
PENGARUH *VALUE FOR MONEY* TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DENGAN TRANSPARANSI SEBAGAI VARIABEL MODERASI (STUDI EMPIRIS PADA WAJIB PAJAK DI KANTOR SAMSAT KOTA PALANGKA RAYA)

Gregorius Sugeng Tri Nugroho¹, Yohanes Joni Pambelum², Ferry Christian³

^{1,2,3}Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Palangka Raya

Article Info

Article history:

Received November, 13th 2021

Revised December, 5th, 2021

Accepted December, 20th 2021

Keywords:

Value For Money, Public Service Quality, Transparency.

ABSTRACT

This study aims to provide an empirical explanation of the effect of value for money on public service quality with transparency as a moderating variable. The research method used in this research is descriptive statistical analysis, data instrument testing (validity and reliability tests), hypothesis testing, and determination coefficient test. The total population of this study consisted of 138.939 active tax payer that registered at Palangka Raya City SAMSAT office using slovin method which settled by researcher gained 100 people as sample that represent population. The type of data used is primary data. The collected data were analyzed using IBM SPSS Statistics version 25. The results showed that the first hypothesis of value for money has an effect on public service quality accepted. The second hypothesis of transparency as a moderating variable strengthen the effect of value for money on public service quality unaccepted.

© 2021,

Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Palangka Raya

Corresponding Author:

Yohanes Joni Pambelum

Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Palangka Raya

Kampus UPR Jalan H. Timang Palangka Raya

Kalimantan Tengah

E-mail: j_pambelum@akt.upr.ac.id

1. PENDAHULUAN

Dalam suatu pemerintahan suatu negara, terutama pemerintahan daerah senantiasa mengupayakan agar dapat melayani masyarakatnya dengan baik, sehingga dapat tercipta suatu pelayanan yang memberikan kepuasan kepada publik. Sektor publik sering dinilai sebagai sarang inefisiensi, pemborosan, sumber kebocoran dana, dan instansi yang selalu merugi.

Dalam prakteknya pelayanan publik masih ditemukan adanya pelayanan yang diwarnai oleh pelayanan yang sulit untuk diakses, prosedur yang berbelit-belit ketika harus mengurus suatu perizinan tertentu, biaya yang tidak jelas serta terjadinya praktek pungutan liar (pungli), berindikasikan rendahnya kualitas pelayanan publik oleh aparatur pemerintah. Citra buruk yang masih melekat pada sebagian besar pelayanan publik di Indonesia salah satunya disebabkan masih kurangnya profesionalisme petugas pada organisasi pelayanan.

Banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat dalam pelayanan publik baik yang secara langsung maupun melalui media massa, seperti keluhan terhadap prosedur yang berbelit-belit, tidak adanya kepastian jangka waktu penyelesaian, besaran biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak adanya transparansi, dan sikap petugas ataupun pegawai yang kurang responsif. Tata laksana pemerintahan yang baik dapat dipahami dengan memberlakukan karakteristik dasarnya yaitu : partisipasi, penegakan hukum, transparansi, kesetaraan, daya tanggap, wawasan ke depan, akuntabilitas, pengawasan, efisiensi dan efektifitas, serta profesionalisme (Thamrin, 2010 dalam Ain, 2011).

Menurut Anggadini (2012) salah satu upaya yang harus dilakukan yaitu dengan diterapkannya value for money dalam menjalankan aktivitas pada pelayanan publik. Pemerintah daerah harus selalu memperhatikan setiap sen/rupee (uang) yang diperoleh dan dipergunakan. Ekonomi berkaitan dengan pemilihan dan penggunaan sumber daya dalam jumlah dan kualitas tertentu pada harga yang paling murah. Efisiensi berarti penggunaan dana masyarakat (public money) tersebut dapat menghasilkan output yang maksimal (berdaya guna). Efektivitas berarti penggunaan anggaran tersebut yang harus mencapai target-target yang bertujuan untuk kepentingan publik.

Dalam penelitiannya Anggadini (2012) hasil dari koefisien determinasi didapat sebesar 78,85%, artinya value for money memiliki peranan penting dalam terwujudnya kualitas pelayanan publik, apabila value for money dapat diterapkan dengan baik maka kualitas pelayanan publik dapat terwujud seiring dengan perkembangan value for money itu sendiri, dan begitupun sebaliknya apabila value for money tidak diterapkan dengan baik maka kualitas pelayanan publik pun kurang maksimal.

Menurut Tahir (2015) transparansi (transparency) secara harfiah adalah jelas (obvious), dapat dilihat secara menyeluruh (able to be seen through). Dengan demikian transparansi adalah keterbukaan dalam melaksanakan suatu proses kegiatan. Transparansi dilakukan oleh pemerintah yang melaksanakan kebijakan kepada masyarakat yang menjadi sasaran kebijakan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Dalam hal ini transparansi dalam suatu kualitas pelayanan menjadi suatu akses masyarakat kepada informasi berkaitan dengan penyelenggaraan kepentingan publik suatu instansi pemerintah.

