

## ABSTRAKS

**Fitria Nurul Anwar : “Pengaruh Prinsip Akuntabilitas Publik Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung”.**

Akuntabilitas merupakan tujuan penting dari reformasi sektor publik, karena secara definitif, kualitas pemerintahan yang baik (*good governance*) salah satunya ditentukan oleh akuntabilitas publik dan menghasilkan output dari *governance* yaitu pelayanan publik yang berkualitas. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa menciptakan akuntabilitas pelayanan berarti menyelaraskan prosedur pelayanan sesuai dengan nilai-nilai dan norma-norma yang ada di masyarakat demi kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Namun pada pelaksanaannya, masih banyak fenomena kurang optimalnya pelaksanaan pelayanan seperti halnya yang terjadi pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung terutama pelayanan penerbitan surat akta kelahiran. Hal ini akibat kurang optimalnya penerapan prinsip akuntabilitas publik, terutama dari faktor pegawai yang kurang responsif terhadap masyarakat dan standar pelayanan minimal yang belum mencapai target nasional.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui adakah pengaruh tingkat ketelitian (akurasi), profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, dan kejelasan aturan (kedisiplinan) terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

Teori prinsip akuntabilitas publik sebagai variabel independent (X), penulis menggunakan teori dari Surjadi yang terdiri dari tingkat ketelitian (akurasi), profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, dan kejelasan aturan (kedisiplinan). Adapun untuk mengukur kualitas pelayanan sebagai variabel dependent (Y), penulis menggunakan teori Hardiansyah yang terdiri dari *economy* (ekonomi), *efeciency* (efisiensi), *efectiveness* (efektivitas), dan *equity* (keadilan).

Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan (angket). Pengambilan sampel terhadap populasi yang ada dengan menggunakan teknik *random sampling* dengan menggunakan perhitungan dari slovin yaitu berjumlah 98 responden.

Berdasarkan hasil uji statistik secara kuantitatif yang telah dilakukan, prinsip akuntabilitas publik terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, dilihat berdasarkan hasil perhitungan diperoleh besarnya pengaruh tingkat ketelitian terhadap kualitas pelayanan maka diperoleh nilai  $t$  hitung dan  $t$  tabel adalah  $(3,374 > 1,985)$  artinya  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak, maka dapat dinyatakan bahwa tingkat ketelitian memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Besarnya pengaruh profesionalitas petugas terhadap kualitas pelayanan maka diperoleh nilai  $t$  hitung dan  $t$  tabel adalah  $(1,633 < 1,985)$  artinya  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak, maka dapat dinyatakan bahwa profesionalitas petugas tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Besarnya pengaruh kelengkapan sarana dan prasarana terhadap kualitas pelayanan maka diperoleh nilai  $t$  hitung dan  $t$  tabel adalah  $(3,824 > 1,985)$  artinya  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak, maka dapat dinyatakan bahwa kelengkapan sarana dan prasarana memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Besarnya pengaruh kejelasan aturan (kedisiplinan) terhadap kualitas pelayanan maka diperoleh nilai  $t$  hitung dan  $t$  tabel adalah  $(4,568 > 1,985)$  artinya  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak, maka dapat dinyatakan bahwa kejelasan aturan (kedisiplinan) memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Yang artinya, pengaruh prinsip akuntabilitas publik terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung adalah sebesar 43,0% sehingga dapat disimpulkan terjadi pengaruh yang cukup secara positif dan signifikan. Sedangkan sisanya sebesar 57,0% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh penulis.

**Kata Kunci : Prinsip Akuntabilitas Publik dan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan.**