

**PENGARUH TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PROGRAM JAMINAN KECELAKAAN KERJA PADA BPJS
KETENAGAKERJAAN CABANG SUMENEP**

Oleh : ***THE INFLUENCE OF TRANSPARENCY AND ACCOUNTABILITY ON THE
QUALITY OF SERVICE IN THE WORK ACCIDENT INSURANCE PROGRAM AT THE
BPJS EMPLOYMENT BRANCH IN SUMENEP***

Puspita Sari¹⁾, Enza Resdiana²⁾

Fakultas Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Wiraraja Madura

E-mail : puspitasari1010001@gmail.com

Abstract

*The purpose of this study is to analyze the impact of transparency and accountability on the quality of services provided by the Work Accident Insurance Program at the BPJS Ketenagakerjaan (Social Security Administration) Branch in Sumenep. The research is conducted based on the importance of transparency and accountability in public services to enhance participant trust and satisfaction. The method employed is a quantitative approach with regression analysis using SPSS. The research findings indicate that transparency and accountability significantly influence service quality. Transparency has a calculated t_{value} of 9.613 with a significance level of 0.000, while accountability has a t_{value} of 11.811 with the same significance level. Simultaneously, transparency and accountability have a significant impact on service quality, as evidenced by an F_{value} of 277.645 with a significance level of 0.000. Based on this research, it is recommended that BPJS Ketenagakerjaan pays attention to the coverage and benefits offered to support participant satisfaction and conducts further qualitative research to gain a deeper understanding. **Keywords:** Transparency, Accountability, Quality of Service, BPJS Ketenagakerjaan, Work Accident Insurance*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh transparansi dan akuntabilitas terhadap kualitas pelayanan Program Jaminan Kecelakaan Kerja pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sumenep. Penelitian ini dilakukan atas dasar pentingnya transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan peserta. Metode yang digunakan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis regresi menggunakan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transparansi dan akuntabilitas memiliki pengaruh signifikan kuat terhadap kualitas pelayanan, dengan transparansi memiliki t_{hitung} sebesar 9,613 dan signifikansi 0,000, serta akuntabilitas dengan t_{hitung} sebesar 11,811 dan signifikansi 0,000. Secara simultan, transparansi dan akuntabilitas berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai F_{hitung} sebesar 277,645 dan sig. 0,000. Dari penelitian ini direkomendasikan agar BPJS Ketenagakerjaan memperhatikan cakupan program dan manfaat yang ditawarkan agar dapat menunjang kepuasan peserta serta melakukan penelitian lanjutan dengan metode kualitatif untuk pemahaman yang lebih mendalam.

Kata Kunci: Transparansi, Akuntabilitas, Kualitas Pelayanan, BPJS Ketenagakerjaan, Jaminan Kecelakaan Kerja.

1. PENDAHULUAN

Penyelenggara pelayanan publik harus memberikan layanan profesional, jujur, adil, dan transparan kepada masyarakat. Menurut (Mardiasmo, 2018:18), informasi pengelolaan sumber daya publik, termasuk keuangan, harus transparan kepada pihak yang membutuhkan untuk mendukung proses pengambilan keputusan. Transparansi adalah keterbukaan dan kejujuran dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat, agar masyarakat mengetahui secara terbuka dan menyeluruh tentang tanggung jawab yang diemban oleh penyelenggara layanan publik. Selain itu, akuntabilitas mencakup pertanggungjawaban atas pelaksanaan kegiatan, terutama pengelolaan keuangan, sebagai faktor kunci membangun kepercayaan publik terhadap organisasi (Arisman, 2019:89).

Transparansi dan akuntabilitas sangat penting dalam

organisasi publik seperti BPJS Ketenagakerjaan, kedua hal itu bertanggung jawab atas penyelenggaraan asuransi nasional sesuai Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 dan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 (Kotler & Keller, 2017:34). BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sumenep, sebagai bagian dari sistem, memiliki misi utama memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada tenaga kerja, khususnya melalui program Jaminan Kecelakaan Kerja. Prinsip-prinsip *good governance* yaitu partisipasi, kepastian hukum, transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi, keadilan, efektivitas, dan efisiensi diterapkan secara konsisten untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan (Arman dkk., 2019 : 101).