Berdasarkan penelitian Milla Quratul Ain (2011) menunjukkan bahwa akuntabilitas dan transparansi saling berhubungan sebesar 52,6%, secara parsial akuntabilitas berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 24,4%, transparansi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 63,9%, kemudian akuntabilitas dan transparansi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan sebesar 88,4% sementara sisanya sebesar 11,6% dipengaruhi oleh faktor lain seperti value for money.

Masyarakat membutuhkan pelayanan publik yang baik dengan adanya keseimbangan antara kekuasaan yang dimiliki dengan (akuntabilitas) tanggung jawab yang diberikan kepada masyarakat yang dilayani. Pegawai negeri sebagai aparat birokrasi selain sebagai aparatur negara dan abdi negara memiliki peran sebagai abdi masyarakat. Aparat birokrasi diharapkan memiliki jiwa pengabdian dan pelayanan kepada masyarakat, sehingga semakin efisien dan efektif melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dalam menyelenggarakan pemerintahan, pembangunan, dan pengayoman kepada masyarakat untuk mewujudkan terselenggaranya pemerintahan yang baik, serta memberikan pelayanan prima kepada masyarakat (Mulyadi, 2007 dalam Ain, 2011).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Ibrahim (2008:22) dalam Hardiyansyah (2011:40), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik tersebut.

Adapun fenomena terkait pada maret 2019 HM Fahrudin selaku Wakil Ketua Komisi A DPRD menerima informasi dari sejumlah masyarakat fasilitas serta pelayanan SAMSAT di provinsi Kalimantan Tengah mulai membaik. Masyarakat mengusulkan untuk ditambahkan fasilitas-fasilitas penunjang seperti ruang baca dan ruang bermain untuk anak-anak. Berkaitan hal tersebut HM Fahrudin mengatakan “kalau fasilitas dan pelayanan yang berkaitan dengan membayar pajak kendaraan bermotor di SAMSAT se-Kalteng sudah baik, tinggal penambahan fasilitas pendukung lainnya saja”. Walaupun sudah membaik dalam pelayanan, namun anggota DPRD Kalimantan Tengah itu tetap mengingatkan terkait transparansi serta tidak mempersulit masyarakat, hal-hal yang berbau loket di luar loket dan pungli wajib disingkirkan (kalteng.antaranews.com).

Berdasarkan uraian diatas, maka hal yang patut diperhatikan adalah tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan yang baik salah satunya pelayanan yang tidak mempersulit masyarakat serta transparan. Banyak hal lain yang mampu menunjang kualitas pelayanan yang baik, ketika anggaran yang dimiliki Kantor SAMSAT Kota Palangka Raya dapat dimaksimalkan benar-benar untuk kepentingan pelayanan dengan menggunakan

konsep value for money. Transparansi terhadap publik juga merupakan bagian penting dalam pelayanan publik yang baik, karena jika SAMSAT kota Palangka Raya dapat lebih terbuka mengenai penyelenggaraan pelayanan dan proses mengenai pelayanan, maka di situ dapat tercipta kepercayaan publik (public trust) dan masyarakatpun akan lebih merasa nyaman dalam hal kepengurusan pajak kendaraan bermotor. Dari kedua hal tersebut dapat menunjang tercapainya kualitas pelayanan publik yang baik.

2. KAJIAN PUSTAKA

Teori Agensi

Teori yang mendasari penulisan ini adalah teori agensi (Agency Theory). Dalam teori keagenan menjelaskan tentang dua pelaku ekonomi yang saling bertentangan yaitu prinsipal dan agen. Hubungan keagenan merupakan suatu kontrak dimana satu atau lebih orang (prinsipal) memerintah orang lain (agen) untuk melakukan suatu jasa atas nama prinsipal serta memberi wewenang kepada agen membuat keputusan yang terbaik bagi prinsipal (Ichsan, 2013).

Value For Money

Pengertian Value for money merupakan konsep pengelolaan organisasi sektor publik yang didasarkan pada tiga elemen utama, yaitu : pertama, ekonomi, merupakan perbandingan input dengan input value yang dinyatakan dalam satuan moneter. Ekonomi terkait dengan sejauh mana organisasi sektor publik dapat meminimalisir input resources yang digunakan yaitu dengan menghindari pengeluaran yang boros dan tidak produktif; kedua, efisiensi, merupakan perbandingan output atau input yang dikaitkan dengan standar kinerja atau target yang telah ditetapkan; ketiga, efektivitas, tingkat pencapaian hasil program dengan target yang ditetapkan. Secara sederhana efektivitas merupakan perbandingan Outcome dengan output (Mardiasmo, 2018:5).

Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Ibrahim (2008:22) dalam Hardiyansyah (2011:40), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik tersebut.

Transparansi

Menurut Tahir (2015) transparansi (transparency) secara harfiah adalah jelas (obvious), dapat dilihat secara menyeluruh (able to be seen through). Dengan demikian transparansi adalah keterbukaan dalam melaksanakan suatu proses kegiatan. Transparansi dilakukan oleh pemerintah yang melaksanakan kebijakan kepada masyarakat yang menjadi sasaran kebijakan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Dalam hal ini transparansi dalam suatu kualitas pelayanan menjadi suatu akses masyarakat kepada informasi berkaitan dengan penyelenggaraan kepentingan publik suatu instansi pemerintah.

