MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 25 No 8 Tahun 2026

PENGARUH AKUNTABILITAS KEUANGAN PEMERINTAH DAN EFEKTIVITAS ALOKASI SUBSIDI TARIF TERHADAP KUALITAS PELAYANAN TRANSPORTASI UMUM MASSAL

(Studi Kuantitatif pada Pengguna dan Pengelola Bus TransJakarta)

Berta Devi Gladyola Hutabarat[1], Dea Tri Lestari[2], Meliana Putri[3], Yolanda Sansena[4], Jessica Helena Virgin Lanes[5]
urusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Sarana Informatika Jakarta Pusat, Indonesia
[*1] email: 63230718@bsi.ac.id [2*] email: 63231091@bsi.ac.id [3*] email: 63231024@bsi.ac.id
[4*] emai: 63230747@bsi.ac.id [5*] emai: 63230672@bsi.ac.id

Abstract
This study aims to examine the influence of Government Financial Accountability (X1) and the Effectiveness of Fare Subsidy Allocation (X2) on the Quality of Mass Public Transportation Services (Y) of TransJakarta Bus. The study is motivated by the Rp760 billion reduction in TransJakarta's Public Service Obligation (PSO) subsidy in 2026, which potentially affects service quality despite fares being maintained. A quantitative survey method with a descriptive-verificative approach was employed, involving 114 TransJakarta user respondents selected through saturated sampling. Data were collected via a Likert-scale questionnaire and analyzed using validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression, t-test, F-test, and coefficient of determination using SPSS version 25. The results show that Government Financial Accountability has a positive and significant effect on service quality (t = 3.268; sig. = 0.001), as does the Effectiveness of Fare Subsidy Allocation (t = 3.033; sig. = 0.003). Simultaneously, both variables significantly affect service quality (F = 25.037; sig. = 0.000), explaining 31.1% of its variance, while 68.9% is explained by other factors outside the model. These findings suggest that strengthening government financial accountability and optimizing the allocation of remaining subsidies can support the maintenance of mass public transportation service quality amid budget constraints.

Keywords: Government Financial Accountability, Effectiveness of Fare Subsidy Allocation, Service Quality, Mass Public Transportation, TransJakarta Bus.

Article history
Received: Juli 2026
Reviewed: Juli 2026
Published: Juli 2026

Plagirism checker no 80
Copyright : author
Publish by : musytari

This work is licensed under a creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license

MUSYTARI
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 25 No 8 Tahun 2026
ISSN : 3025-9495

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Akuntabilitas Keuangan Pemerintah (X1) dan Efektivitas Alokasi Subsidi Tarif (X2) terhadap Kualitas Pelayanan Transportasi Umum Massal (Y) pada Bus TransJakarta. Latar belakang penelitian ini didasari oleh pemangkasan subsidi Public Service Obligation (PSO) Transjakarta sebesar Rp760 miliar pada tahun 2026, yang berpotensi memengaruhi kualitas layanan meskipun tarif tetap dipertahankan. Penelitian menggunakan metode survei dengan pendekatan kuantitatif deskriptif dan verifikatif terhadap 114 responden pengguna Bus TransJakarta yang dipilih menggunakan teknik sampel jenuh. Data dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert dan dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, serta koefisien determinasi dengan bantuan SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Akuntabilitas Keuangan Pemerintah berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Transportasi Umum Massal (nilai t = 3,268; sig. = 0,001), demikian pula Efektivitas Alokasi Subsidi Tarif (nilai t = 3,033; sig. = 0,003). Secara simultan, kedua variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan (F hitung = 25,037; sig. = 0,000) dengan kontribusi sebesar 31,1%, sedangkan 68,9% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan akuntabilitas pengelolaan keuangan pemerintah dan optimalisasi alokasi subsidi yang tersisa dapat menjadi faktor pendukung utama dalam mempertahankan kualitas pelayanan transportasi umum massal di tengah keterbatasan anggaran.

Kata Kunci: Akuntabilitas Keuangan Pemerintah, Efektivitas Alokasi Subsidi Tarif, Kualitas Pelayanan, Transportasi Umum Massal, Bus TransJakarta.

