

PENGARUH TRANSPARANSI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN TENAGA KERJA KABUPATEN BARRU

Andi Karlina^{1*}, Andi Rosdianti Razak², Hafiz Elfiansya Parawu³

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Abstract

The objectives of this research to determine the effect of transparency on service quality in Department of One Stop Integrated Investment Service and Manpower of Barru Regency. This study conducted quantitative with the survey type, the amount of sample was 58 respondents from the populations with random sampling (simple random sampling). Techniques of Data collection used observation and questionnaire with Likert scale, which has been tested one by one and met the requirements of validity and reliability. Techniques of Data analysis used descriptive statistics and simple linear regression. The results of this study indicated that the effect of transparency on service quality in Department of One Stop Integrated Investment Service and Manpower of Barru Regency has a positive and significant effect.

Keyword: transparency, service quality

Abstrak

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh transparansi terhadap kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan tipe survey, sampel dalam penelitian ini berjumlah 58 responden yang berasal dari populasi dengan penentuan sampel secara acak (simple random sampling). Teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan kuesioner dengan skala likert yang masing-masing sudah diuji coba dan telah memenuhi syarat validitas dan reliabilitas. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif dan regresi linear sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh transparansi terhadap kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru berpengaruh positif dan signifikan.

Kata kunci: transparansi, kualitas pelayanan

* andikarlina@gmail.com

PENDAHULUAN

Indonesia mengalami gelombang reformasi yang bergulir menuntut perubahan. Salah satu bergulirnya reformasi karena kekecewaan masyarakat terhadap pemerintah. Anggapan bahwa pemerintah tidak mampu memberikan pelayanan yang baik. Rakyat sebagai pemilik kedaulatan sudah tidak memiliki haknya lagi. Demi mewujudkan administrasi yang di anggap mampu memberi dukungan kelancaran dan keterpaduan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi penyelenggaraan pemerintah Negara dan pembangunan ini tuntutan yang merupakan bentuk dari semangat reformasi pendayagunaan aparatur negara.

Salah satu rujukan kesimpulan Bank Dunia sebagaimana dilaporkan dalam *World Development Report 2004* dan hasil penelitian dari *Governance and Desentralization Survey (GDS) 2002*, menyatakan bahwa Pelayanan publik di Indonesia masih dikategorikan sangat rendah. Kesimpulan mengenai buruknya pelayanan publik bukanlah kesimpulan baru, fakta di lapangan masih banyak menunjukkan hal ini. Ada tiga masalah penting yang ditemukan GDS pada 2002 lalu yang menunjukkan fakta lapangan dalam penyelenggaraan

pelayanan publik, yaitu pertama, besarnya diskriminasi pelayanan publik. kedua, tidak adanya kepastian biaya dan waktu pelayanan. Ketiga, rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Namun demikian, transparansi yang bisa dikatakan sebagai hal wajib yang harus dilaksanakan oleh setiap instansi atau pelayanan instansi pemerintahan sesuai dengan tugas dan fungsinya belum juga dilaksanakan secara menyeluruh.

Melihat latar belakang sejarah aspek yang lain dari reformasi yang mendapat perhatian adalah pelaksanaan kinerja pelayanan publik sangat buruk karena belum dilaksanakannya transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Membangun kepercayaan terhadap publik melalui transparansi perlu dilakukan pemerintah agar publik dapat mendukung untuk bersama mencapai keberhasilan dari setiap program maupun pelayanan serta, publik dapat merasakan keberpihakan pemerintahan dan merasa memberikan manfaat terhadap masyarakat.

Selain itu, untuk mewujudkan pelayanan yang transparan dan berkualitas telah ditetapkan dalam Undang-Undang No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) dan Keputusan Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Adapun konteks transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah terbuka, mudah, dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi serta disediakan secara memadai dan mudah di mengerti. Transparansi penyelenggaraan pelayanan publik adalah pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan.