Hipotesis Penelitian

Pengaruh Value for money terhadap Kualitas pelayanan publik

Value for money merupakan konsep pengelolaan organisasi sektor publik yang didasari oleh tiga elemen utama yaitu, Ekonomi, Efisien dan Efektivitas. mengingat pelayanan yang ekonomis, tepat, dan menghemat waktu sangat diharapkan masyarakat luas di dalam suatu pelayanan publik. Ketika konsep value for money diterapkan dalam organisasi sektor publik dapat menciptakan berkurangnya inefisiensi dana pelayanan publik, meningkatkan ketepatan sasaran pelayanan, serta alokasi dana yang lebih berorientasi pada kepentingan publik, serta meningkatkan kesadaran akan uang publik.

Menurut Makaombohe, dkk (2014) teori keagenan (agency theory) merupakan suatu bentuk kontrak yang melibatkan seseorang atau lebih (principal) yang memberikan kuasa kepada orang lain (agent) untuk menjalankan kegiatan berdasarkan kepentingan principal, yang mencakup pendelegasian tugas atau wewenang atas decision making kepada agent sesuai dengan kontrak yang telah disepakati. Maka diambil hipotesis :

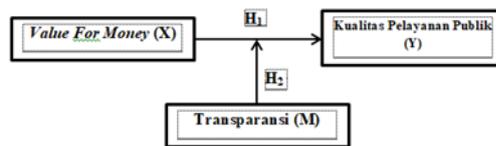
H1 : Value for money berpengaruh terhadap Kualitas pelayanan publik

Transparansi Dalam Memoderasi pengaruh Value For Money Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Transparansi terhadap publik juga merupakan bagian penting dalam pelayanan publik yang baik, karena jika SAMSAT kota Palangka Raya dapat lebih terbuka mengenai penyelenggaraan dan proses pelayanan publik, maka terdapat kejelasan dalam proses pelayanan publik, kejelasan biaya, serta kejelasan akan kebijakan-kebijakan yang dibuat terhadap pelayanan. Dari situ dapat tercipta kepercayaan publik (public trust) dan masyarakatpun akan lebih merasa dipermudah dalam hal kepengurusan pajak kendaraan bermotor.

Teori keagenan menurut penelitian Lane (2000) dalam Puspitasari (2013) memandang bahwa pemerintah daerah berperan sebagai agen bagi masyarakat akan bertindak dengan penuh kesadaran bagi kepentingan mereka sendiri, serta memandang bahwa pemerintah daerah tidak dapat dipercaya untuk bertindak dengan sebaik-baiknya bagi kepentingan masyarakat. Agency theory beranggapan bahwa banyak terjadi information asymmetry antara pihak agent (pemerintah) yang mempunyai akses langsung terhadap informasi dengan pihak principal (masyarakat). Maka diambil hipotesis :

H2 : Transparansi memperkuat pengaruh value for money terhadap kualitas pelayanan publik.



Gambar 1. Model Penelitian

3. METODE PENELITIAN

Menurut Sugiyono (2018:2) metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

Dalam penelitian ini yang digunakan jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif, penelitian kuantitatif dengan data yang diperoleh dari sampel populasi penelitian yang dianalisis dengan metode statistik yang digunakan. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menilai sifat dari kondisi-kondisi yang tampak dan untuk menggambarkan karakteristik sesuatu sebagaimana adanya.

Populasi dalam penelitian ini adalah 138.939 wajib pajak aktif yang terdaftar pada Kantor SAMSAT kota Palangka Raya pada tahun 2019. Pemilihan sampel yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan metode rumus slovin sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 100 wajib pajak.

Definisi Operasional Variabel

Variabel Bebas (Independent Variable)

Menurut Sugiyono (2018:39) mengemukakan bahwa variabel bebas sering disebut stimulus, atau prediktor. Variabel ini merupakan variabel yang akan mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Adapun variabel bebas (independent variable) dalam penelitian ini adalah “Value for Money (X)”.

Kualitas pelayanan publik ini diharapkan dapat memenuhi tuntutan dari masyarakat tentang ketepatan, efisien, serta keekonomisan lembaga sektor publik dalam memberi pelayanan. Value for Money merupakan konsep pengelolaan organisasi sektor publik yang mendasarkan pada tiga elemen utama, yaitu ekonomi, efisiensi, dan efektivitas. Variabel Value for money diukur dengan Pengukuran indikator dalam penelitian ini menggunakan skala likert dengan preferensi nilai 1-5. Mengacu pada Mardiasmo (2018) variabel value for money dengan indikator sebagai berikut :

1. Ekonomi
2. Efisiensi
3. Efektivitas

Variabel Terikat (Dependent Variable)

Menurut Sugiyono (2018:39) mengemukakan bahwa variabel terikat sering disebut variabel output, kriteria, konsekuen. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Adapun variabel terikat (dependent variable) dalam penelitian ini adalah : “Kualitas Pelayanan Publik (Y)”.

Kualitas pelayanan publik ini diharapkan dapat memenuhi tuntutan dari masyarakat tentang bukti fisik, daya tanggap, responsivitas, empati, dan jaminan lembaga sektor publik dalam memberi pelayanan. Pelayanan publik merupakan tuntutan masyarakat agar kebutuhan mereka baik secara individu maupun sebagai kelompok terpenuhi. Karena itu dituntut dari pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat.

