

**PENGARUH AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI
TERHADAP KINERJA PELAYANAN PUBLIK
DI KANTOR SAMSAT JAKARTA BARAT**

SKRIPSI

Program Studi Akuntansi – Strata 1

**Nama : AISYAH DHIYAUL ILMI
NIM : 43211010232**



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MERCU BUANA

JAKARTA

2015

**PENGARUH AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI
TERHADAP KINERJA PELAYANAN PUBLIK
DI KANTOR SAMSAT JAKARTA BARAT**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
SARJANA EKONOMI
Program Studi Akuntansi - Strata 1**

Nama : AISYAH DHIYAUL ILMI

NIM : 43211010232



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2015

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aisyah Dhiyaul Ilmi

NIM : 43211010232

Program Studi : S1 Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 26 Januari 2015



(Aisyah Dhiyaul Ilmi)

NIM 43211010232

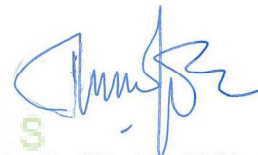
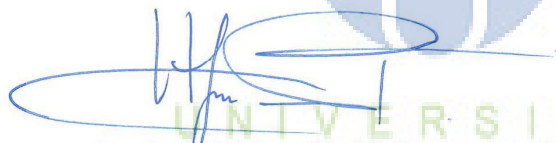
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Aisyah Dhiyaul Ilmi
NIM : 43211010232
Program Studi : S1 Akuntansi
Judul Skripsi : Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi terhadap
Kinerja Pelayanan Publik di Kantor SAMSAT
Jakarta Barat
Tanggal Lulus Ujian : 4 Februari 2015

Disahkan oleh,

Pembimbing,

Ketua Penguji,



Dr. Hadri Mulya, SE., M.Si.

Nurul Hidayah, SE., Ak., M.Si., CA.

Tanggal: 9 Feb 2015

Tanggal: 9/2/2015

Dekan,

Ketua Program Studi

S1 Akuntansi,



Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA.

Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA.

Tanggal: 12/2/2015

Tanggal: 12/2/2015

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan ke hadirat Allah SWT. Atas rahmat dan karunia yang telah diberikan kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Terhadap Kinerja Pelayanan Publik di Kantor SAMSAT Jakarta Barat”. Penyusunan skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan, dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Bapak Dr. Hadri Mulya, SE., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada peneliti. Serta pihak lain yang telah membantu, peneliti dengan ketulusan hati mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM. selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ibu Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak., MS., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

4. Bapak Dr. Hadri Mulya, SE., M.Si. sebagai dosen penguji skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada peneliti.
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi Akuntansi Universitas Mercu Buana.
6. Terima kasih kepada Kepala Kantor SAMSAT Jakarta Barat. Khususnya Ibu Tuti Nurhayati (Seksi Tata Usaha) beserta staf atas bantuan yang diberikan.
7. Terima kasih kepada Kepala Dinas Pelayanan Pajak Provinsi DKI Jakarta. Khususnya Bapak Andika (Seksi Riset/Penelitian) beserta staf atas bantuan yang diberikan.
8. Terima kasih kepada Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik serta Kepala Kantor Tata Pemerintahan Kota Administrasi Jakarta Barat. Khususnya Bapak Teno beserta staf atas bantuan yang diberikan.
9. Abi Wage Setia Budi dan ummiku Rika Martiana tercinta, serta kakak dan adikku, Kak Muhammad Wali Mursyid, Ainul Fikri dan Yasmin Al-Hakim. Terima kasih atas semua kasih sayang, kesabaran, perhatian, nasehat, motivasi, dukungan, dorongan, semangat dan do'a yang selalu menyertai peneliti.
10. Untuk teman-temanku Marina, Ega, Bella, Tya, Vidy, Astri, Ciendhy, Rima, Tetty, Ziah, Eva, Day, dll. Serta kawan para asdos Mbak Tri, Tesya, Anggi, Titik, Dyas, Desti, dan Decky. Juga para adik-adik asdosku dan semua pihak terima kasih atas bantuan, dukungan, semangat dan doanya.

11. Seluruh keluarga besar Akuntansi S1 angkatan 2011. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan, doa, dan dukungannya semoga kebaikan kalian dibalas oleh Allah SWT.

Peneliti menyadari dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kelemahan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman, maka dengan segala kerendahan hati peneliti mengharapkan saran dan kritik yang membangun guna penyempurnaan penulisan. Semoga penelitian ini dapat memberi manfaat dalam pengembangan pengetahuan baik bagi peneliti maupun bagi pihak lain yang berkepentingan.



Jakarta, 25 Januari 2015

UNIVERSITAS
Aisyah Dhiyaul Ilmi
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah Penelitian	4
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	4
1. Tujuan Penelitian	4
2. Kontribusi Penelitian	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka	6
1. Kajian Teori	6
a. Teori Institusional (<i>Institutional Theory</i>)	6
b. Teori Pelayanan Publik	8
c. Model <i>The New Public Service</i> (NPS)	10
d. Kinerja Pelayanan Publik	12

e. Akuntabilitas dan Transparansi	13
i) Akuntabilitas	13
ii) Transparansi	14
f. SAMSAT	15
i) Pengertian SAMSAT	15
ii) SAMSAT di Indonesia	15
2. Kajian Riset Terdahulu	16
B. Rerangka Pemikiran	18
C. Hipotesis	23
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian	26
B. Desain Penelitian	26
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	27
1. Akuntabilitas.....	29
a. Keadilan	29
b. Kepastian	29
c. <i>Feedback</i> dari masyarakat	30
2. Transparansi	30
d. Keterbukaan	30
e. Kemudahan	30
3. Kinerja Pelayanan Publik	31
f. Tingkat Profesionalisme Petugas	31

g. Sarana dan Fasilitas Pelayanan	31
D. Pengukuran Variabel	33
E. Populasi dan Sampel Penelitian	35
F. Teknik Pengumpulan Data	36
1. Data Primer	36
2. Data Sekunder	36
G. Metode Analisis	37
1. Uji Kualitas Instrumen	37
a. Uji Validitas.....	37
b. Uji Reliabilitas.....	37
2. Uji Asumsi Klasik	38
a. Uji Normalitas	38
b. Uji Linearitas	38
c. Uji Multikolonieritas	38
d. Uji Heteroskedastisitas	39
3. Uji Kesesuaian Model	39
a. Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2)	39
b. Uji Simultan (Uji F)	40
c. Uji Parsial (Uji t)	40
d. Analisis Regresi Linear Berganda	41

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum	42
------------------------	----

1. Sejarah Kantor SAMSAT Jakarta Barat	42
2. Tugas Pokok dan Fungsi Kantor SAMSAT Jakarta Barat	44
3. Struktur Organisasi Kantor SAMSAT	47
4. Sistem dan Mekanisme Pelayanan Kantor SAMSAT	50
B. Statistik Deskriptif	53
1. Karakteristik Responden	53
2. Karakteristik Distribusi Data/Analisis Deskriptif (min, max, mean, standar deviasi)	56
C. Uji Kualitas Instrumen Penelitian dan Asumsi Klasik	58
1. Uji Instrumen Penelitian	58
a. Uji Validitas	58
b. Uji Reliabilitas	60
2. Uji Asumsi Klasik	60
a. Uji Normalitas	60
b. Uji Linearitas	61
c. Uji Multikolonieritas	62
d. Uji Heteroskedastisitas	63
D. Uji Hipotesis	64
1. Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2)	65
2. Uji Simultan (Uji F)	66
3. Uji Parsial (Uji t)	67
4. Analisis Regresi Linier Berganda	69
E. Pembahasan	70

1. Pengaruh akuntabilitas terhadap kinerja pelayanan publik di Kantor SAMSAT Jakarta Barat	70
2. Pengaruh transparansi terhadap kinerja pelayanan publik di Kantor SAMSAT Jakarta Barat	72

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	75
B. Keterbatasan	76
C. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN	81
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	99



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Kajian Riset Terdahulu	17
Tabel 3.1	Operasionalisasi Variabel	32
Tabel 4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Usia	54
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	54
Tabel 4.4	Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	55
Tabel 4.5	Uji Statistik Deskriptif	56
Tabel 4.6	Uji Validitas Variabel Akuntabilitas, Transparansi dan Kinerja Pelayanan Publik	59
Tabel 4.7	Uji Reliabilitas	60
Tabel 4.8	Uji Normalitas	61
Tabel 4.9	Uji Linearitas	61
Tabel 4.10	Uji Multikolonieritas	63
Tabel 4.11	Uji Glejser	64
Tabel 4.12	Uji Koefisien Determinasi (Uji R^2)	65
Tabel 4.13	Uji Simultan (Uji F)	66
Tabel 4.14	Uji Parsial (Uji t)	67

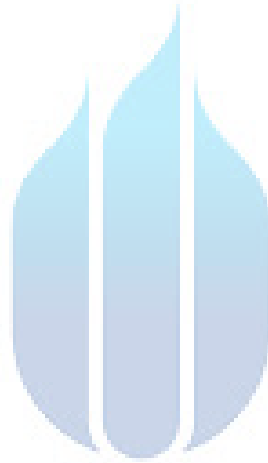
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Skema Rerangka Penelitian	23
Gambar 4.1	Struktur Organisasi SAMSAT	49
Gambar 4.2	<i>Scatterplots</i>	64



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Surat Riset
Lampiran II	Kuesioner Penelitian
Lampiran III	Rekapitulasi Hasil Kuesioner
Lampiran IV	Hasil <i>Output</i> SPSS



UNIVERSITAS
MERCU BUANA