

ABSTRAK

Nadia Salsyabilla "Pengaruh Transparansi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Bapenda Di Kab. Garut"

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh Tata kelola pemerintahan yang efektif adalah masalah terbesar dalam administrasi publik saat ini. Sebagai tanggapan terhadap peningkatan pendidikan dan globalisasi, masyarakat menuntut pemerintah menjalankan pemerintahan yang baik. Berdasarkan observasi di lapangan terdapat fluktuasi nilai indeks kepuasan masyarakat yang diberikan oleh kantor bapenda terhadap masyarakat. bahwa tingkat transparansi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Bapenda Kabupaten Garut belum memenuhi indeks kepuasan masyarakat.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi pengaruh transparansi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada kantor Bapenda di Kab. Garut. Penelitian ini menggunakan teori transparansi dari (Adrianto,2007) yang mencakup prosedur pelayanan, persyaratan teknis dan administratif pelayanan, rincian biaya pelayanan, pejabat yang berwenang, janji pelayanan, standar pelayanan, lokasi pelayanan, informasi layanan. Sedangkan kualitas pelayanan publik didasarkan pada teori (Tjiptono, 2012) yaitu *tangibeles* (bukti langsung), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati).

Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner, studi pustaka dan observasi. Sampel yang dipilih menggunakan rumus slovin dengan sampel sebanyak 100 orang. Pengujian statistik yang digunakan yaitu uji validitas, uji reabilitas, analisis regresi berganda, uji signifikansi parsial (uji t), uji signifikansi simultan (uji f), dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pelayanan, persyaratan administratif dan teknis, rincian biaya pelayanan, pejabat yang berwenang, janji pelayanan, standar pelayanan, lokasi pelayanan, dan informasi layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Bapenda Kabupaten Garut dengan presentase sumbangan pengaruh tinggi sebesar 64,3% sedangkan sisanya sebesar 35,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak menjadi fokus utama penelitian ini.

Kata Kunci: Transparansi, pelayanan publik, kualitas

ABSTRACT

Nadia Salsyabilla “The Effect of Transparency in Improving the Quality of Public Services at the Bapenda Office in Garut Regency”

This research is motivated by Effective governance is the biggest problem in public administration today. In response to increased education and globalization, society demands that governments run good governance. Based on observations in the field, there are fluctuations in the value of the public satisfaction index provided by the bapenda office to the community. that the level of transparency in improving the quality of public services at Bapenda Garut Regency has not met the public satisfaction index.

The purpose of this study was to identify the effect of transparency in improving the quality of public services at the Bapenda office in Garut Regency. This study uses transparency theory from (Adrianto, 2007) which includes service procedures, technical and administrative service requirements, details of service fees, authorized officials, service promises, service standards, service locations, service information. While the quality of public services is based on the theory (Tjiptono, 2012), namely tangibeles (direct evidence), reliability, responsiveness, assurance, empathy.

The research method used is descriptive quantitative with data collection techniques through questionnaires, literature studies and observations. The sample was selected using the slovin formula with a sample of 100 people. The statistical tests used are validity test, reliability test, multiple regression analysis, partial significance test (t test), simultaneous significance test (f test), and the coefficient of determination.

The results showed that service procedures, administrative and technical requirements, details of service fees, authorized officials, service promises, service standards, service locations, and service information had a positive and significant influence on the quality of public services at the Garut Regency Bapenda Office with a high percentage of influence contribution of 64.3% while the remaining 35.7% was influenced by other variables that were not the main focus of this study.

Keywords: Transparency, public services, quality