Variabel kualitas pelayanan publik diukur dengan Pengukuran indikator dalam penelitian ini menggunakan skala likert dengan preferensi nilai 1-5. Mengacu pada Zeithaml et.al. (1990) dalam Hardiyansyah (2011:42) kualitas pelayanan publik dengan indikator sebagai berikut :

1. Tangible (Berwujud)
2. Reliability (Kehandalan)
3. Responsiveness (Respon/Ketanggapan)
4. Assurance (Jaminan)
5. Emphaty (Empati)

Variabel Moderasi (Moderating Variable)

Menurut Sugiyono (2018:39) variabel moderasi adalah variabel yang mempengaruhi (memperkuat atau memperlemah) hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Variabel moderasi disebut juga sebagai variabel independen kedua. Adapun variabel moderasi dalam penelitian ini adalah : “Transparansi (M)”.

Menurut Tahir (2015) transparansi (transparency) secara harfiah adalah jelas (obvious), dapat dilihat secara menyeluruh (able to be seen through). Dengan demikian transparansi adalah keterbukaan dalam melaksanakan suatu proses kegiatan. Transparansi dilakukan oleh pemerintah yang melaksanakan kebijakan kepada masyarakat yang menjadi sasaran kebijakan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

Variabel Transparansi diukur dengan Pengukuran indikator dalam penelitian ini menggunakan skala likert dengan preferensi nilai 1-5. Mengacu pada Saxton (1997) dalam Ernawati (2018), variabel transparansi dengan indikator sebagai berikut :

1. Keterbukaan informasi
2. Biaya Pelayanan
3. Birokrasi yang sederhana
4. Komitmen dan tanggung jawab pelaksanaan
5. Pengawasan
6. Standar pelayanan

Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis regresi moderasi melalui metode analisis regresi yang dilakukan secara bertahap (hierarchical regression analysis), hal ini dikarenakan penelitian ini menggunakan variabel moderasi. Alat analisis data dalam penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS Statistic 25 (Statistical Package for Social Science).

4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Statistik Deskriptif

Variabel value for money terdiri dari 10 item pertanyaan dengan skala likert 5 poin dengan nilai minimum atau terendah dari total jawaban responden adalah 3 dan nilai maksimum atau tertinggi adalah 5. Dengan nilai total minimum (terendah) jawaban responden adalah 32 yang berarti jawaban responden masuk dalam kategori netral cenderung setuju dan nilai total maksimum (tertinggi) adalah 50 yang berarti jawaban responden masuk dalam kategori sangat setuju. Nilai mean untuk variabel value for money adalah 39,60 yang berarti rata-rata jawaban dari responden masuk dalam kategori netral cenderung setuju. Nilai standar deviasi variabel value for money adalah sebesar 3,263 dan mean sebesar 39,60 yang artinya keberagaman data kurang bervariasi karena nilai standar deviasi lebih kecil daripada nilai mean.

Variabel kualitas pelayanan publik terdiri dari 20 item pertanyaan dengan skala likert 5 poin dengan nilai minimum atau terendah dari total jawaban responden adalah 3 dan nilai maksimum atau tertinggi adalah 5. Dengan nilai total minimum (terendah) jawaban responden adalah 61 yang berarti jawaban responden masuk dalam kategori netral cenderung setuju dan nilai total maksimum (tertinggi) adalah 93 yang berarti jawaban responden masuk dalam kategori setuju cenderung sangat setuju. Nilai mean untuk variabel kualitas pelayanan publik adalah 83,62 yang berarti rata-rata jawaban dari responden masuk dalam kategori setuju cenderung

sangat setuju. Nilai standar deviasi variabel kualitas pelayanan publik adalah sebesar 5,681 dan mean sebesar 83,62 yang artinya keberagaman data kurang bervariasi karena nilai standar deviasi lebih kecil daripada nilai mean.

Variabel transparansi terdiri dari 10 item pertanyaan dengan skala likert 5 poin dengan nilai minimum atau terendah dari total jawaban responden adalah 3 dan nilai maksimum atau tertinggi adalah 5. Dengan nilai total minimum (terendah) jawaban responden adalah 34 yang berarti jawaban responden masuk dalam kategori netral cenderung setuju dan nilai total maksimum (tertinggi) adalah 49 yang berarti jawaban responden masuk dalam kategori setuju cenderung sangat setuju. Nilai mean untuk variabel transparansi adalah 40,37 yang berarti rata-rata jawaban dari responden masuk dalam kategori setuju cenderung sangat setuju. Nilai standar deviasi variabel transparansi adalah sebesar 3,434 dan mean sebesar 40,37 yang artinya keberagaman data kurang bervariasi karena nilai standar deviasi lebih kecil daripada nilai mean.

