

**PENGARUH AKUNTABILITAS, EFEKTIVITAS KERJA DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PUBLIK  
DESA BANJARBENDO DIMODERASI TRANSPARANSI**



**Oleh:**

**LAURENT PATRICIA CHANDRA**

**NPM: 20.1.01.65478**

**Program Studi: Akuntansi**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

**(STIESIA) SURABAYA**

**2024**

**PENGARUH AKUNTANBILITAS, EFEKTIVITASKERJA DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PUBLIK  
DESA BANJARBENDO DIMODERASI TRANSPARANSI**



**Oleh:**

**LAURENT PATRICIA CHANDRA**

**NPM: 20.1.01.65478**

**Program Studi: Akuntansi**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

**(STIESIA) SURABAYA**

**2024**

**PENGARUH AKUNTABILITAS, EFEKTIVITAS KERJA DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PUBLIK  
DESA BANJAR BENDO DIMODERASI TRANSPARANSI**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh**

**Gelar Sarjana Ekonomi**

**Program Studi: Akuntansi**

**Konsentrasi: Akuntansi Publik**

**Diajukan Oleh:**

**LAURENT PATRICIA CHANDRA**

**NPM: 20.1.01.65478**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA**

**(STIESIA) SURABAYA**

**2024**

**PENGARUH AKUNTABILITAS, EFEKTIVITAS KERJA DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PUBLIK  
DESA BANJARBENDO DIMODERASI TRANSPARANSI**

**Dipersiapkan dan disusun oleh :  
LAURENT PATRICIA CHANDRA  
NPM: 20.1.01.65478**

**Telah dipertahankan di depan  
Tim Penguji pada 16 Maret 2024**

**Susunan Tim Penguji :**

**Ketua : Dr. David Efendi, S.E., M.Si.  
Anggota : 1. Dr. Maswar Patuh Priyadi, M.M., Ak., CA.  
2. Dra. Lailatul Amanah, M.Si., Ak., CA.**

**Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima  
Oleh :**

**Dosen Pembimbing**

**Ketua Program Studi S1 Akuntansi**

**Dr. David Efendi, S.E., M.Si.**

**Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA.**

**Ketua STIESIA**



**Prof. Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si., Ak., CA.**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **LAURENT PATRICIA CHANDRA**

N.P.M. : **20.1.01.65478**

Menyatakan bahwa skripsi

Dengan judul:

**PENGARUH AKUNTABILITAS, EFEKTIVITAS KERJA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PUBLIK DESA BANJARBENDO DIMODERASI TRANSPARANSI**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 16 Maret 2024 adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat 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 aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, 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, 16 Maret 2024

Yang membuat pernyataan



**Laurent Patricia Chandra**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. MAHASISWA

Nama : LAURENT PATRICIA CHANDRA  
NPM : 20.1.01.65478  
Program Studi : S1 Akuntansi  
Tempat/Tanggal Lahir : Sidoarjo, 16 Mei 2002  
Agama : Islam  
Jumlah Saudara/Anak ke : 3 (tiga) / 2 (dua)  
Alamat Rumah : Graha Kuncara N – 28, Sidoarjo  
Status : Belum Menikah

### B. ORANG TUA

Nama : Tri Isnaini Hidayati  
Alamat Rumah/Telepon : Graha Kuncara N – 28, Sidoarjo  
Pekerjaan/Jabatan : Ibu Rumah Tangga

### C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SD Katolik Untung Suropati I Sidoarjo Tahun .....
2. Tamat SLTP di SMP Katolik Untung Suropati Tahun .....
3. Tamat SLTA di SMA Katolik Untung Suropati Tahun 2020
4. Pendidikan Tinggi (PT)

Nama PT	Tempat	Semester	Tahun	Keterangan
STIESIA	Jl Menur Pumpungan No 30 Surabaya	1-VII	2020	Mahasiswa

### D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan

Dibuat dengan sebenarnya

**Laurent Patricia Chandra**

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat TUHAN yang telah memberikan rahmat, taufiq serta hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH AKUNTANBILITAS, EFEKTIVITAS KERJA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PUBLIK DESA BANJARBENDO DIMODERASI TRANSPARANSI”** dengan baik. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan program Strata Satu (S1) Program Studi Akuntansi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah dibantu oleh beberapa pihak yang telah memberikan semangat, waktu, motivasi, saran, bimbingan, serta bantuan moril sebagai pendukung kesuksesan bagi penulis. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Nur Fadhrh Asyik, S.E., M.Si., AK., CA., selaku ketua Sekolah Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
2. Ibu Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., AK., CA., selaku ketua ketua program studi Program akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Bapak Dr. David Efendi, S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan begitu banyak waktu dan tenaganya dalam membimbing dan memberikan arahan dengan penuh kesabaran kepada saya dalam rangka penyusunan skripsi.
4. Ibu Prof. Dr. Fidiana S.E., M.S.A. selaku Dosen Wali yang telah banyak membantu dan memberikan pengarahan selama kegiatan perkuliahan.

