskan dalam operasionalisasi variabel sebelumnya, maka semua data ordinal yang terkumpul terlebih dahulu akan ditransformasi menjadi skala interval dengan menggunakan

*Method of Successive Interval* (Harun Al Rasyid, 1994:131). Langkah-langkah untuk melakukan transformasi data tersebut adalah sebagai berikut:

1. Menghitung frekuensi (f) setiap pilihan jawaban, berdasarkan hasil jawaban responden pada setiap pernyataan.
2. Berdasarkan frekuensi yang diperoleh untuk setiap pernyataan, dilakukan penghitungan proporsi (p) setiap pilihan jawaban dengan cara membagi frekuensi (f) dengan jumlah responden.
3. Berdasarkan proporsi tersebut untuk setiap pernyataan, dilakukan penghitungan proporsi kumulatif untuk setiap pilihan jawaban
4. Menentukan nilai batas Z (tabel normal) untuk setiap pernyataan dan setiap pilihan jawaban
5. Menentukan nilai interval rata-rata untuk setiap pilihan jawaban melalui persamaan berikut:

$$Scale\ Value = \frac{(Dencity\ at\ Lower\ Limit) - (Dencity\ at\ Upper\ Limit)}{(Area\ Below Upper\ Limit) - (Area\ Bellow\ Lower\ Limit)}$$

**Sumber : Umi Narimawati (2010:47)**

Data penelitian yang sudah berskala interval selanjutnya akan ditentukan pasangan data variabel independen dengan variabel dependen serta ditentukan persamaan yang berlaku untuk pasangan-pasangan tersebut. Adapun di dalam proses pengolahan data MSI tersebut, peneliti menggunakan bantuan program *software* MSI.

### 3.2.4.4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Berdasarkan data yang terkumpul, diperoleh hasil uji validitas dan reliabilitas kuesioner masing-masing variabel sebagai berikut:

**Tabel 3.6**

**Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner Variabel Penelitian**

| Variabel | Nomor Item | Index Validitas | Keterangan | Koefisien Reliabilitas |
|---|---|---|---|---|
| Akuntabilitas | Item 1 | 0,392 | Valid | 0,861 |
| | Item 2 | 0,526 | Valid | |
| | Item 3 | 0,546 | Valid | |
| | Item 4 | 0,586 | Valid | |
| | Item 5 | 0,712 | Valid | |
| | Item 6 | 0,763 | Valid | |
| | Item 7 | 0,765 | Valid | |
| | Item 8 | 0,713 | Valid | |
| | | | | |
| Transparansi | Item 9 | 0,509 | Valid | 0,951 |
| | Item 10 | 0,390 | Valid | |
| | Item 11 | 0,818 | Valid | |
| | Item 12 | 0,736 | Valid | |
| | Item 13 | 0,821 | Valid | |
| | Item 14 | 0,823 | Valid | |
| | | | | |
| Kualitas Pelayanan | Item 15 | 0,884 | Valid | 0,975 |
| | Item 16 | 0,559 | Valid | |
| | Item 17 | 0,617 | Valid | |
| | Item 18 | 0,493 | Valid | |
| | Item 19 | 0,545 | Valid | |
| | Item 20 | 0,520 | Valid | |
| | Item 21 | 0,896 | Valid | |
| | Item 22 | 0,928 | Valid | |
| | Item 23 | 0,363 | Valid | |
| | Item 24 | 0,438 | Valid | |
| | Item 25 | 0,584 | Valid | |
| | Item 26 | 0,381 | Valid | |
| | Item 27 | 0,915 | Valid | |
| | Item 28 | 0,875 | Valid | |
| | Item 29 | 0,833 | Valid | |

**Sumber: Data Primer yang telah diolah, 2011**

Indeks validitas pada variabel akuntabilitas berkisar antara 0,392 hingga 0,765, artinya semua item pernyataan pada variabel akuntabilitas valid dengan koefisien reliabilitas sebesar 0,861. Kemudian indeks validitas pada variabel transparansi berkisar antara 0,390 hingga 0,823, artinya semua item pernyataan pada variabel transparansi valid dengan koefisien reliabilitas sebesar 0,951. Terakhir indeks validitas pada variabel kualitas pelayanan publik berkisar antara 0,363 hingga 0,928, artinya semua item pernyataan pada variabel kinerja instansi valid dengan koefisien reliabilitas sebesar 0,975.

