BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Jawa Barat Wilayah XII Subang

4.1.1 Sejarah Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Jawa Barat Wilayah XII Subang

Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Barat secara historis diawali dengan unit kerja yang bertugas untuk melakukan pengurusan Perpajakan dan Pendapatan Daerah, sebelum tahun 1971 ditangani oleh Biro Pendapatan dan Perpajakan yang berada dalam lingkungan bidang Administrasi Bidang Keuangan.

Berdasarkan SK Gubernur Provinsi Jawa Barat Nomor 219/PO/V/OM/SK/71 tanggan 25 September 1971 dibentuk Jawatan Perpajakan dan Pendapatan Provinsi Jawa Barat. Jawatan ini secara efektif dimulai Tahun Anggaran 1972/1973, dengan dikeluarkannnya Surat Keputusan Gubernur tersebut, untuk pertama kalinya pengurusan Perpajakan dan Pendapatan Daerah ditangani secara terpisah dari lingkungan Keuangan.

Dengan dikeluarkannya Undang - Undang Nomor. 5 Tahun 1974 tentang Pokok - Pokok Pemerintahan di Daerah, Nomenklatur Jawatan Perpajakan dan Pendapatan Provinsi Daerah Tingkat I Jawa Barat, diganti menjadi Dinas Perpajakan dan Pendapatan Provinsi Daerah Tingkat I Jawa Barat.

Sejak Tahun 1970 kantor Dinas Perpajakan dan Pendapatan Provinsi Daerah Tingkat I Jawa Barat bertempat di Jln. Ir. H. Juanda 37 Bandung. Tahun 1984 Kantor Dinas Pendapatan Provinsi Daerah Tingkat I Jawa Barat pindah ke Gedung Baru yang berlokasi di Jln. Soekarno Hatta no. 528 Bandung.

Sejak dibentuknya Dinas Pendapatan Provinsi Daerah Tingkat I Jawa Barat, berdasarkan Peraturan Daerah Nomor : 7/DP040/1978 Tanggal 30 Agustus 1978 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pendapatan Provinsi Daerah Tingkat I Jawa Barat, mendapat pengesahan Menteri Dalam Negeri dengan Surat Keputusan No. : Pem.10/69/40.655 tanggal 16 Oktober 1979, nomenklatur Dinas Perpajakan dan Pendapatan Provinsi Daerah Tingkat I Jawa Barat tidak digunakan lagi.

Pembentukan Dinas Pendapatan Daerah berpedoman pada Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 363 Tahun 1977 Tanggal 4 November 1977 tentang pedoman Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah serta Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri No. KUPD 7/7/39126 Tanggal 31 Maret 1978 Tentang Susunan Organisasi Tata Kerja Dinas Pendapatan Provinsi Daerah Tingkat I Jawa Barat didasarkan pada Peraturan Daerah Nomor 7/PD-010/1978 Tanggal 30 Agustus yang kemudian diubah untuk pertama kali dengan Peraturan Daerah Nomor I Tahun 1990 tanggal 24 Januari 1990.

Berdasarkan Undang- Undang Nomor : 11 Tahun 1950, tentang Pembentukan Provinsi Daerah Tingkat I Jawa Barat (Berita Negara tanggal 4 Juli 1950), wilayah kerja Pemerintah Provinsi Daerah Tingkat I Jawa Barat, meliputi wilayah Banten,

wilayah II Banten, wilayah III Cirebon, wilayah IV Purwakarta, dan wilayah IV Priangan. Perkembangan selanjutnya sejak ditetapkan Undang- Undang Nomor : 23 Tahun 2000, tentang Pembentukan Provinsi Banten, maka wilayah kerja Pembantu Gubernur Banten terpisah dari Pemerintah Provinsi Jawa Barat. Begitu pula Cabang Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten/Kota yang berlokasi di wilayah Banten menjadi Cabang Dinas Pendapatan Provinsi Banten

Dengan diberlakukannya Undang- Undang Nomor 22 tahun1999 tentang Pemerintahan Daerah dan diikuti dengan Peraturan Pemerintah Nomor : 84 tahun 2000 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah (Lembaga Negara tahun 2000 nomor 165), maka Struktur Organiasi dan Tata Kerja (SOTK) Dinas/ Badan/ Lembaga di lingkungan Pemerintahan Provinsi Jawa Barat telah diubah berdasar kepada Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat no. 21 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Jawa Barat.

Selanjutnya dalam melaksanakan Tugas Pokok dan Fungsinya, Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Barat sesuai dengan Struktur Organisasi dan Tata Kerja (SOTK) yang baru, dibantu oleh Sekretariat, Bidang Perencanaan dan Pengembangan, Bidang Pajak, Bidang Non Pajak dan Bidang Pengendalian dan Pembinaan. Sedangkan dalam pelaksanaan tugas di lapangan, operasionalnya dilaksanakan oleh 31 (tiga puluh satu) Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Provinsi yang tersebar di Kabupaten/Kota se- Jawa Barat.

UPP Lingkungan Dinas di Jawa Barat Terdiri dari :

