JMPIS: JURNAL MANAJEMEN PENDIDIKAN DAN ILMU SOSIAL
E-ISSN: 2716-375x
P-ISSN: 2716-3758
DINASTI REVIEW
https://dinastirev.org/JMPIS dinasti.info@gmail.com +62 811 7404 455

DOI: https://doi.org/10.38035/jmpis.v6i1
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/
Received: 29 November 2024 | **Revised:** 06 Januari 2025 | **Accepted:** 06 Januari 2025

Pengaruh Akuntabilitas, Budaya Kerja dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Bandar Udara DR. Ferdinand Lumbantobing – Tapanuli Tengah

Afdilla Chair Pane[1*], Hapzi Ail[2]
[1]Universitas Terbuka, Indonesia, afdillapane@gmail.com
[2]Universitas Terbuka, Indonesia, hapzi.ali@gmail.com

[*]Corresponding Author: afdillapane@gmail.com

Abstract: *The Reseach aims to determine the correlation beetwen employee accountability, organizational work culture and employee competence on the quality of public services. Research objects come from online learning through the Google Scholar application, university repository, or national library application (IPUSNAS). The Method used in this research is a Literature Review Mode with Systematic Literature Review (SLR) approach and Library Review methods, which are then processed using a qualitative approach and the results obtained are: a) Accountability influences the Quality of Public Services, b) Work Culture influences on the Quality of Public Services and c) Competence influences the Quality of Public Services.*

Keywords: *Public Services, Accountability,Work Culture and Competence*

Abstrak: Penelitian bertujuan mengetahui bagaimana pengaruh antara akuntabilitas pegawai, budaya kerja organisasi serta kompetensi yang dimiliki pegawai bandara terhadap kualitas pelayanan publik. objek penelitian bersumber dari pembelajaran oline melalui aplikasi google scholar, repisitory universitas ataupun aplikasi perpustakaan nasional (IPUSNAS). MetodePenelitian ini menggunakan pendekatan Literature Review Mode dengan metode *Systematic Literature Review* (SLR) dan Library Review kemudian diolah dengan pendekatan kualitatif dan diperoleh hasil bahwa : a) Akuntabilitas berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik, b) Budaya Kerja berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik, dan c) Kompetensi berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Akuntabilitas, Budaya Kerja dan Kompetensi

PENDAHULUAN

Pelayanan Publik diartikan sebagai kegiatan pemenuhan kebutuhan kebutuhan pelayanan dasar masyarakat dengan berdasarkan peraturan yang ada. Komponen utama dari pelayanan publik dalam Undang Undang No. 25 Tahun 2009 diantaranya Pemerintah,

kemudian adanya Kebijakan dan Regulasi sebagai acuan kerja pelayanan publik,kemudian ada Penyedia Pelayanan yang meliputi Kesehatan, Pendidikan, Transportasi, Keamanan, dan administrasi serta masyarakat sebagai penerima layanan. Dalam mewujudkan pemberian pelayanan prima dari Pemerintah ke masyarakat, tentu tidak terlepas dari peran penting berbagai pihak yang tentu saja akan memberikan kontrubusi besar dalam mewujudkan kesuksesan kegiatan pemberian layanan publik ke Masyarakat, dimana salah satu komponen penting tersebut adalah kapasitas Sumber Daya Manusia yang baik.

Pemerintah harus hadir dan Mampu dalam mendorong semua sumberdaya yang dimilikinya melalui berbagai cara, baik dengan pemberian pelatihan seperti peningkatan Kompetensi pegawai melalui *Workshop Apartur,* pembuatan SOP atau manajemen kerja yang baik seperti Budaya Kerja yang sesuai ataupun Penanaman nilai nilai dasar pelayanan publik kepada Pegawai seperti Penanaman nilai nilai akuntabilitas, Transparasi dan lain sebagainya. Ada beberapa nilai penting dalam pelayanan publik, diantaranya Efisiensi, Efektivitas, Keandalan, Keterbukaan., Akuntabilitas, Keadilan, Partisipasi dan Profesionalisme serta penerapan SOP atau Budaya kerja yang baik dan juga kompetensi Sumberdaya yang terlibat langsung didalamnya. Berdasarkan penjabaran diatas maka tujuan dari penelitian serta penulisan artikel adalah: 1)Mengetahui pengaruh akuntabilitas terhadap kualitas pelayanan publik; 2)Mengetahui pengaruh budaya kerja terhadap kualitas Pelayanan publik dan; 3)Mengetahui pengaruh kompetensi terhadap kualitas Pelayanan Publik.