### 3.2.5 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis

#### 3.2.5.1 Rancangan Analisis

Rancangan analisis adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang telah diperoleh dari hasil observasi lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang lebih penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Peneliti melakukan analisa terhadap data yang telah diuraikan dengan menggunakan metode Deskriptif dan Verifikatif.

1) Penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang menggambarkan apa yang dilakukan oleh perusahaan berdasarkan fakta-fakta yang ada untuk selanjutnya diolah menjadi data. Data tersebut kemudian dianalisis untuk memperoleh suatu kesimpulan. Penelitian deskriptif digunakan untuk

menggambarkan bagaimana pengaruh akuntabilitas dan transparansi terhadap kualitas pelayanan publik.

2) Penelitian verifikatif adalah penelitian yang digunakan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan perhitungan statistik. Penelitian ini digunakan untuk menguji pengaruh variabel *independent* (X) terhadap variabel *dependent* (Y) yang diteliti. Verifikatif berarti menguji teori dengan pengujian suatu hipotesis apakah diterima atau ditolak.

Peneliti melakukan analisa terhadap data yang telah diuraikan dengan menggunakan metode deskriptif (kualitatif) dan verifikatif (kuantitatif).

**a. Analisis Deskriptif (kualitatif)**

Metode Deskriptif yaitu metode pengolahan data yang menjelaskan pengaruh dan hubungan yang dinyatakan dengan kalimat. Analisis deskriptif digunakan untuk melihat faktor penyebab. Langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian deskriptif kualitatif adalah sebagai berikut :

a. Setiap indikator yang dinilai oleh responden, diklasifikasikan dalam lima alternatif jawaban dengan menggunakan skala ordinal yang menggambarkan peringkat jawaban.
b. Dihitung total skor setiap variabel/subvariabel = jumlah skor dari seluruh indikator variabel untuk semua responden.
c. Dihitung skor setiap variabel/subvariabel = rata-rata dari total skor.
d. Untuk mendeskripsikan jawaban responden, juga digunakan statistik deskriptif seperti distribusi frekuensi dan tampilan dalam bentuk tabel ataupun grafik.

e. Untuk menjawab deskripsi tentang masing-masing variabel penelitian ini, digunakan rentang kriteria penilaian sebagai berikut :

$$RS = \frac{(\quad)}{}$$

**Sumber : Umi Narimawati (2007)**

Keterangan :

n = jumlah sampel yang diambil

m = jumlah alternatif jawaban tiap *item*

Untuk menetapkan peringkat dalam setiap variabel penelitian, dapat dilihat dari perbandingan antara skor aktual dan ideal. Skor aktual diperoleh melalui hasil perhitungan seluruh pendapat responden, sedangkan skor ideal diperoleh dari prediksi nilai tertinggi dikalikan dengan jumlah pertanyaan kuesioner dikalikan dengan jumlah responden. Apabila digambarkan dengan rumus, maka akan tampak seperti di bawah ini:

$$\%\text{Skor aktual} = \frac{Skor\ aktual}{skor\ ideal} \times 100\%$$

**Sumber: Umi Narimawati (2007)**

Keterangan:

a. Skor aktual adalah jawaban seluruh responden atas kuesioner yang telah diajukan
b. Skor ideal adalah skor atau bobot tertinggi atau semua responden diasumsikan memilih jawaban dengan skor tertinggi.

Prinsip pengklasifikasian persentase skor jawaban responden diadopsi dari buku Metode Penelitian Bisnis karangan Sugiyono dengan kriteria pengklasifikasian sebagai berikut :

**Tabel 3.7**
**Kriteria Skor Jawaban Responden Berdasarkan Persentase Skor Aktual**

| No | Persentase Skor | Kategori Skor |
|---|---|---|
| 1 | 20,00 – 36,00 | Sangat Rendah/ Tidak Baik |
| 2 | 36,01 – 52,00 | Rendah/ Kurang Baik |
| 3 | 52,01 – 68,00 | Cukup Tinggi/ Cukup Baik |
| 4 | 68,01 – 84,00 | Tinggi/ Baik |
| 5 | 84,01 – 100 | Sangat Tinggi/ Sangat Baik |

