

**PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI DAN
PENGAWASAN TERHADAP KINERJA PELAYANAN PUBLIK**



Oleh :
FANDY HERMAWAN
NPM : 19.1.01.11889

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2022

**PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI DAN
PENGAWASAN TERHADAP KINERJA PELAYANAN PUBLIK**



Oleh :
FANDY HERMAWAN
NPM : 19.1.01.11889

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA (STIESIA)
SURABAYA
2022

**PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI DAN
PENGAWASAN TERHADAP KINERJA PELAYANAN PUBLIK**

**Skripsi diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi**

Program Studi : S1 Akuntansi

Kosentrasi : Akuntansi Sektor Publik dan Perpajakan



Oleh :

FANDY HERMAWAN

NPM: 19.1.01.11889

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

STIESIA SURABAYA

2022

**PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI
DAN PENGAWASAN TERHADAP KINERJA
PELAYANAN PUBLIK**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

FANDY HERMAWAN

NPM: 19.1.01.11889

Telah dipertahankan di depan
Tim Penguji pada 1 April 2023

Susunan Tim Penguji :

Ketua : Dr. Nur Handayani, S.E., M.Si., Ak., CA.

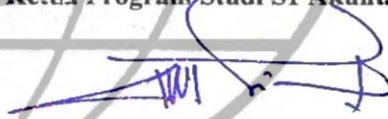
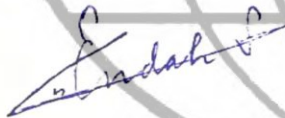
**Anggota : 1. Dra. Endah Sulistyowati, M.S.A., Ak., CA.
2. Mia Ika Rahmawati, S.E., M.Com., Ak., CA.**

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima

Oleh :

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi S1-Akuntansi



Dra. Endah Sulistyowati, M.S.A., Ak., CA. Dr. Wahidahwati, S.E., 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 : **Fandi Hermawan**

NPM : **19.1.01.11889**

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH AKUNTABILITAS, TRANSPARANSI DAN PENGAWASAN TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Dan dimajukan untuk diuji pada tanggal 1 April 2023, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang asay ambil denan 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 yang saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulisan aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut diatas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi saya yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya 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, 1 April 2023
Yang membuat pernyataan



Fandi Hermawan

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Fandy Hermawan
NPM : 1910111889
Program Studi : S1 - Akuntansi
Tempat/Tanggal Lahir : Surabaya / 13 October 2000
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak Ke : 2 / 2
Alamat Rumah : Jl. Kedurus Dukuh III / 59 Surabaya
Status : Belum Menikah
Email : fandy10.fh@gmail.com
No. Telpn : 081234252323

B. ORANG TUA

Nama : Suharning
Alamat Rumah : Jl. Kedurus Dukuh III / 59 Surabaya
Alamat Kerja/Telepon : Jalan Mastrip
Pekerjaan : Swasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SDN Kedurus III/430 Surabaya Tahun 2013
2. Tamat SMP Siti Aminah Surabaya Tahun 2016
3. Tamat SMA Muhammadiyah 4 Surabaya Tahun 2019
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Jl. Menur Pumpungan No. 30 Surabaya	I – VII	2019 - 2022	-

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji syukur kehadirat ALLAH S.W.T Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya serta dukungan dan do'a dari kedua orang tua saya yaitu Ibu Suharning dan Ayah Sunarman Vera sebagai penyemangat yang telah memberikan semangat, dukungan moral, materi dan doa yang tiada henti untuk memberikan rasa semangat kepada saya selama pengerjaan skripsi ini sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**PENGARUH AKUNTANBILITAS, TRANPARANSI DAN PENGAWASAN TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**”.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi S1 dengan jurusan Akuntansi pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya. terselesaikannya skripsi ini tidak luput dari bimbingan, dukungan, dan bantuan orang – orang yang ada disamping saya dan sangat berharga bagi saya, maka dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih saya 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 S1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.

