

**PERAN PENGAWASAN PENYELENGGARAAN URUSAN PEMERINTAHAN
DAERAH, TRANSPARANSI, DAN AKUNTABILITAS TERHADAP KINERJA
ORGANISASI**

Sugeng Suryana¹⁾

¹⁾Universitas Islam Sultan Agung Semarang

sugengsuryanacksda@gmail.com

Abstract: *Abstract The purpose of this study is to see how Supervision of the Implementation of Local Government Affairs (PPUPD), Transparency, and Accountability has an impact on Organizational Performance at the Central Sulawesi Provincial Inspectorate. This study uses a quantitative approach with an ex-post facto design. This study took samples from APIP functional officials and all employees of the Central Sulawesi Provincial Inspectorate. Data was collected through questionnaires, which measured research variables using the Likert scale. multiple regression analysis shows that Supervision of the Implementation of Local Government Affairs (PPUPD), Transparency, and Accountability can significantly improve organizational performance when combined. each independent variable has a significant influence on each dependent variable showing that effective and open Regional Government Implementation Supervision (PPUPD) is very important to improve the performance of government organizations.*

Keywords: *Supervision Of The Implementation Of Local Government Affairs, Transparency, Accountability, Quality, Organizational Performance.*

Abstrak: Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana Pengawasan Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD), Transparansi, dan Akuntabilitas berdampak terhadap Kinerja Organisasi pada Inspektorat Provinsi Sulawesi Tengah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain ex-post facto. Penelitian ini mengambil sampel dari pejabat fungsional APIP dan seluruh pegawai Inspektorat Provinsi Sulawesi Tengah. Data dikumpulkan melalui kuesioner, yang mengukur variabel penelitian menggunakan skala Likert. analisis regresi berganda bahwa Pengawasan Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD), Transparansi, dan Akuntabilitas dapat meningkatkan kinerja organisasi secara signifikan ketika digabungkan. masing-masing variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap masing-masing variabel dependen menunjukkan bahwa Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (PPUPD) yang efektif dan terbuka sangat penting untuk meningkatkan kinerja organisasi pemerintah.

Kata Kunci: Pengawasan Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah, Transparansi, Akuntabilitas, Kualitas, Kinerja Organisasi.

PENDAHULUAN

Pengawasan fungsional, akuntabilitas publik, transparansi, dan peningkatan pelayanan publik sangat penting untuk meningkatkan kinerja pemerintah daerah. Akuntabilitas publik memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja pemerintah, sebagaimana dinyatakan oleh beberapa penelitian. Transparansi juga berpengaruh positif; semakin tinggi transparansi, semakin baik kinerja instansi pemerintah. Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Interaksi antara penyedia layanan dan masyarakat berdampak pada kualitas layanan. Sebagian besar penelitian menunjukkan bahwa transparansi dan akuntabilitas publik berpengaruh terhadap kinerja pemerintah daerah, terutama melalui pengawasan dan peningkatan pelayanan.

Research Gap

Masyarakat semakin memperhatikan kinerja Pemerintah Daerah dan berharap adanya akuntabilitas dari pemerintah. Untuk menciptakan pemerintahan yang baik, diperlukan sistem akuntabilitas yang efektif. Ini membuat pemerintah lebih transparan dan bertanggung jawab, serta mengurangi korupsi. Pengawasan penting bagi pemimpin dalam mengelola organisasi.

Entrepreneurial orientation

Teori Akuntabilitas Publik menunjukkan bahwa pengawasan dapat memperbaiki layanan publik. Penelitian menunjukkan akuntabilitas publik berdampak positif pada kinerja pemerintah daerah dan layanan publik memengaruhi kinerja tersebut. Transparansi juga penting dalam pemerintahan demokratis agar masyarakat tahu kondisi instansi pemerintah, Pengawas Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (PPUPD) memiliki peranan yang sangat vital dalam memastikan bahwa pelaksanaan kegiatan pemerintah berlangsung dengan baik dan bebas dari penyalahgunaan kekuasaan. Pelayanan publik, sebagai interaksi yang tidak terhindarkan antara masyarakat dan pemerintah, sangat mempengaruhi terciptanya prinsip-prinsip pemerintahan yang baik, atau yang sering disebut "good governance". Oleh karena itu, keberadaan lembaga independen untuk mengawasi pelayanan publik menjadi sangat penting, guna mencegah terjadinya maladministrasi, korupsi, dan nepotisme. Semua pihak, termasuk pemangku kepentingan, perlu memiliki komitmen politik yang kuat demi tercapainya pelayanan publik yang memuaskan. Pengawasan yang dilakukan oleh Inspektorat harus didukung dengan pelayanan yang berkualitas. Lebih lanjut, akuntabilitas pemerintah berkaitan

