

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN TERATA PADA DINAS PERDAGANGAN KOTA PAREPARE

Sabir Zainuddin^{*1}, Maryadi², Andi Ririn Oktaviani³

^{*1}Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar

²Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar

³Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar

E-mail: ^{*1}sabirzainuddin@gmail.com, ²maryadi@stienobel-indonesia.ac.id

³ririn@stienobel-indonesia.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis apakah terdapat pengaruh antara Kualitas Pelayanan, Transparansi dan Akuntabilitas terhadap Kepuasan Layanan Tera Pada Dinas Perdagangan Kota Parepare.

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif, data dalam penelitian ini adalah primer dan data sekunder yang dihasilkan dari penyebaran kuisioner, observasi lapangan dan studi kepustakaan. Alat analisis yang digunakan adalah analisa statistika yaitu analisa regresi linier berganda dengan pembuktian hipotesis melalui uji t untuk membuktikan pengaruh antara Kualitas Pelayanan, Transparansi dan Akuntabilitas terhadap Kepuasan Layanan Tera secara parsial dan uji f untuk membuktikan pengaruh antara Kualitas Pelayanan, Transparansi dan Akuntabilitas terhadap kepuasan Layanan Tera secara simultan. Analisis data dilakukan dengan menggunakan bantuan SPSS versi 25.

Penelitian dilakukan dengan mengambil sampel sebanyak 85 responden dari 912 yang merupakan pelaku usaha yang menggunakan timbangan sebagai alat transaksi di Kota Parepare. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan Metode Hair.

Penelitian ini membuktikan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan, Transparansi dan Akuntabilitas secara sendiri-sendiri (parsial) terhadap kepuasan layanan Tera pada Dinas Perdagangan Kota Parepare. Penelitian ini juga membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan, Transparansi dan Akuntabilitas secara bersama-sama (simultan) terhadap Kepuasan layanan Tera pada Dinas Perdagangan Kota Parepare. Penelitian ini juga menunjukkan bahwa variabel Transparansi merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi Kepuasan layanan Tera pada Dinas Perdagangan Kota Parepare.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Transparansi, Akuntabilitas, Kepuasan

ABSTRACT

This study aims to analyze whether there is an influence between Service Quality, Transparency and Accountability on Tera Service Satisfaction at the Parepare City Trade Office.

The research uses a quantitative approach, the data in this study are primary and secondary data generated from the distribution of questionnaires, field observations and literature studies. The analytical tool used is statistical analysis, namely multiple linear regression analysis by proving the hypothesis through t-test to prove the effect of Service Quality, Transparency and Accountability on Tera Service Satisfaction partially and f-test to prove the effect of Service Quality, Transparency and Accountability on Tera Service Satisfaction, simultaneously. Data analysis was carried out using SPSS version 25.

The study was conducted by taking a sample of 85 respondents from 912 who are business actors who use scales as a transaction tool in Parepare City. Sampling of this research was carried out using the Hair Method.

This study proves that there is a positive and significant influence between the variables of Service Quality, Transparency and Accountability individually (partial) on Tera service satisfaction at the Parepare City Trade Office. This study also proves that there is a positive and significant influence

between the variables of Service Quality, Transparency and Accountability simultaneously on Tera service satisfaction at the Trade Service Office of Parepare City.

Keywords: *Service Quality, Transparency, Accountability, Satisfaction*

PENDAHULUAN

Hubungan antara pemerintah dan masyarakat akan menciptakan satu pola pemenuhan hak-hak masyarakat serta kewajibannya dalam melaksanakan apa yang telah ditetapkan. Pengaturan atas pemenuhan interaksi tersebut menjadikan suatu negara memerlukan lembaga-lembaga pelaksanan undang-undang yang memiliki tugas lebih jauh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan pada masyarakat meliputi berbagai hal seperti penyediaan sarana prasarana pembangunan kesejahteraan baik kesejahteraan yang materiil maupun spiritual tentu pemberian pelayanan tersebut haruslah berprinsip pada salah satu tujuan negara yaitu terciptanya kesejahteraan dengan berlandas pada ketertiban dan keadilan atas pemenuhan hak-hak warganegara, (Todaro,2006)

Kesejahteraan masyarakat salah satunya tercermin dari kualitas pelayanan yang dapat diberikan oleh negara kepada Masyarakat. Dengan kualitas pelayanan yang baik Masyarakat akan merasakan kehadiran negara dalam pemenuhan hak- haknya untuk itu semua negara di seluruh dunia berusaha keras untuk dapat memberikan pelayanan public yang baik sesuai dengan harapan dari masyarakat di Indonesia sendiri komitmen terhadap kualitas layanan public dituangkan dalam bentuk peraturan yang kemudian secara resmi diundangkan pada tahun 2003 yaitu Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Men PAN) Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 (Menpan, 2003:2) tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Saat ini Pelayanan publik merupakan factor yang sangat penting seiring dengan perubahan masyarakat yang sudah semakin tercerahkan, pelayanan Publik yang berkualitas indiperlukan karena layanan Publik senantiasa akan berhubungan dengan masyarakat banyak, yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan.

Pelayanan Publik yang dilakukan oleh institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non pemerintah. Disisi lain apabila pelayanan Publik dilakukan oleh lembaga non pemerintah, maka layanan ini dapat berbentuk organisasi partai politik, organisasi keagamaan, lembaga swadaya masyarakat maupun organisasi kemasyarakatan lain. Terkait dengan tujuan dari layanan Publik maka hendaknya Apapun bentuk institusi pelayanan publk yang ada pada masyarakat, sudah seharusnya untuk dapat memastikan bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka menjamin terpenuhinya kebutuhan dan kepentingannya.

