KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Alhamdulilah segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala karunia dan ridhoNya, serta shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW. Atas Rahmat dan Ridhanya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penelitian ini. Penelitian ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam menempuh program studi Strata 1 pada program studi Akuntansi FE di Universitas Komputer Indonesia Bandung (UNIKOM). dimana judul yang diambil yaitu : **"PENGARUH AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENDAPATAN UPPD PROVINSI JAWA BARAT WILAYAH XII SUBANG".**

Penulis tidak bisa memungkiri bahwa dalam menyusun penelitian ini, penulis menemukan hambatan dan kesulitan, namun berkat Ony Widilestariningtyas, SE., M.Si selaku Dosen Wali Kelas Akuntansi-3 dan Dosen Pembimbing telah banyak meluangkan waktu guna membimbing, mengarahkan, dan memberikan petunjuk yang sangat berharga demi selesainya penyusunan penelitian ini, akhirnya diiringi dengan doa, semangat, dan ikhtiar penulis mampu melewatinya.

Dalam kesempatan ini pula penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak/Ibu :

1. Dr. Ir. Eddy Soeryanto Soegoto, M.Sc., selaku Rektor Universitas Komputer Indonesia.

2. Prof. Dr. Hj. Umi Narimawati, Dra., S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Komputer Indonesia dan selaku Penguji I.
3. Sri Dewi Anggadini, SE., M.Si., Ak. selaku Ketua Program Studi Fakultas Ekonomi.
4. Lilis Puspitawati, SE., M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Fakultas Ekonomi.
5. Siti Kurnia Rahayu, S.E,. M.Ak,. Ak selaku Penguji II.
6. H.Elan Sudahlan, SH., MH selaku Kepala Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Jawa Barat Wilayah XII Subang.
7. Ibunda dan Ayahanda serta keluarga tercinta yang selalu memberikan do'a dengan penuh kasih sayang, keikhlasan dan kesabaran serta pengorbanan yang tiada henti memberikan dorongan moril maupun materiil dan selalu memberi semangat penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Mukhtar A. Adam, SE., M.Si dan Erwin Anthony, SE., Ak., ST., M., M.Si., Ak selaku Dosen Khusus Konsentrasi Akuntansi Sektor Publik yang telah membekali penulis dengan pengetahuan.
9. Seluruh Staff Dosen Pengajar UNIKOM yang telah membekali penulis dengan pengetahuan.
10. Senny dan Dona Eliana Selaku Staff Kesekretariatan Program Studi Akuntansi.
11. Sahabat-sahabatku Rinda, Muthia, Rekha, Rani, atas dukungan serta memberikan semangat dalam penulisan skripsi ini.
12. Cici, Tiwi, dan Nadia ,revy teman seperjuanganku selama bimbingan.

13. Semua teman-teman kelas Akuntansi-1 2007 atas dukungan dan bantuannya.
14. Seluruh pihak yang telah membantu penyelesaian penelitian ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Semoga Allah SWT membalas jasa semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan penelitian ini. Penulis menyadari bahwa penyusunan penelitian ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis bersedia menerima segala kritik dan saran dari semua pihak untuk peningkatan mutu skripsi penyusunan penelitian ini.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menjadi pendorong untuk lebih maju serta semangat berbuat yang terbaik untuk diri sendiri dan orang lain.Terima kasih.

Wassalamua'laikum Wr. Wb.

Bandung, Juli 2011

Peneliti

MILLA QURRATUL AIN
NIM. 211.07.044

DAFTAR ISI

Hal

LEMBAR PENGESAHAN

PERNYATAAN KEASLIAN

MOTTO

ABSTRACT i

ABSTRAK ii

KATA PENGANTAR iii

DAFTAR ISI vi

DAFTAR GAMBAR xi

DAFTAR TABEL xii

DAFTAR LAMPIRAN xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian 1

1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah 11

1.2.1 Identifikasi Masalah 11

1.2.2 Rumusan Masalah 12

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian 12

1.3.1 Maksud Penelitian 12

1.3.2 Tujuan Peneliatan 12
1.4 Kegunaan Penelitian 13
1.4.1 Kegunaan Praktis 13
1.4.2 Kegunaan Akedemis 13
1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian 14

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka 16
2.1.1 Akuntabilitas 16
2.1.1.1 Akunatbilitas Pelayanan Publik 19
2.1.1.2 Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik 19
2.1.1.3 Akuntabilitas Biaya Pelayanan Publik 20
2.1.1.4 Akuntabilitas Produk Pelayanan Publik 21
2.1.1.5 Fungsi dan Jenis Akuntabilitas 22
2.1.1.6 Tipe-Tipe Akuntabilitas Publik 23
2.1.1.7 Dimensi Akuntabilitas 25
2.1.2 Transparansi 27
2.1.2.1 Transparansi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik 29
2.1.2.2 Karakteristik Transparansi 34
2.1.3 Kualitas Pelayanan Publik 35
2.1.3.1 Kualitas 35
2.1.3.2 Pelayanan Publik 37

2.1.3.2.1 Karakteristik Pelayanan Publik 40
2.1.3.2.2 Hakikat Pelayanan Publik 41
2.1.3.2.3 Prinsip Pelayanan Publik..... 42
2.1.3.2.4 Perbedaan Karakteristik antara penyedia Pelayanan publik oleh pemerintah dan Sektor swasta..... 44
2.1.3.2.5 Asas-asas Pelayanan Publik 46
2.1.3.2.6 Standar Pelayanan Publik..... 46
2.1.3.2.7 Indikator kualitas pelayanan publik 48
2.1.4 Keterkaitan Akuntabilitas dan Transparansi terhadap Kualitas pelayanan publik..... 49
2.1.4.1 Hubungan Akuntabilitas dan transparansi..... 49
2.1.4.2 Pengaruh Akuntabilitas terhadap kualitas Pelayanan publik 50
2.1.4.3 Pengaruh Transparansi terhadap kualitas Pelayanan publik 51
2.1.4.4 Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi terhadap Kualitas pelayanan publik..... 52
2.2 Kerangka Pemikiran 53
2.3 Hipotesis 59

BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian 60

3.2 Metode Penelitian 60
3.2.1 Desain Penelitian 62
3.2.2 Operasionalisasi Variabel 68
3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data 74
3.2.3.1 Sumber Data 74
3.2.3.2 Teknik Penentuan Data 75
3.2.4 Teknik Pengumpulan Data 77
3.2.4.1 Uji Validitas 78
3.2.4.2 Uji Reliabilitas 80
3.2.4.3 Uji MSI 82
3.2.4.4 Hasil uji validitas dan reliabilitas 84
3.2.5 Rancangan Analisis dan Pengujian Hipotesis 85
3.2.5.1 Rancangan Analisis 85
3.2.5.2 Pengujian Hipotesis 94

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Jawa Barat Wilayah XII Subang 99
4.1.1 Sejarah Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Jawa Barat Wilayah XII Subang 99
4.1.2 Struktur Organisasi Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Jawa Barat Wilayah XII Subang 104
4.1.3 *Job Description* 106

4.1.4 Aktivitas Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Jawa Barat Wilayah XII Subang 110
4.2 Karakteristik Responden 111
4.3 Hasil Analisis Deskriptif 115
4.3.1 Analisis Deskriptif Akuntabilitas 115
4.3.2 Analisis Deskriptif Transparansi 122
4.3.3 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan Publik 128
4.4 Hasil Analisis Verifikatif 142
4.4.1 Keterkaitan Hubungan Akuntabilitas dan Transparansi Pada Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Jawa Barat Wilayah XII Subang 146
4.4.2 Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi terhadap Kualitas pelayanan publik secara parasial dan simultan Pada Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Jawa Barat Wilayah XII Subang 148

BAB V KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan 163
5.2 Saran 165

DAFTAR PUSTAKA 167
KUESIONER 169
LAMPIRAN-LAMPIRAN LAIN 182
DAFTAR RIWAYAT HIDUP 208

DAFTAR GAMBAR

No.Gambar	Judul Gambar	Hal
2.1	Bagan Kerangka Pemikiran.....	59
3.1	Paradigma Penelitian.....	67
3.2	Diagram Jalur Paradigma Penelitian.....	89
3.3	Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipotesis.....	97
4.1	Struktur Organisasi UPPD Provinsi Wilayah XII Subang.....	105
4.2	Diagram Jalur Paradigma Penelitian.....	146
4.3	Diagram Hubungan anatara Akuntabilitas dan Transparansi.....	149
4.4	Grafik Daerah Penerimaan dan Penolakan H_o Pada Uji Hubungan Akuntabilitas dan Transparansi.....	151
4.5	Diagram koefisien jalur pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi terhadap kualitas pelayanan Publik.....	155
4.6	Daerah penerimaan dan penolakan H_0 pada Uji Pengaruh akuntabilitas terhadap kualitas pelayanan publik.....	158
4.7	Daerah penerimaan dan penolakan H_0 pada Uji Pengaruh transparansi terhadap kualitas pelayanan publik.....	160
4.8	Daerah penerimaan dan penolakan H_0 pada Uji simultan Pengaruh akuntabilitas dan transparansi terhadap kualitas pelayanan publik	162