Uji Instrumen

Uji Validitas

Hasil pengujian dari 40 item kuesionern untuk variabel value for money, variabel kualitas pelayanan publik dan transparansi pada penelitian ini dinyatakan valid karena nilai r hitung (pearson correlation) > r tabel, maka instrumen dalam penelitian dinyatakan valid. Atau bisa juga dinyatakan valid apabila nilai sig. (2-tailed) atau angka signifikansi memiliki nilai dibawah 0,05 yang berarti setiap butir pertanyaan dalam instrumen penelitian dalam hal ini adalah kuesioner mampu mengukur variabel yang diharapkan.

Uji Reliabilitas

Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas Untuk Value For Money

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.710	10

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Untuk Kualitas Pelayanan Publik

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.807	20

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas Untuk Transparansi

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.745	10

Hasil dari tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil pengujian reliabilitas untuk variabel value for money, variabel kualitas pelayanan publik, dan variabel transparansi memiliki nilai cronbach's alpha yang lebih besar dari 0,60. Dengan demikian variabel di atas dinyatakan reliabel.

Uji Hipotesis

Analisis Regresi Linear Sederhana

Tabel 4. Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	54.998	6.358		8.650	.000
	VFM	.723	.160	.415	4.517	.000

a. Dependent Variable: KPP

Persamaan regresi yang diperoleh dari tabel hasil uji di atas adalah sebagai berikut :

Y= 54,998 + 0,723X

Keterangan :

- a. Nilai konstanta (a) = 54,998 dapat diartikan apabila variabel value for money (X) dianggap konstan (bernilai nol), maka nilai variabel kualitas pelayanan publik (Y) sebesar 54,998 satuan.

- b. Nilai $\beta_1 = 0,723$ dapat diartikan nilai koefisien regresi variabel value for money (X) sebesar 0,723 menunjukkan bahwa apabila variabel value for money (X) ditingkatkan 1 satuan, maka variabel kualitas pelayanan publik (Y) akan meningkat sebesar 0,723 satuan. Sebaliknya setiap penurunan 1 satuan value for money akan menurunkan kualitas pelayanan publik sebesar 0,723 satuan.

Uji Interaksi Variabel Moderasi

Tabel 4.5. Uji Interaksi Variabel Moderasi

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-90.232	73.838		-1.222	.225
	VFM	3.716	1.813	2.134	2.950	.043
	Transparansi	3.686	1.844	2.228	1.999	.048
	VFM T	-.076	.045	-.2683	-1.687	.095

a. Dependent Variable: KPP

Tabel hasil uji regresi di atas dapat menghasilkan model persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = -90,232 + 3,716X + 3,686M - 0,076X*M$$

Keterangan :

- Nilai konstanta (a) = -90,232 dapat diartikan apabila variabel value for money (X), transparansi (M) dan variabel interaksi antara value for money dan transparansi (X*M) dianggap konstan (bernilai nol), maka kualitas pelayanan publik (Y) sebesar -90,232 satuan.
- Nilai $\beta_1 = 3,716$ dapat diartikan nilai koefisien regresi variabel value for money (X) sebesar 3,716 menunjukkan bahwa jika variabel transparansi (M) dan variabel interaksi antara value for money dan variabel transparansi (X*M) dianggap konstan (bernilai nol), maka setiap kenaikan value for money (X) sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan kualitas pelayanan publik sebesar 3,716 satuan. Sebaliknya setiap penurunan 1 satuan value for money (X) akan menurunkan kualitas pelayanan publik (Y) sebesar 3,716 satuan.
- Nilai $\beta_1 = 3,716$ dapat diartikan nilai koefisien regresi transparansi (M) sebesar 3,686 menunjukkan bahwa jika variabel VFM (X) dan variabel interaksi antara value for money dan transparansi (X*M) dianggap konstan (bernilai nol), maka setiap penambahan 1 satuan transparansi (M) akan meningkatkan kualitas pelayanan publik (Y) sebesar 3,686 satuan. Sebaliknya, setiap penurunan 1 satuan transparansi akan menurunkan kualitas pelayanan publik (Y) sebesar 3,686 satuan.
- Nilai $\beta_3 = -0,076$ dapat diartikan nilai koefisien regresi variabel interaksi antara value for money dan transparansi (X*M) sebesar -0,076 menunjukkan bahwa jika variabel value for money (X) dan variabel transparansi (M) dianggap konstan (bernilai nol), maka setiap penambahan 1 satuan variabel interaksi antara value for money (X) dan transparansi (M) akan menurunkan kualitas pelayanan publik (Y) sebesar 0,076 satuan. Sebaliknya, setiap penurunan 1 satuan variabel interaksi antara value for money (X) dan transparansi (M) akan menaikkan kualitas pelayanan publik (Y) sebesar 0,076 satuan.

Uji Signifikansi Parameter Individual

- Hasil Pengujian Pengaruh Value For Money Terhadap Kualitas Pelayanan Publik.
 H1 : Value for money berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
 Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai t hitung 4,517 > t tabel 1,984 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05, maka dapat disimpulkan secara parsial variabel value for money (X) berpengaruh terhadap variabel kualitas pelayanan publik (Y). Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama diterima.
- Hasil Pengujian Transparansi Dalam Memoderasi Pengaruh Value For Money Terhadap Kualitas Pelayanan Publik.
 H2 : Transparansi memperkuat pengaruh value for money terhadap kualitas pelayanan publik.
 Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai t hitung -1,687 < t tabel 1,984 dengan nilai signifikansi 0,095, nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05 (sig < 0,05), maka dapat disimpulkan bahwa variabel interaksi antara value for money dan transparansi (X*M) tidak memiliki pengaruh terhadap variabel kualitas pelayanan publik (Y).