Dalam ilmu pemerintahan, Ndraha dalam Edison (2017) mengemukakan bahwa sebagai unit kerja publik, pemerintah bekerja guna memenuhi (memproduksi, mentransfer, mendistribusikan) dan melindungi kebutuhan, kepentingan dan tuntutan pihak yang diperintah sebagai konsumen dan berdaulat (sovereign) akan jasa publik dan layanan masyarakat, dalam hubungan pemerintahan.

Lebih lanjut Ndraha dalam Edison (2017) mengemukakan, dalam kebijakan publik, yang menjadi dasar bagi pelayanan publik adalah hal yang menyangkut kepentingan masyarakat umum. Berbeda dengan jasa pasar yang dapat diperjualbelikan menurut mekanisme pasar (misalnya jasa bank, jasa swasta, jasa dokter), jasa publik (produk yang menyangkut kebutuhan hidup orang banyak, dari masyarakat lapisan

bawah, seperti air minum, jalan raya, listrik, telkom, proses produksinya disebut pelayanan publik) diproduksi dan diperjualbelikan di bawah kontrol pemerintah.

Pemerintahan adalah Birokrasi yang merupakan organisasi atau unit kerja publik yang berfungsi sebagai penyedia layanan. Konsep birokrasi yang banyak diterima sampai sekarang adalah teori yang dikembangkan oleh Max Weber yang mendefinisikan karakteristik suatu organisasi yang memaksimalkan stabilitas dan untuk mengendalikan anggota organisasi dalam rangka mencapai tujuan bersama.

Tipe birokrasi yang ideal adalah tipe organisasi yang digambarkan Weber tersebut dirangkum oleh Martin Albrow dalam Warwick yang dikutip oleh Pranoto (2015) yang menyatakan ada empat ciri utama, yaitu, (1) adanya suatu struktur hirarkis yang melibatkan pendelegasian wewenang dari atas ke bawah dalam organisasi; (2) Adanya posisi atau jabatan yang masing-masing memiliki tugas dan tanggung jawab yang tegas; (3) Adanya aturan-aturan, regulasi-regulasi dan standar- standar formal yang mengatur tata kerja organisasi dan tingkah laku para anggotanya; (4) Adanya personel yang secara teknis memenuhi syarat, yang dipekerjakan atas dasar karir dengan promosi yang didasarkan pada kualifikasi dan penampilan.

Sebagai individu maupun sebagai makhluk sosial yang bermasyarakat dan bernegara, manusia berusaha memenuhi kebutuhan hidupnya melalui aktivitas sendiri maupun secara tidak langsung melalui aktivitas orang lain. Proses memenuhi kebutuhan melalui aktivitas orang lain inilah yang disebut dengan pelayanan (Yunus, 2015).

Layanan yang dibutuhkan masyarakat menurut Ndraha adalah alat untuk mengakui, memenuhi dan melindungi hak asasi dan hak-hak yang diperoleh dalam konstelasi perjalanan hidup manusia seperti keadilan, keamanan, kepastian hukum, kemerdekaan, kebebasan memilih dan lain-lain.

Lemahnya pelayanan publik menurut Yunus (2015) dimungkinkan oleh beberapa sebab, di antaranya adalah pertama, kurangnya kesadaran terhadap tugas dan kewajiban yang menjadi tanggungjawabnya. Akibatnya mereka bekerja dan melayani sekedarnya, padahal orang yang menunggu hasil kerjanya sudah gelisah. Akibat dari hal ini adalah tidak adanya disiplin kerja. Kedua, sistem, prosedur dan metode kerja yang tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan. Ketiga, pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi kesimpang siuran penanganan tugas, tumpang tindih (overlapping) atau tercecernya tugas tidak ada yang menangani. Keempat, pendapatan pegawai yang tidak mencukupi memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimal. Akibatnya pegawai tidak tenang dalam bekerja, berusaha mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja dengan cara antara lain “menjual” jasa pelayanan. Kelima, kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya. Akibatnya hasil pekerjaan tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan. Keenam, tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai. Akibatnya, pekerjaan menjadi lamban dan waktu banyak hilang dan penyelesaian masalah terlambat.

Menurut Moenir dalam Pranoto (2018), agar pelayanan publik berjalan dengan baik maka diperlukan beberapa faktor pendukung, yaitu kesadaran, aturan, organisasi, pendapatan, kemampuan keterampilan, dan sarana pelayanan. Dengan demikian, pada hakikatnya, lemahnya pelayanan publik bermuara pada dua faktor utama, yaitu faktor manusia sebagai faktor utama, dan faktor sistem, karena untuk perbaikannya diperlukan perbaikan terhadap kedua unsur tersebut.

Dalam analisisnya, Henry (1988) mengemukakan konklusi bahwa sesungguhnya pelayanan publik merupakan jiwa dasar dari penyelenggaraan administrasi negara. Dalam hubungan ini dapat dipahami jika kehidupan manusia diwarnai oleh tuntutan terhadap pemenuhan kebutuhan hidupnya. Dalam situasi seperti ini tentunya menjadi tugas pemerintah untuk mewujudkan pelayanan tersebut. Dalam hal ini, pemerintah adalah lembaga yang memproduksi, mendistribusikan atau memberikan alat pemenuhan kebutuhan rakyat yang berupa pelayanan publik.

