

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi Akuntabilitas, Transparansi dan Pengawasan Terhadap Pelayanan Publik di Samsat Surabaya. Penelitian ini juga untuk menganalisis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat apakah sudah berjalan dengan baik atau tidak dalam melakukan pembayaran kendaraan bermotor baik roda 2 maupun roda 4.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan teknik penyebaran kuisioner menggunakan *google form*. Teknik pengambilan sample ini menggunakan *Purposive Sampling*. Dimana objek penelitian populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat umum. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 orang. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis *Regresi Linier Berganda* dengan pengujian hipotesis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Akuntabilitas berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap pelayanan publik, Transparansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik, dan Pengawasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan publik yang ada di Surabaya sudah dijalankan sesuai dengan peraturan undang – undang yang berlaku.

Kata Kunci : akuntabilitas, transparansi dan pengawasan pelayanan publik

ABSTRACT

This research aimed to examine and analyze which factors affected accountability, transparency, and supervision of the public services at Samsat Surabaya. It also analyzed whether Samsat's services which were provided to the community ran well or not in the tax payments of motor vehicles, both 2-wheeled and 4-wheeled.

The research was quantitative. Moreover, the instrument used questionnaires that were distributed with a google form. Furthermore, the data collection technique used purposive sampling. In line with that, the sample was public, consisting of 100 respondents. Additionally, the data analysis technique used multiple linear regression with hypothesis tests.

The result showed that accountability had a positive but insignificant effect of the public services at Samsat Surabaya. On the other hand, transparency had a positive and significant effect of the public services at Samsat Surabaya. Likewise, supervision had a positive and significant of the public services at Samsat Surabaya. In conclusion, the public services in Surabaya had been implemented according to the existing regulations.

Keywords: *Accountability, Transparency, Supervision of Public Services*



I certify that this translation is true and accurate. Prepared by a professional translator. This translation is provided on this day

8/3/23

M. Faisal Abd. M. Pd

STESIA
Menteng, Puncak, West Java

60118, Indonesia