Menurut Putri (2017), kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan harus memperhatikan variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Administrasi peserta BPJS

berbasis digital melalui aplikasi JMO, termasuk pendaftaran menggunakan data kependudukan, pembayaran melalui kanal perbankan dan wallet, cek saldo Jaminan Hari Tua (JHT) secara online, klaim *same-day service* dengan eKYC, simulasi perhitungan JHT, informasi program, kantor cabang, pusat layanan dan media sosial, layanan pelaporan dan pengaduan, pelaporan kecelakaan kerja secara *real-time*, serta kartu digital. Semua data peserta, termasuk data kepesertaan dan saldo JHT, dapat terlihat. (BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sumenep, 2023).

Kinerja BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sumenep menunjukkan kriteria BAIK berdasarkan pengukuran *Key*

Performance Indicator (KPI). KPI mengukur dampak usaha terhadap kemajuan bisnis di berbagai bidang seperti *finance*, HR, *marketing*, dan *sales*. Hasil KPI dan Indikator Kinerja Utama (IKU) menunjukkan profesionalisme BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sumenep dalam pelayanan dan kepesertaan, serta efektivitas dalam mencapai tujuan bisnis utama.

Observasi awal menunjukkan

BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sumenep menghadapi isu-isu terkait transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan klaim Jaminan Kecelakaan Kerja, hal itu berdampak pada kepuasan peserta. Berdasarkan keterangan peserta dan hasil wawancara pra-penelitian, beberapa masalah muncul adalah administrasi yang rumit dan kurangnya tanggapan dari petugas BPJS terhadap keluhan peserta.

Penelitian ini akan meneliti pengaruh transparansi terhadap kualitas pelayanan Program Jaminan Kecelakaan Kerja pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sumenep. Selain itu, penelitian ini juga akan menganalisis pengaruh akuntabilitas terhadap kualitas pelayanan Program Jaminan Kecelakaan Kerja. Terakhir, penelitian ini akan mengevaluasi pengaruh transparansi dan akuntabilitas secara simultan terhadap kualitas pelayanan Program Jaminan Kecelakaan Kerja pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sumenep.

2. TINJAUAN TEORITIS Administrasi Publik

Administrasi publik adalah

proses penggunaan sumber daya dan staf publik untuk membuat, menerapkan, dan mengawasi keputusan kebijakan, bertindak demi kepentingan masyarakat (Keban, 2016). Administrasi ini melibatkan kerjasama dalam pemerintahan, berperan krusial dalam perumusan kebijakan, serta berinteraksi dengan sektor swasta dan individu untuk memberikan layanan publik (Pasolong, 2018).

Administrasi publik mencakup berbagai aspek tata pemerintahan, termasuk administrasi di tingkat pusat, daerah, kecamatan, kelurahan, desa, kota madya, dan kota, serta departemen administratif (Syafi'i, 2016). Pasolong (2016) mengidentifikasi delapan ruang lingkup administrasi publik: kebijakan publik, birokrasi publik, manajemen publik, kepemimpinan, pelayanan publik, administrasi kepegawaian negara, kinerja, dan etika administrasi publik. Herbert Simon (dalam Pasolong, 2016) membagi empat prinsip administrasi: meningkatkan efisiensi melalui tugas kelompok,

anggota kelompok, membatasi jarak pengawasan, dan mengelompokkan pekerjaan berdasarkan tujuan.

Transparansi

Transparansi dalam tata kelola pemerintahan adalah prinsip penting untuk pemerintah memberikan informasi jujur dan terbuka kepada masyarakat mengenai kebijakan, pengelolaan, dan pertanggungjawaban keuangan atau sumber daya yang dikelola (SAP, 2015; Mardiasmo, 2018). Masyarakat berhak mengetahui bagaimana pemerintah mematuhi peraturan dan mengelola sumber daya (Sukrisno Agoes dan I Cenik Ardana, 2009). Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 di Indonesia mengatur keterbukaan informasi publik sebagai hak masyarakat (Solechan, 2019).