Sebagai fungsi pemerintah maka pelayanan publik tidak hanya semata bersifat “profitoriented” melainkan lebih beorientasi sosial, yaitu penguatan dan pemberdayaan masyarakat. Oleh karena itu penentuan dari proses pelayanan publik tidak bisa dilakukan dengan pendekatan bisnis, tetapi pendekatan yang paling tepat adalah pendekatan sosial (social approach), karena yang paling tahu akan baiknya pelayanan yang diberikan adalah masyarakat.

Banyak ahli yang telah mengemukakan teori tentang dimensi kualitas layanan, yang paling umum adalah 5 dimensi kualitas layanan oleh Parasuraman yaitu Tangibility, Reliability, Assurance, Responsiveness dan Empathy. Sementara itu di Indonesia dalam meningkatkan awareness terkait dengan kualitas layanan Publik maka Pemerintah Indonesia melalui kementerian pendayagunaan aparatur Negara menerapkan arah dan aturan terkait kualitas layanan Publik yang kemudian diberlakukan sebagai dasar aturan secara resmi melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 dalam mewujudkan kualitas layanan Publik

Selain hal tersebut pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan juga perlu dilakukan oleh orang-orang yang secara akuntabel dapat dipercaya untuk menyelesaikan layanan sesuai dengan harapan hal ini akan sangat berkaitan dengan rasa puas dari masyarakat atas layanan yang diterimanya, apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang profesional dan dapat dipercaya karena memang pelayanan tersebut diberikan oleh orang yang memiliki kapabilitas dan bertanggung jawab (akuntabel) maka hal ini akan meningkatkan kepercayaan dari masyarakat yang menerima layanan tersebut dengan demikian akuntabilitas akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Pelayanan yang saat ini langsung diberikan oleh Dinas Perdagangan Kota Parepare kepada Masyarakat terutama masyarakat pelaku usaha adalah pelayanan Tera, pelayanan Tera adalah pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perdagangan Kota Parepare untuk melakukan pengecekan atas kebenaran hasil pengukuran dari alat timbangan yang digunakan oleh para pelaku usaha. Pada dasarnya pelayanan tera adalah untuk memberikan perlindungan kepada konsumen agar barang yang dibeli memang memiliki bobot yang sebenarnya, kegiatan peneraan ulang ini menjadi salah satu kewajiban bagi Dinas Perdagangan tanpa terkecuali Dinas Perdagangan Kota Parepare, di lapangan kendala yang dihadapi adalah masih belum tumbuhnya kesadaran dari para pelaku usaha untuk melakukan peneraan ulang karena ada beberapa oknum pelaku usaha memang justru sengaja untuk mengubah ukuran tera agar dapat memberikan keuntungan, kecurangan seperti ini harus dihentikan demi perlindungan terhadap hak konsumen.

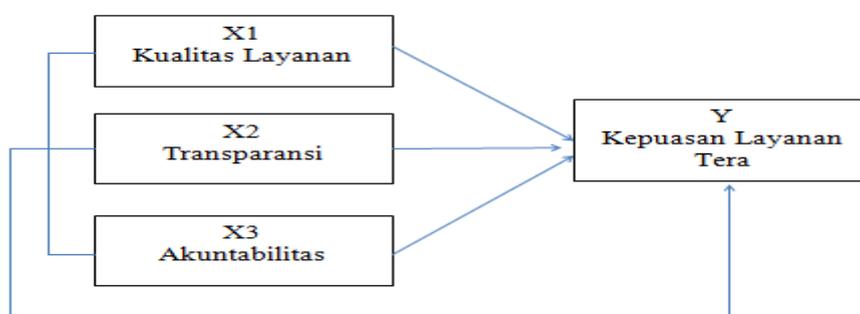
Adanya fenomena tersebut menjadi salah satu bagian upaya dari Dinas Perdagangan untuk memberikan edukasi dan menumbuhkan kesadaran pada para pelaku usaha untuk dapat menjaga timbangannya sesuai dengan yang seharusnya upaya ini harus dimulai dari layanan yang simpatik, layanan yang berkualitas sehingga kegiatan tera ulang akan menjadi kegiatan yang justru dibutuhkan oleh para pelaku

usaha tentunya pelayanan yang baik perlu untuk diperhatikan agar menumbuhkan kepuasan bagi para pelaku usaha yang menggunakan layanan tera yang ditawarkan.

Masalah yang masih terjadi saat ini adalah pelaksanaan tera ulang seakan menjadi sesuatu yang masih memberatkan dan masih dianggap sebagai beban dan masih terdapat beberapa pelaku usaha yang terkesan menghindari pelaksanaan tera ulang di lain Pihak Petugas pelaksana Tera ulang dalam melaksanakan tugasnya masih sering bertindak sebagai pemeriksa yang seakan akan memang mau mencari celah dan kesalahan hal seperti inilah yang perlu dihindari agar pelaksanaan tera ulang dapat terkesan sebagai pelayanan maka perlu dikemas dan dilakukan oleh petugas petugas yang memahami betul apa arti pelayanan Publik yang sesungguhnya

Kerangka Konseptual

Berdasarkan ulasan teori dan hasil penelitian terdahulu yang diuraikan maka kerangka konseptual penelitian dapat diperhatikan pada gambar berikut :



Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian

Berdasarkan kerangka konseptual, hipotesis penelitian sebagai berikut:

