

**PENGARUH KEHANDALAN, KECEPATAN LAYANAN, DAN
AKUNTABILITAS TERHADAP EFEKTIVITAS PENYEDOTAN
LUMPUR TINJA DENGAN KINERJA PEGAWAI SEBAGAI
VARIABEL MODERASI**

**Studi Pada Dinas Perumahaan, Permukiman Dan Pertanahanan
Kota Tangerang**

Fathiyyah Maulida¹, Edi Mulyadi², Dafyar Eliadi Hardian³
Program Pascasarjana Univesitas Islam Syekh-Yusuf, Indonesia, 15118
E-mail Corespondent: dafyar711@unis.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penyedotan lumpur tinja di Kota Tangerang dengan meninjau faktor kehandalan, kecepatan layanan, dan akuntabilitas, serta bagaimana kinerja pegawai memoderasi hubungan ketiga variabel tersebut terhadap efektivitas layanan. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan analisis regresi dan *Moderated Regression Analysis* (MRA). Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang merupakan penerima layanan dan tenaga kerja di bidang penyedotan lumpur tinja di Kota Tangerang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kehandalan, kecepatan layanan dan akuntabilitas memiliki pengaruh positif terhadap efektivitas penyedotan lumpur tinja, sedangkan kehandalan tidak memiliki pengaruh yang signifikan. Artinya, semakin cepat layanan diberikan dan semakin tinggi tingkat akuntabilitas yang diterapkan, maka efektivitas layanan penyedotan lumpur tinja akan meningkat. Lebih lanjut, hasil analisis menunjukkan bahwa kinerja pegawai berperan sebagai moderator yang memperkuat hubungan antara kecepatan layanan dan efektivitas penyedotan lumpur tinja. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai yang optimal dapat mempercepat waktu respons layanan dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Namun, kinerja pegawai dapat memoderasi hubungan antara kehandalan dan akuntabilitas terhadap efektivitas layanan, yang mengindikasikan bahwa faktor lain juga berperan dalam meningkatkan kehandalan dan akuntabilitas layanan. Berdasarkan temuan ini, penelitian ini merekomendasikan beberapa kebijakan strategis bagi pemerintah daerah. Pertama, meningkatkan kecepatan layanan melalui optimalisasi sistem digital dan pemanfaatan teknologi berbasis aplikasi untuk mempercepat proses pemesanan dan penyedotan lumpur tinja. Kedua, memperkuat akuntabilitas layanan melalui transparansi informasi, sistem pengawasan yang ketat, serta mekanisme umpan balik dari masyarakat. Ketiga, meningkatkan kinerja pegawai melalui pelatihan berkala, evaluasi kinerja, serta pemberian insentif bagi pegawai yang memiliki performa tinggi.

Kata Kunci : Efektivitas Penyedotan Lumpur Tinja, Kehandalan, Kecepatan Layanan, Akuntabilitas, Kinerja Pegawai.

Abstract

This study aims to analyze the effectiveness of sludge desludging in Tangerang City by examining the factors of reliability, service speed, and accountability, and how employee performance moderates the relationship between these three variables and service effectiveness. The research method used

was quantitative, using a regression analysis approach and Moderated Regression Analysis (MRA). Data were collected through questionnaires distributed to respondents who were service recipients and workers in the sludge desludging sector in Tangerang City. The results show that reliability, service speed, and accountability have a positive influence on sludge desludging effectiveness, while reliability has no significant effect. This means that the faster the service is provided and the higher the level of accountability implemented, the greater the effectiveness of sludge desludging services. Furthermore, the analysis results indicate that employee performance acts as a moderator, strengthening the relationship between service speed and sludge desludging effectiveness. This suggests that optimal employee performance can accelerate service response times and increase public satisfaction. However, employee performance can moderate the relationship between reliability and accountability on service effectiveness, indicating that other factors also play a role in improving service reliability and accountability. Based on these findings, this study recommends several strategic policies for local governments. First, improve service speed by optimizing digital systems and utilizing app-based technology to expedite the sludge ordering and desludging process. Second, strengthen service accountability through information transparency, a strict monitoring system, and a public feedback mechanism. Third, improve employee performance through regular training, performance evaluations, and incentives for high-performing employees.