1. UPP Wilayah Pelayanan I (Depok)

2. UPP Wilayah Pelayanan II (Cibinong)

3. UPP Wilayah Pelayanan III (Bogor)

4. UPP Wilayah Pelayanan IV (Sukabumi)

5. UPP Wilayah Pelayanan V (Cibadak)

6. UPP Wilayah Pelayanan VI (Pelabuhan Ratu)

7. UPP Wilayah Pelayanan VII (Cianjur)

8. UPP Wilayah Pelayanan VIII (Bekasi)

9. UPP Wilayah Pelayanan IX (Cikarang)

10. UPP Wilayah Pelayanan X (Karawang)

11. UPP Wilayah Pelayanan XI (Purwakata)

12. UPP Wilayah Pelayanan XII (Subang)

13. UPP Wilayah Pelayanan XIII (Cirebon)

14. UPP Wilayah Pelayanan XIV (Sumber)

15. UPP Wilayah Pelayanan XV (Ciledug)

16. UPP Wilayah Pelayanan XVI (Indramayu)

17. UPP Wilayah Pelayanan XVII (Haurgeulis)

18. UPP Wilayah Pelayanan XVIII (Kuningan)

19. UPP Wilayah Pelayanan XIX (Majalengka)

20. UPP Wilayah Pelayanan XX (Bandung Barat)

21. UPP Wilayah Pelayanan XXI (Bandung Tengah)

22. UPP Wilayah Pelayanan XXII (Bandung Timur)

23. UPP Wilayah Pelayanan XXIII (Padalarang)

24. UPP Wilayah Pelayanan XXIV (Rancaekek)

25. UPP Wilayah Pelayanan XXV (Sumedang)

26. UPP Wilayah Pelayanan XXVI (Garut)

27. UPP Wilayah Pelayanan XXVII (Tasikmalaya)

28. UPP Wilayah Pelayanan XXVIII (Sukaraja)

29. UPP Wilayah Pelayanan XXIX (Ciamis)

30. UPP Wilayah Pelayanan XXX (Pangandaran)

31. UPP Wilayah Pelayanan XXXI (Cimahi)

Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Jawa Barat Wilayah XII Subang yang berkedudukan di Jl. Ks. Tubun No. 19 Subang yang di pimpin oleh seorang Kepala Cabang H.Elan Sudahlan,SH,MM, merupakan salah satu pelaksanaan tugas di lapangan wilayah Provinsi jawa Barat berdasarkan Undang- Undang Nomor 22 tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah dan diikuti dengan Peraturan Pemerintah Nomor : 84 tahun 2000 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah (Lembaga Negara tahun 2000 nomor 165), maka Struktur Organiasi dan Tata Kerja (SOTK) Dinas/ Badan/ Lembaga di lingkungan Pemerintahan Provinsi Jawa Barat telah diubah berdasar kepada Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat no. 21 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Jawa Barat.

Adapun visi dan misi Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Barat adalah sebagai berikut :

1) Visi Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Barat.

Sebagai pengelola pendapatan asli daerah (PAD) yang amanah dengan berorientasi kepada kepuasan pelayanan publik.

2) Misi Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Barat.

a. Meningkatkan penerimaan pendapatan Daerah
b. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat
c. Menjalin jejaring kerja *(networking)* dan koordinasi secara sinergis dibidang pendapatan asli daerah (PAD).

4.1.2 Struktur Organisasi Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Jawa Barat Wilayah XII Subang

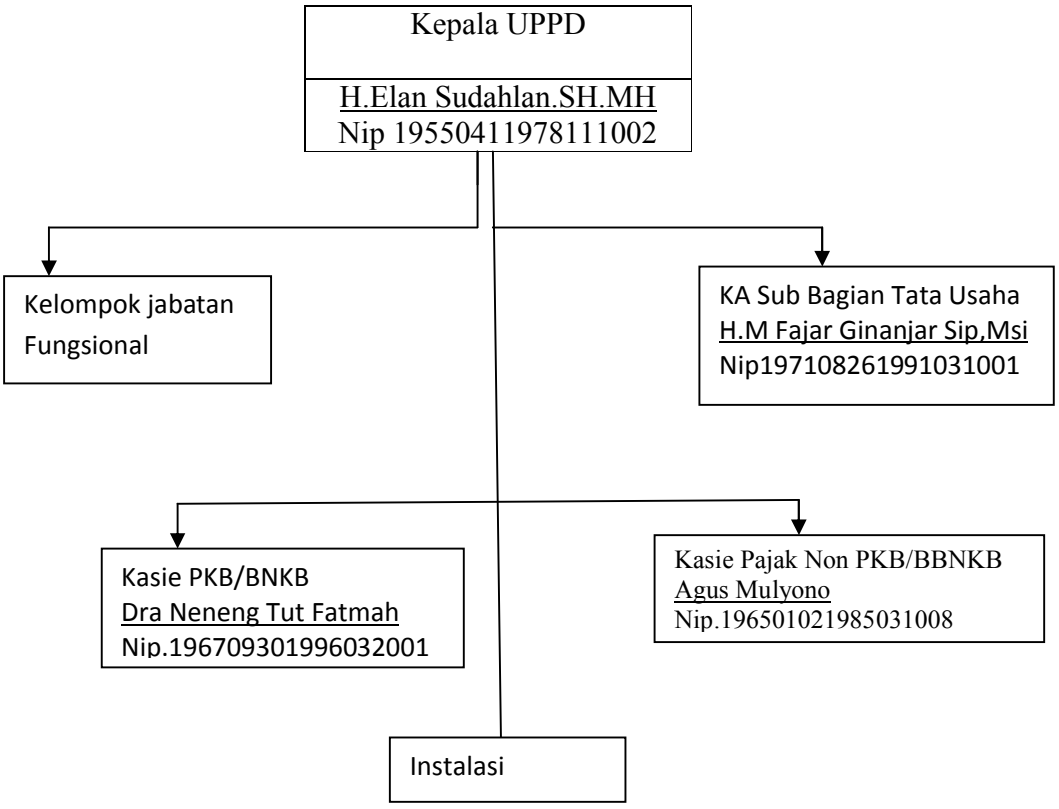
Struktur organisasi yang baik adalah struktur organisasi yang didalamnya menggambarkan tugas dan wewenang yang harus dijalankan sesuai dengan posisinya dalam suatu organisasi tersebut. Dengan kata lain, dalam struktur organisasi yang baik tidak akan terjadi penyerobotan wewenang dan pelemparan tanggung jawab oleh dan kepada orang atau bagian lain.

Struktur organisasi diperlukan untuk membantu mengarahkan usaha dalam organisasi sehingga usaha tersebut dapat dikoordinasikan dan sejalan dengan tujuan yang ingin dicapai. Dari struktur organisasi yang ada dapat diketahui kewajiban dan tanggung jawab tiap orang, sehingga akan jelas bagi mereka dalam menjalankan

kewajibannya tersebut. Struktur organisasi yang baik akan mempermudah pula kontrol intern bagi perusahaan.

Adapun struktur organisasi UPPD Provinsi Jawa Barat wilayah XII Subang berdasarkan Perda Provinsi Jawa Barat Nomor 5 thn 2002 :

Bagan Struktur Organisasi
Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah XII Subang



Gambar 4.1
Struktur Organisasi UPPD Provinsi Wilayah XII Subang

Sumber : Perda Provinsi Jawa Barat Nomor 5 thn 2002

4.1.3 Job Description

Kepala UPP

Kepala UPP mempunyai tugas pokok memimpin, mengkoordinasikan dan mengendalikan pelasanaan kegiatan pelayanan pendapatan daerah.