5. Segenap Bapak dan Ibu dosen serta Karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya yang telah memberikan banyak ilmu, wawasan dan teladan yang berarti selama kegiatan perkuliahan berlangsung.
6. Seluruh Responden yang telah meluangkan waktu dan tenaganya dalam pengisian kuesioner.

Terimakasih untuk semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini terdapat kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu penulis meminta saran dan kritik yang membangun untuk dapat memotivasi dan memberikan pembelajaran penulis untuk terus menjadi lebih baik.

Surabaya, 11 Februari 2024

Penulis,

Laurent Patricia Chandra



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....	10
<b>BAB 2 TINJAUAN TEORITIS DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....</b>	<b>11</b>
2.1 Tinjauan Teoritis .....	11
2.1.1 Teori Agensi .....	11
2.1.2 Akuntabilitas.....	12
2.1.3 Efektivitas Kerja.....	16
2.1.4 Kualitas Pelayanan .....	18
2.1.5 Kepuasan Publik.....	19
2.1.6 Tranparansi.....	21

2.1.7 Penelitian Terdahulu.....	23
2.2 Rerangka Pemikiran .....	25
2.3 Pengembangan Hipotesis .....	25
2.2.1 Pengaruh Akuntabilitas Terhadap Kepuasan Publik.....	25
2.2.2 Pengaruh Efektivitas Kerja Terhadap Kepuasan Publik.....	27
2.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Publik.....	28
2.2.4 Transparansi Memoderasi Akuntabilitas Terhadap Kepuasan Publik.....	30
2.2.5 Transparansi Memoderasi Efektivitas Kerja Terhadap Kepuasan Publik.....	31
2.2.6 Transparansi Memoderasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Publik .....	32
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN.....</b>	<b>34</b>
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek) Penelitian .....	34
3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	34
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	35
3.4 Variabel dan Definisi Operasional Variabel .....	36
3.4.1 Variabel Bebas.....	36
3.4.2 Variabel Terikat .....	37
3.4.3 Variabel Moderasi .....	38
3.5 Teknik Analisa Data.....	39
3.5.1 Uji Validitas.....	39
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	39
3.5.3 Analisis Statistik Deskriptif.....	40
3.5.4 Uji Asumsi Klasik.....	40
3.5.5 Analisis Regresi Linier Berganda .....	42
3.5.6 Uji Hipotesis (Uji t).....	42
3.5.7 Uji F.....	43
3.5.8 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	43
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>45</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	45

4.1.1 Karakteristik Responden .....	45
4.1.2 Uji Validitas.....	47
4.1.3 Uji Reliabilitas.....	50
4.1.4 Statistik Deskriptif.....	50
4.1.5 Uji Asumsi Klasik.....	52
4.1.6 Uji F.....	54
4.1.7 Koefisien Determinasi .....	55
4.1.8 Analisis Regresi Linear Berganda .....	55
4.1.9 Analisis Regresi Moderasi.....	57
4.1.10 Uji T .....	60
4.2 Pembahasan.....	62
4.2.1 Pengaruh Akuntabilitas Terhadap Kepuasan Publik.....	62
4.2.2 Pengaruh Efektivitas Kerja Terhadap Kepuasan Publik.....	64
4.2.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Publik .....	65
4.2.4 Transparansi Memoderasi Akuntabilitas Terhadap Kepuasan Publik.....	66
4.2.5 Transparansi Memoderasi Efektivitas Kerja Terhadap Kepuasan Publik.....	68
4.2.6 Transparansi Memoderasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Publik .....	69
<b>BAB 5 PENUTUP .....</b>	<b>72</b>
5.1 Simpulan.....	72
5.2 Keterbatasan .....	73
5.3 Saran.....	73
<b>JADWAL PENELITIAN .....</b>	<b>75</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>76</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>79</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	45
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	46
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	47
5. Uji Validitas Variabel Akuntabilitas (X1).....	47
6. Uji Validitas Variabel Efektivitas Kerja (X2).....	48
7. Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan (X3).....	48
8. Uji Validitas Variabel Kepuasan Publik (Y).....	49
9. Uji Validitas Variabel Transparansi (Z).....	49
10. Uji Reliabilitas.....	50
11. Statistik Deskriptif.....	51
12. Uji Normalitas .....	53
13. Uji Multikolinearitas .....	53
14. Uji Heterokedastisitas.....	54
15. Uji F.....	55
16. Koefisien Determinasi .....	55
17. Uji Regresi Linear Berganda.....	56
18. Uji Regresi Moderasi 1 .....	58
19. Uji Regresi Moderasi 2.....	59
20. Uji Regresi Moderasi 3.....	59
21. Uji T.....	60

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Rerangka Pemikiran .....	25



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kuesioner.....	79
2. Tabulasi Data.....	86
3. Hasil Olah Data .....	102
4. Surat Pengantar Ke Dosen Pembimbing .....	125
5. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi.....	126
6. Surat Ijin Riset Dari Stiesia .....	127
7. Surat Keterangan Selesai Riset.....	128
8. Sertifikat Seminar Hasil Penelitian .....	129
9. Berita Acara .....	130
10. Surat Keterangan Bebas Plagiasi.....	131
11. Plagiasi .....	132