MUSYTARI
ISSN : 3025-9495
Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi
Vol 25 No 8 Tahun 2026

1. Pendahuluan

Pendahuluan: Transportasi umum massal merupakan infrastruktur penting yang mendukung mobilitas masyarakat perkotaan dan efisiensi ekonomi. Di Jakarta, PT Transportasi Jakarta menjadi tulang punggung transportasi publik melalui 14 koridor utama yang melayani jutaan penumpang setiap hari. Data Badan Pusat Statistik menunjukkan jumlah penumpang Transjakarta pada Januari 2026 meningkat 13,04% secara tahunan, dengan total 32,88 juta penumpang hingga Februari 2026, meskipun jumlah armada yang beroperasi mengalami penurunan 6,58% menjadi 4.598 unit dibandingkan tahun sebelumnya.

Kualitas layanan transportasi umum tidak hanya ditentukan oleh jumlah armada, tetapi juga oleh akuntabilitas keuangan pemerintah dan efektivitas alokasi subsidi tarif. Pada tahun 2026, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta mengalokasikan subsidi transportasi umum sebesar Rp4,82 triliun, dengan Transjakarta menerima Rp3,75 triliun atau turun Rp760 miliar dibandingkan tahun 2025 akibat berkurangnya transfer dana dari pemerintah pusat. Meski demikian, pemerintah memastikan tarif tidak naik dan kualitas layanan tetap terjaga, sebagaimana tercermin dari Indeks Kepuasan Pelanggan sebesar 4,40 dan Net Promoter Score sebesar 70,1% pada tahun 2024. Namun demikian, penelitian tahun 2026 menunjukkan kualitas layanan Transjakarta masih berada pada kategori 'cukup baik' dan belum mencapai kategori 'sangat baik' sesuai harapan pengguna.

Pemangkasan subsidi sebesar Rp760 miliar pada tahun 2026 menjadi isu penting karena berpotensi memengaruhi efektivitas subsidi dalam menjaga kualitas layanan. Oleh karena itu, diperlukan kajian empiris untuk menguji apakah akuntabilitas keuangan pemerintah dan efektivitas alokasi subsidi tetap mampu mempertahankan atau meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan uraian tersebut, rumusan masalah penelitian ini adalah: (1) apakah akuntabilitas keuangan pemerintah berpengaruh terhadap kualitas pelayanan transportasi umum massal Bus Transjakarta; (2) apakah efektivitas alokasi subsidi tarif berpengaruh terhadap kualitas pelayanan tersebut; dan (3) apakah kedua variabel tersebut secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan membuktikan secara empiris pengaruh parsial dan simultan dari kedua variabel independen tersebut terhadap kualitas pelayanan transportasi umum massal Bus TransJakarta.

2. Kajian Literatur Dan Pengembangan Hipotesis

2.1 Teori Keagenan (Agency Theory)

Teori keagenan yang dikembangkan oleh Jensen dan Meckling (1976) mendeskripsikan hubungan kontraktual di mana satu pihak (principal) mendelegasikan wewenang pengambilan keputusan kepada pihak lain (agent). Dalam konteks sektor publik, masyarakat bertindak sebagai principal yang mendelegasikan pengelolaan sumber daya publik kepada pemerintah sebagai agent. Masalah keagenan muncul karena adanya asimetri informasi, yang dalam pengelolaan subsidi

transportasi dapat menimbulkan perilaku oportunistik berupa penggunaan dana yang tidak efisien. Akuntabilitas keuangan berfungsi sebagai mekanisme monitoring untuk mereduksi asimetri informasi antara pemerintah dan masyarakat (Eisenhardt, 1989), sehingga mendorong penggunaan subsidi yang lebih efektif dan pada akhirnya meningkatkan kualitas layanan publik.

2.2 Teori Pengeluaran Publik (Public Expenditure Theory)

Musgrave (1959) menjelaskan bahwa pengeluaran pemerintah dalam bentuk subsidi merupakan instrumen kebijakan untuk mengoreksi kegagalan pasar pada sektor yang memiliki eksternalitas positif bagi masyarakat. Subsidi transportasi publik dibenarkan secara ekonomi karena penggunaan transportasi umum mengurangi kemacetan, polusi, dan biaya sosial lainnya. Namun, efektivitas subsidi sangat ditentukan oleh kualitas desain dan implementasinya; subsidi yang tidak tepat sasaran atau tidak disertai akuntabilitas yang memadai dapat menciptakan inefisiensi dan moral hazard.