erat dengan transparansi dan penyampaian informasi kepada publik, yang pada gilirannya berpengaruh terhadap kinerja pemerintah daerah. Penelitian menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat transparansi, semakin baik pula kinerja instansi pemerintah.

TINJAUAN LITERATUR

Kerangka Pemikiran

Pengawasan adalah proses yang dilakukan oleh organisasi untuk memastikan bahwa semua aktivitas berjalan sesuai rencana dan tujuan yang ditetapkan. Tujuan utama pengawasan adalah untuk memastikan kegiatan dilaksanakan dengan baik, mengidentifikasi kesalahan, memberikan umpan balik, dan meningkatkan kinerja di dalam organisasi. Terdapat beberapa jenis pengawasan, yaitu pengawasan preventif, kontrol, dan evaluatif. Pengawas perlu memahami berbagai jenis pengawasan agar dapat menjalankan tugasnya dengan baik. Dalam konteks pemerintahan, pengawasan penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah (PPUPD) berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 juga mengatur tentang pengawasan dan akuntabilitas di pemerintahan daerah. Interaksi antara penyedia layanan dan masyarakat berperan pada kualitas layanan, dengan responsivitas dan ketepatan sebagai faktor utama.

Transparansi dalam pengawasan sangat penting untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, meskipun dampaknya pada kepuasan masyarakat mungkin tidak selalu signifikan. Akuntabilitas berarti kewajiban pemerintah untuk menjelaskan keputusan dan tindakan kepada masyarakat. Akuntabilitas dalam pengawasan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan kinerja organisasi, juga mendorong transparansi. Kinerja organisasi dinilai berdasarkan pencapaian tujuan yang dapat diukur dengan berbagai metrik. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi mencakup kepemimpinan dan budaya organisasi. Penilaian kinerja yang komprehensif, seperti yang dijelaskan dalam teori *Balanced Scorecard*, menunjukkan hubungan positif antara akuntabilitas, kualitas layanan, dan kinerja organisasi secara keseluruhan.

Penjelasan Singkat Setiap Hipotesis

Pengawasan Urusan Pemerintahan Daerah

1. (PPUPD) (H1):

Pengawasan yang efektif dari Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD) akan meningkatkan kualitas layanan publik karena memastikan bahwa pemerintah daerah bertindak transparan dan bertanggung jawab dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan.

2. Transparansi (H2):

Transparansi dalam pengawasan Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD) akan meningkatkan kualitas layanan publik karena keterbukaan informasi mengenai proses dan hasil pengawasan yang dilakukan oleh (PPUPD), membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

3. Akuntabilitas (H3):

Akuntabilitas dalam pengawasan Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD) akan meningkatkan kinerja organisasi karena memastikan bahwa setiap tindakan pemerintah dapat dipertanggung jawabkan, mendorong efisiensi dan efektivitas dalam operasional organisasi.