Keywords: Fecal Sludge Desludging Effectiveness, Reliability, Service Speed, Accountability, Employee Performance.

A. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh lembaga negara baik di pusat maupun daerah. Pelayanan publik pada dasarnya mencakup seluruh aspek kehidupan. Masyarakat kini semakin terbuka dalam menyampaikan harapannya terhadap pelayanan publik. Upaya pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan tetap terfokus pada perbaikan yang mempunyai kepentingan tinggi bagi masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik yang optimal dapat dicapai melalui upaya pengembangan struktur kebijakan publik yang memungkinkan penerapan standar pelayanan publik.

Sebagai penyedia layanan publik, pemerintah terutama pemerintah di daerah harus senantiasa meningkatkan kualitas layanan melalui transformasi pelayanan publik, melalui penerapan sistem layanan yang berkualitas tinggi dan transparan, serta menetapkan standar layanan dengan tujuan untuk melindungi keselamatan dan kesejahteraan masyarakat. Menurut Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa tujuan tentang pelayanan publik memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dengan penyelenggara dalam pelayanan publik (Sim & Atong, 2023). Penyelenggaraan pelayanan publik berazaskan pada kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Lemahnya pelayanan publik dimungkinkan oleh beberapa sebab, di antaranya: (1) Kurangnya kesadaran terhadap tugas dan kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya, (2) Sistem, prosedur, dan metode kerja tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan dengan lancar, (3) Kemampuan pegawai tidak memadai untuk tugas yang

dibebankan kepadanya (Moenir, 2016). Akibatnya hasil pekerjaan tidak memenuhi standar yang ditetapkan. Secara umum sering ditemukan kekurangan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Kelemahan pelayanan publik dapat terungkap melalui pengaduan langsung dari masyarakat atau melalui media massa (Ulum, 2018). Hal ini mencakup hal-hal yang berkaitan dengan sistem pelayanan yang cenderung rumit, tidak fleksibel dan tidak jelas serta tidak menjamin kepastian hukum, kepastian waktu dan biaya dalam praktiknya.

Perlu diperhatikan dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas adalah kinerja dari pegawai pemerintah sebagai aset utama organisasi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pentingnya kinerja pegawai dalam organisasi publik atau organisasi pemerintah juga disinggung oleh (Rahmawati et al., 2022) Setiap organisasi, termasuk di dalamnya organisasi publik, hampir semuanya menyadari bahwa pengembangan organisasi yang bersifat dinamis merupakan suatu kebutuhan untuk mempertahankan eksistensi dan keunggulan kompetitif di tengah zaman yang terus berubah. Salah satu bentuk untuk mempertahankan keunggulan strategis yang dimiliki oleh organisasi publik adalah eksploitasi sumber daya manusia, terutama pada hal yang terkait dengan kinerja pegawai.

Kinerja seorang pegawai selalu mempunyai dimensi emosional, karena berkaitan dengan kontribusi dan kemampuannya sendiri. Tantangan bagi organisasi adalah menjaga kinerja pegawainya agar dapat bekerja secara efisien dan efektif. Dengan kata lain, untuk meningkatkan kemampuan dalam membedakan kinerja pegawai, sehingga organisasi publik dapat mengenali kemampuan pegawai dan mengelolanya dengan baik sehingga pegawai dapat beradaptasi dengan tujuan yang ingin dicapai organisasi.