1. Diduga Kualitas Pelayanan, transparansi dan akuntabilitas, berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan layanan Tera pada Dinas Perdagangan Kota Parepare
2. Diduga Kualitas Pelayanan, transparansi dan akuntabilitas, berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan layanan Tera pada Dinas Perdagangan Kota Parepare
3. Diduga Variabel Transparansi adalah variabel yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan layanan Tera pada Dinas Perdagangan Kota Parepare

METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pelaku usaha/ pedagang yang usahanya menggunakan alat timbangan di Kota Parepare yang pernah mendapatkan jasa atau pelayanan Tera dari Dinas Perdagangan Kota Parepare pada tahun 2020 – Juli 2021 sebanyak **912** orang. Dengan pertimbangan jumlah populasi yang sangat besar maka sampel dalam penelitian ini akan diambil dengan menggunakan Rumus Hair.

Menurut Hair (2010:176) bahwa apabila ukuran sampel terlalu besar misalnya lebih dari 400, maka metode menjadi sangat sensitif sehingga sulit untuk mendapatkan ukuran-ukuran goodness- of fit yang baik. Sehingga disarankan bahwa ukuran sampel minimum adalah 5-10 observasi untuk setiap parameter yang diestimasi. Indikator yang diobservasi dalam penelitian ini adalah sejumlah 17 sehingga melalui teknik Hair

dihasilkan jumlah sampel sebesar 85 orang dan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah probability sampling.

Dalam penelitian ini metode analisis data yang digunakan adalah analisis data kuantitatif. Agar data yang diperoleh dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi penelitian ini, maka harus diolah dan dianalisis terlebih dahulu sehingga dapat dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan. Proses pengolahan dan analisis data pada penelitian ini menggunakan program IBMSPSS for Windows versi 25. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji kualitas data yaitu uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda dan pengujian hipotesis melalui uji t dan uji f serta koefisien determinasi (R square).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

1. Validitas Variabel Kualitas Layanan Tera

Tabel 1. Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan Tera

		Correlations						
		Butir1	Butir2	Butir3	Butir4	Butir5	TOTAL	
Butir 1	Pearson Correlation	1	.172	.752**	.763**	-.053	.785**	Valid
	Sig. (2-tailed)		.115	.000	.000	.628	.000	
	N	85	85	85	85	85	85	
Butir 2	Pearson Correlation	.172	1	.679**	.286**	-.018	.615**	Valid
	Sig. (2-tailed)	.115		.000	.008	.872	.000	
	N	85	85	85	85	85	85	
Butir 3	Pearson Correlation	.752**	.679**	1	.632	-.035	.896**	Valid
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.749	.000	
	N	85	85	85	85	85	85	
Butir 4	Pearson Correlation	.763**	.286**	.632**	1	-.016	.792**	Valid
	Sig. (2-tailed)	.000	.008	.000		.888	.000	
	N	85	85	85	85	85	85	
Butir 5	Pearson Correlation	-.053	-.018	-.035	-.016	1	.275*	Valid
	Sig. (2-tailed)	.628	.872	.749	.888		.011	
	N	85	85	85	85	85	85	
TOTAL	Pearson Correlation	.785**	.615**	.896**	.792**	.275*	1	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.011		
	N	85	85	85	85	85	85	
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).								
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).								

Nilai r tabel pada n 85 dengan tingkat signifikansi 0,05 adalah sebesar 0.2108 pada nilai r hitung output SPSS di atas didapatkan seluruh nilai r hitung diatas nilai r tabel maka dengan demikian seluruh butir pernyataan pada variabel kualitas layanan tera dinyatakan valid

2. Validitas Variabel Transparansi

Tabel 2. Uji Validitas Variabel Transparansi

		Butir1	Butir2	Butir3	TOTAL	
Butir1	Pearson Correlation	1	.392**	1.000**	.932**	Valid
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	
	N	85	85	85	85	
Butir2	Pearson Correlation	.392**	1	.392**	.699**	Valid

	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	
	N	85	85	85	85	
Butir3	Pearson Correlation	1.000**	.392**	1	.932**	Valid
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	
	N	85	85	85	85	
TOTAL	Pearson Correlation	.932**	.699**	.932**	1	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		
	N	85	85	85	85	

Nilai r tabel pada n 85 dengan tingkat signifikansi 0,05 adalah sebesar 0.2108 pada nilai r hitung output SPSS di atas didapatkan seluruh nilai r hitung diatas nilai r tabel maka dengan demikian seluruh butir pernyataan pada variabel transparansi dinyatakan valid

3. Validitas Variabel Akuntabilitas

Tabel 3. Uji Validitas Variabel Akuntabilitas

		Butir1	Butir2	Butir3	TOTAL	
Butir1	Pearson Correlation	1	.660**	.597**	.885**	Valid
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	
	N	85	85	85	85	
Butir2	Pearson Correlation	.660**	1	.615**	.848**	Valid
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	
	N	85	85	85	85	
Butir3	Pearson Correlation	.597**	.615**	1	.860**	Valid
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	
	N	85	85	85	85	
TOTAL	Pearson Correlation	.885**	.848**	.860**	1	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		
	N	85	85	85	85	

Nilai r tabel pada n 85 dengan tingkat signifikansi 0,05 adalah sebesar 0.2108 pada nilai r hitung output SPSS didapatkan seluruh nilai r hitung berada diatas nilai r tabel maka dengan demikian seluruh butir pernyataan pada variabel Akuntabilitas dinyatakan valid

