

**PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI DAN PENGAWASAN
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI SAMSAT SIDOARJO**



Oleh :

Nur Afifah

NPM : 18.1.01.11325

Program Studi : Akuntansi

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2022

**PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI DAN PENGAWASAN
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI SAMSAT SIDOARJO**



Oleh :

Nur Afifah

NPM : 18.1.01.11325

Program Studi : Akuntansi
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2022

**PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI DAN PENGAWASAN
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI SAMSAT SIDOARJO**

Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Program Studi : Akuntansi

Konsentrasi : Akuntansi Sektor Publik dan Perpajakan



Diajukan Oleh:

Nur Afifah

Npm : 18.1.01.11325

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)

SURABAYA

2022

**PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI DAN PENGAWASAN
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI SAMSAT SIDOARJO**

Dipersiapkan dan Disusun oleh:

Nur Afifah

Npm : 1810111325

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal 21 Maret 2022

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. David Efendi, S.E., M.Si.

Anggota : 1. Dr. Lilis Ardini, S.E., M.Si., Ak., CA.

2. Astri Fitria, S.E., M.Si., Ak., CA.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima


Oleh:

Dosen Pembimbing



Astri Fitria, S.E., M.Si., Ak., CA.

Ketua Program Studi SI Akuntansi



Dr. Wahidahwati, SE., M.Si., Ak., CA.

Ketua STIESIA



Dr. Nur Fadjrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Nur Afifah

N.P.M: 18.1.01.11325

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI DAN PENGAWASAN TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DISAMSAT SIDOARJO

Diajukan untuk diuji pada tanggal 21 Maret 2021, adalah hasil karya saya .

Dengan ini saya mentayakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagai tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima

Surabaya, 21 Maret 2021

Yang membuat pernyataan,



Nur Afifah

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Nur Afifah
NPM : 1810111325
Program Studi : S1 Akuntansi
Tempat/Tanggal Lahir : Sidoarjo, 07 Desember 2000
Agama : Islam
Jumlah Saudara Anak ke : 1/2
Alamat Rumah : Ental Sewu RT 12 RW 03 Buduran Sidoarjo
Status : Belum Menikah

B. Orang Tua

Nama : Sulton
Alamat Rumah/Telepon : Ental Sewu RT 12 RW 03 Buduran Sidoarjo
Alamat Kantor/telepon : -
Pekerjaan/Jabatan : Swasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di MI Darul Hikmah Tahun 2012
2. Tamat SLTP di MTs Negeri 1 Sidoarjo Tahun 2015
3. Tamat SLTA di SMA Negeri 1 Gedangan Tahun 2018
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA Surabaya	Jl. Menur Pumpungan No 30 Surabaya	I-VII	2018-2022	

Dibuat dengan Sebenarnya

Nur Afifah

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulisan dapat menyelesaikan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya dengan judul “ Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi dan Pengawasan Terhadap pelayanan Publik di Samsat Sidoarjo”

Penulisan Skripsi ini saya sampaikan terimakasih kepada pihak yang tidak terlepas dari bantuan dalam penulisan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa dalam penelitian ini tidak berhasil tanpa bantuan yang terlibat didalamnya, Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA. Selaku Ketua Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Ibu Astri Fitria, S.E., M.Si., Ak., CA. Selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan untuk meluangkan waktu untuk penulisan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Dr. Lilis Ardini, S.E., M.Si., Ak., CA. Selaku Dosen Wali SA3 yang telah memberikan arahan selama masa perkuliahan.
5. Bapak dan Ibu Dosen yang telah mangajarkan ilmu yang bermanfaat selama saya kuliah di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