**Sumber : Umi Narimawati (2007)**

**b. Analisis Verifikatif (kuantitatif)**

Data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner akan diolah dengan pendekatan kuantitatif. Terlebih dahalu dilakukan tabulasi dan memberikan nilai sesuia dengan sistem yang ditetapkan. Jenis kuesioner yang digunakan adala kuesioner tertutup dengan menggunakan skala ordinal. Untuk teknik perhitungan data kuesioner yang telah diisi oleh responden digunakan skala likert dengan langkah-langkah, yaitu memberikan nilai pembobotan 5-4-3-2-1 untuk jenis pertanyaan positif. Dimana variabel $X_1$ (akuntabilitas) dan $X_2$ (transparansi) dipasangkan dengan data variabel Y (kualitas pelayanan publik) yang dikumpulkan melalui kuesioner masih memiliki skala ordinal, maka sebelum diolah data ordinal terlebih dahulu dikonversi menjadi data interval menggunakan *Methode Succesive Internal* (MSI).

Metode Analisis, adalah suatu metode dengan serangkaian tindakan dan pemikiran yang disengaja untuk menelaah sesutu hal yang secara mendalam ataupun terinci terutama dalam mengkaji bagian-bagian dari suatu totalitas.

Maksudnya untuk mengetahui cirri masing-masing bagian, hubungan satu sama lain, serta peranannya dalam totalitas yang dimaksud.

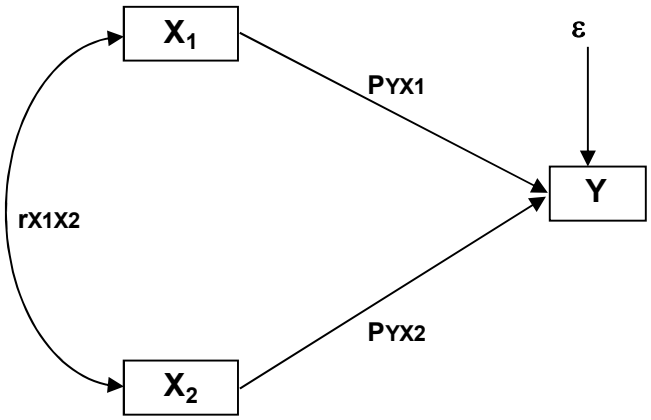
Dalam penelitian ini, analisis jalur (*path analysis*) digunakan untuk mengetahui hubungan sebab akibat, dengan tujuan menerangkan akibat langsung dan akibat tidak langsung seperangkat variabel, sebagai variabel penyebab terhadap variabel lainnya yang merupakan variabel akibat.

Menurut Ating Somantri dan Sambas Ali Muhidin (2006:259) Analisis Jalur (*Path Analysis*) mengemukakan bahwa :

> "Analisis jalur (*path analysis*) digunakan apabila secara teori kita yakin berhadapan dengan masalah yang berhubungan sebab akibat. Tujuanya adalah menerangkan akibat langsung dan tidak langsung seperangkat variabel, sebagai variabel penyebab, terhadap variabel lainnya yang merupakan variabel akibat."

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur (*path analysis)* karena peneliti ingin memastikan apakah ada pengaruh antara Akuntabilitas dan Transparansi terhadap kualitas pelayanan publik.

Model analisis jalur adalah sebagai berikut :




**Gambar 3.2 Diagram Jalur Paradigma Penelitian**

Keterangan :

$X_1$ : Akuntabilitas

$X_2$ : Transparansi

Y : Kualitas Pelayanan Publik

$Pyx_1$ : Parameter struktural yang menggambarkan besarnya pengaruh $X_1$ terhadap Y

$Pyx_2$ : Parameter struktural yang menggambarkan besarnya pengaruh $X_2$ terhadap Y

Gambar ini melukiskan adanya hubungan antara variabel *eksogen* yaitu $X_1$ dan $X_2$ dengan variabel *endogen* yaitu Y. Setiap variabel baik *eksogen* maupun *endogen* digambarkan dalam bentuk persegi atau kotak sedangkan *error* ( $\varepsilon$ ) atau variabel lain diluar *Y* digambarkan dalam bentuk lingkaran. Hubungan antara $X_1$ dan $X_2$ menggambarkan hubungan korelasi, sedangkan hubungan antara $X_1$ dan $X_2$ terhadap Y menggambarkan hubungan pengaruh (*causal path*). Pengaruh dari $X_1$ dan $X_2$ terhadap Y disebut pengaruh langsung (*direct effect*), sedangkan dari $X_1$ terhadap Y melalui $X_2$, dari $X_2$ terhadap Y melalui $X_1$ disebut pengaruh tidak langsung (*indirect effect*).