4. Validitas Variabel Kepuasan Layanan Tera

Tabel 4. Uji Validitas Variabel Kepuasan Layanan Tera

		Butir1	Butir2	Butir3	Butir4	Butir5	TOTAL	
Butir 1	Pearson Correlation	1	.172	.752**	.763**	-.053	.785**	Valid
	Sig. (2-tailed)		.115	.000	.000	.628	.000	
	N	85	85	85	85	85	85	
Butir 2	Pearson Correlation	.172	1	.679**	.286**	-.018	.615**	Valid
	Sig. (2-tailed)	.115		.000	.008	.872	.000	
	N	85	85	85	85	85	85	
Butir 3	Pearson Correlation	.752**	.679**	1	.632**	-.035	.896**	Valid
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.749	.000	
	N	85	85	85	85	85	85	
Butir 4	Pearson Correlation	.763**	.286**	.632**	1	-.016	.792**	Valid
	Sig. (2-tailed)	.000	.008	.000		.888	.000	
	N	85	85	85	85	85	85	
Butir 5	Pearson Correlation	-.053	-.018	-.035	-.016	1	.275	Valid
	Sig. (2-tailed)	.628	.872	.749	.888		.011	
	N	85	85	85	85	85	85	
TOTAL	Pearson Correlation	.785**	.615**	.896**	.792**	.275	1	
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.011		
	N	85	85	85	85	85	85	

Nilai r tabel pada n 85 dengan tingkat signifikansi 0,05 adalah sebesar 0.2108 pada nilai r hitung output SPSS didapatkan seluruh nilai r hitung berada diatas nilai r tabel maka dengan demikian seluruh butir pernyataan pada variabel kepuasan layanan tera dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 5. Hasil Pengujian Reliabilitas

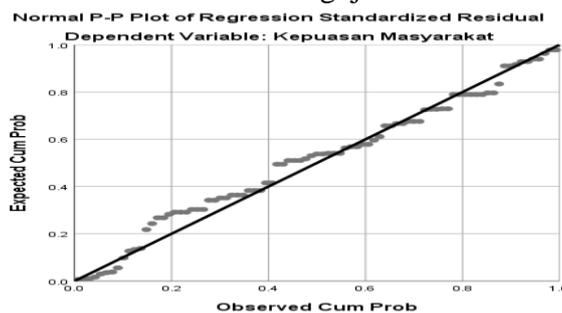
Indicator	Cronbach's Alpha	N of Item
Kualitas Layanan	,812	5
Transparansi	,813	3
Akuntabilitas	,819	3
Kepuasan Layanan	,696	5

Hasil uji reliabilitas tersebut menunjukkan bahwa semua variabel mempunyai koefisien Alpha yang cukup besar yaitu diatas 0,6 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukur masing-masing variabel dari kuesioner adalah reliabel yang berarti bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang handal.

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Gambar 2. Pengujian normalitas



Hasil analisis regresi linier dengan grafik normal P-P Plot terhadap residual error model regresi diperoleh sudah menunjukkan adanya pola grafik yang normal, yaitu adanya sebaran titik yang berada tidak jauh dari garis diagonal. Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwa titik-titik berada tidak jauh dari garis diagonal. Hal ini berarti bahwa model regresi tersebut sudah berdistribusi normal.

2. Pengujian Multikolonieritas

Tabel 6. Pengujian Multikolinieritas

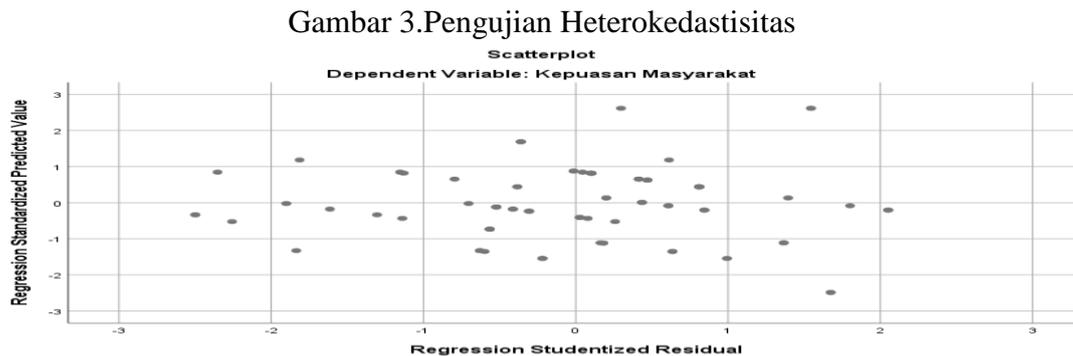
Variabel	Collinearity Statistics		Hasil
	Tolerance	VIF	
Kualitas Pelayanan	,959	1,043	Tidak Multiko
Transparansi	,713	1,402	Tidak Multiko
Akuntabilitas	,695	1,440	Tidak Multiko

Sumber : Data sekunder yang diolah, 2021

Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai VIF dari semua variabel bebas memiliki nilai yang lebih kecil dari 10. Hal ini berarti bahwa variabel-variabel penelitian tidak menunjukkan adanya gejala multikolonieritas dalam model regresi.

3. Pengujian Heteroskedastisitas

Dari scatterplots dibawah ini terlihat titiktitik menyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 dan sumbu Y, hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak untuk digunakan dalam melakukan pengujian. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut.



Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 7. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,561	,793		8,274	,000
	Kualitas Pelayanan	,245	,032	,405	7,696	,000
	Transparansi	,397	,058	,415	6,803	,000
	Akuntabilitas	,342	,053	,403	6,508	,000

Model persamaan regresi yang dapat dituliskan dari hasil tersebut dalam bentuk persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 6,561 + 0,245 X_1 + 0,397 X_2 + 342 X_3$$

Pengujian Hipotesis

1. Uji t (Pengujian hipotesis secara parsial)

a. Variabel Kualitas Pelayanan

Hasil pengujian diperoleh nilai t untuk variabel Kualitas Pelayanan menunjukkan nilai thitung sebesar = 7,696 sedangkan nilai t tabel pada n sebesar 85 adalah 1,988 dengan demikian nilai t hitung > dari t tabel sehingga terbukti jika kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan layanan tera pada Dinas Perdagangan Kota Parepare. Dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Dengan nilai signifikansi di bawah 0,05 tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan layanan tera.

2. Variabel Transparansi

Hasil pengujian diperoleh nilai t untuk variabel Transparansi menunjukkan nilai t hitung sebesar = 6,803 sedangkan nilai t tabel pada n sebesar 85 adalah 1,988 dengan demikian nilai t hitung > dari t tabel sehingga terbukti jika transparansi

berpengaruh terhadap kepuasan layanan tera pada Dinas Perdagangan Kota Parepare. Dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan nilai signifikansi di bawah 0,05 tersebut menunjukkan bahwa transparansi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan layanan tera.

3. Variabel Akuntabilitas

Hasil pengujian diperoleh nilai t untuk variabel Akuntabilitas menunjukkan nilai t hitung sebesar $= 6,508$ sedangkan nilai t tabel pada n sebesar 85 adalah 1,988 dengan demikian nilai t hitung $>$ dari t tabel sehingga terbukti jika akuntabilitas berpengaruh terhadap kepuasan layanan tera pada Dinas Perdagangan Kota Parepare. Dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan nilai signifikansi di bawah 0,05 tersebut menunjukkan bahwa Akuntabilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan layanan tera.

2. Uji F

Tabel 8. Hasil Analisis Regresi Secara bersama-sama

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	210,250	3	70,083	98,379	,000 ^b
	Residual	57,703	81	,712		
	Total	267,953	84			

a. Dependent Variable: Kepuasan Layanan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Transparansi, Akuntabilitas

Dari hasil pengolahan statistik di atas menunjukkan nilai F hitung $= 98,379$ dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan nilai signifikansi di bawah 0,05 menunjukkan bahwa secara bersama-sama kualitas pelayanan, transparansi dan akuntabilitas, mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan layanan tera pada Dinas Perdagangan Kota Parepare.

3. Variabel Yang Paling Dominan

Hasil analisa data yang telah dilakukan penelitian ini membuktikan bahwa variabel transparansi adalah variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan layanan tera Parepare hasil ini ditunjukkan dengan pada Dinas Perdagangan Kota Parepare pencapaian nilai standardized koefisien beta pada variabel transparansi mencapai nilai sebesar 0,415 sedangkan kualitas pelayanan hanya mencapai nilai sebesar 0,405 dan variabel Akuntabilitas hanya mencapai nilai sebesar 0,403 dengan demikian Hipotesis penelitian ini yang menduga bahwa transparansi merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan layanan tera di kota Parepare adalah terbukti atau diterima.

Koefisien Determinasi

Tabel 9. Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,886 ^a	,785	,777	,84403

a. Predictors: (Constant), Informasi, Layanan

b. Dependent Variable: Pengembangan

Hasil perhitungan regresi dapat diketahui bahwa koefisien determinasi (*adjusted*

R2) yang diperoleh sebesar 0,777. Hal ini berarti 77,7% kepuasan layanan tera, dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, transparansi dan akuntabilitas sedangkan sisanya yaitu 22,3 % kepuasan layanan tera dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

Pengaruh Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Layanan Tera

Kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat bagi organisasi publik maupun kepuasan yang dirasakan oleh konsumen bagi organisasi usaha merupakan tujuan paripurna bagi keberadaan organisasi untuk itu berbagai upaya dilakukan untuk mencapai hal tersebut begitupula berbagai kajian dan penelitian dilakukan sebagai upaya untuk mengetahui faktor apa yang mempengaruhi kepuasan dan bagaimana caranya untuk bisa meningkatkan kepuasan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauhmana kepuasan dari masyarakat terutama secara lebih khusus kepuasan dari para pelaku bisnis pada layanan tera ulang yang diterimanya, Layanan tera merupakan salah satu layanan yang diberikan oleh pemerintah yang memiliki maksud untuk dapat meningkatkan transaksi yang sehat adil dan bertanggungjawab, layanan tera ini pada intinya adalah untuk memberikan perlindungan kepada masyarakat (konsumen) agar transaksi yang dilakukan tidak merugikan karena kesalahan pada alat ukur yang digunakan oleh produsen, kesalahan alat ukur bisa terjadi karena alat ukur yang sudah terlalu lama atau bahkan alat ukur tersebut telah dimodifikasi sedemikian rupa untuk itu perlu adanya peneraan ulang agar hasil ukuran timbangan menjadi akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.

Hasil penelitian ini membuktikan jika kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan layanan tera pada Dinas Perdagangan Kota Parepare, hal ini membuktikan keserasian antara teori-teori yang digunakan terutaman berkaitan dengan masalah penelitian dapat dibuktikan dalam aplikasinya di lapangan.