Berdasarkan hasil uji t variabel value for money, transparansi, dan variabel interaksi antara variabel value for money dan variabel transparansi dapat disimpulkan bahwa variabel transparansi (M) memperlemah hubungan variabel value for money (X) terhadap kualitas pelayanan publik (Y) dikarenakan t hitung variabel interaksi antara value for money dan transparansi memiliki nilai negatif. Maka dengan ini disimpulkan bahwa hipotesis kedua ditolak.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi Untuk Regresi Linear Sederhana

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.415 ^a	.172	.164	5.195

Berdasarkan tabel di atas, besarnya koefisien determinasi (R square) adalah 0,172 atau 17,2%. Hal ini berarti 17,2% variabel kualitas pelayanan publik (Y) dapat dijelaskan oleh variabel value for money (X). Sedangkan sisanya yaitu sebesar 82,8% dapat dijelaskan oleh variabel-variabel lain di luar penelitian.

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi Untuk MRA

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.562 ^a	.316	.294	4.772

Berdasarkan tabel di atas, koefisien determinasi (R square) meningkat dari 0,172 atau 17,2% menjadi 0,316 atau 31,6% Setelah ditambahkan transparansi sebagai variabel moderasi terjadi peningkatan pada nilai koefisien determinasi. Nilai R menunjukkan tingkat hubungan antar variabel independen dengan variabel dependen. Dari hasil tersebut dapat diartikan bahwa 31,6% kualitas pelayanan publik (Y) dapat dijelaskan oleh variabel value for money (X) dan transparansi (M) sebagai variabel moderasi. Sedangkan sisanya, yaitu 68,4% dijelaskan oleh variabel-variabel di luar penelitian.

Pembahasan

Pengaruh Value For Money Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Hipotesis pertama menguji pengaruh value for money terhadap kualitas pelayanan publik. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, menjelaskan bahwa dalam menyelenggarakan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip yang salah satunya adalah kelengkapan sarana dan prasarana yang tersedia seperti peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika, dan kemudahan akses seperti tempat yang mudah dijangkau oleh masyarakat, kedisiplinan, kesopanan, kenyamanan lingkungan yang tertib, dan dilengkapi dengan fasilitas pendukung lainnya seperti lokasi parkir, toilet dan tempat ibadah. Prinsip tersebut ini membuktikan bahwa pentingnya realisasi anggaran yang berlandaskan dengan konsep value for money yang implementasinya bermanfaat untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik, meningkatkan mutu pelayanan publik, menurunkan biaya pelayanan publik karena hilangnya inefisiensi, Alokasi belanja yang lebih berorientasi kepada kepentingan publik dan meningkatkan kesadaran akan uang publik (Mardiasmo, 2018:9). Semua manfaat value for money tersebut menitik beratkan bahwa anggaran yang dimiliki organisasi benar-benar digunakan untuk kepentingan publik. Semakin baik implementasi value for money di dalam suatu organisasi semakin baik pelayanan publik.

Dalam hal ini kantor SAMSAT kota Palangka Raya telah melaksanakan tiga elemen utama dalam value for money yaitu, ekonomi, efisiensi, efektivitas, dimana organisasi melaksanakan elemen ekonomi dan efisien melalui fasilitas utama maupun penunjang sudah dihadirkan dan telah digunakan sebagaimana fungsinya serta sudah sesuai keperluan (cukup). Apabila kantor SAMSAT kota Palangka Raya mampu mengalokasikan sumber daya secara optimal akan mampu menciptakan semakin baiknya hal berwujud penunjang pelayanan publik, seperti kantor yang terlihat rapi dan bersih, fasilitas utama dan pelengkap yang mencukupi kebutuhan kantor SAMSAT dalam melaksanakan pelayanan publik. Jadi hal berwujud penunjang yang cukup dapat mengurangi adanya pemborosan biaya yang dikeluarkan kantor SAMSAT dengan tidak menghadirkan fasilitas-fasilitas penunjang yang sebenarnya tidak diperlukan. Elemen efektivitas dapat dilihat dari sejauh

mana organisasi mampu memberikan pelayanan yang tepat sasaran yaitu kepada masyarakat melalui ketercapaian visi/misi yang sudah ditargetkan oleh kantor SAMSAT kota Palangka Raya.

Hal ini sejalan dengan teori agensi yang mana agen (organisasi) menjalankan kegiatan pelayanan berdasarkan kepentingan prinsipal (masyarakat). Menurut Makaombohe, dkk (2014) teori keagenan (agency theory) merupakan suatu bentuk kontrak yang melibatkan seseorang atau lebih (principal) yang memberikan kuasa kepada orang lain (agent) untuk menjalankan kegiatan berdasarkan kepentingan principal, yang mencakup pen delegasian tugas atau wewenang atas decision making kepada agent sesuai dengan kontrak yang telah disepakati. Kondisi ini memberi tuntutan kepada kantor SAMSAT untuk memberikan pelayanan terbaik lewat keputusan (decision) dalam merealisasikan anggaran yang value for money demi terpenuhinya kepentingan publik.