**1. Koefisien Jalur**

Koefisien jalur mengindikasikan besarnya pengaruh langsung dari suatu variabel yang mempengaruhi terhadap variabel yang dipengaruhi atau dari suatu variabel *eksogen* terhadap variabel *endogen*. Untuk lebih memperjelas setiap koefisien jalur dapat dilihat pada sebuah *path diagram*. Perhatikan kembali gambar 3.1 dapat kita lihat koefisien-koefisien jalur sebagai berikut :

a. $P_{yx1}$ adalah koefisien jalur untuk pengaruh langsung $X_1$ terhadap Y

b. $P_{yx2}$ adalah koefisien jalur untuk pengaruh langsung $X_2$ terhadap Y

c. $P_{y\varepsilon}$ adalah koefisien jalur untuk pengaruh langsung $\varepsilon$ terhadap Y

d. $P_{y\varepsilon}$ akan dihitung melalui rumus $\Rightarrow P_{yx} = \sqrt{(1 - R^2}_{y(x1,x2)})$

Dimana :

$R^2_{y(x1x2)}$ = pengaruh variabel $X_1$ dan $X_2$ terhadap Y

$r_{x1x2}$ = koefisien korelasi antara $X_1$ dan $X_2$

**2. Persamaan Struktural**

Di samping menggunakan diagram jalur untuk menyatakan model yang di analisis, dalam analisis jalur juga dapat ditampilkan dalam bentuk persamaan yang biasa disebut persamaan struktural. Persamaan struktural menggambarkan hubungan sebab akibat antar variabel yang diteliti yang dinyatakan dalam bentuk persamaan matematis. Perhatikan kembali diagram jalur pada gambar 3.2 model ini dapat dibuat model persamaan struktural matematis sebagai berikut : $\mathbf{Y = P_{YX1}X_1 + P_{YX2}X_2 + \varepsilon_2}$

Persamaan di atas menyatakan hubungan kausal dari $X_1$ dan $X_2$serta $\varepsilon$ terhadap Y

**3. Menghitung Koefisien Korelasi**

Untuk mencari koefisien korelasi antara variabel $X_1$ dan Y, Variabel $X_2$ dan Y, $X_1$ dan $X_2$ sebagai berikut :

$$rx_1x_2 = \frac{n(\sum X_1X_2) - (\sum X_1 \sum X_2)}{\sqrt{[n\sum X_1X_2 - (\sum X_1)^2][n\sum X_2{}^2 - (\sum Y)^2]}}$$

**Sumber : Nazir, (2003: 464)**

Langkah-langkah perhitungan uji statistik dengan menggunakan analisis korelasi dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Koefisien korelasi parsial

Koefisien korelasi parsial antar $X_1$ terhadap Y, bila $X_2$ dianggap konstan dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$rx_1y = \frac{rx_1y - rx_2y\, rx_1x_2}{\sqrt{[1 - rx_1y^2][1 - rx_1x_2{}^2]}}$$

b. Koefisien korelasi parsial

Koefisien korelasi parsial antar $X_2$ terhadap Y, apabila $X_1$ dianggap konstan dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$rx_2y = \frac{rx_2y - rx_1y\ rx_1x_2}{\sqrt{[1 - rx_1y^2][1 - rx_1x_2{}^2]}}$$

c. Koefisien korelasi

Koefisien korelasi antar $X_1$ terhadap $X_2$, apabila Y dianggap konstan dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$rx_1x_2 = \frac{n(\sum X_1X_2) - (\sum X_1 \sum X_2)}{\sqrt{[n\sum X_1X_2 - (\sum X_1)^2][n\sum X_2{}^2 - (\sum Y)^2]}}$$

d. Koefisien korelasi secara simultan

Koefisien korelasi simultan antar $X_1$ dan $X_2$ terhadap Y dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$r_{12}y = \sqrt{\frac{ry_1{}^2 + ry_2{}^2 - 2ry_1.ry_2.r_{12}}{(1 - r_{12}{}^2)}}$$

Besarnya koefisien korelasi adalah -1 $\leq$ r $\leq$ 1 :

d. Apabila (-) berarti terdapat hubungan negatif.

e. Apabila (+) berarti terdapat hubungan positif.