METODE

Penelitian menggunakan pendekatan *Literature Review Mode* dengan metode yang dipakai adalah *Systematic Literature Review (*SLR) dan *Library Review* kemudian diolah dengan pendekatan kualitatif yang diperoleh dari beberapa sumber seperti *Google Scholar,* I-Pusnas, dan aplikasi online akademik lainnya.

Literature Review Mode merupakan tinjauan komprehensif terhadap literatur yang relevan yang bertujuan untuk mengidentifikasi tren, debat, dan kesenjangan dalam penelitian. Ridey (2012) serta merupakan anaisis kritis terhadap karyakarya yang diterbitkan sebelumnya yang relevan dengan penelitian saat ini. Hart (1998)

Metode *Systematic Literature Review* merupakan metode yang formal dan sistematis untuk mengidentifikasi dan menilai semua literatur yang relevan terkait dengan pertanyaan penelitian tertentu. Tranfield, Denyer dan Smart (2003).

Metode *Systematic Literature Review* bertujuan untuk menjelaskan keadaan peelitian yang ada dan implikasi yang harus diambil dari penelitian tersebut. Feak dan Swalles (2009).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Melalui latar belakang, tujuan dan metode peneltian yang dipakai diatas, maka hasil penelitian adalah:

1. Hasil

a. Teori Per Variabel

1) Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah merupakan kemampuan dalam memberikan jawaban kepada otoritas diatasnya atau pihak yang berposisi kedudukan lebih tinggi atas tindakan seseorang atau organisasi kepada masyarakat luas terhadap suatu instansi. (Syahrudin Rasul, 2002). UNDP menyebutkan akuntabilitas merupakan perbaikan atas proses pengerjaan kegiatan untuk dipertnaggung jawabkan oleh organisasi sebagai respon bagi otoritas yang lebih tinggi dalam suatu instansi dalam meningkatkan kualitas pelayanan instansi pada masa depan.. Akuntabilitas mengharuskan lembaga pelayan publik untuk memaksimalkan pertanggung jawaban horizontal bukan hanya pertanggung jawaban vertikal. Sudrajat (2022)

2) Secara umum, sebuah budaya kerja yang inklusif merujuk pada lingkungan di mana setiap anggota tim merasa dihargai, didengarkan, dan diakui, tidak peduli latar belakang, jenis kelamin, atau perbedaan lainnya. Ini menciptakan suasana dimana ide-ide dari berbagai perspektif dapat berbaur dan saling melengkapi, daripada terbatas oleh batasan-batasan yang mungkin timbul dari pandangan sempit atau stereotip. Pengaruh Budaya Kerja yang baik akan menimbulkan konsep kolaborasi yang baik dari berbagai pihak didalam suatu instansi. Dalam konteks ini, kolaborasi tidak hanya mengacu pada kerjasama antar individu atau tim, tetapi juga pada kolaborasi lintas departemen dan bahkan dengan mitra eksternal. Kolaborasi yang efektif menghasilkan pertukaran pola pikir dan gagasan serta solusi yang lebih holistik untuk masalah yang kompleks. Ketika berbagai kepakaran dan pengalaman bersatu, potensi untuk menghasilkan solusi yang inovatif meningkat secara signifikan. Dewi (2024)
3) Kompetensi merupakan ciri dasar dari individu yang memungkinkan memberikannya kemampuan yang baik dalam kerjaan, posisi atau kondisi tertentu. Uraian tersebut bermakna bahwa sebagai bagian kepribadian yang terperinci dan tertanam dan melekat pada suatu individu dengan tindakan yang mamp diukur oleh berbagai macam keadaan dan pelaksanaan kegiatan. Kompetensi merupakan sesuatu yang dibutuhkan oleh indivdu ketika berada dalam suatu instansi. Dalam mencapai kualitas kerja yang diharapkan maka harus memiliki landasan yang kuat seperti adanya kompetensi. Kompetensi akan memberikan pembedaan atara seseorang yang memiliki kinerja yang unggu dengan orang yang tidak memiliki kinerja yang unggul. Menurut Rivai (2014) dalam Daengs (2022) Kompetensi merupakan kemampuan, keahlian, serta daya kerja yang baik. Daengs (2022)
4) Pelayanan publik merupakan kegiatan pelayanan prima kepada sasaran yaitu masyarakat yang terbentuk dalam kewajiban pegawai pemerintah sebagai pelayan masyarakat. Proses pelayanan publik merupakan perwujudan manajemen dalam pelayanan masyarakat yang terdiri dari pendesainan layanan, organisasi dalam isntansi serta penyusunan lembaga dan pengembangan lembaga pelayanan masyarakat.. Masyarakat memahami bahwa memperoleh pelayanan yang prima adalah keharusan. Aparatur pemerintahan bertugas untuk memberikan pelayanan yang prima dan pengayoman kepada masyarakat, kecuali harus benar-benar berupaya memperbaiki kualitas pelayanan publik sesuai dengan tuntutan masyarakat tersebut. Simarmata (2024)