Transparansi dalam tata kelola pemerintahan adalah kebijakan untuk memberikan keterbukaan guna pengawasan publik terhadap aspek kebijakan pemerintah (Meutiah & Liliana, 2017: 97). Dalam praktik komunikasi publik, upaya proaktif dalam membuka dan menyebarkan

informasi serta aktivitas yang relevan sangat penting. Transparansi harus sejalan dengan kebutuhan kerahasiaan lembaga dan informasi sensitif (Fulgara dan Wijayanto, 2020: 93).

Akuntabilitas

Akuntabilitas dalam konteks tata kelola pemerintahan menunjukkan kewajiban individu atau penguasa untuk mengelola sumber daya publik dengan bertanggung jawab atas keputusan dan tindakan mereka (Djalil, 2017: 63). Menurut Arifiyadi (2018: 98), akuntabilitas juga melibatkan kewajiban untuk transparan menyampaikan informasi kepada masyarakat, terutama terkait pencapaian hasil dalam pelayanan publik.

Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) dan Badan Pemeriksaan Keuangan dan Pembangunan (2010: 43), pelaksanaan akuntabilitas perlu memperhatikan prinsip-prinsip berikut:

1. Komitmen pimpinan dan seluruh staf untuk mengelola misi secara akuntabel.
2. Sistem menjamin penggunaan

sumber daya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

3. Mewujudkan pencapaian tujuan dan sarana yang ditetapkan.
4. Berorientasi pada pencapaian visi, misi, dan manfaat yang telah diperoleh.
5. Mengedepankan nilai-nilai sebagai katalisator perubahan dalam metode pengukuran kinerja dan penyusunan laporan akuntabilitas.

Menurut Kurniawan (dalam Lalolo, 2017), akuntabilitas dalam pemerintahan mencakup beberapa elemen: akses publik terhadap laporan, penjelasan terhadap tindakan pemerintah, penjelasan dalam forum terbuka, dan kewajiban aktor untuk hadir. Koppel (2018) mengidentifikasi lima dimensi akuntabilitas:

1. **Transparansi:** Organisasi dan birokrat bertanggung jawab atas tindakan mereka secara terbuka.
2. **Liability:** Menggabungkan transparansi dengan tanggung

jawab, mengharuskan penerimaan hukuman jika melakukan kesalahan atau penghargaan jika berhasil.

3. Pengawasan: Menilai kinerja organisasi.
4. Tanggung jawab: Kepatuhan organisasi terhadap hukum, aturan, dan praktik yang berlaku.
5. Ketanggapan: Responsivitas organisasi terhadap kebutuhan dan keinginan konstituen.

Kualitas Pelayanan Publik

Dalam konteks kualitas pelayanan, dinamika dan pengukuran kualitas sangat penting karena kualitas merupakan kondisi dinamis terkait produk, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan dapat memenuhi melebihi harapan. Menurut Ibrahim (2019), kualitas pelayanan publik melibatkan penilaian produk, jasa, atau proses oleh pemerintah atau lembaga publik kepada masyarakat, mempengaruhi kepuasan dan persepsi masyarakat terhadap pemerintah atau lembaga tersebut. Parasuraman (dalam Tjiptono, 2017) menyoroti bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh perbedaan antara harapan dan penerimaan layanan. Kualitas

dianggap baik jika dapat konsisten memenuhi atau melebihi harapan pelanggan, sementara ketidaksesuaian ini dapat mengarah pada persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan. Vincent Gesperz (dalam Kurniawan, 2018: 86) menambahkan dimensi kualitas pelayanan lainnya:

1. Ketepatan waktu dalam pelayanan.
2. Keakuratan pelayanan dan minimnya kesalahan.
3. Tingkat perilaku yang ramah dan sopan dari pihak yang memberikan layanan.
4. Kemampuan dalam menerima pesanan dan menangani keluhan pelanggan.
5. Ketersediaan petugas dan fasilitas pendukung untuk memudahkan akses pelanggan.
6. Kondisi fisik dan lingkungan tempat pelayanan yang nyaman.
7. Faktor tambahan seperti kebersihan, fasilitas seperti AC, ruang tunggu, dan lainnya.