3. Ibu Dra. Endah Sulistyowati, M.S.A., Ak., CA. Selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan penuh kesabaran dalam memberikan bimbingan, arahan, serta nasihat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Bapak dan Ibu Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama menjalankan studi sehingga dapat dipergunakan sebagai dasar pertimbangan penyusunan skripsi.
5. Kepada kedua orang tua saya yaitu Ibu Suharninig dan Ayah Sunarman Vera terima kasih banyak atas dukungan dan rasa semangat yang telah diberikan selama ini.
6. Kepada sahabat dan teman dekat saya yaitu I Made Yobel, Farhan, Asryl, Dimas Aldi, Sahrul, M. Syahrul, Shafira Mae, Anggraeni Dwi, Dea Rachma, Raihani Alvina, Ravika Berliana, Erick Ferdiansyah, Ryan Rizky, Ferdi Ardiansah, M. Arip, Arief Bazargan, dan lain - lain yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu terima aksih banyak atas saran, masukan dan semangat selama penulisan skripsi ini.
7. Kepada Kakak saya Ferdian Adi Pratama dan Mirna Puspitasari terima kasih banyak atas bimbingan, ilmu, masukan, dan saran yang sudah diberikan kepada saya selama saya mengerjakan skripsi.
8. Kepada teman – teman satu seperjuangan kelas SAX – 2 angkatan 2019 terima kasih banyak atas bantuan, ilmu, dan masukan yang telah diberikan kepada saya.

9. Teman – teman satu seperjuangan skripsi terima aksih atas bantuan, saran, dan masukan yang telah diberikan kepada saya, sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah membantu saya dalam pengerjaan skripsi ini, terima kasih banyak atas ilmu yang telah diberikan kepada saya selama ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini belum sepenuhnya sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran demi mengupayakan kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap, skripsi ini dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dan manfaat bagi semua pihak yang membacanya sebagai sumber informasi bagi mereka.

Semoga Allah S.W.T memberikan pahala dan barokah kepada pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan doa kepada penulis. Akhir kata saya sampaikan mohon maaf atas terjadinya kesalahan dan sesuatu hal yang kurang berkenaan, serta saya sampaikan Terima Kasih atas perhatiannya.

Surabaya, 01 April 2023

Penulis

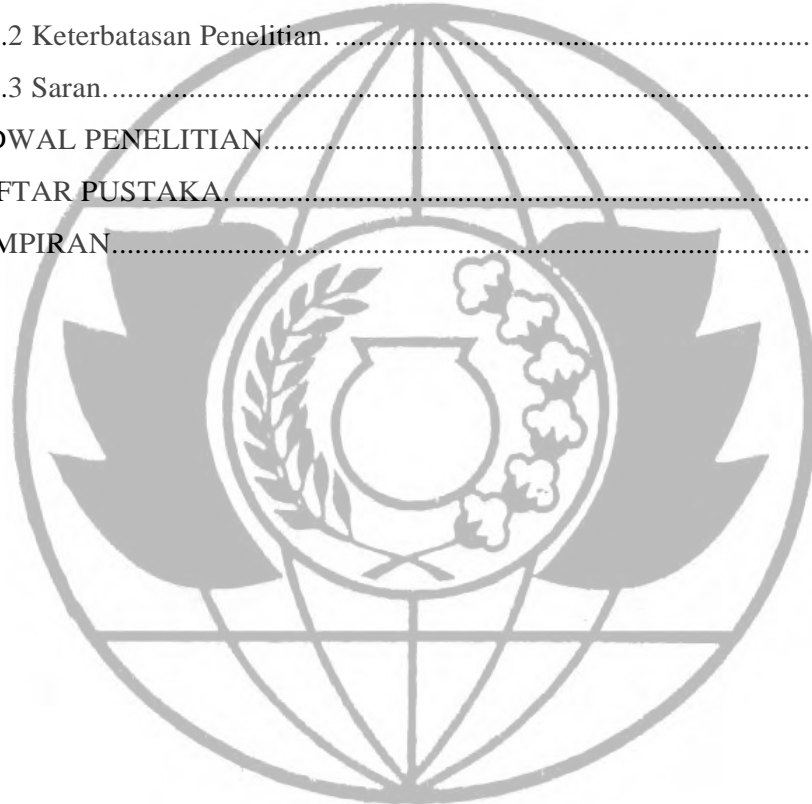
(Fandy Hermawan)

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
1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Bagi Pemerintahan.....	5
1.4.2 Bagi Akademis.....	6
1.4.3 Bagi Peneliti.....	6
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
2. TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	7
2.1 Tinjauan Teoritis.....	7
2.1.1 Akuntabilitas.....	7
2.1.2 Transparansi.....	9
2.1.3 Pengawasan.....	12
2.1.4 Pelayanan Publik.....	12
2.2 Penelitian Terdahulu.....	16
2.3 Rerangka Pemikiran.....	18