2.3 Akuntabilitas Keuangan Pemerintah

Akuntabilitas keuangan pemerintah adalah kewajiban hukum dan moral pengelola keuangan negara untuk mempertanggungjawabkan setiap keputusan keuangan kepada pihak yang memberikan amanah. Menurut Standar Akuntansi Pemerintahan dalam PP No. 71 Tahun 2010, akuntabilitas keuangan mencakup pertanggungjawaban penggunaan dana publik, kualitas pelaporan keuangan, kepatuhan terhadap peraturan, serta efisiensi dan efektivitas penggunaan sumber daya. Dimensi akuntabilitas keuangan dalam penelitian ini mengacu pada kerangka Government Accountability Office (GAO, 2024), meliputi kejelasan pelaporan, kualitas sistem pengendalian internal, efektivitas tindak lanjut audit, transparansi penggunaan anggaran, dan ketepatan waktu pelaporan.

2.4 Efektivitas Alokasi Subsidi Tarif

Efektivitas alokasi subsidi tarif mengacu pada sejauh mana dana subsidi yang dialokasikan pemerintah berhasil mencapai tujuan yang ditetapkan secara optimal dengan penggunaan sumber daya yang minimal. Pengukuran efektivitas subsidi tarif dalam penelitian ini menggunakan kerangka Asian Development Bank (ADB, 2025) yang mencakup lima dimensi, yaitu ketepatan sasaran, kecukupan besaran subsidi, efisiensi distribusi, dampak terukur, dan keberlanjutan subsidi.

2.5 Kualitas Pelayanan Transportasi Umum Massal

Kualitas pelayanan transportasi umum massal merupakan penilaian holistik pengguna terhadap sejauh mana layanan yang diterima sesuai dengan atau melampaui ekspektasi mereka. Penelitian ini menggunakan model SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) yang dimodifikasi untuk konteks transportasi perkotaan, mencakup lima dimensi yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles). Standar Pelayanan Minimal yang ditetapkan Permenhub No. 10 Tahun 2025

menjadi benchmark kualitas layanan, mencakup ketepatan waktu ≥ 85%, ketersediaan armada ≥ 90%, dan tingkat keselamatan operasional ≥ 99,5%.

2.6 Pengembangan Hipotesis

H1: Akuntabilitas Keuangan Pemerintah berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Transportasi Umum Massal Bus TransJakarta.

H2: Efektivitas Alokasi Subsidi Tarif berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Transportasi Umum Massal Bus TransJakarta.

H3: Akuntabilitas Keuangan Pemerintah dan Efektivitas Alokasi Subsidi Tarif secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Transportasi Umum Massal Bus TransJakarta.

3. Metodologi Penelitian

Metode Penelitian: Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif untuk menguji hubungan sebab-akibat antara variabel independen dan variabel dependen melalui analisis regresi linear berganda. Variabel yang digunakan terdiri atas Akuntabilitas Keuangan Pemerintah (X1) dan Efektivitas Alokasi Subsidi Tarif (X2) sebagai variabel independen, serta Kualitas Pelayanan Transportasi Umum Massal (Y) sebagai variabel dependen. Populasi penelitian adalah seluruh pengguna Bus TransJakarta yang berdomisili di wilayah DKI Jakarta. Teknik pengambilan sampel menggunakan non-probability sampling dengan metode sampel jenuh (total sampling) karena jumlah populasi terjangkau, sehingga diperoleh 114 responden. Jumlah sampel ini melebihi jumlah sampel minimum sebesar 96 responden yang dihitung menggunakan rumus Slovin/Lemeshow pada tingkat kepercayaan 95% dan margin of error 10%.

Data primer dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert 1–5 (Sangat Tidak Setuju hingga Sangat Setuju), sedangkan data sekunder diperoleh dari literatur, jurnal ilmiah, dan publikasi resmi terkait Transjakarta. Teknik analisis data meliputi uji validitas (Pearson Product Moment), uji reliabilitas (Cronbach's Alpha), uji asumsi klasik (normalitas, multikolinieritas, autokorelasi, dan heteroskedastisitas), analisis regresi linear berganda, uji t, uji F, dan uji koefisien determinasi, yang seluruhnya diolah menggunakan SPSS for Windows versi 25.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil uji validitas menggunakan korelasi Pearson Product Moment menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel X1, X2, dan Y memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel sebesar 0,2403 pada taraf signifikansi 5% (df = 112), sehingga seluruh butir instrumen dinyatakan valid. Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha masing-masing variabel berada di atas ambang batas 0,60, sebagaimana disajikan pada Tabel 1.

Variabel	Cronbach's Alpha	Jumlah Item	Keterangan
Akuntabilitas Keuangan Pemerintah (X1)	0,808	6	Reliabel
Efektivitas Alokasi Subsidi Tarif (X2)	0,811	6	Reliabel
Kualitas Pelayanan Transportasi (Y)	0,786	6	Reliabel

Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas

4.2 Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas melalui grafik histogram dan normal probability plot menunjukkan residual model terdistribusi mendekati normal, di mana titik-titik data menyebar mengikuti garis diagonal. Uji multikolinieritas menunjukkan nilai Tolerance sebesar 0,636 dan nilai VIF sebesar 1,573 untuk kedua variabel independen, yang berada dalam batas aman (Tolerance > 0,10 dan VIF < 10), sehingga tidak terjadi gejala multikolinieritas. Uji autokorelasi dengan metode Durbin-Watson menghasilkan nilai DW sebesar 2,184 yang berada di antara nilai dU (1,7303) dan 4-dU (2,2697), sehingga model dinyatakan bebas dari autokorelasi. Uji heteroskedastisitas dengan metode Glejser menunjukkan nilai signifikansi X1 sebesar 0,738 dan X2 sebesar 0,306, keduanya lebih besar dari 0,05, sehingga model dinyatakan bebas dari gejala heteroskedastisitas.

4.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	8,262	1,754	-	4,710	0,000
Akuntabilitas Keuangan Pemerintah (X1)	0,282	0,086	0,323	3,268	0,001
Efektivitas Alokasi Subsidi Tarif (X2)	0,294	0,097	0,300	3,033	0,003

Tabel 2. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Berdasarkan Tabel 2, diperoleh persamaan regresi linear berganda: Y = 8,262 + 0,282X1 + 0,294X2 + e. Nilai konstanta sebesar 8,262 menunjukkan bahwa jika Akuntabilitas Keuangan Pemerintah dan Efektivitas Alokasi Subsidi Tarif bernilai nol, maka Kualitas Pelayanan Transportasi Umum Massal berada pada nilai 8,262. Koefisien regresi X1 sebesar 0,282 dan X2 sebesar 0,294 menunjukkan bahwa peningkatan pada masing-masing variabel independen tersebut akan meningkatkan kualitas pelayanan secara positif, dengan asumsi variabel lain konstan.

4.4 Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Akuntabilitas Keuangan Pemerintah (X1) memiliki nilai t hitung sebesar 3,268 dengan signifikansi 0,001 (< 0,05), sehingga H1 diterima. Variabel Efektivitas Alokasi Subsidi Tarif (X2) memiliki nilai t hitung sebesar 3,033 dengan signifikansi 0,003 (< 0,05), sehingga H2 juga diterima. Dengan demikian, kedua variabel independen secara parsial terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Transportasi Umum Massal Bus TransJakarta.

4.5 Uji Hipotesis Simultan (Uji F) dan Koefisien Determinasi

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	248,193	2	124,096	25,037	0,000
Residual	550,167	111	4,956	-	-
Total	798,360	113	-	-	-

Tabel 3. Hasil Uji F (ANOVA)

Hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 25,037 dengan signifikansi 0,000 (< 0,05), sehingga H3 diterima. Hal ini membuktikan bahwa Akuntabilitas Keuangan Pemerintah dan Efektivitas Alokasi Subsidi Tarif secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Transportasi Umum Massal Bus TransJakarta. Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,311 menunjukkan bahwa kedua variabel independen tersebut secara bersama-sama mampu menjelaskan 31,1% variasi kualitas pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 68,9% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian, seperti kondisi infrastruktur jalan, kepadatan lalu lintas, dan kompetensi sumber daya manusia.

4.6 Pembahasan

Pengaruh positif Akuntabilitas Keuangan Pemerintah terhadap kualitas pelayanan sejalan dengan Agency Theory, yang menyatakan bahwa pemerintah sebagai agent memiliki kewajiban mempertanggungjawabkan pengelolaan dana publik kepada masyarakat sebagai principal. Transparansi anggaran, ketepatan pelaporan keuangan, dan efektivitas tindak lanjut audit memungkinkan dana subsidi digunakan sesuai kebutuhan operasional sehingga meningkatkan keandalan armada dan ketepatan waktu layanan.

Pengaruh positif Efektivitas Alokasi Subsidi Tarif mendukung Public Expenditure Theory, di mana pengeluaran pemerintah dalam bentuk subsidi bertujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui penyediaan layanan publik yang berkualitas. Subsidi yang tepat sasaran mendukung keberlangsungan operasional, menjaga keterjangkauan tarif, dan meningkatkan kualitas armada serta fasilitas halte, meskipun terjadi pemangkasan subsidi PSO sebesar Rp760 miliar pada tahun 2026.

Secara simultan, kedua variabel saling melengkapi dalam menciptakan pelayanan transportasi yang lebih berkualitas. Ketika pemerintah mampu mempertanggungjawabkan penggunaan

anggaran secara transparan serta menyalurkan subsidi secara tepat sasaran, pengelola TransJakarta memiliki sumber daya yang memadai untuk meningkatkan kualitas layanan pada seluruh dimensi SERVQUAL. Temuan ini memperkuat argumen bahwa tata kelola keuangan yang baik dan kebijakan pengeluaran pemerintah yang efektif merupakan faktor penting dalam mempertahankan kualitas pelayanan publik di tengah keterbatasan anggaran.

5.Kesimpulan

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa: (1) Akuntabilitas Keuangan Pemerintah berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Transportasi Umum Massal Bus TransJakarta (sig. = 0,001); (2) Efektivitas Alokasi Subsidi Tarif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan tersebut (sig. = 0,003); (3) kedua variabel secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan (F hitung = 25,037; sig. = 0,000) dengan kontribusi sebesar 31,1%; dan (4) model regresi telah memenuhi seluruh uji asumsi klasik sehingga layak digunakan sebagai alat prediksi. Secara keseluruhan, meskipun terjadi pemangkasan subsidi PSO sebesar Rp760 miliar pada tahun 2026, peningkatan akuntabilitas keuangan pemerintah serta pengelolaan subsidi yang lebih efektif tetap dapat menjadi faktor pendukung utama dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan transportasi umum massal.

5.2 Saran

Bagi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, disarankan untuk meningkatkan transparansi pelaporan keuangan dan mempercepat tindak lanjut temuan audit BPK/BPKP. Bagi PT Transportasi Jakarta, disarankan mengoptimalkan pemanfaatan subsidi melalui perencanaan operasional yang efisien dan mengembangkan pendapatan non-tiket untuk mengurangi ketergantungan pada subsidi pemerintah. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan menambahkan variabel lain di luar model penelitian ini, mengingat R Square hanya sebesar 31,1%, serta memperluas cakupan sampel dan mempertimbangkan pendekatan mixed method.

DAFTAR PUSTAKA

1) Asian Development Bank (ADB). (2025). Kerangka pengukuran efektivitas alokasi subsidi tarif transportasi publik.
2) Badan Pusat Statistik (BPS). (2026). Statistik penumpang dan armada Transjakarta Januari–Februari 2026. Jakarta: BPS.
3) Eisenhardt, K. M. (1989). Agency theory: An assessment and review. Academy of Management Review, 14(1), 57–74.
4) Government Accountability Office (GAO). (2024). Kerangka dimensi akuntabilitas keuangan sektor publik.
5) Jensen, M. C., & Meckling, W. H. (1976). Theory of the firm: Managerial behavior, agency costs and ownership structure. Journal of Financial Economics, 3(4), 305–360.

ISSN : 3025-9495

6) Musgrave, R. A. (1959). The theory of public finance: A study in public economy. New York: McGraw-Hill.
7) 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.
8) Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2025 tentang Standar Pelayanan Minimal Angkutan Massal Berbasis Jalan.
9) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2010 tentang Standar Akuntansi Pemerintahan.
10) Purba, Y. O. (2021). Validitas penelitian: Derajat kebenaran kesimpulan berdasarkan metode, sampel, dan populasi penelitian.