b. Riset Terdahulu / Penelitian yang Relevan

Untuk menjelaskan dan menjawab hipotesa hipotesa diatas, maka digunakan artikel atau literaur yang relevan yang kemudia dirangkum pada tabel 1 :

Tabel 1. Hasil Penelitian Terdahulu

No	Peneliti (Tahun)	Hasil penelitian terdahulu	Persamaan dengan penelitian sekarang	Perbedaan dengan penelitian sekarang	Hipotesa
1	Elvina, dkk (2023)	Transparansi dan Akuntabilitas berpengaruh signifikan pada Kualitas Pelayanan di DinasSosial Kota Pontianak	Akuntabilitas Pegawai berpengaruh siginifikan pada Kualitas Pelayanan Publik	Pada Penelitian ini hanya dijelaskan secara spesifik mengenai keterkaitan	H1

				Akuntabilitas	
2	Hasanah, Zizin (2020)	Budaya Kerja kerja tidak berdampak pada kualitas pelayanan publik kompetensi pegawai berdampak besar dalam kualitas pelayanan publik	Kompetensi memiliki dampak dalam peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	Pada Penelitian ini Budaya Kerja memiliki Pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik	H2 ; H3
3	Maryam (2023)	Budaya kerja berdampak pada peningkatan Kualitas pelayanan Kantor Bulog Wilayah NTB Kinerja karyawan tidak berdampak pada Kualitas pelayanan Kantor Bulog Wilayah NTB, dan Budaya kerja dan Kinerja karyawan keduanya berdampak pada peningkatan Kualitas pelayanan Kantor Bulog Wilayah NTB	Budaya Kerja serta Kompetensi Pegawai Berdampak siginifikan pada peningatan Kualitas Pelayanan	Tidak dijelaskan mengenai keterkaitan antara variabel Budaya Kerja serta Kompetensi Pegawai	H2; H3
4	Fatmawati, Rudi (2017)	Kompetensi Pegawai berdampak pada peningkatan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan individu maupun organisas.	Kompetensi berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan organisasi	Variabel Bebas yang digunakan hanya mengukur tingkat pelayanan publik secara organisasi tidak termasuk pelayanan publik secara individu Pegawai	H3
5	Maria, Zeri (2014)	Budaya Kerja Berpengaruh Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Longan	Budaya Kerja Berdampak terhadap peningkatan Pelayanan Publik	Akuntabilitas, Budaya Kerja dan Kompetensi Pegawai Berdampak pada kualitas Pelayanan Publik	H2
6	Ikhwan, Agus(2024)	Budaya Kerja dan Kompetensi berdampak Kualitas Kerja Pegawai	Budaya Kerja dan Kompetensi Berdampak padapeningkatan Pelayanan Publik	Akuntabilitas, Budaya Kerja dan Kompetensi Pegawai berdampak	H2 ; H3

	pada kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan tinjauan teori, artikel ini berlandasarkan metode *Literature review* dan *Library Research* yang dihasilkan dari artikel terkait. Selanjutnya dilakukan Pengujian diperoleh hasil sebagai berikut:

2. Pembahasan

a. Pengaruh Antar Variabel

PENGARUH AKUNTABILITAS TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Akuntablitas membantu mengurangi praktekpraktek negatif seperti pungli atau korupsi yang sering menghambat kualitas pelayanan publik. Dengan adanya mekanisme akuntabilitas yang kuat, pegawai pemerintah harus berhati hati dalam melaksanakan tugas mereka. Selain itu semakin baik nilai akuntabilitas yang ditanamkan pada pegawai akan memberikan dampak pada peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Hermansyah et al (2018). Akuntabilitas sebagai cara dimana aparatur pemerintahan memenhi tugas dan tanggung jawab dan proses dimana apratur siap menerima hukuman dan tindakan jika ada ditemukan pelanggaran dan kelalaian. Masyarakat yang tidak terlayani dengan maksimal oleh isntansi dapat memberikan laporan kepada aktor politik yang mewakili mereka. Sudrajat (2022).