Hal tersebut membuktikan bahwa hipotesis pertama dalam penelitian ini diterima. Berdasarkan hasil pengujian pada hipotesis pertama menunjukkan bahwa value for money berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik implementasi value for money di dalam kantor SAMSAT kota Palangka Raya maka kualitas pelayanan publik akan semakin baik dan sebaliknya semakin rendah implementasi value for money di dalam kantor SAMSAT kota Palangka Raya maka kualitas pelayanan publik akan semakin rendah. Hasil ini didukung dengan pernyataan dalam penelitian Anggadini (2012) yang menyatakan value for money memiliki peranan penting dalam terwujudnya kualitas pelayanan publik, apabila value for money dapat diterapkan dengan baik maka kualitas pelayanan publik dapat terwujud seiring dengan perkembangan value for money itu sendiri, dan begitupun sebaliknya apabila value for money tidak diterapkan dengan baik maka kualitas pelayanan publik pun tidak akan maksimal.

Transparansi Dalam Memoderasi Pengaruh Value For Money Terhadap Kualitas Pelayanan Publik.

Hipotesis kedua menguji pengaruh transparansi dalam memoderasi hubungan value for money terhadap kualitas pelayanan publik. Hasil uji hipotesis dalam penelitian ini diperoleh hasil bahwa transparansi memperlemah hubungan antara value for money dengan kualitas pelayanan publik. Hal ini memiliki arti bahwa adanya transparansi yang dalam hal ini merupakan transparansi pelayanan tidak dapat memastikan bahwa transparansi akan mempengaruhi hubungan antara value for money terhadap kualitas pelayanan publik.

Secara teoritis, transparansi (transparency) secara harfiah adalah jelas (obvious), dapat dilihat secara menyeluruh (able to be seen through). Dengan demikian transparansi adalah keterbukaan dalam melaksanakan suatu proses kegiatan (Tahir, 2015). Transparansi dilakukan oleh pemerintah yang melaksanakan kebijakan kepada masyarakat yang menjadi sasaran kebijakan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini transparansi yang dimaksud adalah transparansi dalam hal pelayanan yang menekankan kantor SAMSAT kota Palangka Raya terbuka dari segi penyelenggaraan pelayanan itu sendiri, karena dengan adanya keterbukaan informasi yang memadai dan jelas dari pegawai kepada wajib pajak yang menerima pelayanan telah membuktikan kehandalan pegawai kantor SAMSAT yang tinggi. Keterbukaan organisasi soal penyelenggaraan pelayanan mempermudah masyarakat dalam memahami dan melakukan prosedur yang diperlukan dalam hal ini kaitannya dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di kota Palangka Raya .

Pengertian value for money merupakan konsep pengelolaan organisasi sektor publik yang mendasarkan pada tiga elemen utama, yaitu : ekonomi, efisiensi dan efektivitas (Mardiasmo, 2018). Pengelolaan organisasi dengan konsep value for money dalam penelitian ini membahas bagaimana organisasi mengelola dan merealisasikan anggaran dari sudut pandang mampu menghadirkan fasilitas yang menunjang langsung maupun tidak langsung terhadap kualitas pelayanan publik. Hal tersebut dapat diukur dari sebaik apa kantor SAMSAT kota Palangka Raya mengelola anggaran yang dimiliki dari sisi ekonomis, efisien, dan efektif. Kualitas pelayanan publik akan semakin baik bukan berarti sebanyak apa kantor SAMSAT kota Palangka Raya mampu memberikan fasilitas dengan biaya yang banyak, namun bagaimana kantor SAMSAT kota Palangka Raya mampu mengelola anggaran yang ada untuk memberikan pelayanan publik sebaik mungkin tanpa keluar biaya yang banyak.

Pada penelitian ini hipotesis kedua ditolak dikarenakan, variabel transparansi dalam penelitian ini lebih berfokus kepada keterbukaan dalam hal kegiatan dan prosedur pelayanan kantor SAMSAT kota Palangka Raya untuk menciptakan kemudahan dan pemahaman prosedur dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sedangkan, variabel value for money dalam penelitian ini berfokus pada bagaimana kantor SAMSAT kota Palangka Raya meningkatkan kualitas pelayanan publik lewat realisasi anggaran yang ekonomi, efisiensi

dan efektivitas. Kantor SAMSAT kota Palangka Raya terbilang sudah melaksanakan transparansi yang cukup baik dengan kemudahan akses informasi terhadap prosedur pelayanan. Walaupun implementasi value for money yang dilaksanakan kantor SAMSAT kota Palangka Raya juga sudah terbilang cukup baik, kedua variabel tersebut menjalankan peran dalam hal kualitas pelayanan publik dengan cara yang berbeda. Ketidaksamaan fokus sasaran yang ditargetkan antara variabel transparansi dengan value for money mengakibatkan variabel transparansi memperlemah pengaruh value for money terhadap kualitas pelayanan publik.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Value for money berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
2. Transparansi memperlemah pengaruh value for money terhadap kualitas pelayanan publik.