2.4	Pengembangan Hipotesis.....	18
2.4.1	Pengaruh Akuntabilitas pelayanan publik samsat Surabaya.....	18
2.4.2	Pengaruh Transparansi pelayanan publik samsat Surabaya.	19
2.4.3	Pengaruh Pengawasan pelayanan publik samsat Surabaya.....	20
3.	METODE PENELITIAN.....	22
3.1	Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi Penelitian.....	22
3.1.1	Jenis Penelitian.....	22
3.1.2	Gambaran Populasi Penelitian	22
3.2	Teknik pengambilan Sampel.....	23
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.4	Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	25
3.4.1	Variabel Penelitian.....	25
3.4.2	Definisi Operasional.....	26
3.5	Teknik Analisis Data.....	29
3.5.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	30
3.5.2	Uji Validitas dan Uji Reabilitas.....	30
3.5.3	Uji Asumsi Klasik.....	31
3.5.4	Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	33
3.5.5	Uji Kelayakan Model (Uji F).....	34
3.5.6	Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	34
3.5.7	Uji Hipotesis (Uji t).....	35
4.	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
4.1	Hasil Penelitian.....	36
4.1.1	Gambaran Umum dan Objek Penelitian.....	36
4.1.2	Analisis Deskriptif Hasil Penelitian.....	37
4.1.3	Analisis Deskriptif Karakteristik Responden.....	37
4.1.4	Analisis Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	40
4.1.5	Uji Kualitas Data.....	41
4.1.6	Uji Asumsi Klasik.....	45
4.1.7	Analisis Linier Berganda.....	52

4.1.8 Uji Determinasi (R^2).....	53
4.1.9 Uji Kelayakan Model (Uji F).....	54
4.1.10 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
5. PENUTUP.....	61
5.1 Simpulan.....	61
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	62
5.3 Saran.....	62
JADWAL PENELITIAN.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....	64
LAMPIRAN.....	67



Daftar Tabel

Tabel	Hal
1. Jenis Kelamin Responden.....	38
2. Pendidikan Responden.....	38
3. Pekerjaan Responden.....	39
4. Usia Responden.....	40
5. Hasil Uji Analisis Deskriptif.....	41
6. Hasil Uji Validitas Akuntabilitas.....	42
7. Hasil Uji Validitas Transparansi.....	42
8. Hasil Uji Validitas Pengawasan.....	43
9. Hasil Uji Validitas Pelayanan Publik.....	44
10. Hasil Uji Reliabilitas Variabel.....	45
11. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov Sebelum Outlier.....	48
12. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov Smirnov Setelah Outlier.....	49
13. Hasil Uji Multikolinieritas.....	50
14. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	52
15. Uji Determinasi (R^2).....	54
16. Hasil Uji Kelayakan Model (F).....	55
17. Hasil Uji Hipotesis (t).....	56

Daftar Gambar

Gambar	Hal
1. Rerangka Pemikiran.....	18
2. Hasil Uji Normalitas <i>P-Plot</i> Sebelum Outlier.....	46
3. Hasil Uji Normalitas <i>P-Plot</i> Setelah Outlier.....	47
4. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	51



Daftar Lampiran

Lampiran	Hal
1. Kuisioner Penelitian.	67
2. Data Responden dan Rekapitulasi Jawaban responden.	73
3. Jenis Kelamin Responden.	84
4. Pendidikan Responden.	85
5. Pekerjaan Responden.	85
6. Usia Responden.	86
7. Hasil Output Pengelolaan Data Menggunakan SPSS.	86
8. Hasil Pengelolaan Uji Validitas.	86
9. Hasil Uji Reliabilitas.	88
10. Hasil Output Pengelolaan Data Sebelum Outlier.	89
11. Hasil Output Pengelolaan Data Setelah Outlier.	92
12. Surat Pengantar Dosen pembimbing.	95
13. Surat Konsultasi Bimbingan Skripsi.	96
14. Surat ijin Riset STIESIA.	97
15. Surat Ijin Riset Dari Bangkesbangpol.	98
16. Surat Ijin Riset Dari Bapenda Jatim.	99
17. Berita Acara Bimbingan Penulisan Skripsi.	100
18. Sertifikat Seminar Hasil penelitian.	101
19. Surat Keterangan Bebas Plagiasi.	102
20. Surat Hasil Plagiasi.	103