PENGARUH BUDAYA KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

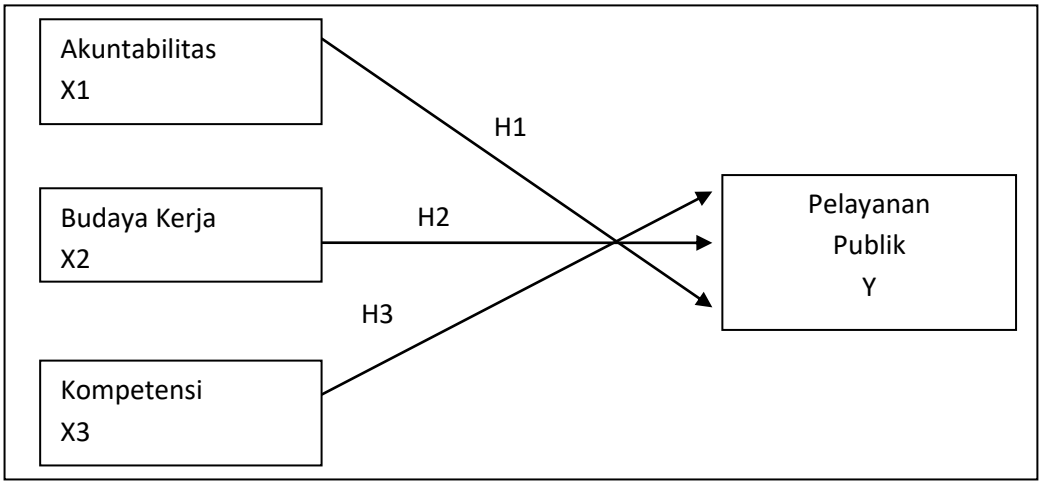
Budaya organisasi yang positif akan berpengaruh terhadap pelayanan publik yang diberikan. Asi (2018) budaya kerja yang baik cenderung berpengaruh dalam peningkatan pelayanan suatu irganisasi. Cakra (2019). Budaya kerja memberikan akuntabilitas dan integritas dalam menurangi kegiatan korupsi yang menjadi kendala dalam peningkatan kalitas layanan publik Budaya kerja yang baik mendorong semua orang untuk memberi tindakan yag positif sehingga setiap orang yang terlibat merasa di hargai dan mampu memberikan kontribusi nyata pada kualitas pelayanan publik yang ada di suatu instansi, sehingga dapat menghilangkan streotip bahwa pelayanan publik adalah perwujudan semakin lemahnya pengawan pemerintah terhadap instansi publik yang dimilikinya.Dewi (2024)

PENGARUH KOMPETENSI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Kompetensi yang tinggi akan memungkinkan pegawai untuk memberikan pelayanan yang lebih efektif, efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Kompetensi adalah dimana individu pelayanan publik memiliki kemampuan, keahlian serta pengetahuan yang baik dalam melakukan kegiatan pelayanan publik sehingga akan meningkatkan kualitas pelayanan individu dalam memberikan pelayanan publik ke Masyarakat. Kompetensi yang baik tentu akan mendorong efesiensi dan efektifitas individu dalam memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat dan dapat meningkatkan kualitas instansi pelayanan publik yang ada. terhadap kualitas pelayanan publik pada suatu instansi yang ada. Daengs (2022). Selain Semakin kompeten nya seorang individu pelayanan publik dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat maka akan memberikan dampak positif pada kualitas pelayanan publik yang ada di suatu instansi.

b. *Conceptual Framework*

Mengacu pada rumusan masalah, maka diperoleh kerangka konseptual pada penelitian ini :



Gambar 1. *Conceptual Framework*

Berdasarkan **Gambar 1. *Conceptual Framework*** dapat dikethaui bahwa Akuntabilitas, Budaya Kerja serta Kompetesi berdampak pada kualitas Pelayanan Publik. Selain ketiga variabel diatas terdapat variabel lain yang mempengaruhi pelayanan publik diantaranya:

a. Struktur Organisasi dan Kemampuan Aparatur : (Deyvy Setiawan Bawaloe, Daicy Lengkong, dan Burhanuddin Kiyal 2018)
b. Faktor Kesadaran, Kemampuan, aturan dan sarana prasarana : (Zachra Soniya Hardiyani, Ulung Pribadi dan Tunjung Sulaksono, 2017)
c. Motivasi Kerja Birokrasi, Perilaku Organisasi : (Mustamina, Siti Atika Rahmib, Rahmat Hidayat dan Rahma Indriani 2023).