Menurut Riswandha (2003: 59) transparansi adalah rakyat paham akan keseluruhan proses pengambilan keputusan yang dilakukan oleh pemerintah. Jadi, transparansi itu berarti bersifat terbuka, mudah, dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah di mengerti. Transparansi mensyaratkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik memiliki pengetahuan tentang permasalahan dan informasi yang relevan dengan kegiatan pelayanan. Hal senada juga diungkapkan bahwa transparansi adalah keterbukaan pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait

dengan aktifitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak yang membutuhkan yaitu masyarakat, Kristianten (2006: 45).

Adapun tujuan yang dimaksudkan yaitu untuk memberikan kejelasan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik dalam melaksanakan pelayanan publik agar berkualitas dan sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Dan untuk mencapai transparansi diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kualitas/mutu pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dan keinginan dengan kenyataan.

Kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik. Kualitas pelayanan (customer service) ini dapat dibedakan kedalam dua kriteria diantaranya kualitas pelayanan yang baik dan kualitas pelayanan yang buruk. Kualitas pelayanan ini bukanlah tipe kualitas pelayanan yang permanen atau kaku, melainkan dapat diubah. Perubahan ini tentunya berupa peningkatan kualitas agar semakin lebih baik lagi.

Menurut Zeithaml dan Berry (Rezha, dkk 2012) kualitas pelayanan adalah perbandingan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya. Aspek pelayanan yang

berkualitas harus dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan publik, sebab tugasnya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil, dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan dan pembangunan. Dan menempatkan masyarakat sebagai *stakeholder* yang akan dilayani secara optimal.

Pelayanan publik yang prima belum optimal di beberapa instansi pemerintahan utamanya yang bersentuhan langsung dengan masyarakat seperti ketidakterbukaan ini ditandai oleh belum efektifnya standar operasional pelayanan. Beberapa jenis pelayanan seperti perizinan masih mengalami keterlambatan pelayanan dari sisi waktu penyelesaian perizinan. Adapun tantangan yang harus dihadapi adalah semakin meningkatnya kesadaran dan peran masyarakat dalam pembangunan yang menuntut kebijakan pemerintah daerah lebih transparan dalam penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan.

Media cetak maupun online juga ramai-ramai mengabarkan PT. Conch Cement yang ada di Kabupaten Barru, yang meresahkan masyarakat karena tanpa mengantongi izin lengkap tetapi pihak perusahaan terus melakukan pembangunan. Sebelumnya pihak

perusahaan melalui juru bicaranya mengatakan bahwa telah mengurus surat izin yang belum lengkap dan sudah membayarnya tetapi surat izinnya belum juga keluar. Lalu pihak pemberi izin yaitu Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru bungkam dan tidak ingin berbagi informasi kepada pihak-pihak yang ingin mengetahui. Padahal ini adalah konsumsi publik, yang harus diperjelas, akar masalahnya dimana. Tetapi keterbukaan informasi tidak terlihat. (Makassar.tribunnews.com.online).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh transparansi terhadap kualitas pelayanan. Lebih jauh dikembangkan Kristianten (2006: 73) menyebutkan bahwa transparansi dapat diukur melalui beberapa indikator: 1) Ketersediaan dan aksesibilitas dokumen, artinya dokumen dapat dengan mudah diperoleh setiap orang yang datang untuk mengurus sesuatu atau sekedar berkunjung. 2) Kejelasan dan kelengkapan informasi adalah penyediaan informasi yang mudah dipahami tentang prosedur, biaya dan program yang dapat diakses secara mudah dan langsung. 3) Keterbukaan proses yaitu adanya publikasi kepada pihak yang membutuhkan tentang proses-proses kegiatan. 4) Kerangka

regulasi yang menjamin transparansi adalah penyedia layanan melakukan sesuai prosedur pelaksanaan. Menilai kualitas pelayanan publik bukan hal yang sangat mudah khususnya pemberian pelayanan publik dalam hal jasa ataupun administratif, namun terlepas dari permasalahan yang ada masalah publik yang menjadi pusat perhatian saat ini adalah kualitas pelayanan. Pada saat ini yang menjadi tolak ukur suatu negara dikatakan gagal atau berhasil adalah pemberian pelayanannya. Dalam mengukur suatu kualitas pelayanan publik berikut peneliti memaparkan penjelasan mengenai pengertian kualitas pelayanan dari ahli.