Interprestasi dari nilai koefisien korelasi :

a. Kalau r = -1 atau mendekati -1, maka hubungan antara kedua variabel kuat dan mempunyai hubungan yang berlawanan (jika X naik maka Y turun atau sebaliknya).

b. Kalau r = +1 atau mendekati +1, maka hubungan yang kuat antara variabel X dan variabel Y dan hubungannya searah.

Sedangkan harga r akan dikonsultasikan dengan table interprestasi nilai r sebagai berikut :

**Tabel 3.8**
**Pedoman untuk memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi**

| Interval Koefisien | Tingkat Hubungan |
|---|---|
| 0,00 – 0,199 | Sangat rendah |
| 0,20 – 0,399 | Rendah |
| 0,40 – 0,599 | Sedang |
| 0,60 – 0,799 | Kuat |
| 0,80 – 1,000 | Sangat Kuat |

**Sumber : Sugiyono, (2006:183)**

**4. Koefisien Determinasi**

Analisis Koefisiensi Determinasi (KD) digunakan untuk melihat seberapa besar variabel independen (X) berpengaruh terhadap variabel dependen (Y) yang dinyatakan dalam persentase.

Besarnya koefisien determinasi dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Kd = (r)^2 \times 100\ \%$$

**Sumber : Umi Narimawati, (2007:89)**

Dimana :

KD = Seberapa jauh perubahan variabel Y dipergunakan oleh variabel X

$r^2$ = Kuadrat koefisien korelasi.

### 3.2.5.2 Pengujian Hipotesis

Untuk membuktikan apakah akuntabilitas dan transparansi terhadap kualitas pelayan publik baik secara bersama-sama maupun secara parsial.

**1) Pengujian Koefisien Jalur Secara Parsial.**

Apabila hasil dari pengujian secara bersama-sama menyimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan, selanjutnya dilakukan pengujian parsial untuk melihat lebih jelas variabel mana saja diantara kedua variabel eksogen, yaitu akuntabilitas dan transparansi yang pengaruhnya signifikan terhadap efektivitas kualitas pelayanan publik. Untuk menguji koefisien jalur dari masing-masing variabel eksogen tersebut digunakan uji t, dengan formula sebagai berikut:

$$t_i = \frac{P_{YXi}}{\sqrt{\frac{(1 - R^2_{Y.X1X2}) \times C_{ii}}{(n - k - 1)}}}$$

Statistik uji diatas mengikuti distribusi t- dengan derajat bebas n-k-1. Kriteria pengujiannya adalah ”Tolak $H_0$ yang menyatakan bahwa $\rho yx_i = 0$ jika $t_{hitung} > t_{tabel}$”.

Setelah dilakukan perhitungan koefisien jalur untuk substurktur 2, maka selanjutnya dilakukan perhitungan besar pengaruh masing-masing variabel X1 dan X2 sebagai berikut:

**a. Pengaruh variabel $X_1$ terhadap variabel Y :**

| | | | |
|---|---|---|---|
| Pengaruh $X_1$ terhadap Y secara langsung | = | $PyX_1 . PyX_1$ | = …… |
| Pengaruh $X_1$ terhadap Y melalui $X_2$ | = | $PyX_1 . rx_1x_2 . PyX_2$ | = …… + |
| Pengaruh Total | | | = ……. |

Berdasarkan pada nilai pengaruh total di atas, maka dapat ditunjukkan jumlah pengaruh langsung dan tidak langsung dari variabel X1 terhadap variabel Y.

**b. Pengaruh variabel $X_2$ terhadap variabel Y :**

| | | | |
|---|---|---|---|
| Pengaruh $X_2$ terhadap Y secara langsung | = | $PyX_2 . PyX_2$ | = …… |
| Pengaruh $X_2$ terhadap Y melalui $X_2$ | = | $PyX_2 . rx_2x_1 . PyX_1$ | = ……...+ |
| Pengaruh Total | | | = …… |

Berdasarkan pada nilai pengaruh total di atas, maka dapat ditunjukkan jumlah pengaruh langsung dan tidak langsung dari variabel $X_2$ terhadap variabel Y.