Saran

Beberapa saran yang dapat peneliti sampaikan berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Bagi kantor SAMSAT Kota Palangka Raya
Dengan mengimplementasikan value for money dalam mempertimbangkan realisasi-realisisi anggaran dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi, kantor SAMSAT kota Palangka Raya diharapkan realisasi anggaran kedepannya mampu dalam mengoptimalisasi beberapa layanan lain seperti SAMSAT keliling, situs SAMSAT dan lain-lain.
2. Bagi wajib pajak
Wajib pajak kendaraan bermotor diharapkan lebih kooperatif dalam upaya kantor SAMSAT meningkatkan kualitas pelayanannya dengan memberikan saran dan masukan, melakukan pengawasan dengan melaporkan penyimpangan-penyimpangan dalam pelayanan melalui kotak saran maupun lewat pengisian indeks kepuasan pelayanan masyarakat kepuasan pelayanan yang tersedia di dalam kantor SAMSAT kota Palangka Raya.
3. Bagi Penelitian Selanjutnya
 - a. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambah variabel independen atau mengganti variabel moderasi lain yang digunakan dalam penelitian seperti akuntabilitas publik, transparansi anggaran, kinerja anggaran, kinerja karyawan atau variabel-variabel lainnya yang bisa mempengaruhi kualitas pelayanan publik.
 - b. Penelitian selanjutnya diharapkan untuk mengganti atau bahkan memperluas objek penelitian yang terkait dengan organisasi sektor publik yang fokusnya tetap dalam pelayanan publik, baik di kota Palangka Raya maupun di kota lain.
 - c. Dikembangkan dari segi ukuran sampel penelitian lebih besar lagi sehingga mampu mengeneralisasikan hasil penelitian dan memperoleh hasil distribusi data yang lebih baik.

REFERENCES

- Ain, M. Q. (2011). Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Dinas Pendapatan Uppd Provinsi Wilayah XII Subang).
- Anggadini, S. D. (2012). Pengaruh Value For Money Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Riset Akuntansi*.
- Ernawati. (2018). Peran Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Hubungan Antara Transparansi Pelayanan Publik Dengan Kualitas Pelayanan Publik.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya* . Yogyakarta: Gava Media.
- Herawati, A. F. (2013). Analisis Value For Money dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik pada Stasiun Kereta Api Surabaya Kota. *Jurnal Mahasiswa UNESA*.
- Herwansyah, I., Rahman, R., & Suherman, M. (2018). Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Survei Pada Dinas Daerah Kota Tasikmalaya). *Jurnal Akuntansi*.

- Ikatan Bankir Indonesia. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Indriantoro, N., & Supomo, B. (2016). *Metodologi Penelitian bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen, (Edisi Pertama)*. Yogyakarta: BPFEE.
- Jamilah. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemohon Ijin Usaha Di Front Office pada badan pelayanan perijinan Terpadu kota Medan.
- Kumalasari, D., & Riharjo, I. B. (2015). Transparansi dan Akuntabilitas Pemerintah Desa dalam Pengelolaan Dana Desa . *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi Vol.9*.
- López, F., & Torres, A. (2017). Accessibility and Transparency: Impact on Social Economy. *Online Information Review*.
- Makaombohe, Yulianti Yosephani, Pangemanan, Sifrid S., Tirayoh, & Victorina Z. (2014). Ukuran Perusahaan Terhadap manajemen Laba Pada Perbankan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode 2008-2011. *Jurnal Emba, Vol.2, No1*.
- Mardiasmo. (2018). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: ANDI.
- Meijer, A. (2013). Understanding The Complex Dynamics of Transparency Department of Public Administration and Organizational Science. *73(3)*.
- Pongtuluran, A. (2017). *Total Quality Management, Manajemen Kualitas dalam pendidikan*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Puspitasari, T. (2013). Pengaruh Tingkat Pertumbuhan Ekonomi, Pendapatan Asli Daerah (PAD) Dan Kompleksitas Pemerintah Daerah (Jumlah SKPD) Terhadap Kelemahan Pengendalian Intern Pada Pemerintah Daerah (Studi Empiris Pada Pemerintah Daerah di Indonesia).
- Saputra, J. (2015). Pengaruh Value For Money (Ekonomis, Efisiensi dan Efektivitas) Terhadap Akuntabilitas Publik.
- Sinambela, L. P., & dkk. (2014). *Reformasi Pelayanan publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sudarso, A. (2016). *Manajemen Pemasarah Jasa Perhotelan (Dilengkapi dengan Hasil Riset Pada Hotel Berbintang di Sumatera Utara)*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2015). *Manajemen dan pengembangan Sumber Daya Manusia (Cetakan Pertama)*. Yogyakarta: CAPS (Center of Academic Publishing Service).
- Surjadi. (2012). *Pembangunan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Refika.
- Syafiie, I. K. (2017). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tahir, A. (2015). *Kebijakan Publik & Transparansi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*. Bandung: Alfa Beta.
- Tanjung, A. H. (2011). Akuntansi, Transparansi, dan Akuntabilitas Keuangan Publik (Sebuah Tantangan).
- Thamrin, A. (2013). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Raja Grafindo persada.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI.