

## INTISARI

BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sumenep, dengan prinsip kerja yang profesional dalam melakukan kualitas pelayanan kepada peserta dengan menunjukkan adanya akuntabilitas kerja yang baik serta memberikan transparansi yang terbuka kepada peserta dengan jelas, yang kesemua ini dilakukan untuk memberikan tingkat kepercayaan dan kepuasan peserta. Masalah yang diteliti dalam skripsi ini 1) Adakah Pengaruh transparansi terhadap kualitas pelayanan Pada Program Jaminan Kecelakaan Kerja di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sumenep, 2) Adakah pengaruh akuntabilitas terhadap kualitas pelayanan Pada Program Jaminan Kecelakaan Kerja di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sumenep, 3) Adakah pengaruh transparansi dan akuntabilitas terhadap kualitas pelayanan Pada Program Jaminan Kecelakaan Kerja di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sumenep, sedangkan tujuan penelitian 1) Untuk mengetahui Pengaruh transparansi terhadap kualitas pelayanan Pada Program Jaminan Kecelakaan Kerja di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sumenep, 2) Untuk mengetahui pengaruh akuntabilitas terhadap kualitas pelayanan Pada Program Jaminan Kecelakaan Kerja di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sumenep, 3) Untuk mengetahui pengaruh transparansi dan akuntabilitas terhadap kualitas pelayanan Pada Program Jaminan Kecelakaan Kerja di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sumenep. Dalam menjawab permasalahan tersebut, penelitian menggunakan regresi linier berganda. Dalam hal ini, yang menjadi obyek penelitian adalah pegawai dengan sampel 91 responden dengan teknik sampel adalah *purposive sampling*. Indikator yang digunakan transparansi ( $X_1$ ), akuntabilitas ( $X_2$ ) dan kualitas pelayanan ( $Y$ ). Hasil penelitian menunjukkan signifikan yang kuat dengan tingkat pengaruh sebesar 86,0%, dengan hasil uji regresi  $Y = 2,022 + 0,659X_1 + 0,496X_2 + e$ , dimana kedua variabel mempunyai nilai yang positif, yang berarti hipotesis kerja diterima. 1) Transparansi terhadap kualitas pelayanan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sumenep mempunyai tingkat pengaruh yang signifikan kuat sedangkan dilihat diterminan dari *liniarity* terdapat pengaruh yang linieritas, 2) Akuntabilitas terhadap kualitas pelayanan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sumenep kepuasan pelayanan mempunyai tingkat pengaruh yang signifikan kuat sedangkan dilihat diterminan dari *liniarity* terdapat pengaruh yang linieritas, 3) Secara simultan transparansi dan akuntabilitas berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan pada BPJS Ketenagakerjaan Cabang Sumenep.

**Kata kunci** : Transparansi, Akuntabilitas dan Kualitas Pelayanan

## ABSTRACT

BPJS Ketenagakerjaan is Sumenep's Branch, with professional job principle deep do service quality to participant by points out mark sense good job akuntabilitas and gives exposed transparency to participant clearly, one that to all these is done to give trust zoom and participant satisfaction . Problem that is analyzed in this paper 1) Do transparency Influence to ministering quality On Programs job accident Surety at BPJS Ketenagakerjaan Sumenep's Branch, 2 ) Does akuntabilitas's influences to ministering qualities On Programs job accident Surety at BPJS Ketenagakerjaan Sumenep's Branch, 3 ) Do transparency influence and akuntabilitas to ministering qualities On Programs job accident Surety at BPJS Ketenagakerjaan Sumenep's Branch, meanwhile to the effect research 1) To know transparency Influence to ministering quality On Programs job accident Surety at BPJS Ketenagakerjaan Sumenep's Branch, 2 ) To know akuntabilitas's influences to ministering qualities On Programs job accident Surety at BPJS Ketenagakerjaan Sumenep's Branch, 3 ) To know transparency influence and akuntabilitas to ministering qualities On Programs job accident Surety at BPJS Ketenagakerjaan Sumenep's Branch. In answers about problem that, research utilizes simple linear regression. In this case, one that as research object is clerk with sample 91 respondents with tech sample is purposive is sampling. Indicator that utilized by transparency ( $X_1$  ) , akuntabilitas ( $X_2$  ) and service quality ( $Y$  ). Result observationaling to point out signifikan that strong with affecting zoom as big as 86,0%, with result tests regression  $y = 2,022 + 0,659X_1 + 0,496X_2 + e$ , where both of variable has to assess that positive, that job hypothesis matter is accepted. 1 ) Transparencies to ministering qualities on BPJS Ketenagakerjaan Sumenep's Branch has to increase influence that signifikan heavy duty whereas seen by diterminan of liniarity available influence which linieritas, 2 ) Akuntabilitas to ministering qualities on BPJS Ketenagakerjaan Sumenep's Branch service satisfaction has to increase influence that signifikan heavy duty whereas seen by diterminan of liniarity available influence which linieritas, 3 ) simultan's alae transparencies and akuntabilitas having for signifikan to ministering qualities on BPJS Ketenagakerjaan Sumenep's Branch,

**Keyword :** Transparency, Akuntabilitas and Service quality