Pengertian lain diungkapkan Serdamayanti (Safar, 2014) kualitas pelayanan umumnya berfokus pada masyarakat, sehingga produk pelayanan didesain, diproduksi, serta diberikan untuk memenuhi keinginan dan kepuasan pelanggan. Pengertian senada juga menjelaskan kualitas pelayanan adalah suatu pengertian yang kompleks tentang mutu, tentang memuaskan atau tidak memuaskan (Parasuraman dalam Ichsan, 2012).

Parasuraman (2001) menyampaikan konsep kualitas pelayanan ditentukan oleh 5 unsur yang dikenal dengan istilah "RATER", yaitu:

1) *Responsiveness* (Daya tanggap) adalah kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat kepada para konsumen. 2) *Assurance* (Jaminan) yaitu jasa pelayanan yang diberikan kepada konsumen harus bebas dari berbagai bahaya ataupun resiko. 3) *Tangible* (Bukti langsung) yaitu meliputi fasilitas fisik, peralatan atau perlengkapan, harga, dan penampilan personal. 4) *Empathy* (Empati) yaitu mencakup menjaga dan memberikan tingkat perhatian secara individu atau pribadi terhadap kebutuhan-kebutuhan konsumen. 5) *Reliability* (Keandalan) adalah kemampuan untuk mewujudkan pelayanan yang dijanjikan dengan handal dan akurat.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang dikemukakan oleh Ain, menurut Ain (2011) dalam penelitian berjudul "Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Jawa Barat Wilayah XII Subang)". Hasil penelitian menyimpulkan bahwa akuntabilitas dan tansparansi saling berhubungan, transparansi berpengaruh signifikan atau sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan penelitian terdahulu dari sejumlah kajian literatur yang dilakukan, (Parawu, 2013: 643)

mengemukakan bahwa masih banyak keluhan serta ketidakpuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan aparatur pemerintahan dalam menjabarkan tugas-tugas pelayanan publiknya, terutama bila dikaitkan dengan kewajibannya untuk memperhatikan asas - asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang relevan, sebagaimana penjelasan yang diketahui ini membuktikan adanya pengaruh transparansi terhadap kualitas pelayanan dan fenomena yang marak terjadi pada instansi pemerintahan. Hal ini pulalah yang akan menjadi landasan dilakukannya penelitian ini.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini telah dilakukan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Puntu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru. dimulai pada tanggal juli 2018 sampai agustus 2018.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan jenis kuantitatif dengan dengan menggunakan dua variabel yakni variabel independen (X) yaitu transparansi dan variabel dependen (Y), yaitu kualitas pelayanan dengan tipe penelitian yaitu secara survey dimana peneliti dalam penelitiannya akan

melakukan survey terhadap objek penelitian dan kemudian menggambarkan secara deskriptif.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/ subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam hal ini yang menjadi populasi dari penelitian ini adalah seluruh obyek maupun subyek yang terdapat di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru yaitu pengunjung/pemohon yang akan menjadi obyek utama dalam penelitian ini untuk kemudian mendapatkan kesimpulan.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik penentuan sampel dengan cara *simple random sampling* yaitu teknik dengan pengambilan sampel dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada pada populasi.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen berupa observasi dan kuesioner. Untuk menguji kevaliditan instrumen penelitian digunakan uji validitas dan uji reliabilitas sedangkan untuk uji hipotesis menggunakan uji regresi linear sederhana, uji f (uji simultan), uji determinan, uji t (uji persial).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan dengan tujuan penelitian yang tercantum pada bab sebelumnya yaitu untuk mengetahui seberapa baik transparansi dan kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru serta untuk mengetahui apakah ada pengaruh positif dan signifikan Transparansi terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu

Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru. Baik berpengaruh secara parsial maupun berpengaruh secara simultan. Pada penelitian ini, uji validitas dan uji reliabilitas instrument dilakukan dengan bantuan *software SPSS version 20*. Tujuannya yaitu untuk mengukur tingkat ketepatan dan kehandalan atas setiap item pertanyaan/ pernyataan pada instrumen penelitian dan memperlihatkan tingkat signifikan serta hal yang menunjukkan hasil positif atau negative dari koefisien regresi.