**2) Pengujian Koefisien Jalur Secara Bersama-sama (simultan).**

Hipotesis Statistik:

$H_0 : \rho YX_i = 0$ Akuntabilitas dan transparansi secara bersama-sama tidak
$i = 1,2$ berpengaruh terhadap kualitas pelayan publik

$H_1 : \rho YX_i \neq 0$ Akuntabilitas dan transparansi secara bersama-sama berpengaruh
$i = 1,2$ terhadap kualitas pelayanan publik

Untuk menguji hipotesisi diatas digunakan uji F dengan formula sebagai berikut:

$$F_{hitung} = \frac{(n-k-1)R^2_{Y(X_1X_2)}}{k(1-R^2_{Y(X_1X_2)})}$$

Statistik uji diatas mengikuti distribusi F- dengan derajat bebas $v_1 = k$ dan $v_2 = n\text{-}k\text{-}1$. Kriteria pengujiannya adalah "Tolak $H_0$ yang menyatakan bahwa $\rho yx_1 = \rho yx_2 = 0$ jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ ".

Rancangan pengujian hipotesis penelitian ini untuk menguji ada tidaknya pengaruh antara variabel independent (X) yaitu Akuntabilitas ($X_1$) dan Transparansi ($X_2$) terhadap Kualitas Pelayanan Publik sebagai variabel dependen (Y), dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Menggambar Daerah Penerimaan dan Penolakan

Untuk menggambar daerah penerimaan atau penolakan maka digunakan kriteria sebagai berikut :

A. Hasil $t_{hitung}$ dibandingkan dengan $F_{tabel}$ dengan kriteria :

1) Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka $H_0$ ada di daerah penolakan, berarti Ha diterima artinya antara variabel X dan variabel Y ada pengaruhnya.

2) Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka $H_0$ ada di daerah penerimaan, berarti Ha ditolak artinya antara variabel X dan variabel Y tidak ada pengaruhnya.

3) t hitung; dicari dengan rumus perhitungan t hitung, dan

4) t tabel; dicari di dalam tabel distribusi t *student* dengan ketentuan sebagai berikut, α = 0,05 dan dk = (n-k-1) atau 24-2-1=21

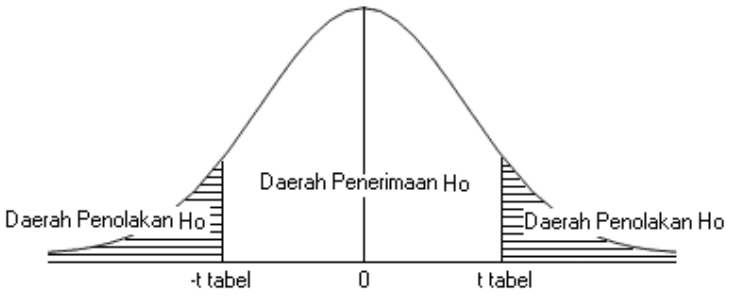
B. Hasil Fhitung dibandingkan dengan $F_{tabel}$ dengan kriteria :

a) Tolak ho jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ pada alpha 5% untuk koefisien positif.

b) Tolak Ho jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ pada alpha 5% untuk koefisien negatif.

c) Tolak Ho jika nilai F-sign < α ),05.

2. Menggambar Daerah Penerimaan dan Penolakan




**Gambar 3.3**
**Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis**

3. Penarikan Kesimpulan

Daerah yang diarsir merupakan daerah penolakan, dan berlaku sebaliknya. Jika $t_{hitung}$ dan $F_{hitung}$ jatuh di daerah penolakan (penerimaan), maka Ho ditolak (diterima) dan $H_1$ diterima (ditolak). Artinya koefisian regresi signifikan (tidak signifikan). Kesimpulannya, akuntabilitas dan transparansi berpengaruh (tidak berpengaruh) terhadap kualitas pelayanan publik. Tingkat signifikannya yaitu 5 % ($\alpha = 0,05$), artinya jika hipotesis nol ditolak (diterima) dengan taraf kepercayaan 95 %, maka kemungkinan bahwa hasil dari penarikan kesimpulan mempunyai kebenaran 95 % dan hal ini menunjukan adanya (tidak adanya pengaruh yang meyakinkan (signifikan) antara dua variabel tersebut.