Hasil penelitian ini selaras dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nuruni Ika K.W & Ignatia Martha H melakukan penelitian tentang pentingnya TERA dalam penelitian ini disebutkan jika mutu layanan tera perlu untuk terus ditingkatkan karena peningkatan mutu layanan akan dapat meningkatkan kesadaran pelaksanaan tera dan akan meningkatkan kepuasan atas layanan tersebut berkaitan dengan kualitas layanan yang berpengaruh terhadap kepuasan juga dibuktikan oleh Untung Sartini, Maria M. Minarsih dan Heru Sri Wulan (2016) yang membuktikan jika kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Pengaruh Antara Transparansi dengan Kepuasan Layanan Tera

Dalam penelitian ini Transparansi adalah bentuk keterbukaan yang ditunjukkan oleh Dinas Perdagangan Kota Parepare dalam melaksanakan prosedur pelayanan kepada masyarakat terutama dalam memberikan pelayanan Tera. Peneraan ulang merupakan prosedur untuk mengukur kembali satuan ukuran yang tepat yang dihasilkan oleh alat timbangan karena hal tersebut berkaitan dengan permasalahan ukuran yang akan digunakan dalam transaksi maka keakuratan ukuran menjadi salah satu hal pokok yang harus bisa diwujudkan dalam pelaksanaan peneraan. Ukuran tersebut bukan saja menjadi konsern dari produsen atau pelaku usaha yang memiliki alat ukur yang dilakukan peneraan tapi juga menjadi perhatian konsumen atau masyarakat yang dalam

transaksinya sangat bergantung dari hasil ukuran yang ada pada timbangan, dengan demikian transparansi dalam pelaksanaan peneraan menjadi sangat penting, transparansi dalam prosedur serta penanganan peneraan menjadi hal yang sangat diharapkan oleh para pelaku usaha dan juga masyarakat, maka jelas merujuk pada uraian di atas transparansi akan dapat meningkatkan kepuasan dalam layanan tera yang dilakukan oleh Dinas Perdagangan Kota Parepare.

Hasil penelitian ini menunjukkan hasil yang selaras dengan hal tersebut, transparansi dalam penelitian ini terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan layanan tera. Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilaksanakan oleh Nurrikziana (2017) yang membuktikan jika transparansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan hasil penelitian ini juga didukung oleh hasil penelitian yang dilakukan oleh Hermansyah et al (2018) yang juga membuktikan jika transparansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Penelitian terbaru yang dilakukan oleh Astri et al (2020) juga mendukung dua hasil penelitian yang telah ada sebelumnya penelitian ini juga membuktikan jika transparansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.

Pengaruh Akuntabilitas Terhadap Kepuasan Layanan Tera

Akuntabilitas merupakan suatu keadaan atau suatu pelaksanaan pekerjaan yang dapat dipertanggungjawabkan, akuntabilitas juga dapat dilihat dari pelaku pekerjaan yang bertanggungjawab. Secara umum Arti kata akuntabel adalah: pertama, dapat diperhitungkan, dapat menjawab pada atasan, sebagaimana seorang manusia bertanggungjawab kepada Tuhannya atas apa yang telah dilakukan. Kedua, memiliki kemampuan untuk dipertanggungjawabkan secara eksplisit, dan ketiga, sesuatu yang biasa di perhitungkan atau dipertanggungjawabkan.

Berdasar pada uraian diatas maka penelitian ini berusaha untuk mengungkap sejauhmana akuntabilitas dapat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Tera ulang adalah suatu proses dimana pemerintah berusaha untuk dapat melindungi masyarakat dalam bertransaksi tentu pelakusanaannya harus bertanggung jawab dan bisa dipertanggungjawabkan. Penera yang bertanggungjawab adalah seorang penera yang mengerti tugas pokok dan fungsinya dan menerapkan hal tersebut ketika berada di lapangan untuk tugas peneraan, penera juga harus mampu mempertanggungjawabkan apa yang sudah dilakukan terutama terkait dengan hasil yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan penera yang bertanggungjawab dan dapat mempertanggungjawabkan pekerjaannya adalah penera yang akuntabel tentu hal ini akan sangat mempengaruhi persepsi masyarakat sebagai penerima layanan, dari prinsip-prinsip akuntabilitas tersebut maka sangat jelas jika akuntabilitas yang dapat dilaksanakan dengan baik akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan

Hasil penelitian ini menunjukkan jika akuntabilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pada layanan tera yang dilakukan oleh Dinas Perdagangan Kota Parepare. Penelitian ini selaras dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Lala Israyani (2021) yang membuktikan jika Akuntabilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Masyarakat. Hasil penelitian yang senada juga menunjukkan jika akuntabilitas berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Mokoagow (2018) kualitas pelayanan yang dihasilkan dari terinternalisasikannya akuntabilitas dari para pegawai akan menjadi factor yang memicu tumbuhnya kepuasan dari masyarakat.

Pengaruh Antara Kualitas Pelayanan, Transparansi dan Akuntabilitas Terhadap Kepuasan Layanan Tera.

Kualitas pelayanan menjadi tumpuan setiap organisasi dalam mewujudkan visi dan misi yang dimilikinya, dengan kualitas yang baik diharapkan organisasi dapat meraih kinerja sesuai yang diharapkan, layanan Tera dilaksanakan oleh Dinas Perdagangan Kota Parepare sebagai wujud dari amanah memberikan perlindungan kepada konsumen, agar konsumen dapat mendapatkan keadilan dalam bertransaksi dapat menerima hasil transkasinya sesuai dengan haknya, Layanan Tera juga tidak hanya ditujukan bagi kepentingan konsumen namun juga ditujukan untuk kepentingan produsen.