Efektivitas didefinisikan sebagai pencapaian usaha yang sesuai dengan rencana "*doing the right things*", juga dikenal sebagai "rencana hasil dibandingkan dengan realisasi hasil". Pendapat ini menunjukkan bahwa di dalam efektivitas terdapat usaha atau pekerjaan yang merealisasikan perencanaan untuk mencapai hasil yang diharapkan (Priansa Doni Juni, 2018). (Danim, 2012) memberikan penjelasan tentang kriteria yang diperlukan untuk mencapai efektivitas kerja dalam suatu organisasi, di antaranya adalah sebagai berikut:

1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai: ini dimaksudkan untuk memastikan bahwa pegawai dapat mencapai tujuan organisasi dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kejelasan tujuan merupakan komponen penting dalam mencapai efektivitas, karena memberikan arah dan fokus bagi tindakan serta keputusan yang diambil.
2. Kejelasan strategi strategi pencapaian tujuan. Strategi ini adalah rencana yang digunakan untuk melakukan berbagai upaya untuk mencapai sasaran organisasi yang telah ditetapkan.
3. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang konsisten harus berkaitan dengan tujuan dan strategi yang telah ditetapkan, sehingga kebijakan harus dapat menjembatani tujuan dengan upaya untuk melaksanakan kegiatan operasional.
4. Perencanaan yang matang pada dasarnya berarti merencanakan tindakan masa depan organisasi. Perencanaan yang baik adalah fondasi yang kuat untuk mencapai efektivitas,

- karena membantu organisasi menetapkan arah, mengidentifikasi langkah-langkah yang perlu diambil, serta mengalokasikan sumber daya yang diperlukan.
5. Penyusunan program yang tepat: Rencana yang baik harus dimasukkan ke dalam program pelaksanaan yang tepat jika tidak, para pelaksana tidak akan memiliki pedoman untuk bertindak dan bekerja. Penyusunan program yang tepat sangat penting untuk memastikan bahwa
 6. Tersedianya sarana dan prasarana kerja: Kemampuan untuk bekerja secara produktif dengan sarana dan prasarana yang disediakan oleh organisasi adalah salah satu indikator efektivitas kerja. Sarana dan prasarana yang memadai sangat penting untuk memastikan bahwa pegawai dapat melaksanakan pekerjaan mereka dengan efisien dan efektif.
 7. Pelaksanaan yang efektif dan efisien: Meskipun program bagus, jika tidak dilaksanakan dengan baik, organisasi tidak akan mencapai tujuannya karena organisasi semakin dekat dengan tujuannya. Pelaksanaan yang efektif dan efisien sangat penting dalam mencapai tujuan organisasi, karena mencerminkan kemampuan untuk memberikan hasil yang diinginkan sambil meminimalkan pemborosan.
 8. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik karena sifat manusia yang tidak sempurna memerlukan sistem untuk beroperasi dengan baik. Sistem ini bertujuan untuk memastikan bahwa semua aktivitas berjalan sesuai dengan rencana dan mencapai hasil yang diharapkan.

Dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat, pemerintah harus bisa memberikan suatu kepuasan Masyarakat, artinya bahwa setiap pegawai memiliki kemampuan yang handal, pengetahuan tentang kekurangan dan penyimpangan dalam prosedur kerja, kemampuan untuk memperbaiki kekurangan atau penyimpangan yang tidak sesuai dengan prosedur kerja, dan kemampuan untuk menunjukkan, mengarahkan, dan memberikan arahan yang tepat untuk setiap jenis layanan yang masyarakat belum mengerti sehingga berdampak positif pada layanan. Parasuratman dan Barry dalam (Tjiptono, 2020).

Kecepatan layanan dapat diartikan sebagai daya tanggap, merupakan kemampuan pegawai untuk membantu masyarakat, memberikan layanan yang cepat yang mereka butuhkan, dan menginformasikan kapan layanan akan diberikan, dan kemudian memberikan layanan secara cepat (A.Parasuraman, 2014)

Dalam akuntabilitas, pihak pemegang amanah (agent) bertanggung jawab untuk memberikan pertanggungjawaban, menampilkan, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang bertanggung jawab kepada pemberi amanah (principal), yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban (Mardiasmo, 2018).

Penerapan pelayanan penyedotan lumpur tinja perlu didukung dengan perangkat pengelolaan yang lebih baik di beberapa aspek, diantaranya aspek kehandalan, kecepatan dan akuntabilitas serta kinerja dari Dinas Perumahan Permukiman dan Pertanahan Kota Tangerang Kota Tangerang khususnya Bidang Air Minum dan Air Limbah untuk memberikan pelayanan yang berkualitas mengenai penyedotan lumpur tinja. Kehandalan

adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan tepat waktu. Pentingnya aspek ini adalah jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan janji maka kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan akan menurut. Oleh karena itu, komponen dan elemen dimensi kehandalan ini adalah kemampuan dalam memberikan efektivitas pelayanan yang tepat dan menghitung anggaran yang tepat.

Pada kondisi dilapangan berdasarkan pengamatan, sebagian besar masyarakat hanya mengetahui bentuk pelayanan yang berupa penyedotan tangki septik berdasarkan permintaan konsumen (*on-call basis*), dengan jadwal yang tidak menentu. Penyedotan yang berdasarkan permintaan ini, belum menjamin bahwa hasil penyedotan akan diolah di IPLT. Akibatnya, pemerintah daerah yang memiliki kewajiban untuk memenuhi penyediaan pelayanan dasar akses air limbah setempat secara aman sulit mencapai target. Hal tersebut dikarenakan kurangnya kendaraan operasional untuk melakukan pelayanan penyedotan lumpur tinja, dimana pada saat ini kendaraan operasional untuk penyedotan lumpur tinja terdapat 13 kendaraan operasional untuk melayanani permintaan yang tidak terjadwal dari masyarakat di 13 Kecamatan dan 104 Kelurahan. Permasalahan-permasalahan ini membutuhkan penyelesaian sekaligus meningkatkan pelayanan yang lebih baik, bagi lagi bagi masyarakat.

Berdasarkan fenomena tersebut, maka rumusan masalahnya sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh kehandalan terhadap efektivitas penyedotan lumpur tinja pada Dinas Perumahan Permukiman dan Pertanahan Kota Tangerang?
2. Bagaimana pengaruh kecepatan layanan terhadap efektivitas penyedotan lumpur tinja pada Dinas Perumahan Permukiman dan Pertanahan Kota Tangerang?
3. Bagaimana pengaruh akuntabilitas terhadap efektivitas penyedotan lumpur tinja pada Dinas Perumahan Permukiman dan Pertanahan Kota Tangerang?
4. Bagaimana pengaruh kehandalan yang dimoderasi kinerja pegawai terhadap efektivitas penyedotan lumpur tinja pada Dinas Perumahan Permukiman dan Pertanahan Kota Tangerang?
5. Bagaimana pengaruh kecepatan layanan yang dimoderasi kinerja pegawai terhadap efektivitas penyedotan lumpur tinja pada Dinas Perumahan Permukiman dan Pertanahan Kota Tangerang?
6. Bagaimana pengaruh akuntabilitas yang dimoderasi kinerja pegawai terhadap efektivitas penyedotan lumpur tinja pada Dinas Perumahan Permukiman dan Pertanahan Kota Tangerang?

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, karena metode ini digunakan untuk menjawab masalah penelitian. Variabel-variabel ini diukur, biasanya dengan alat penelitian, sehingga prosedur statistik dapat diterapkan untuk menganalisis data yang terdiri dari angka (Noor, 2019). Menurut pendapat tersebut, metode penelitian kuantitatif menggunakan teknik statistik untuk menguji teori variabel penelitian. Berdasarkan pemahaman sebelumnya dan tujuan penelitian ini, akan memeriksa lima variabel penelitian: kehandalan (X_1), kecepatan layanan (X_2), akuntabilitas (X_3), kinerja pegawai (Z) dan efektivitas (Y).

C. Hasil dan Pembahasan

1. Hasil analisis regresi yang dilakukan menunjukkan bahwa variabel kehandalan (X_1) memiliki nilai koefisien sebesar 0,249, yang mengindikasikan bahwa kehandalan memiliki pengaruh yang positif terhadap efektivitas penyedotan lumpur tinja (Y) di Dinas Perumahan Permukiman dan Pertanahan Kota Tangerang. Dengan kata lain, dalam penelitian ini ditemukan bukti kuat bahwa peningkatan kehandalan secara langsung berkontribusi pada peningkatan efektivitas layanan penyedotan lumpur tinja. Berdasarkan hasil analisis maka Hipotesis pertama (H1) dapat diterima yaitu Terdapat pengaruh positif kehandalan terhadap efektivitas penyedotan lumpur tinja pada Dinas Perumahan Permukiman dan Pertanahan Kota Tangerang.

Temuan ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Khatimah, R. K., Hakim, L., & Ma'ruf, (2024) hasil penelitiannya menemukan bahwa profesionalisme kerja pegawai memiliki pengaruh terhadap kehandalan layanan, namun kehandalan tidak selalu berbanding lurus dengan efektivitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa faktor lain, seperti responsivitas dan empati, juga memainkan peran penting dalam menentukan efektivitas layanan. Namun, terdapat penelitian yang menunjukkan hasil berbeda. Studi oleh Aryani, D., & Rosinta, (2018), penelitiannya menemukan bahwa kehandalan memiliki pengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di sektor kesehatan. Perbedaan ini mungkin disebabkan oleh karakteristik layanan yang berbeda antara sektor kesehatan dan layanan penyedotan lumpur tinja, di mana kehandalan mungkin memiliki peran yang lebih dominan dalam konteks layanan kesehatan. Perbedaan ini menurut pendapat peneliti adalah hasil antara penelitian ini dengan beberapa studi sebelumnya disebabkan oleh berbagai faktor. Salah satunya adalah perbedaan konteks layanan dan karakteristik responden. Dalam layanan penyedotan lumpur tinja, faktor-faktor seperti keterlibatan langsung pelanggan dalam proses layanan mungkin lebih rendah dibandingkan dengan layanan kesehatan, sehingga aspek kehandalan mungkin tidak dirasakan secara langsung oleh pelanggan. Selain itu, perbedaan metodologi penelitian dan variabel kontrol yang digunakan juga dapat mempengaruhi hasil yang diperoleh.

2. Hasil analisis regresi yang telah dilakukan menunjukkan bahwa variabel kecepatan layanan (X_2) memiliki nilai koefisien sebesar 0,489 yang mengindikasikan bahwa kecepatan layanan memiliki pengaruh positif terhadap efektivitas penyedotan lumpur tinja (Y) di Dinas Perumahan Permukiman dan Pertanahan Kota Tangerang. Dengan kata lain, peningkatan kecepatan layanan secara langsung berkontribusi pada peningkatan efektivitas layanan penyedotan lumpur tinja. Berdasarkan hasil analisis tersebut maka dapat disimpulkan Hipotesis kedua (H2) dapat diterima yaitu Terdapat pengaruh positif kecepatan layanan terhadap efektivitas penyedotan lumpur tinja pada Dinas Perumahan Permukiman dan Pertanahan Kota Tangerang.

Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh A. K Lubis, (2023), yang menekankan pentingnya kecepatan dalam pelayanan lumpur tinja terjadwal. Studi tersebut menemukan bahwa kecepatan layanan yang tinggi berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan efektivitas operasional. Hal ini menunjukkan bahwa

respons cepat terhadap permintaan layanan merupakan faktor kunci dalam meningkatkan efektivitas pelayanan.

3. Hasil analisis uji hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa akuntabilitas memiliki pengaruh positif terhadap efektivitas penyedotan lumpur tinja di Dinas Perumahan Permukiman dan Pertanahan Kota Tangerang. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat akuntabilitas yang diterapkan oleh petugas dan manajemen, semakin efektif pula layanan penyedotan lumpur tinja yang dirasakan oleh masyarakat. Temuan ini sejalan dengan teori manajemen publik yang menyatakan bahwa akuntabilitas merupakan salah satu pilar utama dalam meningkatkan kinerja dan efektivitas layanan publik.

Studi oleh Wahyuni, N. S., Harahap, Z., Sembiring, P. B., Tarigan, D. T. B., & Ramadani, (2024) menemukan bahwa penerapan akuntabilitas dalam akuntansi sektor publik berpengaruh signifikan terhadap kinerja instansi pemerintah dalam mencegah fraud. Hal ini menunjukkan bahwa akuntabilitas tidak hanya meningkatkan efektivitas layanan, tetapi juga mencegah praktik-praktik yang merugikan dalam organisasi publik.

4. Hasil analisis uji hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Kehandalan yang dimoderasi kinerja pegawai terhadap efektivitas penyedotan lumpur tinja memiliki nilai B 0,034. Nilai positif menunjukkan bahwa kinerja pegawai memperkuat hubungan antara kehandalan dan efektivitas penyedotan lumpur tinja. Berdasarkan uji hipotesis tersebut maka Hipotesis keempat (H4) diterima kebenarannya yaitu Terdapat pengaruh positif kehandalan yang dimoderasi kinerja pegawai terhadap efektivitas penyedotan lumpur tinja pada Dinas Perumahan Permukiman dan Pertanahan Kota Tangerang.

Penelitian didukung oleh Studi A. K Lubis, (2023) menekankan pentingnya pelayanan prima dalam program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) di PDAM Tirtanadi Kota Medan. Penelitian tersebut menemukan bahwa kehandalan layanan, yang ditunjukkan melalui ketepatan waktu dan kualitas pelayanan, berkontribusi signifikan terhadap efektivitas program L2T2. Hal ini sejalan dengan temuan bahwa kehandalan yang didukung oleh kinerja

5. Hasil analisis uji hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Kecepatan layanan yang dimoderasi kinerja pegawai terhadap efektivitas penyedotan lumpur tinja memiliki nilai B 0,045. Nilai positif menunjukkan bahwa kinerja pegawai dapat memperkuat hubungan antara kecepatan layanan dan efektivitas penyedotan lumpur tinja. Berdasarkan uji hipotesis tersebut maka Hipotesis kelima (H5) diterima kebenarannya yaitu Terdapat pengaruh positif kecepatan layanan yang dimoderasi kinerja pegawai terhadap efektivitas penyedotan lumpur tinja pada Dinas Perumahan Permukiman dan Pertanahan Kota Tangerang.

Penelitian ini didukung oleh Studi A. K Lubis (2023) menekankan pentingnya pelayanan prima dalam program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) di PDAM Tirtanadi Kota Medan. Penelitian tersebut menemukan bahwa kecepatan layanan, yang ditunjukkan melalui ketepatan waktu dan respons cepat terhadap permintaan pelanggan, berkontribusi signifikan terhadap efektivitas program L2T2. Hal ini sejalan dengan kecepatan layanan yang didukung oleh kinerja pegawai yang optimal meningkatkan efektivitas penyedotan lumpur tinja.

6. Hasil analisis uji hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Akuntabilitas yang dimoderasi kinerja pegawai terhadap efektivitas penyedotan lumpur tinja memiliki nilai B sebesar 0,039, Nilai positif menunjukkan bahwa kinerja pegawai tidak memperkuat hubungan antara akuntabilitas dan efektivitas penyedotan lumpur tinja. Berdasarkan uji hipotesis tersebut maka Hipotesis keenam (H_6) diterima kebenarannya yaitu Terdapat pengaruh positif akuntabilitas yang dimoderasi kinerja pegawai terhadap efektivitas penyedotan lumpur tinja pada Dinas Perumahan Permukiman dan Pertanahan Kota Tangerang.

Studi dilakukan oleh Simamora, J., Nasution, I., & Angelia, (2021) menekankan pentingnya akuntabilitas kinerja pegawai dalam pelayanan publik. Penelitian tersebut menemukan bahwa akuntabilitas yang tinggi, ditunjukkan melalui transparansi dan tanggung jawab pegawai, berkontribusi signifikan terhadap efektivitas pelayanan. Hal ini sejalan dengan temuan bahwa akuntabilitas yang didukung oleh kinerja pegawai yang optimal meningkatkan efektivitas penyedotan lumpur tinja.

D. Kesimpulan

1. Terdapat pengaruh positif kehandalan terhadap efektivitas penyedotan lumpur tinja pada Dinas Perumahan Permukiman dan Pertanahan Kota Tangerang.
2. Terdapat pengaruh positif kecepatan layanan terhadap efektivitas penyedotan lumpur tinja pada Dinas Perumahan Permukiman dan Pertanahan Kota Tangerang.
3. Terdapat pengaruh positif akuntabilitas terhadap efektivitas penyedotan lumpur tinja pada Dinas Perumahan Permukiman dan Pertanahan Kota Tangerang.
4. Terdapat pengaruh positif kehandalan yang dimoderasi kinerja pegawai terhadap efektivitas penyedotan lumpur tinja pada Dinas Perumahan Permukiman dan Pertanahan Kota Tangerang.
5. Terdapat pengaruh positif kecepatan layanan yang dimoderasi kinerja pegawai terhadap efektivitas penyedotan lumpur tinja pada Dinas Perumahan Permukiman dan Pertanahan Kota Tangerang.
6. Terdapat pengaruh positif akuntabilitas yang dimoderasi kinerja pegawai terhadap efektivitas penyedotan lumpur tinja pada Dinas Perumahan Permukiman dan Pertanahan Kota Tangerang.

Referensi

Buku

- Azizah, C. A. (2020). *Layanan Lumpur Tinja Terjadwal di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang*. Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- Kotler, P., & K. L. K. (2016). *Marketing Management* (15 (ed.)). Global Edition.
- Kusumastuti, P. L. (2014). *Membumikkan Transparansi Dan Akuntabilitas Kinerja Sektor Publik: Tantangan Demokrasi Ke Depan*. Gramedia Widiaswara Indonesia.
- Parasuraman. (2014). *The Behavioral Consequences Of Service Quality*. Prentice Hall.
- Simamora, J., Nasution, I., & Angelia, N. (2021). Akuntabilitas Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan e-KTP dan KK pada Kantor Camat Medan Labuhan Kota Medan). *Universitas Medan Area*.

Jurnal

- Aryani, D., & Rosinta, F. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Bisnis & Birokrasi: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Organisasi*, 17(2), 114–126.
- Khatimah, R. K., Hakim, L., & Ma'ruf, A. (2024). Pengaruh Profesionalisme Kerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Kolaka Utara. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 45–46.
- Kushartiningsih, R., & Riharjo, I. B. (2021). Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, dan Pengawasan Terhadap Kinerja Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi*, 10(3), 1–18.
- Lubis, A. K. (2023). Efektivitas Pelayanan Prima pada Program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) di Kantor Cabang Pemasaran Air Limbah PDAM Tirtanadi Kota Medan. *Jurnal Kesehatan Lingkungan*, 12(1), 45–56.
- Lubis, Arafani Khairunisa, & Mahardika, A. (2024). Efektivitas Pelayanan Prima Pada Program Layanan Lumpur Tinja Terjadwal (L2T2) di Kantor Cabang Pemasaran Air Limbah PDAM Tirtanadi Kota Medan The Effectiveness of Excellent Service in The Scheduled Fecal Sludge Service Program (SFSS) at The Waste Wat. *Jurnal KESKAP: Jurnal Kesejahteraan Sosial, Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 3(1), 25–36.
- Valmaida, Asha Ayu., Dewi, Aulia Rofika., Dian Panca Rachmawati, R. K., & Achmad, Y. I. V. (2024). Analisis Pengaruh Manajemen Mutu Terhadap Kinerja, Efektivitas, dan Keandalan pada Transportasi Kereta Rel Listrik (KRL). *JRIME: Jurnal Riset Manajemen Dan Ekonomi*, 2(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.54066/jrime-itb.v2i3.1996>
- Wahyuni, N. S., Harahap, Z., Sembiring, P. B., Tarigan, D. T. B., & Ramadani, N. (2024). Pengaruh Akuntansi Sektor Publik dalam Penerapan Akuntabilitas terhadap Kinerja Instansi Pemerintah dalam Mencegah Fraud. *Jurnal Bisnis Net*, 7(2), 715–728.