6. Seluruh Staff Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya yang telah membantu selama saya kuliah di (STIESIA).
7. Kedua Orang Tua saya terimakasih telah memberikan dukungan serta do'a sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman terbaik saya, Rani Alifi terimakasih yang telah membantu dalam pemahaman materi dalam perkuliahan dan dalam penulisan skripsi ini sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Terimakasih kepada Prayoga Pangestu yang sudah membantu, menemani, mendengarkan keluh kesah dalam mengerjakan skripsi ini.
10. Terimakasih Kepada Dwi Ayu Fitriani, Dwi Bintoro, Ainul Suryo yang telah memberikan dukungan serta do'a
11. Terimakasih Kepada Tesselonika, Pratama Kartika yang telah memberikan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Terimakasih Kepada Nur Ikhsan Baharudin yang telah membantu dalam pemahaman penulisan skripsi
13. Kakak Tingkat saya yang telah membantu saya dalam mengelolah data dengan baik sehingga dapat menyusun skripsi ini.
14. Teman-teman satu bimbingan saya Wildan yang sudah memberikan semangat untuk bimbingan sehingga skripsi ini bisa selesai tepat waktu
15. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih banyak membantu dan memberikan dukungan dan do'a dalam penulisan skripsi ini.

Penulis skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya, Oleh karena itu kritik dan

saran yang dapat membangun dari semua pihak untuk memperbaiki dalam penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Surabaya 21 Maret 2021



Nur Afifah

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI.....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN.....	v
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
ABSTRAK.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB 1 : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Ruang Lingkup Peneleitian.....	5
BAB 2 : TINJAUAN TEORI DAN PERUMUSAN HIPOTESIS.....	6
2.1 Tinjauan Teoritis.....	6
2.1.1 Akuntabilitas.....	6
2.1.2 Transparansi.....	9
2.1.3 Pengawasan.....	11
2.1.4 Pelayanan Publik Di Samsat Sidoarjo.....	14
2.2 Penelitian Terdahulu.....	17
2.3 Rerangka Konseptual.....	19

2.4 Pengembangan Hipotesis.....	19
2.4.1 Pengaruh Akuntabilitas terhadap Pelayanan Publik di Samsat Sidoarjo.	19
2.4.2 Pengaruh Transparansi terhadap Pelayanan Publik Di Samsat Sidoarjo.	20
2.4.3 Pengaruh Pengawasan terhadap Pelayanan Publik Di Samsat Sidoarjo..	21
BAB 3 : METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Jenis penelitian dan Gambaran Dari Populasi.....	23
3.2 Teknik pengambilan Sampel	24
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.4 Variabel Dan Definisi Operasional Variabel.....	26
3.4.1 Variabel Penelitian.....	26
3.4.2 Definisi Operasional.....	26
3.5 Teknik Analisis Data.....	28
3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	29
3.5.2 Uji Kualitas Instrumen.....	29
3.5.3 Uji Validitas dan Uji Realiabilitas.....	29
3.5.4 Uji Asumsi Klasik.....	30
3.5.5 Analisis Regresi Linear Berganda.....	31
3.5.6 Uji Kelayakan Model (Uji F).....	32
3.5.7 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	33
3.5.8 Uji Hipotesis (Uji t).....	33
BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1 Hasil Penelitian	35
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	35
4.1.2 Analisis Deskriptif Hasil Penelitian.....	35
4.1.3 Hasil Analisis Statistik Deskriptif Karakteristik Responden.....	37
4.1.4 Analisis Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	39
4.1.5 Uji Kualitas Data.....	44

4.1.6 Uji Asumsi Klasik.....	47
4.1.7 Analisis Regresi Linier Berganda.....	52
4.1.7 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	53
4.1.8 Uji Kelayakan Model (Uji F).....	54
4.1.9 Uji Hipotesis (Uji t).....	55
4.2 Pembahasan.....	57
4.2.1 Pengaruh Akuntabilitas terhadap pelayanan publik.....	57
4.2.2 Pengaruh Transparansi terhadap pelayanan publik.....	58
4.2.3 Pengaruh Pengawasan terhadap pelayanan publik.....	59
BAB 5 : PENUTUP	61
5.1 Simpulan.....	61
5.2 Keterbatasan.....	61
5.3 Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....	64
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	66

DAFTAR TABEL

1. Data Skala Likert.....	25
2. Pengumpulan Data.....	36
3. Jenis Kelamin Responden.....	37
4. Pendidikan Responden.....	38
5. Jabatan Responden.....	38
6. Umur Responden.....	39
7. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Akuntabilitas.....	40
8. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Transparansi.....	41
9. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Pengawasan.....	42
10. Hasil Analisis Deskriptif Variabel Pelayanan Publik.....	43
11. Hasil Uji Validitas Akuntabilitas.....	44
12. Hasil Uji Validitas Transparansi.....	45
13. Hasil Uji Validitas Pengawasan.....	45
14. Hasil Uji Validitas Pelayanan Publik.....	46
15. Hasil Uji Reliabilitas Variabel.....	47
16. Hasil Uji <i>Kolmogrov Smirnov</i>	48
17. Hasil Uji Multikolinearitas.....	50
18. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	52
19. Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	53
20. Hasil Uji F.....	54
21. Hasil Uji t.....	56

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR

1. Rerangka Konseptual.....19
2. Grafik Uji Normalitas Data.....49
3. Grafik Uji Heteroskedastisitas.....51



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Kuesioner Penelitian.....	66
2. Data Responden dan Rekapitulasi Jawaban Responden	71
3. Hasil Output Pengelolah Data Menggunakan SPSS (Uji Deskriptif)	91
4. Hasil Output Pengelolahan Data Menggunakan SPSS(Uji Asumsi Klasik) ..	98
5. Hasil Output Pengelolahan Data Menggunakan SPSS (Uji Hipotesis).....	99
6. Surat Pengantar Dosen Pembimbing.....	101
7. Surat Konsultasi Bimbingan Skripsi	102
8. Surat Ijin Riset dari STIESIA.....	103
9. Surat ijin Riset dari Bakesbangpol	104
10. Surat ijin Riset dari Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur	105
11. Berita Acara Bimbingan Penulisan Skripsi.....	106
12. Sertifikat Seminar hasil Penelitian	107
13. Surat Keterangan Bebas Plagiasi.....	108
14. Surat Hasil Plagiasi.....	109

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh akuntabilitas, transparansi dan pengawasan terhadap pelayanan publik di Samsat Sidoarjo.

Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode survey dan pengumpulan data menggunakan teknik kuesioner, Metode pemilihan sampel menggunakan metode *purposive sampling* adalah pemilihan sampel yang berdasarkan kriteria-kriteria yang telah ditentukan. Sampel yang digunakan sebanyak 94 responden yang didapat dari Samsat Sidoarjo. Metode analisis ini yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa akuntabilitas, transparansi dan pengawasan berpengaruh positif terhadap pelayanan publik di Samsat Sidoarjo dengan adanya pertanggungjawaban pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan secara efektif.

Kata Kunci : Akuntabilitas, Transparansi, Pengawasan, Pelayanan publik



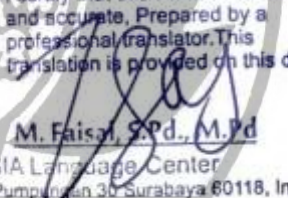
ABSTRACT

This research aimed to find out the effect of accountability, transparency and supervise on the public service at Samsat Sidoarjo.

This research was quantitative with survey method conducted at Samsat Sidoarjo. The data collection of this research was questionnaire technique. Meanwhile, the research sample selection method used purposive sampling. The purposive sampling method was a sample selection method based on the determined criteria. The research sample used 94 respondents taken from Samsat Sidoarjo. The analysis technique of this research used accountability, transparency, and supervise on the public service at Samsat Sidoarjo it tested by descriptive test, classic assumption test, and hypothesis test. Moreover, the research analysis method used multiple linear regressions analysis.

The research result showed that (1) accountability had positive effect on the public service at Samsat Sidoarjo, (2) transparency had positive effect on the public service at Samsat Sidoarjo, and (3) supervision had positive effect on the public service at Samsat Sidoarjo. With the responsibility, the implementation of public service was conducted effectively.

Keywords: *Accountability, Transparency, Supervision, Public Service*

I certify that this translation is true and accurate. Prepared by a professional translator. This translation is provided on this day 10/02/2022

M. Faisal, S.Pd., M.Pd
STIESIA Language Center
Menur Pumpungan 30 Surabaya 60118, Indonesia