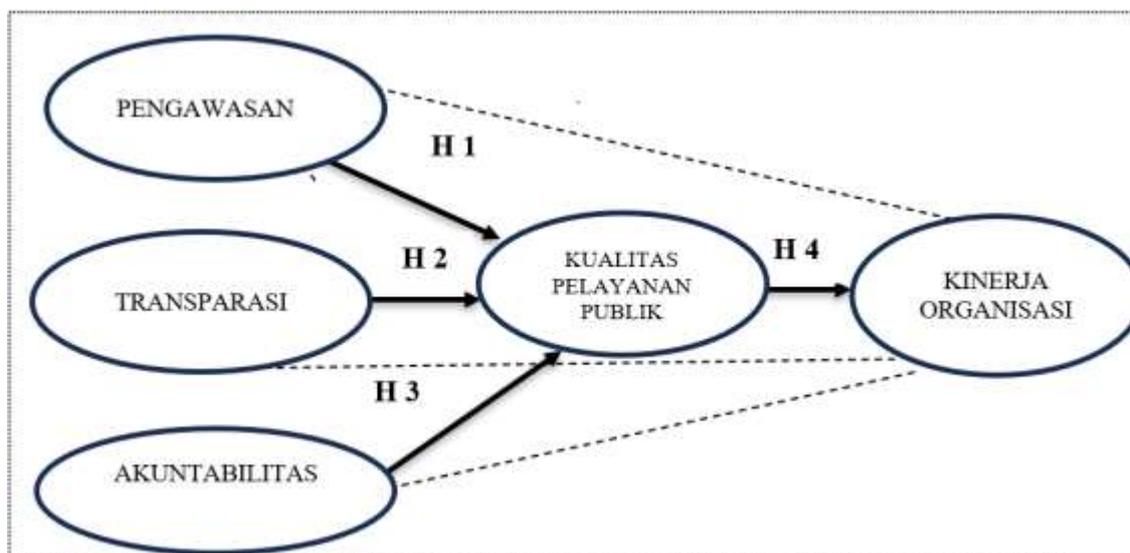
4. Kombinasi Kualitas Layanan Publik dan Kinerja Organisasi (H4):

Jika masyarakat menerima layanan publik yang baik dan melihat kinerja organisasi yang efektif dan efisien, mereka akan merasa puas. Oleh karena itu, hipotesis penelitian ini telah didukung oleh landasan teoritis dan referensi praktek yang relevan. Selain itu, penelitian ini memberikan penjelasan menyeluruh tentang hubungan logis antara variabel independen, intervening, dan dependen. Hal yang diharapkan dari penelitian ini adalah untuk memberikan wawasan mendalam tentang bagaimana pengawasan Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD), transparansi, dan akuntabilitas memengaruhi kualitas layanan publik, kinerja organisasi, dan kepuasan masyarakat.

- H1: Kualitas Layanan Publik meningkat sebagai hasil dari Pengawasan Penyelenggaraan Urusan
- H2: Kualitas layanan publik meningkat dengan transparansi.
- H3: Akuntabilitas berpengaruh positif terhadap Kinerja Organisasi.
- H4: Kualitas Layanan Publik dan Kinerja Organisasi secara simultan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat.

Berikut ini adalah ringkasan dari Kerangka Konsep Penelitian:

Gambar 1 menunjukkan Kerangka Pikir Penelitian.



Pengembangan Hipotesis

Transparansi dan Akuntabilitas sangat penting untuk memastikan pemerintah daerah bekerja dengan baik. Pengawasan dalam Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD) dapat meningkatkan layanan publik. Kami percaya bahwa transparansi mendukung peningkatan kualitas layanan, sedangkan akuntabilitas membantu kinerja organisasi. Kualitas Layanan Publik dipengaruhi oleh pengawasan dan transparansi, sedangkan kinerja organisasi terkait dengan akuntabilitas. Kedua faktor ini penting untuk kepuasan masyarakat. Kami menghipotesiskan bahwa peningkatan kualitas layanan dan kinerja organisasi akan meningkatkan kepuasan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan hubungan antara pengawasan PPUPD, transparansi, akuntabilitas, kualitas layanan publik, kinerja organisasi, dan kepuasan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Langkah-Langkah Penelitian

FenomenaGap

- 1. Definisi Masalah:** Langkah awal dalam penelitian ini adalah mengidentifikasi masalah yang berkaitan dengan pengaruh Pengawasan Penyelenggaraan Urusan

Pemerintahan Daerah (PPUPD), transparansi, dan akuntabilitas terhadap kualitas layanan publik serta kinerja organisasi.