Tabel 1.
Hasil Uji Validitas Transparansi

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
X-1	0,556	0,266	Valid
X-2	0,874	0,266	Valid
X-3	0,932	0,266	Valid
X-4	0,929	0,266	Valid
X-5	0,953	0,266	Valid
X-6	0,916	0,266	Valid
X-7	0,954	0,266	Valid
X-8	0,922	0,266	Valid

Sumber: Hasil Penelitian (data primer dari kuesioner), data diolah oleh penulis dengan SPSS 2018)

Tabel 2.
Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Y-1	0,950	0,266	Valid
Y-2	0,953	0,266	Valid
Y-3	0,969	0,266	Valid
Y-4	0,957	0,266	Valid
Y-5	0,940	0,266	Valid
Y-6	0,961	0,266	Valid
Y-7	0,937	0,266	Valid

Y-8	0,930	0,266	Valid
Y-9	0,941	0,266	Valid
Y-10	0,967	0,266	Valid
Y-11	0,980	0,266	Valid
Y-12	0,883	0,266	Valid
Y-13	0,948	0,266	Valid
Y-14	0,971	0,266	Valid
Y-15	0,944	0,266	Valid
Y-16	0,929	0,266	Valid
Y-17	0,961	0,266	Valid
Y-18	0,916	0,266	Valid
Y-19	0,900	0,266	Valid

Sumber: Hasil Penelitian (data primer dari kuesioner), data diolah oleh penulis dengan SPSS 2018)

Tabel 3.
Hasil Uji Realibilitas

Variabel	r_{alpha}	Standar Reliabilitas	Keterangan
Transparansi (X)	0,960	0,6	Reliabel
Kualitas Pelayanan (Y)	0,993	0,6	Reliabel

Sumber: Hasil Penelitian (data primer dari kuesioner), data diolah oleh penulis dengan SPSS 2018)

Pada penelitian ini, terdapat dua variabel yang diuji validitasnya yaitu variabel transparansi dan variabel kualitas pelayanan item pertanyaan atau pernyataan sebanyak 27 dengan responden yang berjumlah 58. Tabel hasil uji validitas di atas menyajikan data bahwa instrumen penelitian pada variabel transparansi dan kualitas pelayanan semuanya valid. Hal ini karena terlihat dari $r_{\text{hitung}} \geq r_{\text{tabel}}$.

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas pada tabel 3 menunjukkan hasil uji reliabilitas untuk variabel

Transparansi sebesar 0,960 dan untuk variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,993. Semua variabel yang digunakan dalam penelitian dinyatakan reliabel karena memiliki nilai *Cronbach Alpha* yang lebih besar dari 0,6. Sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item pernyataan dari kuesioner reliabel atau teruji kehandalannya yang berarti bahwa kuesioner layak digunakan sebagai alat ukur dan dinyatakan hasil uji reliabilitas data dapat diterima.

Penelitian ini memiliki dua fokus utama yaitu untuk melihat hubungan antara variabel (X) transparansi dan

variabel (Y) kualitas pelayanan, apakah terdapat pengaruh yang positif atau negatif dan pengaruh yang signifikan. Untuk memudahkan peneliti dalam mengetahui arah hubungan antara variabel X dan variabel Y apakah diperoleh positif atau negatif, maka dilakukan analisis regresi linear sederhana. Analisis regresi linear

sederhana juga dapat membantu dalam memberi prediksi nilai dari variabel kualitas pelayanan apabila nilai variabel transparansi terjadi kenaikan atau malah terjadi penurunan nilai. Analisis regresi linear sederhana ini dilakukan dengan bantuan *software SPSS 20*. Berikut ini adalah data yang menjelaskan hubungan dari kedua variabel dalam penelitian ini.