Tjiptono (2017: 28-51) menjelaskan empat karakteristik

utama kualitas jasa pelayanan:

1. Tidak berwujud: Jasa tidak memiliki bentuk fisik seperti barang, sehingga kualitasnya harus dibuktikan melalui indikator yang dapat dirasakan atau diamati sebelum pembelian.
2. Tidak terpisahkan: Jasa diproduksi dan dikonsumsi bersamaan, sehingga sulit memisahkan proses keduanya.
3. Bervariasi: Keterlibatan manusia dalam penyediaan jasa, kualitas jasa dapat bervariasi tergantung pada siapa, kapan, dan di mana jasa tersebut disediakan.
4. Mudah lenyap: Jasa tidak dapat disimpan, layaknya barang. karena itu, kapasitas persediaan jasa pada saat permintaan tinggi atau rendah dapat menjadi tantangan.

Menurut Parasuraman & Berry (dalam Harbani Pasolong, 2018:135), terdapat lima dimensi penilaian kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangible*: Penampilan fisik fasilitas, peralatan, personel, dan materi komunikasi.
2. *Reliability*: Kemampuan untuk memberikan

layanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat.

3. *Responsiveness*: Kesiapan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat.
4. *Assurance*: Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan.
- Empathy*: Perhatian individual yang diberikan kepada pelanggan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menggambarkan keadaan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sumenep. Populasi penelitian adalah seluruh peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sumenep sebanyak 1015 orang, dengan sampel diambil menggunakan metode *purposive sampling* sebanyak 91 orang.

Instrumen pengumpulan data meliputi kuisioner dengan skala *Likert* dan observasi langsung di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sumenep. Analisis data terdiri dari Statistik Deskriptif, yang meliputi distribusi frekuensi absolut, minimal, maksimal, rata-rata,

median, dan standar deviasi, serta Statistik Frekuensi yang menyajikan data dalam bentuk persentase menggunakan SPSS 26.

Uji validitas dilakukan dengan korelasi *product moment*, sedangkan uji reliabilitas menggunakan korelasi *Cronbach Alpha*. Asumsi klasik diuji melalui:

1. Uji normalitas: menggunakan uji *chi-square*
2. Uji multikolinieritas: menggunakan nilai *tolerance* dan *VIF*
3. Uji heteroskedastisitas: menggunakan *scatter plot*
4. Uji autokorelasi: menggunakan *Durbin-Watson test*
5. Uji linieritas: menggunakan *Test of Linearity*.

Analisis regresi dilakukan dengan regresi linier berganda untuk mengevaluasi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, serta koefisien determinasi (R^2) untuk mengukur seberapa besar variabilitas variabel dependen

dijelaskan oleh variabel independen.

Uji hipotesis mencakup:

1. Uji t: untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.
2. Uji F: untuk menguji signifikansi pengaruh bersama variabel independen terhadap variabel dependen.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Statistik Deskriptif

Tabel 1. Statistik Deskriptif Transparansi

	N	Range	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic
X1.1	91	2	3	5	3,90	,746	,557
X1.2	91	2	3	5	3,79	,675	,456
X1.3	91	2	3	5	4,10	,775	,601
Valid N (listwise)	91						

data menunjukkan transparansi pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sumenep memiliki (mean) 4,000 dengan simpangan baku sebesar 2,000. Tabel 2. Statistik Deskriptif Akuntabilitas

	N	Range	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic
X2.1	91	2	3	5	3,98	,802	,644
X2.2	91	2	3	5	4,03	,752	,566
X2.3	91	2	3	5	3,99	,723	,522
X2.4	91	2	3	5	3,95	,751	,564
X2.5	91	2	3	5	3,93	,757	,573
Valid N (listwise)	91						

Data menunjukkan akuntabilitas dengan (mean) adalah 4,000 dengan simpangan baku sebesar 2,000.

Akuntabilitas

Tabel 3. Statistik Deskriptif Kualitas

Pelayanan

	N	Range	Minimum	Maximum	Std. Deviation	Variance
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic
Y1	91	2	3	5	3,90	,746
Y2	91	2	3	5	3,79	,675
Y3	91	2	3	5	4,07	,680
Y4	91	2	3	5	3,95	,751
Y5	91	2	3	5	3,93	,757
Valid N (listwise)	91					

Data menunjukkan (mean)

adalah 4,000 dengan simpangan baku (standar deviasi) sebesar 2,000.