2. **Studi Pustaka:** Tahap selanjutnya melibatkan kajian literatur yang relevan, guna memahami teori-teori yang berhubungan dengan kinerja organisasi dan mutu layanan publik.
3. **Pemilihan Metode Pengumpulan Data:** Kuesioner akan digunakan sebagai alat untuk mengumpulkan data dari pegawai dan masyarakat. Tujuan dari langkah ini adalah untuk memperoleh informasi mengenai transparansi, akuntabilitas, kualitas layanan publik, pengawasan penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah (PPUPD), dan kinerja organisasi.
4. **Partisipasi dalam Penelitian:** Penelitian ini melibatkan pengguna layanan publik serta seluruh pegawai Inspektorat Provinsi Sulawesi Tengah. Pemilihan sampel dilakukan dengan mempertimbangkan standar penelitian yang ada, menggunakan teknik pengambilan sampel purposive.
5. **Analisis Data:** Metode analisis data deskriptif dan inferensial akan diterapkan untuk mengevaluasi teori yang telah disampaikan. Pengaruh antara dua variabel independen dan dependen akan diamati secara bersamaan melalui analisis regresi berganda.
6. **Hasil dan Interpretasi:** Pada tahap akhir, hasil penelitian akan disajikan beserta saran yang dihasilkan dari temuan tersebut. Validitas hipotesis akan ditentukan sesuai dengan hasil analisis data yang telah dilakukan.

Tujuan dari Penelitian

Dengan mempertimbangkan rumusan masalah yang telah disampaikan, penelitian ini bertujuan untuk:

- 1) Menganalisis bagaimana kualitas sumber daya manusia (SDM) di lembaga pemerintah memengaruhi efektivitas pengawasan yang dilakukan oleh Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD) dalam upaya meningkatkan pelayanan publik di Sulawesi Tengah.

- 2) Menilai efektivitas pengawasan yang dilaksanakan oleh Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD) terkait penyediaan layanan publik melalui teknologi informasi.
- 3) Mengevaluasi pengaruh transparansi dalam proses pengawasan oleh Pengawas Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD) terhadap tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah di Sulawesi Tengah.
- 4) Mengidentifikasi sejauh mana peran keterlibatan masyarakat dalam proses pengawasan berpengaruh terhadap efektivitas kinerja Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Definisi Operasional

Variabel memiliki definisi operasi berikut:

Dalam penelitian ini, dua variabel akan diteliti: Baik variabel independen maupun variabel dependen memiliki definisi operasional berikut.

1. Variabel yang Bergantung

Kualitas Layanan Publik (Y1): Kategori ini mengacu pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah. tangible (bukti tangible), dependability (kesetiaan), response Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), lima dimensi kualitas layanan adalah empati, keyakinan (jaminan), daya tanggap, dan kepedulian. Dalam penelitian ini, kualitas layanan publik yang mencakup semua aspek tersebut diukur melalui sepuluh pertanyaan. Skala Likert digunakan untuk tujuan ini.

2. Kinerja Perusahaan (Y2):

Kemampuan suatu organisasi untuk mencapai tujuan dikenal sebagai kinerja organisasi dan sasarannya. Menurut Neely et al. (2000), metrik efektivitas, efisiensi, dan produktivitas dapat digunakan untuk mengevaluasi kinerja suatu organisasi. Studi ini menggunakan delapan pertanyaan untuk mengukur kinerja organisasi. Untuk mencapai hal ini, skala Likert digunakan.

3. Variabel Independen

PPUPD adalah proses pengawasan yang dilakukan oleh pemerintah daerah untuk memastikan bahwa urusan pemerintahan transparan dan akuntabel.

Mardiasmo (2002) menyatakan bahwa pengawasan mencakup pengawasan preventif, kontrol, dan evaluasi. Dalam penelitian ini, delapan item pertanyaan digunakan untuk mengukur pengawasan Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD), yang mencakup elemen-elemen tersebut. Untuk tujuan ini, skala Likert digunakan.

4. Transparansi (X2)

Transparansi (PPUPD) Untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, transparansi sangat penting, menurut Hasibuan (2016). Dalam penelitian ini, delapan pertanyaan digunakan untuk mengukur transparansi, yang mencakup aspek keterbukaan informasi dan keterlibatan masyarakat. Untuk tujuan ini, skala Likert digunakan.