Tabel 4.
Hasil Regresi Linear Sederhana

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,330	3,774		,352	,726
TRANSPAR ANSI (X)	2,601	,128	,938	20,249	,000

Sumber: Hasil Penelitian, 2018 (data diolah oleh penulis dengan SPSS)

Berdasarkan tabel 4 hasil analisis regresi linier sederhana dengan menggunakan bantuan *software SPSS version 20* digunakan untuk menemukan model persamaan regresi maka, diperoleh persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + bX$$

$$\hat{Y} = 1,330 + 2,601X$$

Persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

Kualitas Pelayanan adalah Y, sedangkan X adalah Transparansi. Koefisien regresi pada variabel (X)

Transparansi menunjukkan hasil yang positif. Dengan demikian dapat dikatakan jika Transparansi baik maka akan mengakibatkan Kualitas Pelayanan juga semakin baik, sebaliknya jika Transparansi buruk akan mengakibatkan Kualitas Pelayanan yang semakin rendah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Transparansi berpengaruh nyata (penting) dalam mewujudkan Kualitas Pelayanan yang baik di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru. Karena

positif maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel transparansi terhadap variabel Kualitas Pelayanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru.

Analisis regresi Linear sederhana digunakan untuk melihat pengaruh

variabel transparansi terhadap variabel Kualitas Pelayanan. Berdasarkan hasil regresi sederhana dari data primer yang diolah dengan *software SPSS version 20* diperoleh hasil sebagaimana terlihat pada tabel berikut.

Tabel 5.
Hasil Uji Korelasi Determinan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.938 ^a	.880	.878	9.15543

Sumber: Hasil Penelitian, 2018 (data diolah oleh penulis dengan SPSS)

Korelasi determinan, digunakan untuk melihat besarnya peranan *R Square* Transparansi (X) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru. Pada tabel diketahui besarnya koefisien determinasi atau angka *R square* adalah sebesar 0,880. Maka, besarnya pengaruh variabel bebas atau transparansi terhadap variabel terikat Kualitas Pelayanan adalah 88%, sedangkan sisanya ($100\% - 88\% = 12\%$) dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian. Melihat masih terdapat angka 12% yang merupakan variabel diluar penelitian maka ini masih dimungkinkan untuk dilakukan penelitian lanjutan oleh peneliti lain

untuk mengetahui variabel yang belum masuk pada penelitian kali ini.

Sebagai analisis dari hasil Uji F, digunakan untuk melakukan pengujian hipotesis yang telah diajukan sebelumnya. Terlihat bahwa nilai Sig. (P value) menunjukkan nilai sebesar 0.000. Nilai Sig. (P value) ini lebih kecil dibandingkan tingkat signifikansi ($\alpha = 5\%$ (P value (sig) $< \alpha$ atau $0.000 < 0.05$). Berdasarkan hasil tersebut, maka didapatkanlah H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini berarti bahwa Transparansi berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru.

Tabel 6.
Hasil Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	34368.591	1	34368.591	410.019	.000 ^b
Residual	4694.030	56	83.822		
Total	39062.621	57			

Sumber: Hasil Penelitian, 2018 (data diolah oleh penulis dengan SPSS)

Uji t atau uji parsial digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh dari setiap variabel independen secara individual, (parsial) terhadap variabel dependen. Hasil uji t pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 6 yaitu pada hasil regresi sederhana diperoleh nilai t_{hitung} untuk variabel Transparansi

adalah sebesar 20,249 sedangkan nilai t_{tabel} sebesar 2,003 ($df=58-1-1=56$). Sedangkan nilai signifikannya sebesar $0,000 \leq 0,1$ maka hipotesis dapat diterima, artinya Transparansi (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan (Y).

Tabel 7.
Hasil Uji Parsial

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,330	3,774		,352	,726
TRANSPARANSI (X)	2,601	,128	,938	20,249	,000

Sumber: Hasil Penelitian, 2018 (data diolah oleh penulis dengan SPSS)

Setelah melakukan penelitian maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari Transparansi terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru. Dengan melibatkan 58 orang, memberikan

informasi mengenai pengaruh dari variabel Transparansi terhadap Kualitas Pelayanan.

Dari tabel uji validitas dapat diketahui bahwa variabel Transparansi dan Kualitas Pelayanan mempunyai r_{hitung} yang lebih besar dari r_{tabel} (0,345), sehingga dapat dikatakan bahwa semua

indikator pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid.

Dari tabel uji reliabilitas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel Transparansi dan Kualitas Pelayanan di peroleh nilai Cronbach's Alpha $\geq 0,6$. Dengan demikian maka, hasil uji reliabilitas terhadap keseluruhan variabel adalah reliabel.

Dari uji t diketahui bahwa nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ dan tingkat signifikansi $\leq 0,1$ untuk semua variabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Transparansi secara parsial berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan.

Pada Kualitas Pelayanan mencapai 88%, sedangkan sisanya (100% – 88% = 12%) dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian. Melihat masih terdapat angka 12% yang merupakan variabel diluar penelitian maka ini masih dimungkinkan untuk dilakukan penelitian lanjutan oleh peneliti lain untuk mengetahui variabel yang belum masuk pada penelitian kali ini. Yang bias saja dipengaruhi oleh faktor lain seperti kedisiplinan pegawai, sistem pelayanan atau faktor lain yang bisa diteliti oleh peneliti selanjutnya.

KESIMPULAN

Dalam penelitian mengenai pengaruh Transparansi terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Penanaman

Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru maka peneliti menarik kesimpulan sebagai berikut:

Berdasarkan hasil penelitian, Transparansi di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru dikategorikan cukup baik dari kriteria jawaban responden. Untuk mencapai pelayanan yang berkualitas keterbukaan masih perlu untuk ditingkatkan pada Dinas ini.

Hasil penelitian menunjukkan, Kualitas Pelayanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru berdasarkan jawaban responden dari kuesioner yang dibagikan dikategorikan cukup baik.

Berdasarkan analisis yang dilakukan secara simultan maupun parsial maka, dapat disimpulkan bahwa Transparansi memengaruhi Kualitas Pelayanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru sebesar kurang atau lebih dari 60%. Yaitu pengaruhnya mencapai 88% dan sisanya 12% yang kemungkinan dipengaruhi oleh faktor lain, dan dapat diteliti oleh peneliti selanjutnya. Sebagai kesimpulan dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan

antara Transparansi terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kabupaten Barru.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggota IKAPI DIY. (2009). *Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Ain, Milla Qurratul. (2011). *Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi kasus pada Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Wilayah XII Subang* (Skripsi, Universitas Komputer Indonesia).
- Ichsan. S, Muh. (2012). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Makassar Air Traffic Service Center MATSC PT (Persero) Angkasa Pura 1* (Skripsi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Hasanuddin).
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/2003 *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Kristianten. (2006). *Transparansi Anggaran Pemerintah*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kusumastuti. L, Penny. (2009). *Membumikan Transparansi dan Akuntabilitas Kinerja Sektor Publik*. Jakarta: Pustaka Setia.
- Lumolos, Johnny. (2006). Implementasi Good Governance dan Pengaruhnya Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Vol. XVI, 2*, 177-194.
- Mustopadidjaja, AR. (2003). *Manajemen Proses Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: LAN
- Parawu, Hafiz Elfiansya. (2013). Reformasi Pelayanan Publik menuju Good Governance. *Jurnal Ilmiah Ibnu Khaldum*, 8(3), 633-647).
- Parasuraman. (2001). *Delivering Quality Service*. The Free Press: New York.
- Rezha, Fahmi. dkk. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(5), 981-990.
- Safar. B, Muhammad. (2014). *Kualitas Pelayanan Administrasi Persidangan Kantor Pengadilan Agama Kabupaten Sinjai* (Skripsi, Universitas Muhammadiyah Makassar).
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R & D*. Cetakan ke-19. Bandung: Alfabeta.
- Tahir, Arifin. (2015). *Kebijakan Publik dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia. Nomor 14 tahun 2008. *Tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP)*. Jakarta.