DAFTAR TABEL

No.Tabel	Judul Tabel	Hal
1.1	Pelaksanaan Penelitian	15
2.1	Perbedaan Dengan Penelitian sebelumnya	56
3.1	Desain Penelitian	67
3.2	Operasionalisasi Variabel Penelitian	71
3.3	Scoring Untuk Jawaban Koesioner	74
3.4	Standar Penilaian Untuk Validitas	79
3.5	Standar Penilaian Untuk Reliabiltas	82
3.6	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	84
3.7	Kriteria Skor Jawaban Responden Berdasarkan Persentase Skor Aktual	88
3.8	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi	93
4.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	112
4.2	Profil Responden Berdasarkan Usia	113
4.3	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	114
4.4	Profil Responden Berdasarkan Lamanya Bekerja	115
4.5	Rekapitulasi Skor Jawaban Responden Mengenai Akuntabilitas	116

4.6 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Penghindaran Penyalahgunaan Jabatan..... 116
4.7 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Kepatuhan Terhadap hukum dan peraturan 117
4.8 Tanggapan Responden Terhadap Indikator adanya pelayanan publik yang responsif dan patuh terhadap prosedur yang telah ditetapkan 119
4.9 Tanggapan Responden Terhadap Indikator adanya pencapaian Tujuan program yang telah ditetapkan 120
4.10 Tanggapan Responden Terhadap Indikator adanya pencapaian alternatif program dengan hasil yang optimal dan biaya yang minimal 122
4.11 Tanggapan Responden Terhadap Indikator mempertanggungjawabkan kebijakan yang telah diambil..... 124
4.12 Rekapitulasi skor jawaban responden mengenai Transparansi 125
4.13 Tanggapan responden terhadap pemberian arus informasi Secara jelas dan akurat 125
4.14 Tanggapan Responden Terhadap Indikator keterbukaan Informasi publik bersifat terbuka dan dapat diakses oleh Setiap pengguna informasi publik..... 127
4.15 Tanggapan Responden Terhadap Indikator adanya pengungkapan Kepada publik (stakeholders) atas aktivitas dan kinerja finansial 129

4.16 Rekapitulasi skor jawaban responden mengenai kualitas pelayanan publik 131
4.17 Tanggapan Responden Terhadap indikator *Tangibles* 132
4.18 Tanggapan Responden Terhadap indikator *Realiability* 133
4.19 Tanggapan Responden Terhadap indikator *Responsiveness* 134
4.20 Tanggapan responden Terhadap indikator *Competance* 136
4.21 Tanggapan Responden Terhadap Indikator *Courtesy* 138
4.22 Tanggapan Responden Terhadap indikator *Credibility* 139
4.23 Tanggapan Responden Terhadap indikator *Security*..... 140
4.24 Tanggapan Responden Terhadap Indikator *Communication* 141
4.25 Tanggapan responden terhadap indikator *Acces* 142
4.26 Tanggapan responden terhadap indikator *Understanding The customer* 144
4.27 Korelasi antar variabel penelitian.....148
4.28 Koefisien jalur akuntabilitas dan transparansi terhadap Kualitas pelayanan publik 154
4.29 Koefisien determinasi akuntabilitas dan transparansi terhadap Kualitas pelayanan publik 155
4.30 Koefisien jalur akuntabilitas dan transparansi terhadap kualitas pelayanan publik 158
4.31 Anova untuk uji pengaruh akuntabilitas dan transparansi Terhadap kualitas pelayanan publik.....161

DAFTAR LAMPIRAN

No.Lampiran	Judul Lampiran	Hal
1	Surat Permohonan Penelitian	182
2	Surat izin penelitian dari Kesbang	183
3	Surat Pemberitahuan Penelitian dari Dinas Pendapatan	184
4	Kegiatan bimbingan dan konsultasi	185
5	Dafar hadir seminar Usulan Penelitian	187
6	Berita acara bimbingan skripsi	188
7	Tabulasi data variabel Akuntabilitas	189
8	Tabulasi data variabel Transparansi	190
9	Tabulasi data variabel Kualitas pelayanan publik	191
10	MSI	192
11	Validitas	196
12	Reliabilitas	199
13	Tabulasi Perhitungan manual	201
14	Perhitungan Manual	202
15	Analisis Jalur	203