1. Dalam melaksanakan tugas pokok, kepala UPP mempunyai fungsi :
   a. Pelaksanaan teknis operasional di bidang pendapatan daerah
   b. Penyelenggaraan pelayanan umum di bidang pendapatan daerah
2. Rincian tugas Kepala UPP adalah sebagai berikut :

a. Memimpin, mengatur, mengendalikan seluruh pelaksanaan kegiatan UPP
b. Menetapkan rencana kerja operasional tahunan sesuai dengan kebijakan teknis operasional dinas.
c. Memberikan saran, pertimbangan dan atau informasi kepada kepala dinas sebagai bahan kebijakan;
d. Menyelenggarakan pengaturan pelayanan umum bidang PKB/BBNKB pajak non PKB/BBNKB dan Non Pajak serta pendapatan lain yang menjadi kewenangan Propinsi.
e. Melaksanakan koordinasi dengan instansi terkait;
f. Menyelenggarakan evaluasi dan pelaporan kegiatan UPP

Sub bagian Tata Usaha

1. Subbagian tata usaha mempunyai tugas pokok melaksanakan penyusunan rencana kerja, pengelolaan administrasi kepegawaian, keuangan, perlengkapan, umum dan pelaporan.

2. Dalam melaksanakan tugas pokok, Subbagian tata usaha mempunyai fungsi :
    a. Pelaksanaan penyusunan rencana kerja UPP;
    b. Pelaksanaan pengelolaan administrasi kepegawaian, keuangan, perlengkapan dan umum.
3. Rincian tugas Subbagian Tata Usaha adalah sebagai berikut :
    a. Melaksanakan kegiatan dalam bidang ketatausahaan
    b. Menyiapkan dan menyusun rencana anggaran;
    c. Melaksanakan pengelolaan di bidang kepegawaian, keuangan, perlengkapan, dan umum di lingkungan UPP;
    d. Memberikan saran atau pertimbangan kepada kepala UPP mengenai hal-hal berkaitan dengan pelaksanaan tugas-tugas kedinasan;
    e. Mengumpulkan dan mengolah bahan/laporan dibidang administrasi serta mengajukan pemecahan masalah dan pertimbangannya kepada Kepala UPP untuk dijadikan bahan pertimbangan lebih lanjut;
    f. Melaksanakan pengurusan rumah tanggas UPP
    g. Melaksanakan koordinasi dengan instalasi terkait

Seksi PKB/BBNKB

1. Seksi PKB/BBNKB mempunyai tugas pokok melaksanakan pelaksanaan di bidang pungutan PKB/BBNKB.
2. Dalam melaksanakan tugas pokok, Seksi PKB/BBNKB mempunyai fungsi:

a. Pelaksanaan pelayanan di bidang pungutan PKB/BBNKB melalui proses pemungutan yang didasarkan pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
b. Pelaksanaan kordinasi tugas pelayanan dibidang pungutan PKB/BBNKB;
c. Pengendalian tugas pelayanan di bidang pungutan PKB/BBNKB.

3. Rincian tugas Seksi PKB/BBNKB adalah sebagai berikut :
   a. Melaksanakan administrasi pendaftaran dan pendataan, penelitian, perhitungan dan penetapan, penagihan pembayaran dan penyetoran di bidang pungutan PKB/BBNKB;
   b. Melaksanakan pelayanan terhadap permohonan keberatan yang diajukan oleh para wajib pajak mengenai besarnya PKB/BBNKB dan tata cara pelunasan pembayaran PKB/BBNKB;
   c. Menyusun rumusan guna penyelesaian lebih lanjut terhadap tunggakan PKB/BBNKB dan atas keberatan yang diajukan oleh para wajib bayar sebagaimana yang dimaksud huruf b;
   d. Melaksanakan koordinasi dengan instansi terkait;
   e. Melaksanakan evaluasi dan laporan.

Seksi Pajak Non PKB/BBNKB

1. Seksi pajak Non PKB/BBNKB mempunyai tugas pokok melaksanakan pelayanan pajak Non PKB/BBNKB.

2. Dalam melaksanakan tugas pokok, Seksi pajak Non PKB/BBNKB mempunyai fungsi:
    a. Pelaksanaan pelayanan di bidang Pajak Non PKB/BBNKB melalui proses pemungutan yang didasarkan pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku
    b. Pengkoordinasian pelaksanaan tugas pelayanan di bidang Pajak Non PKB/BBNKB
    c. Pengendalian tugas pelayanan di bidang Pajak Non PKB/BBNKB.
    d. Pelaporan seluruh kegiatan dalam pelaksanaan tugas pelayanan di bidang Pajak Non PKB/BBNKB.
3. Rincian tugas Seksi Pajak Non PKB/BBNKB
    a. Melaksanakan administrasi pendaftaran dan pendataan, penelitian perhitungan dan penetapan, penagihan, pembayaran dan penyetoran di bidang pungutan Pajak Non PKB/BBNKB.
    b. Melaksanakan pelayanan terhadap permohonan keberatan yang diajukan oleh para wajib pajak mengenai besarnya pajak dan tata cara pelunasan pembayaran Pajak Non PKB/BBNKB.
    c. Menyusun rumusan guna pelaksanaan penyelesaian lebih lanjut terhadap tunggakan Pajak Non PKB/BBNKB dan atas keberatan yang diajukan oleh para wajib pajak Non PKB/BBNKB
    d. Melaksanakan kordinasi dengan instalasi terkait
    e. Melaksanakan evaluasi dan pelaporan

Instalasi

1. Instalasi mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian kegiatan operasional UPP di bidang pelayanan pendapatan daerah di wilayah kerja atau wilayah pelayanan tertentu.

   Untuk menyelenggarakan tugas pokok, adapun fungsi instalasi adalah:

   a. Pelaksanaan penyusunan rencana kerja instalasi
   b. Pelaksanaan administrasi pendaftaran dan pendataan, penelitian perhitungan dan penetapan, pengalihan, pembayaran dan penyetoran di bidang pungutan Pajak PKB/BBNKB.Pajak Non PKB/BBNKB dan Non Pajak;
   c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan instalasi.

Kelompok Jabatan

1. Rincian tugas Kelompok Jabatan Fungsional ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
2. Setiap Kelompok Jabatan fungsional dikordinasikan oleh seorang tenaga fungsional profesional yang ditunjuk di antara tenaga fungsional yang berada dilingkungan UPP dan Kepala UPP.

4.1.4 Aktivitas Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Barat Wilayah XII Subang.

Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Wilayah XII Subang merupakan salah satu dinas pendapatan daerah yang mengatur dan mengelola Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang digunakan untuk membiayai pengeluaran atau pembangunan Provinsi

Jawa Barat. Adapun pajak daerah yang dikelola dan dipungut oleh UPPD Provinsi Wilayah XII Subang adalah sebagai berikut:

1.Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan kendaraan di atas air.