KESIMPULAN

1. Kesimpulan

Setelah membahas mengenai berbagai aspek terkati pelayanan publik serta keterkaitan antara akuntabilitas, budaya kerja serta kompetensi pegawai terhadap pelayanan publik, maka dapat disimpulkan bahwa :

a. Akuntabilitas berdampak terhadap Kualitas Pelayanan Publik.
b. Budaya Kerja berdampak terhadap Kualitas Pelayanan Publik.
c. Kompetensi memiliki berdampak terhadap Kualitas Pelayanan Publik.

2. Saran

Kedepannya agar penelitian melibatkan variabel yang lebih beragam lagi sehingga dapat dilihat bahwa masih banyak faktor lain yang mampu mempengaruhi pelayanan publik pada suatu instansi, kemudian pada penelitian selanjutnya diharapkan mampu menggunakan metode metode penelitian yang lain serta alat analisis yang lebih beragam sehingga penelitian dengan tema pelayanan publik tidak hanya terbatas pada satu metode penelitian serta alat analisis penelitian, dan semoga kedepannya penelitian yang dilakukan mampu memberikan hasil yang lebih baik lagi dalam mendefenisikan faktor fkator yang mampu mempengaruhi pelayanan publik di suatu instansi.

REFRENSI

Agus, Ikhwan (2024). Pengaruh Budaya Kerja dan Kompetensi terhadap Kualitas Kerja di Kantor Kelurahan Kanaan Bontang: Bontang.

Ahmad Sudrajat, 2022, Memahami Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil. Badan Kepegawaian Negara: Jakarta.

Asi. 2018. Pengaruh Budaya Organisasi, Motivasi Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Komitmen Organisasional dan Kinerja Dosen. Universitas Muslim Indonesia: Sulawesi Selatan.

Cakra. 2019. Pengaruh Budaya Kerja, Disiplin Kerja, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Koperasi Bakti Indah. Universitas Mataram : Mataram.

Daengs, Achmad. (*2022*). Membangun Kinerja Karyawan Berbasis Kompetensi. Unitomo Press.

Elviana, dkk. 2023. The Roles of Transparency and Accountability on The Quality of Public Services at the Social Service Office in Pontianak City. Politeknik Negeri Pontianak: Pontianak.

evidence-informed management knowledge by means of systematic review. British Journal of Management, 14(3), 207–222. https://doi.org/https://doi.org/10.1111/1467-8551.00375

Hart, C. (1998). Doing a Literature Review. London: Sage, p. 3

Hasanah, zizin. 2020. Pengaruh Budaya Kerja dan Kompetensi Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di PPID Dinas Perhubungan Jawa Tengah, Universitas Islam Negeri Walisongo: Semarang.

Hermansyah. 2018. Penerapan Akuntabilitas, Efektivitas, dan Transparansi dalam Mewujudkan Good Governance, Studi Pemerintah Banabung. Universitas Muhammadiyan Buton : Buton.

Indonesia. Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. JDIH BPK: Jakarta.

Kantor Kelurahan Kanaan Bontang Barat. Universitas Truna Jaya Bontang: Bontang.

Maria, Zeri 2014. Pengaruh Budaya Kerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Bagoan Kabupaten Kutai. Universitas Mulawarman. Kutai.

Maryam 2020. Pengaruh Budaya Kerja Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Bulog Wilayah Ntb. Universitas Mataram : Mataram.

Mustamina, dkk. 2023. Pengaruh sistem Informasi Akuntansi, Motivasi Kerja, dan Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Karyawan. STIESIA Surabaya : Jawa Timur.

Rasul, Syahruddin. 2002. *Pengintegrasian Sistem Akuntabilitas Kinerja Dan. Anggaran*. Jakarta: Detail Rekod

Ridley, D. (2012). The Literature Review A Step by Step Guide for Students. (K. Metzler, Ed.) (2 th editi). New Delhi: SAGE Publication

Setiawan, Deyvy. 2018. Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Bahu Kecamatan Melalayang Kota Manado: Manado.

Soniya, Zachra. 2007. Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Dnas Kependudukan dan Pecatatan Sipil Wonosobo: Wonosobo.