Dalam pelaksanaan tera karena menyangkut dua kepentingan baik dari sisi produsen maupun konsumen maka pelaksanaannya harus dilaksanakan dengan baik dan benar hal ini berkaitan dengan kualitas pelaksanaannya dan peneraan harus dilaksanakan dengan prinsip transparansi serta dilakukan oleh petugas-petugas yang mamiliki akuntabilitas diaman petugas tersebut merupakan petugas yang bertanggungjawab sekaligus memiliki kemampuan untuk mempertanggungjawabkan apa yang telah dilaksanakannya

Degan uraian tersebut di atas maka jelas jika kualitas pelayanan, transparansi dan akuntabilitas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat dalam hal penelitian ini maka kepuasan diartikan sebagai kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat ketika mendapatkan pelayanan Tera

Hasil penelitian ini membuktikan jika kualitas pelayanan, transparansi dan akuntabilitas berpengaruh postif dan signifikan secara simutan terhadap kepuasan layanan tera pada Dinas Perdagangan Kota Parepare.

Variabel Yang Paling Dominan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Layanan Tera

Layanan Tera adalah layanan yang diberikan oleh Dinas Perdagangan Kota Parepare untuk melakukan peneraan ulang terhadap alat timbangan yang dimiliki oleh para pelaku usaha di Kota Parepare. Layanan ini dimaksudkan untuk menjamin jika alat timbangan dapat menunjukkan hasil timbangan yang benar tidak kurang dan tidak lebih hal ini tentu dimaksudkan agar transaksi dapat dilaksanakan dengan fair dan adil.

Pada beberapa kasus di lapangan banyak timbangan yang sudah tidak menunjukkan kesesuaian brat pada baranhg yang ditimbang hal ini biasa jadi karena timbangannya sudah tidak akurat tapi juga ada beberapa oknum yang memang sengaja membuat berat hasil timbangan disesuaikan sedemikian rupa untuk keuntungan pribadi. Dari fakta serta fenomena tadi maka peneraan ulang merupakan satu proses yang diharapkan oleh para konsumen agar mereka mendapat transaksi yang adil mengingat hal ini sangat sensitif maka transparansi pelaksanaannya termasuk prosedur dan aturan yang digunakan sangat diharapkan oleh Pelaku usaha maupun oleh masyarakat luas sehingga transparansi merupakan faktor yang diduga sangat dominan mempengaruhi kepuasan masyarakat khususnya dalam pelayanan tera.

Hasil penelitian ini mendukung Hipotesis yang telah dibangun sebelumnya yang menduga transparansi adalah variabel yang paling doominan terhadap kepuasan layanan tera pada Dinas Perdagangan Kota Parepare dan Hipotesis ini dibuktikan melalui hasil penelitian ini yang juga membuktikan jika transparansi merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan layanan tera.

KESIMPULAN

1. Penelitian ini membuktikan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan secara parsial antara kualitas pelayanan, transparansi dan akuntabilitas terhadap pelayanan tera di Kota Parepare hal ini menunjukkan jika terjadi peningkatan terhadap kualitas pelayanan, transparansi dan akuntabilitas maka peningkatan tersebut akan berpengaruh pada semakin meningkatnya kepuasan masyarakat atas layanan tera yang diberikan oleh Dinas Perdagangan Kota Parepare
2. Penelitian ini membuktikan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan secara simultan antara kualitas pelayanan, transparansi dan akuntabilitas terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan era yang dilaukan oleh Dinas Perdagangan Kota Parepare di Kabupaten Parepare.
3. Penelitian ini membuktikan bahwa variabel transparansi merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan masyarakat atas layanan tera yang diberikan oleh Dinas Perdagangan Kota Parepare

DAFTAR PUSTAKA

- Ahira, Anne. 2012. Pengertian Pelayanan. (Online), (<http://www.anneahira.com/pengertianpelayanan.htm>), diakses pada tanggal 02 Februari 2015.
- Edison Panjaitan (2017) Pengantar Ilmu Administrasi Pemerintahan. Bahan Ajar. Universitas Bhayangkara Jaya Indonesia. Jakarta
- Kotler, Philip & Armstrong. 2012. Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Lala Israyani (2021) Pengaruh Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Keuasan Masyarakat Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bulukumba. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Lukito, Penny, Kusumastuti, (2014), Membumikan Transparansi Dan Akuntabilitas Kinerja Sektor Publik: Tantangan Demokrasi KeDepan. PT Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta.
- Nuruni Ika K.W & Ignatia Martha H (2021) Peningkatan Mutu Layanan Metrologi Legal Di Pasar Rakyat Kota Surabaya Ekonomi Pembangunan, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur Surabaya Indonesia Journals of Economics Development Issues JEDI Vol.4, No. 1, pp 432-445 , 2021
- Pranoto, L. Hardi, dan Retnowati, (2015), Analisis Beban Kerja, PPM Manajemen, Jakarta.
- Untung Sartini, Maria M. Minarsih dan Heru Sri Wulan (2016) Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan Kartu Identitas Penduduk (KTP-EL) Dan Dokume Kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Journal Of Management, Volume 2 No.2 Maret 2016