2. Pemungutan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) dan kendaraan di atas air.

3. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor

5. Pajak pengambilan dan pemanfaatan air bawah tanah dan air permukaan

1. Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor.
2. Pemungutan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.
3. Pemungutan Pajak Air Bawah Tanah Dan Permukaan.
4. Pemungutan Retribusi Pemakaian Tanah Provinsi.

4.2 Karakteristik Responden

Data responden dikumpulkan oleh penulis dari penelitian ini adalah sebanyak 35 responden. Untuk variabel X_1, X_2, dan Y kuesioner diberikan kepada objek yaitu Pegawai Dinas Pendapatan UUPD Provinsi Jawa Barat Wilayah XII Subang . Data mengenai karakteristik responden sebagai berikut :

1) Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.1
Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

NO	Jenis Kelamin	Jumlah responden	persentase%
1	Laki-laki	21	60%
2	Perempuan	14	40%
Jumlah		35	100 %

Sumber Data : primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berjenis kelamin laki-laki berjumlah 21 orang atau sebesar 60% dan responden yang berjenis kelamin perempuan berjumlah 14 orang atau sebesar 40%. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah laki-laki. Hal ini disebabkan kuisioner yang dibagikan kepada Pegawai Dinas Pendapatan UUPD Provinsi Jawa Barat Wilayah XII Subang lebih banyak responden laki-laki, dan pada kenyataanya Pegawai Dinas Pendapatan UUPD Provinsi Jawa Barat Wilayah XII Subang laki-laki lebih banyak daripada perempuan karena pria di anggap lebih mampu menjalankan tugas di lapangan dibandingkan di jalankan oleh wanita .

2) Profil Responden Berdasarkan Usia

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut ini

Tabel 4.2
Profil Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah responden	persentase%
1	20 – 25 Tahun	4	11.4
2	26 – 30 Tahun	5	14.3
3	31 – 35 Tahun	7	20.0
4	36 – 40 Tahun	13	37.1
5	> 40 Tahun	6	17.1
Jumlah		35	100.0

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan Tabel 4.2 dapat diketahui bahwa responden yang berusia dibawah 20-25 tahun berjumlah 4 orang atau sebesar 11,4%,kemudian usia 31-35 berjumlah 7 orang atau sebesar 20%, Usia 26-30 berjumlah 5 orang atau sebesar 14,3%, Usia 36-40 berjumlah 13 orang atau sebesar 37,1% dan usia >40 tahun berjumlah 6 orang atau sebesar 17,1%, jadi dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berusia 36-40 tahun. Hal ini disebabkan kuisioner yang dibagikan kepada Pegawai Dinas Pendapatan UUPD Provinsi Jawa Barat Wilayah XII Subang lebih banyak berumur 36-40 tahun karena pada usia 36-40 tahun merupakan usia produktif dan merupakan masa-masa semangat bekerja.

3). Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.3
Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan	Jumlah responden	persentase%
1	S2	4	11,4
2	S1	17	48,6
3	D3	12	34,3
4	SMA	2	5,7
Jumlah		35	100.0

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2011

Tabel di atas menggambarkan Pendidikan. Berdasarkan tabel 4.3 tersebut terdapat responden dengan pendidikan terkahir Strata 2 (S2) sebanyak 4 orang atau sebesar 11,4%, dan pendidikan terakahir Strata 1 (S1) sebanyak 17 orang atau sebanyak 48,6%, kemudian pendidikan terakhir Diploma 3 (D3) sebanyak 12 orang atau sebesar 34,3%, dan pendidikan terakhir SMA sebanyak 2 orang atau sebesar 5,7% .Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir S1 karena tuntutan terhadap pendidikan dan pengetahuan yang lebih luas semakin meningkat seiring dengan tututanan meningkatkan kualitas dan kinerja instansi .

4). Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan Lama Bekerja dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.4
Profil Responden Berdasarkan Lama Bekerja

No	Lama Bekerja	Jumlah responden	Persentase %
1	< 1 Tahun	2	5.7
2	1 – 3 Tahun	3	8.6
3	3 – 5 Tahun	5	14.3
4	> 5 Tahun	25	71.4
Jumlah		35	100.0

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2011

Tabel di atas menggambarkan Lama bekerja. Berdasarkan tabel 4.4 tersebut dapat dilihat bahwa sebanyak 2 orang (5,7%) menyatakan < 1 tahun, 3 orang (8,6%) menyatakan 1 – 3 tahun, 5 orang (14,3%) menyatakan 3 – 5 tahun dan 25 orang (71,4%) menyatakan > 5 tahun. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden pada penelitian ini adalah > 5 tahun karena di anggap lebih berpengalaman dan di anggap mampu menjalankan tugas sebagai penyedia pelayanan.

4.3 Analisis Deskriptif

4.3.1 Analisis Akuntabilitas

Pada bagian ini akan diuraikan data tanggapan 35 orang petugas Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Wilayah XII Subang. Untuk mendapatkan gambaran

penerapan akuntabilitas secara menyeluruh, dilakukan rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden atas ketiga indikator pada tabel berikut **:**

Tabel 4.5
Rekapitulasi Skor Jawaban Responden Mengenai Akuntabilitas

No	Dimensi	Skor Aktual	Skor Ideal	%	Kategori
1.	Akuntabilitas Hukum dan kejujuran	357	525	68%	Cukup baik
2.	Akuntabilitas proses	125	175	71,43%	baik
3.	Akuntabilitas program	370	525	70,48%	Baik
4.	Akuntabilitas kebijakan	128	175	73,14%	Baik
	Total	917	1400	65,5%	Cukup Baik

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2011

Indikator Akuntabilitas diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

1. Akunatabilitas Hukum dan Kejujuran

Akuntabilitas kejujuran diukur menggunakan indikator Penghindaran penyalahgunaan jabatan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.6
Distribusi jawaban responden mengenai indikator penghindaran penyalahgunaan jabatan

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
1	Petugas melayani penyelesaian pembayaran pajak PKB jika :	F	0	1	4	14	16	150
		%	0	2,86	11,43	40	45,71	100%
Total		F	3	17	11	2	2	150
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 85,71%								

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.6 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori persentase skor tanggapan responden terhadap skor ideal mengunakan rumus sebagai berikut:

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{150}{1x5x35} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{150}{175} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = 85.71\%$$

Persentase total skor tanggapan responden atas indikator tersebut sebesar 85,71%, bila merujuk pada tabel 4.6 termasuk dalam kategori baik. Hasil tanggapan responden atas indikator tersebut terbanyak (85,71%) berdasarkan jumlah skor jawaban responden hal ini dapat di simpulkan bahwa petugas dalam memenuhi keinginan masyarkat untuk memberikan jalan cepat tetapi prosedur tidak lengkap adalah merupakan permasalahan personal petugas jadi tidak semua petugas mengalami permasalah tersebut.

Akuntabilitas hukum diukur menggunakan indikator kepatuhan terhadap hukum dan peraturan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.7
Distribusi jawaban responden mengenai Kepatuhan terhadap hukum dan peraturan

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
2	Petugas dalam melaksanakan prosedur yang telah ditetapkan mengalami tingkat kesulitan dalam hal kelengkapan	F	5	17	9	2	2	84
		%	14,29	48,57	25,72	5,71	5,71	100%

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
	dokumen							
3	Pelanggaran terhadap prosedur yang telah di tetapkan :	F	0	5	13	11	6	123
		%	0	14,28	37,14	31,43	17,14	100%
	Total		5	22	22	13	8	207
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 59,14%								

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.7 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori persentase skor tanggapan responden terhadap skor ideal mengunakan rumus sebagai berikut

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{207}{2x5x35} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{207}{350} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = 59{,}14\%$$

No .2

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{84}{5x35} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{84}{175} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = 48\%$$

No.3

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{123}{5x35} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{123}{175} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = 70{,}28\%$$

Persentase total skor tanggapan responden atas indikator tersebut sebesar 59,14%, bila merujuk pada tabel 4.7 termasuk dalam kategori cukup baik. Hasil tanggapan responden atas indikator tersebut terbanyak (59,14%) hal ini dapat di asumsikan bahwa masih terdapat petugas mengalami kesulitan dalam hal memproses

kelengkapan dokumen hal ini di sebabkan karena masih ada masyarakat menginginkan proses pelayanan segera di laksanakan dengan cepat tetapi prosedur belum lengkap. Berdasarkan pertanyaan No.2 menunjukkan bahwa skor jawaban responden 48% hal ini menunjukkan bahwa Petugas dalam melaksanakan prosedur yang telah ditetapkan mengalami tingkat kesulitan dalam hal kelengkapan dokumen yang dinilai Sulit. Berdasarkan pertanyaan No.3 skoring sebesar 70,28% menunjukkan bahwa sebagian responden menjawab tidak pernah terdapat pelanggaran terhadap prosedur yang telah di tetapkan.

2. Akuntabilitas Proses

Akuntabilitas proses diukur menggunakan indikator Adanya pelayanan publik yang responsif dan patuh terhada prosedur yang telah di tetapkan,tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.8
Distribusi jawaban responden mengenai indikator adanya pelayanan publik yang responsif dan patuh terhadap prosedur yang telah ditetapkan

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
4	Responsifitas petugas dalam membantu proses penyelesaian dan kelengkapan dokumen sesuai dengan prosedur	F	0	5	12	11	7	125
		%	0	14,28	34,28	31,43	20	100%
Total		F	0	5	12	11	7	125
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 71,43%								

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.8 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori persentase skor tanggapan responden terhadap skor ideal mengunakan rumus sebagai berikut :

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{125}{1x5x35} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{125}{175} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = 71{,}43\%$$

Persentase total skor tanggapan responden atas akuntabilitas proses sebesar 71,43%, bila merujuk pada tabel 4.8 termasuk dalam kategori baik. Hasil tanggapan responden atas indikator tersebut terbanyak (71,43%) Jawaban responden dapat di asumsikan bahwa responsibilitas petugas dalam membantu proses penyelesaian dan kelengkapan prosedur di kategorikan baik,karena tidak semua petugas tidak responsif terhadap kelengkapan prosedur jadi hanya sebagian orang (permasalahan personal petugas) yang melanggar kelengkapan prosedur .

3. Akuntabilitas Program

Akuntabilitas Program diukur menggunakan indikator Adanya Pencapaian tujuan program yang telah di tetapakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.9
Distribusi jawaban responden mengenai indikator adanya pencapaian tujuan program yang telah ditetapkan.

No	Butir kuesioner		Skor jawaban responden					Jumlah skor
			1	2	3	4	5	
5	Tujuan Pelaksanaan Pelayanan Dipenda dalam pemungutan PKB	F	1	5	6	11	12	133
		%	2,86	14,29	17,14	31,43	34,28	100%

No	Butir kuesioner	Skor jawaban responden					Jumlah skor
		1	2	3	4	5	
	Total	1	5	6	11	12	133
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 76%							

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.9 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori persentase skor tanggapan responden terhadap skor ideal mengunakan rumus sebagai berikut :

No. 5

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{133}{5x35} \text{ x } 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{133}{175} \text{ x } 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = 76\%$$

Berdasarkan pertanyaan No.5 sebesar 76% scor jawaban responden menunjukkan bahwa Tujuan Pelaksanaan Pelayanan Dipenda dalam pemungutan PKB sudah tercapai dengan baik dengan melihat pertumbuhan pembangunan provinsi Jawa Barat

Akuntabilitas Program diukur menggunakan Adanya pencapaian alternatif program dengan hasil yang optimal dan biaya yang minimal tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 4.10
Rekapitulasi jawaban responden mengenai indikator adanya pencapaian alternatif program dengan hasil yang optimal dan biaya yang minimal tujuan program yang telah ditetapkan.

No	Butir Kuesioner		Skor jawaban responden					Jumlah skor
			1	2	3	4	5	
6	Alternatif pelaksanaan pelayanan Dipenda dalam pemungutan PKB menghasilkan output	F	3	8	7	8	9	117
		%	8,58	22,86	20	22,86	25,71	100%
7	Penyelenggaraan alternatif program menghabiskan biaya :	F	3	7	6	10	9	120
		%	8,58	20	17,14	28,57	25,71	100%
	Total		6	15	13	18	18	237
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 67,71%								

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.10 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori persentase skor tanggapan responden terhadap skor ideal mengunakan rumus sebagai berikut

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{237}{2x5x35} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{237}{350} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = 67{,}71\%$$

No.6

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{117}{5x35} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{117}{175} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = 66{,}86\%$$

No.7

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{120}{5x35} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{120}{175} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = 68{,}57\%$$

Berdasarkan pertanyaan No.6 sebesar 66,86% scor jawaban responden menunjukkan bahwa Alternatif pelaksanaan pelayanan Dipenda dalam pemungutan PKB menghasilkan output yang cukup optimal. Berdasarkan pertanyaan No.7 sebesar 68,57% scor jawaban responden menunjukkan bahwa Penyelenggaraan alternatif program menghabiskan biaya yang cukup minimal.

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{370}{3x5x35} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{370}{525} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = 70{,}48\%$$

Persentase total skor tanggapan responden atas akuntabilitas program sebesar 70,48%, bila merujuk pada tabel 4.9 termasuk dalam kategori baik. Hasil tanggapan responden atas indikator tersebut terbanyak (70,48%) jawaban responden dapat asumsikan bahwa tujuan dari program yang telah di tetapkan tercapai dengan baik dengan memberikan hasil optimal dengan biaya yang minimal .

4. Akuntabilitas kebijakan

Akuntabilitas kebijakan diukur menggunakan indikator mempertanggungjawabkan kebijakan yang telah diambil tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.11
Rekapitulasi Jawaban Responden indikator mempertanggungjawabkan kebijakan yang telah diambil

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
8	Kebijakan dalam penetapan pemungutan PKB sesuai dengan peraturan yang telah di tetapkan	F	3	5	5	10	12	128
		%	8,58	14,28	14,28	28,57	34,28	100%
Total		F	3	5	5	10	12	128
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 73,14%								

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.10 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori persentase skor tanggapan responden terhadap skor ideal mengunakan rumus sebagai berikut :

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{128}{1x5x35} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{128}{175} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = 73,14\%$$

Persentase total skor tanggapan responden atas indikator tersebut sebesar 73,14%, bila merujuk pada tabel 4.10 termasuk dalam kategori baik. Hasil tanggapan responden atas indikator tersebut terbanyak (73,14%)hasil skor jawaban responden dapat di asumsikan bahwa kebijakan mengenai penetapan pajak PKB telah sesuai dengan peraturan yang telah di tetapkan .

4.3.2 Analisis Transparansi

Pada bagian ini akan diuraikan data tanggapan 35 orang petugas Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Wilayah XII Subang. Untuk mendapatkan gambaran

penerapan Transparansi secara menyeluruh, dilakukan rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden atas ketiga indikator pada tabel berikut **:**

Tabel 4.12
Rekapitulasi Skor Jawaban Responden Mengenai Transparansi

No	Karakteristik	Skor Aktual	Skor Ideal	%	Kategori
1.	**Informativeness (informatif)**	**174**	**350**	**49,71%**	**Kurang baik**
2.	**Openes (keterbukaan)**	**170**	**350**	**48,57%**	**Kurang Baik**
3.	**Disclosure (pengungkapan)**	**261**	**350**	**74,57%**	**Baik**
	Total	**605**	**1050**	**57,62**	**Cukup baik**

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2011

Indikator Transparansi diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

1. Informativeness (informatif)

Indikator Informativeness (informatif) diukur menggunakan indikator Pemberian arus informasi secara jelas dan akurat tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.13
Distribusi jawaban responden mengenai indikator pemberian arus informasi secara jelas dan akurat

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
9	pemesanan No khusus (cantik) telah di informasikan kepada masyarakat secara :	**F**	3	17	11	2	2	88
		%	8,58	48,57	31,43	5,71	5,71	100%
10	Pembiayaan terhadap permintaan No khusus (cantik) sesuai dengan peraturan :	**F**	5	16	9	3	2	86
		%	14,28	45,71	25,71	8,58	5,71	100%

No	Butir Kuesioner	Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
		1	2	3	4	5	
	Total	8	33	20	5	4	174
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 49,71%							

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.13 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori persentase skor tanggapan responden terhadap skor ideal mengunakan rumus sebagai berikut :

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{174}{2x5x35} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{174}{350} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = 49{,}71\%$$

No.9

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{88}{5x35} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{88}{175} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = 50{,}28\%$$

No.10

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{}{5x35} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{86}{175} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = 49{,}14\%$$

Persentase total skor tanggapan responden atas indikator tersebut sebesar 49,71%, bila merujuk pada tabel 4.13 termasuk dalam kategori kurang baik. Hasil tanggapan responden atas indikator tersebut terbanyak (49,71%) jumlah scor jawaban responden dapat diasumsikan bahwa dalam pelayanan mengenai informasi , pembiayaan yg menyangkut pemesanan nomor cantik belum dilaksanakan secara informatif. Berdasarkan pertanyaan No.9 sebesar 50,28% menunjukkan bahwa

Pelayanan terhadap pemesanan No khusus (cantik) telah di informasikan kepada masyarakat walau masih cukup samar.Berdasarkan pertanyaan No.10 sebesar 49,14% menunjukkan bahwa pembiayaan terhadap permintaan No khusus (cantik) sesuai dengan aturan yang sangat di ragukan.

2. Openes (keterbukaan)

Indikator openes (keterbukaan) kebijakan diukur menggunakan indikator Keterbukaan informasi publik bersifat terbuka dan dapat diakses oleh setiap pengguna informasi publik tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.14
Distribusi jawaban responden mengenai indikator keterbukaan informasi publik bersifat terbuka dan dapat diakses oleh setiap pengguna informasi publik

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
11	Informasi pembebanan biaya terkait dengan pembebanan biaya untuk plat nomor khusus (no cantik) :	F	5	16	10	2	2	85
		%	14,28	45,71	28,57	5,71	5,71	100%
12	Sifat informasi terkait dengan pembebanan biaya untuk plat nomor khusus :	F	4	17	11	1	2	85
		%	11,43	48,57	31,43	2,86	5,71	100%
	Total		9	33	21	3	4	170
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 49,71%								

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.14 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori persentase skor tanggapan responden terhadap skor ideal mengunakan rumus sebagai berikut :

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{170}{2x5x35} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{170}{350} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = 48{,}57\%$$

No.11

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{85}{5x35} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{85}{175} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = 48{,}57\%$$

No.12

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{85}{5x35} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{85}{175} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = 48{,}57\%$$

Persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 48,57%, bila merujuk pada tabel 4.14 termasuk dalam kategori kurang baik. Hasil tanggapan responden atas indikator tersebut terbanyak (48,57%) jawaban responden dapat diasumsikan bahwa dalam memberikan informasi mengenai pembebabanan biaya untuk plat nomor khusus (cantik) masih dinilai belum terbuka. Berdasarkan pertanyaan No.11 dan No.12 scoring jawaban responden sebesar 48,57% hal ini menunjukkan bahwa infrormasi mengenai pembebanan biaya untuk plat nomor khusus (cantik) sulit untuk di akses bebas oleh seluruh masyarakat kemudian sifat informasi pembebanan biaya plat nomor khusus (cantik) sifatnya di batasi.