5. Akuntabilitas (X3)

Akuntabilitas adalah kewajiban pemerintah untuk menjelaskan dan mempertanggungjawabkan tindakan serta keputusan yang diambil kepada masyarakat. Menurut Mulgan (2000), akuntabilitas mencakup aspek transparansi dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan layanan publik. Untuk mengukur akuntabilitas, penyelidikan ini menggunakan delapan item pertanyaan yang mencakup berbagai aspek akuntabilitas.

Untuk tujuan ini, skala Likert digunakan. Definisi operasional variabel-variabel di atas memberikan gambaran yang jelas tentang bagaimana Masing-masing dari variabel yang diteliti dalam penelitian ini akan diukur. Pengaruh Pengawasan Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD), Transparansi, dan Akuntabilitas terhadap Kualitas Layanan Publik dan Kinerja Organisasi di Inspektorat Provinsi Sulawesi Tengah akan diberikan informasi yang akurat. Skala Likert digunakan untuk masing-masing variabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Transparansi dan akuntabilitas sangat penting untuk memastikan pemerintah daerah bekerja dengan baik. Pengawasan terhadap Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah dapat meningkatkan layanan publik. Kami percaya transparansi meningkatkan kualitas

layanan, dan akuntabilitas berkontribusi pada kinerja organisasi. Kualitas layanan publik dipengaruhi oleh pengawasan efektif dan transparansi tinggi, sedangkan akuntabilitas berhubungan dengan performa organisasi. Keduanya penting untuk kepuasan masyarakat. Kami mengajukan hipotesis bahwa perbaikan dalam kualitas layanan dan kinerja organisasi akan berdampak positif pada kepuasan masyarakat. Penelitian ini memiliki nilai yang signifikan untuk siswa dan lembaga terkait. Untuk siswa, penelitian ini memberikan dukungan dalam memahami konsep akademis secara lebih mendalam dan menerapkannya dalam kinerja pegawai serta pengawasan dalam sektor publik. Hasil dari penelitian ini dapat menjadi dasar untuk penelitian lebih lanjut mengenai fungsi Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah. Bagi lembaga, kajian ini memberikan bantuan kepada PPUPD dan pemerintah daerah lainnya dalam mengenali faktor-faktor yang mempengaruhi efisiensi pengawasan serta mutu layanan. Temuan ini dapat dimanfaatkan untuk merancang kebijakan yang lebih baik dan meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam pengawasan serta pelayanan. Kualitas layanan publik memiliki peranan penting dalam memberikan kepuasan bagi masyarakat dan membangun kepercayaan terhadap pemerintah. Model SERVQUAL, yang terdiri dari lima dimensi (tangible, dependability, response, assurance, empathy), dapat digunakan untuk menilai dan meningkatkan kualitas layanan. Penelitian menunjukkan bahwa fokus pada dimensi empati sangat krusial untuk mencapai kepuasan masyarakat. Selain itu, akuntabilitas juga merupakan elemen penting dalam penyelenggaraan layanan publik.

Diskusi

Transparansi adalah keterbukaan informasi tentang pengawasan yang dilakukan oleh PPUPD dan penting untuk membangun kepercayaan publik terhadap pemerintah, menurut Hasibuan (2016). Menurut Ladhari (2020), transparansi dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah, meskipun tidak selalu signifikan. Akuntabilitas, yang dijelaskan oleh Mulgan (2000), berarti pemerintah harus bertanggung jawab atas keputusan dan tindakan dalam layanan publik. Penelitian Ahmad dan Sari (2022) menunjukkan bahwa akuntabilitas dapat meningkatkan kinerja organisasi dan kepuasan masyarakat. Model SERVQUAL dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menjelaskan lima elemen layanan publik berkualitas tinggi: tangible, reliability, response, assurance, dan empathy.