Statistik Frekuensi

Tabel 4. Statistik Frekuensi Transparansi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	28	30,8	30,8	30,
	Setuju	41	45,1	45,1	75,
	Sangat setuju	22	24,2	24,2	100,
	Total	91	100,0	100,0	

Data menunjukkan 24,2% responden sangat setuju dan 45,1% setuju dengan transparansi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sumenep.

Tabel 5. Statistik Frekuensi Akuntabilitas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	30	33,0	33,0	33,
	Setuju	31	34,1	34,1	67,
	Sangat setuju	30	33,0	33,0	100,
	Total	91	100,0	100,0	

Data menunjukkan 33,0% sangat setuju dan 34,1% setuju dengan akuntabilitas BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sumenep.

Tabel 6. Statistik Frekuensi Kualitas

Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Netral	21	23,1	23,1	23,1
	Setuju	58	63,7	63,7	86,8
	Sangat setuju	12	13,2	13,2	100,0
	Total	91	100,0	100,0	

Data menunjukkan 13,2% sangat setuju dan 63,7% setuju dengan

kualitas pelayanan BPJS

Ketenagakerjaan Cabang Sumenep.

Uji Keabsahan Data

Tabel 7. Hasil Pengujian Validitas Transparansi

No	Variabel	r tabel	r hitung	Keterangan
1	X1.1	0,207	0,845	valid
2	X1.2	0,207	0,807	valid
3	X1.3	0,207	0,850	valid

Data menyatakan valid karena semua nilai r hitung di atas r tabel 0,207 pada taraf signifikan 5%.

Tabel 8. Hasil Pengujian Validitas Akuntabilitas

No	Variabel	r tabel	r hitung	Keterangan
1	X2.1	0,207	0,803	valid
2	X2.2	0,207	0,806	valid
3	X2.3	0,207	0,785	valid
4	X2.4	0,207	0,792	valid
5	X2.5	0,207	0,770	valid

Data menyatakan valid karena semua nilai r hitung di atas r tabel 0,207 pada taraf signifikan 5%

Tabel 9. Hasil Pengujian Validitas Kualitas Pelayanan

No	Variabel	r tabel	r hitung	Keterangan
1	Y.1	0,207	0,742	valid
2	Y.2	0,207	0,669	valid
3	Y.3	0,207	0,716	valid
4	Y.4	0,207	0,757	valid
5	Y.5	0,207	0,692	valid

Data menyatakan valid karena semua nilai r hitung di atas r tabel 0,207 pada taraf signifikan 5%.

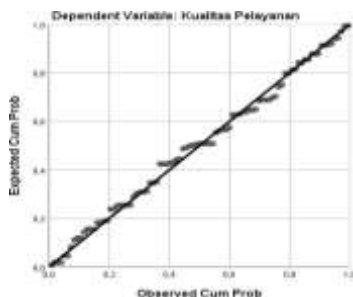
Uji Realibilitas

Tabel 10. Hasil Pengujian
Realibilitas
Transparansi

No	Variabel	C. Alfa	r hitung	Keterangan
1	X1.1	0,60	0,687	reliabel
2	X1.2	0,60	0,729	reliabel
3	X1.3	0,60	0,692	reliabel

Data menunjukkan bahwa semua variabel dinyatakan reliabel.

Tabel 11. Hasil Pengujian
Realibilitas
Akuntabilitas



No	Variabel	C.Alpha	r hitung	Keterangan
1	X2.1	0,60	0,818	reliabel
2	X2.2	0,60	0,814	reliabel
3	X2.3	0,60	0,820	reliabel
4	X2.4	0,60	0,819	reliabel
5	X2.5	0,60	0,828	Reliable

Data menunjukkan bahwa semua variabel dinyatakan reliabel.