3. Disclosure (Pengungkapan)

Disclosure (pengungkapan) diukur menggunakan indikator Adanya Pengungkapan kepada publik (stakeholders) atas aktivitas dan kinerja finansial. tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.15
Distribusi jawaban responden mengenai indikator adanya pengungkapan kapada publik (stakeholders) adatas aktivitas dan kinerja finansial

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
13	Sosialisasi aktivitas pelaksanaan peraturan yang mengatur pembebanan pajak PKB :	F	2	4	6	12	11	131
		%	5,71	11,43	17,14	34,28	31,43	100%
14	Setiap hari hasil perolehan biaya pengurusan Pajak selalu dibuat :	F	2	5	5	12	11	130
		%	5,71	14,28	14,28	34,28	31,43	100%
	Total		4	9	11	24	22	261
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 74,57%								

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.15 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori persentase skor tanggapan responden terhadap skor ideal mengunakan rumus sebagai berikut :

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{261}{2x5x35} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{261}{350} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = 74,57\%$$

No. 13

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{131}{5x35} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{131}{175} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = 74,86\%$$

No.14

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{130}{2x5x35} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{130}{175} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = 74{,}28\%$$

Persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 74,57%, bila merujuk pada tabel 4.15 termasuk dalam kategori baik. Hasil tanggapan responden atas indikator tersebut terbanyak (74,57%) berpendapat bahwa dalam setiap aktivitas kegiatan,pelayanan serta kinerja sudah di ungkapkan dengan baik kepada masyarakat dan stakeholder. Berdasarkan pertanyaan No.13 scor jawaban responden sebesar 74,86% menunjukkan bahwa Sosialisasi aktivitas pelaksanaan peraturan yang mengatur pembebanan pajak PKB telah dilaksanakan dengan baik. Berdasarkan pertanyaan No.14 scor jawaban responden sebesar 74,28% menunjukkan bahwa Setiap hari hasil perolehan biaya pengurusan Pajak selalu dibuat dan dilaporkan dengan baik walau suka ada keterlambat waktu.

4.3.3 Analisis Kualitas Pelayanan Publik

Pada bagian ini akan diuraikan data tanggapan 35 orang petugas Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Wilayah XII Subang. Untuk mendapatkan gambaran penerapan Kualitas Pelayanan Publik secara menyeluruh, dilakukan rekapitulasi jumlah skor tanggapan responden atas ketiga indikator pada tabel berikut **:**

Tabel 4.16
Rekapitulasi Skor Jawaban Responden Mengenai Kualitas Pelayanan Publik

No	Indikator	Skor Aktual	Skor Ideal	%	Kategori
1.	*Tangibles* (Bukti Fisik)	133	175	76%	Baik
2	*Realiability* (Kehandalan)	172	350	49,14%	Kurang baik
3	*Responsiveness* (Daya tangkap)	279	525	53,14%	Cukup baik
4	*Competence* (kemampuan)	132	175	75,43%	Baik
5	*Courtesy* (sikap/prilakuramah)	130	175	74,28%	Baik
6	*Credibility* (sikap jujur dan Dapat dipercaya)	115	175	65,71%	Cukup baik
7	*Security* (keamanan)	202	350	59,14 %	Cukup Baik
8	*Communications* (komunikasi)	122	175	69,71 %	Cukup Baik
9	*Acces* (kemudahan)	263	350	75,14 %	Baik
10	*Understanding the costumer* (Kebutuhan pelanggan)	129	175	73,71%	Baik
	Total	1682	2625	64,07 %	Cukup Baik

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2011

Indikator Kualitas Pelayanan publik diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Indikator *Tangibles* (Bukti Fisik) kebijakan diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.17
Distribusi Jawaban Responden Mengenai *Tangibles* (Bukti Fisik)

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
15	Dokumen (Form) yang digunakan dalam pembayaran Pajak :	F	2	4	5	12	12	133
		%	5,71	11,43	14,28	34,29	34,29	100%
	Total		2	4	5	12	12	133
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 74,57%								

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.17 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori persentase skor tanggapan responden terhadap skor ideal mengunakan rumus sebagai berikut :

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{133}{1x5x35} \text{ x } 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{133}{175} \text{ x } 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = 76\%$$

Persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 76 %, bila merujuk pada tabel 4.17 termasuk dalam kategori baik. Hasil tanggapan responden atas indikator tersebut terbanyak (76%) jawaban responden dapat di asumsikan bahwa dalam pembayaran pajak dokumen yang digunakan mampu dan tidak sulit untuk dipahami masyarakat / mudah.

2. *Realiability* (Kehandalan)

Indikator *Realiability* (Kehandalan) kebijakan diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.18
Distribusi Jawaban Responden Mengenai *Realiability* (Kehandalan)

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
16	Kemampuan Dipenda dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya terkait dengan rincian biaya pembayaran permintaan untuk plat nomor khusus (cantik) :	F	4	16	11	2	2	87
		%	11,43	45,71	31,43	5,71	5,71	100%
17	Keandalan rincian biaya pembayaran permintaan untuk plat nomor khusus (cantik) yang telah di buat	F	5	16	10	2	2	85
		%	14,28	45,71	28,57	5,71	5,71	100%
	Total		9	38	22	4	4	172
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 49,14%								

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.18 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori persentase skor tanggapan responden terhadap skor ideal mengunakan rumus sebagai berikut :

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{172}{2\times5x35} \text{ x } 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{172}{350} \text{ x } 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = 49{,}14\%$$

No.16

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{87}{5x35} \text{ x } 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{87}{175} \text{ x } 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = 49{,}71\%$$

No.17

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{85}{5x35} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{85}{175} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = 48{,}57\%$$

Persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 49,14 %, bila merujuk pada tabel 4.18 termasuk dalam kategori kurang baik. Hasil tanggapan responden atas indikator tersebut terbanyak (49,14%) hasil scor jawaban responden dapat diasumsikan bahwa dalam rincian rincian biaya pembayaran permintaan untuk plat nomor khusus (cantik) kurang dapat di andalkan. Berdasarkan pertanyaan No.16 hasil scor jawaban responden sebesar 49,71% menunjukkan bahwa kemampuan Dipenda dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya terkait dengan rincian biaya pembayaran permintaan untuk plat nomor khusus (cantik) berada dalam kategori kurang baik artinya kurang mampu. Bersadasarkan pertanyaan No.17 sebesar 48,57% menunjukkan bahwa keandalan rincian biaya pembayaran permintaan untuk plat nomor khusus (cantik) yang telah di buat kurang dapat diandalakan.