Neely et al. (2020) menemukan bahwa pengawasan yang efektif dapat meningkatkan kualitas layanan publik. Kinerja organisasi diukur berdasarkan pencapaian tujuan dan indikator seperti produktivitas, efisiensi, dan efektivitas. Efisiensi berkaitan dengan penggunaan sumber daya yang optimal, sedangkan efektivitas berkaitan dengan pencapaian tujuan strategis. Kerangka teori kinerja organisasi membantu memahami kolaborasi elemen untuk mencapai kinerja optimal. Balanced Scorecard oleh Kaplan dan Norton (1996) menekankan perlunya evaluasi dari berbagai sudut pandang, termasuk pembelajaran dan pertumbuhan, proses internal, keuangan, dan pelanggan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Peran Pengawas Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (PPUPD) sangat penting untuk memastikan bahwa semua kegiatan yang diawasi berlangsung dengan baik serta mencegah penyalahgunaan kekuasaan. Pelayanan publik, yang merupakan interaksi antara masyarakat dan pemerintah, memainkan peran kunci dalam mewujudkan pemerintahan yang baik. Untuk mencegah terjadinya penyalahgunaan kekuasaan, diperlukan adanya lembaga independen yang bertugas melakukan pengawasan terhadap pelayanan publik. Semua pihak, termasuk pemerintah dan masyarakat, harus memiliki niat politik yang sama dalam menciptakan pelayanan yang memuaskan serta menghindari maladministrasi yang dapat berujung pada korupsi. Pengawasan yang dilakukan oleh Inspektorat akan lebih efektif jika didukung oleh kualitas layanan yang baik; sayangnya, dalam banyak kasus, hal ini belum sepenuhnya optimal. Akuntabilitas pemerintah sangat berkaitan dengan transparansi dan informasi yang disampaikan kepada publik, yang pada gilirannya berdampak signifikan terhadap kinerja pemerintah daerah. Penelitian menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat transparansi pemerintah, semakin baik pula kinerja instansi pemerintah tersebut.

Keterbatasan dan penelitian masa depan

Studi yang dilakukan oleh Ahmad dan Sari pada tahun 2022 mengkaji fungsi Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan Daerah (PPUPD) dalam rangka memperbaiki standar layanan publik. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa PPUPD memiliki komitmen untuk memastikan bahwa layanan publik operasional dengan baik dan memenuhi ekspektasi. Tindakan pengawasan yang dilakukan oleh PPUPD tidak hanya sebatas mengikuti prosedur, tetapi juga berfokus pada peningkatan mutu layanan, yang mana hal ini direspon positif oleh

masyarakat. Data dalam penelitian menunjukkan adanya hubungan yang baik antara pengawasan PPUPD dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Signifikansi pengawasan yang dilakukan oleh PPUPD juga tampak dalam usaha menjaga kepatuhan terhadap aturan dan peningkatan transparansi serta kualitas layanan. Pengawasan yang efektif dari PPUPD mampu meningkatkan mutu layanan publik sekaligus meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Ini mendukung langkah-langkah pemerintah dalam melakukan reformasi birokrasi dan memperbaiki akuntabilitas. Penelitian oleh Budi dan Rahmawati pada tahun 2023 mengungkapkan bahwa keberadaan PPUPD sangat krusial untuk meningkatkan efisiensi dalam pemerintahan daerah. Mereka menunjukkan bahwa PPUPD berperan aktif dalam melakukan evaluasi terhadap layanan demi perbaikan. Lembaga ini tidak hanya terfokus pada pengawasan, tetapi juga pada menjalankan proses evaluasi untuk mendorong peningkatan kualitas layanan, yang memiliki dampak praktis untuk memperbaiki layanan publik di daerah

REFERENCES

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Edisi Revisi). Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, S. (2009). *Penyusunan Skala Psikologi* (Edisi 2). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ferdinand, A. (2006). *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19* (Edisi 5). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, M. S. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mardiasmo. (2002). *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta: Andi.
- Mulgan, R. (2000). 'Accountability': An Ever-Expanding Concept? *Public Administration*, 78(3), 555–573. <https://doi.org/10.1111/1467-9299.00218>
- Neely, A., Gregory, M., & Platts, K. (2000). Performance measurement system design: A literature review and research agenda. *International Journal of Operations & Production Management*, 20(10), 1224-1263. <https://doi.org/10.1108/01443570010343708>
- Nugroho, B. A. (2005). *Metode Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: CV Andi Offset.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Nur Indriantoro, & Bambang, S. (2009). *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi & Manajemen* (Edisi 1). Yogyakarta: BPF.