Tabel 12. Hasil Pengujian
Realibilitas Kualitas

Pelayanan

No	Variabel	C.Apha	r hitung	Keteranga
1	Y.1	0,60	0,707	reliabel
2	Y.2	0,60	0,734	reliabel
3	Y.3	0,60	0,714	reliabel
4	Y.4	0,60	0,699	reliabel
5	Y.5	0,60	0,735	reliabel

Data menyatakan semua variabel diny

Uji Asumsi Klasik

Tabel 13. Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		91
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,95579695
Most Extreme Differences	Absolute	,061
	Positive	,053
	Negative	-,061
Test Statistic		,061
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^a
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Data menunjukkan uji normalitas dapat terpenuhi antara transparansi dan akuntabilitas terhadap kualitas pelayanan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sumenep.

Normalitas tersebut dapat dideteksi pada gambar berikut:

Gambar 1. Normal P-P Plot Of Regression
Standardised Residu

Tabel 14. Hasil Uji Multikolonieritas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
1	(Constant)	2,022	,755			2,679	,009		
	Transparansi	,659	,068	,468		9,613	,000	,657	1,522
	Akuntabilitas	,496	,042	,574		11,811	,000	,657	1,522

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Data menunjukkan bahwa standar $VIF < 10$ dan nilai tolerance lebih dari 0,1, sehingga tidak terjadi multikolinieritas dan disimpulkan uji

multikolinieritas terpenuhi antara transparansi dan akuntabilitas terhadap kualitas pelayanan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sumenep.

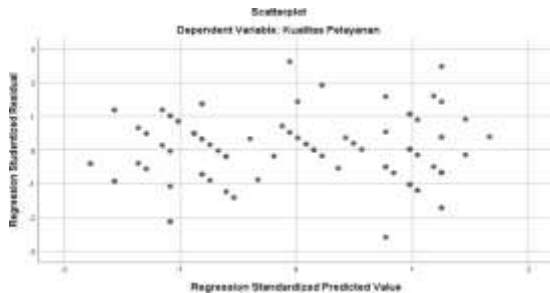
Tabel 15. Hasil Uji Hetereskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta					
1	(Constant)	,734	,472		1,554	,124		
	Transparansi	,051	,043	,156	1,194	,236	,657	1,52
	Akuntabilitas	-,030	,026	-,150	-1,150	,253	,657	1,52

a. Dependent Variable: RES2

Data menunjukkan tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Selain itu, ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dideteksi pada gambar berikut:



Gambar 2. Scatterplot

Tabel 16. Hasil Uji Autokorelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,929 ^a	,863	,860	,967	2,141

a. Predictors: (Constant), Akuntabilitas, Transparansi
b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Data menunjukkan nilai Durbin-Watson sebesar 2,141. Sehingga, disimpulkan uji autokorelasi

terpenuhi.

Tabel 17. Hasil Uji Linieritas Transparansi

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
RES2 * Transparansi	Between Groups	(Combined)	,905	6	,151	,397	,879
		Linearity	,151	1	,151	,397	,530
		Deviation from Linearity	,754	5	,151	,397	,850
	Within Groups		31,915	84	,380		
	Total		32,820	90			

Data menunjukkan nilai *deviation from linearity* sebesar 0,397 antara transparansi terhadap kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sumenep. Nilai signifikansi 0,850 > 0,05 menunjukkan ada pengaruh linearitas. Juga terdapat pengaruh linear antara transparansi

terhadap kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sumenep.

Tabel 18. Hasil Uji Linieritas Akuntabilitas

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
RES2 * Akuntabilitas	Between Groups	(Combined)	4,428	10	,443	1,248	,274
		Linearity	,113	1	,113	,319	,574
		Deviation from Linearity	4,315	9	,479	1,351	,225
	Within Groups		28,392	80	,355		
	Total		32,820	90			

Data menunjukkan ada pengaruh linearitas sehingga terdapat pengaruh linear antara akuntabilitas terhadap kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sumenep.

Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 19. Hasil Uji Regresi Linier Berdasarkan data, nilai masing-

masing variabel t_{hitung} berbeda-beda, yaitu:

1. Transparansi memiliki t_{hitung} sebesar 9,613 dengan signifikansi 0,000 dan nilai t_{tabel} pada signifikansi 0,05 adalah 1,98638. Dapat disimpulkan transparansi secara parsial berpengaruh terhadap kualitas pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sumenep.
2. Akuntabilitas memiliki t_{hitung} sebesar 11,811 dengan signifikansi 0,000 dan nilai t_{tabel} pada signifikansi 0,05 adalah 1,98638. Karena nilai t_{hitung} (11,811) Berganda lebih besar dari t_{tabel}

(1,98638) dan

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2,022	,755		2,679	,009		
	Transparansi	,659	,068	,468	9,613	,000	,657	1,522
	Akuntabilitas	,496	,042	,574	11,811	,000	,657	1,522

Signifikansi (0,000) kurang dari 0,05, Dapat disimpulkan akuntabilitas secara parsial berpengaruh terhadap kualitas

Data menunjukkan hasil persamaan regresi linear berganda dengan nilai positif:

$$Y = 2,022 + 0,659X_1 + 0,496X_2 + e.$$

Berdasarkan hal itu, kedua

variabel independen menunjukkan hubungan berbanding lurus dengan variabel terikat, sehingga bernilai positif dan signifikan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sumenep.

Pengujian Hipotesis

Tabel 20. Hasil Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2,022	,755		2,679	,009		
	Transparansi	,659	,068	,468	9,613	,000	,657	1,522
	Akuntabilitas	,496	,042	,574	11,811	,000	,657	1,522

a.

Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

b.

pelayanan BPJS

Ketenagakerjaan

Cabang Sumenep.

Tabel 21. Hasil Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	518,814	2	259,407	277,645	,000 ^a
	Residual	82,219	88	,934		
	Total	601,033	90			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

c. Predictors: (Constant), Akuntabilitas, Transparansi

Hasil uji F_{hitung} sebesar 277,645 dengan signifikansi 0,000. Sedangkan nilai

F_{tabel} sebesar 3,10. Secara simultan, transparansi dan akuntabilitas berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sumenep, dengan $F_{hitung} > F_{tabel}$, menunjukkan transparansi tinggi dan kualitas pelayanan

baik memberikan kepuasan pada nasabah di

BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sumenep.

2. Koefisien Determinan (R^2)

Tabel 22. Hasil Pengujian Determinan (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.929 ^a	.863	.860	.967	2

a. Predictors: (Constant), Akuntabilitas, Transparansi
b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan

Data menunjukkan transparansi dan akuntabilitas berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sumenep, dengan pengaruh sebesar 86,0%. Hal ini menunjukkan pengaruh yang sangat kuat dari kedua faktor tersebut,

Pengaruh Transparansi Terhadap Kualitas pelayanan

Uji t menunjukkan signifikansi yang baik, dan menegaskan transparansi dan kualitas pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sumenep diterima oleh peserta BPJS dalam administrasi dan klaim dana kecelakaan kerja, sehingga peserta puas. Prinsip transparansi yang diterapkan oleh BPJS Ketenagakerjaan adalah kewajiban keterbukaan dalam proses keputusan dan penyampaian informasi, sesuai dengan prinsip oleh Sukrisno Agoes dan I Cenik Ardana (2019:104). Keterbukaan dalam penyampaian informasi harus lengkap,

akurat, dan tepat waktu kepada semua pemangku kepentingan, tanpa ada yang dirahasiakan. Prinsip transparansi ini diakuisebagai landasan awal tata kelola pemerintahan yang baik dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Pengaruh Akuntabilitas Terhadap Kualitas pelayanan

Dari persamaan regresi linear menunjukkan akuntabilitas terhadap kualitas pelayanan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sumenep memiliki pengaruh signifikan dan kuat terhadap kepuasan pelayanan. Dari uji t, nilai akuntabilitas menunjukkan signifikansi yang baik, **Pengaruh Transparansi dan Akuntabilitas Terhadap Kualitas pelayanan**

Dari persamaan regresi linier berganda menunjukkan transparansi dan akuntabilitas terhadap kualitas pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sumenep memiliki pengaruh yang signifikan dan kuat. Terdapat hubungan linier dari determinan linieritas, menunjukkan bahwa transparansi dan akuntabilitas berkontribusi secara positif terhadap

kualitas pelayanan di lembaga tersebut. Secara simultan, transparansi dan akuntabilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sumenep. Hal ini menunjukkan tingkat transparansi tinggi dan kualitas pelayanan baik dapat meningkatkan kepuasan nasabah di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sumenep.

BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sumenep menunjukkan profesionalisme pelayanan, dengan setiap transaksi keuangan dan penanganan klaim dapat dipertanggungjawabkan secara tepat dan jelas kepada peserta. Kualitas pelayanan baik diberikan melalui penjelasan rinci dan jelas kepada para peserta, sesuai dengan standar pelayanan publik untuk menjamin kepastian dalam menerima layanan yang berkualitas. Organisasi birokrasi yang profesional, aspiratif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

3. PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian, disimpulkan transparansi dan

akuntabilitas terhadap kualitas pelayanan di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sumenep memiliki pengaruh signifikan dan kuat. Hasil uji regresi menunjukkan variabel transparansi dan akuntabilitas berkontribusi positif terhadap kualitas pelayanan. Secara simultan, keduanya juga berpengaruh signifikan, berarti peningkatan transparansi dan akuntabilitas dapat meningkatkan kepuasan peserta di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sumenep.

Saran yang diberikan untuk penelitian selanjutnya adalah meliputi memperdalam penelitian terhadap variabel-variabel lain yang mempengaruhi kepuasan peserta yakni aksesibilitas layanan, fasilitas, infrastruktur, kepastian hukum, perlindungan, dan biaya. Selain itu, metode penelitian kualitatif dapat digunakan untuk mendapatkan pemahaman lebih mendalam mengenai pengaruh transparansi dan akuntabilitas terhadap kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Arifin. (2018). Pengaruh Corporate Governance Dan Karakteristik

- Perusahaan Terhadap
Pengungkapan Corporate Social
Responsibility. Universitas
Muhammadiyah Surakarta.
- Arifiyadi, T. (2018). Konsep tentang
Akuntabilitas dan
Implementasinya di Indonesia.
Gramedia.
- Arisman. (2019). *Manajemen
Perubahan*. Badan
Pengembangan Sumber Daya
Manusia Hukum Dan HAM.
- Arman, Gaussyah, M., & Darmawan.
(2019). Pengelolaan Dana Desa
Berbasis Tata Pemerintahan
Yang Baik (Good Governance).
*Jurnal Magister Hukum Udayana
(Udayana Master Law Journal)*,
8(2), 282–289.
- Bungin, B. (2018). *Metode Penelitian
Kuantitatif, Komunikasi, ekonomi
dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-
ilmu Sosial Lainnya*. Prenada
Media.
- Djalil, R. (2017). *Akuntabilitas keuangan
daerah Implementasi pasca
reformasi*. Rambooks.
- Fandy, T. (2017). *Pemasaran Jasa*.
Banyumedia Publishing.
- Fulgara, N., & Wijayanto, G. (2020).
PENGARUH
- ALITAS PELAYANAN DAN
KEPERCAYAAN
TERHADAP KEPUASAN
PASIEN PESERTA BPJS
KESEHATAN DI TELUK
KUANTAN KABUPATEN
KUANTAN SINGINGI. *Jurnal
Tepak Manajemen Bisnis*, 12(3).
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019).
Pengaruh Kualitas Produk dan
Kualitas Pelayanan Terhadap
Kepuasan Konsumen. *Jurnal
Riset Manajemen Dan Bisnis*,
4(1).
- Jayusman, I., & Kurniawan, A. O.
(2020). Studi Deskriptif
Kuantitatif tentang Aktivitas
belajar Mahasiswa
dengan menggunakan media
pembelajaran Edmodo dalam
Pembelajaran Sejarah. *Jurnal
Artefak*, 7(1), 15.
- Keban, Y. T. (2016). *Enam Dimensi
Strategis Administrasi Publik:
Konsep, Teori dan Isu* (3 ed.).
Gava Media.
- Koppel, J. (2018). Pathologies Of
Accountablity ICANN and
the Challenge of “Multiple
Accountability Disorder.”
*Public Administration
Review*, 65(1).

KU