3. *Responsiveness* (Daya tangkap)

Indikator *Responsiveness* (Daya tangkap) kebijakan diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.19
Distribusi Jawaban Responden Mengenai *Responsiveness* (Daya tangkap)

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
18	Upaya menyedikan pelayanan yang diberikan	F	1	9	15	6	4	108
		%	2,86	25,71	42,86	17,14	11,43	100%
19	. Upaya mengantisipasi tingkat kesulitan masyarakat dalam	F	5	16	9	3	2	86
		%	14,28	45,71	25,71	8,58	5,71	100%

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
	membayar pajak PKB							
20	Keberadaan calo di tempat pelayanan	F	4	17	11	1	2	85
		%	11,43	48,57	31,43	2,86	5,71	100%
	Total		10	42	35	10	8	279
Persentase Total Skor Tanggapan Responden =53,14 %								

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.19 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori persentase skor tanggapan responden terhadap skor ideal mengunakan rumus sebagai berikut :

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{279}{3x5x35} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{279}{525} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = 53{,}14\%$$

No.18

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{108}{5x35} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{108}{175} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = 61{,}71\%$$

No.19

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{86}{5x35} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{279}{175} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = 49{,}14\%$$

No.20

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{85}{5x35} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{85}{175} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = 48{,}57\%$$

Persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 53,14 %, bila merujuk pada tabel 4.19 termasuk dalam kategori cukup baik. Hasil tanggapan responden atas indikator tersebut terbanyak (53,14%) jawaban responden dapat diasumsikan bahwa masih terdapat masyarakat yang menggunakan jasa calo di akibatkan upaya dan daya tangkap petugas dalam menyedikan pelayanan yang cepat,dan tepat dalam menanggapi keinginan masyarakat masih di anggap kurang baik. Berdasarkan pertanyaan No.18 sebesar 61,71% menunjukkan bahwa bahwa daya tangkap dan upaya petugas dalam menyediakan pelayanan yang diberikan sudah dilaksanakan dengan cukup cepat. Berdasarkan pertanyaan No.19 hasil scor jawaban responden sebesar 49,14% menunjukkan bahwa upaya dalam mengantisipasi tingkat kesulitas masyarakat dalam proses pembayaran pajak PKB mengalami kesulitan. Berdasarkan pertanyaan No.20 hasil scor jawaban responden sebesar 48,57% menunjukkan bahwa keberadaan calo di tempat pelayanan jumlahnya sampai berkisar 8-10 orang.

4. *Competence* (kemampuan)

Indikator *Competence* (kemampuan) kebijakan diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.20
Distribusi Jawaban Responden Mengenai *Competance* (kemampuan)

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
21	kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sesuai fungsi / tugas dan jabatan :	F	2	4	6	11	12	132
		%	5,71	11,43	17,14	31,43	34,29	100%

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
	Total		2	4	6	11	12	132
Persentase Total Skor Tanggapan Responden =75,43 %								

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.20 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori persentase skor tanggapan responden terhadap skor ideal mengunakan rumus sebagai berikut :

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{132}{1x5x35} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{132}{175} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = 75{,}43\%$$

Persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 75,43%, bila merujuk pada tabel 4.20 termasuk dalam kategori baik. Hasil tanggapan responden atas indikator tersebut terbanyak (75,43%) hasil scor jawaban responden dapat di asumsikan bahwa kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan telah sesuai dengan jabatan,dan fungsinya.

5. *Courtesy* (sikap/prilakuramah)

Indikator *Courtesy* (sikap/prilakuramah) kebijakan diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.21
Distribusi Jawaban Responden Mengenai *Courtesy* (sikap/prilakuramah)

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
22	Penerapan sistim 3S (Senyum salam, sapa ketika berinteraksi dengan masyarakat	F	2	5	5	12	11	130
		%	5,71	14,28	14,28	34,29	31,43	100%
	Total		2	5	5	12	11	130
Persentase Total Skor Tanggapan Responden =74,28%								

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.21 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori persentase skor tanggapan responden terhadap skor ideal mengunakan rumus sebagai berikut :

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{130}{1x5x35} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{130}{175} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = 74{,}28\%$$

Persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 74,28%, bila merujuk pada tabel 4.21 termasuk dalam kategori baik. Hasil tanggapan responden atas indikator tersebut terbanyak (74,28%) hasil scor jawaban responden dapat di asumsikan bahwa sikap petugas dalam memberikan pelayanan dinilai ramah,bersahabat serta tanggap terhadap keinginan masyarakat.

6. *Credibility* (sikap jujur dan Dapat dipercaya)

Indikator *Courtesy* (sikap/prilakuramah) kebijakan diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.22
Distribusi Jawaban Responden Mengenai *Credibility* (sikap jujur dan Dapat dipercaya)

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
23	Sikap jujur dalam setiap upaya menarik kepercayaan	F	6	5	7	7	10	115
		%	17,14	14,28	20	20	28,57	100%
	Total		6	5	7	7	5	115
Persentase Total Skor Tanggapan Responden =65,71**%**								

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.22 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori persentase skor tanggapan responden terhadap skor ideal mengunakan rumus sebagai berikut :

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{115}{1x5x35} \text{ x } 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{115}{175} \text{ x } 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = 65{,}71\%$$

Persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 65,71%, bila merujuk pada tabel 4.21 termasuk dalam kategori cukup baik. Hasil tanggapan responden atas indikator tersebut terbanyak (71,65%) jawaban responden dapat di asumsikan bahwa sikap jujur dalam setiap upaya menarik kepercayaan dinilai cukup diutamakan/di terapkan cukup baik.

7. *Security* (keamanan)

Indikator *Security* (keamanan) kebijakan diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.23
Distribusi Jawaban Responden Mengenai *Security* (keamanan)

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
24	Dalam menjamin keamanan selama proses pelayanan	F	1	9	11	8	6	114
		%	2,86	25,71	31,43	22,86	17,14	100%
25	Keberadaan calo dan biro jasa di lokasi pelayanan	F	6	13	10	4	2	88
		%	17,14	37,14	28,57	11,43	5,71	100%
	Total		11	33	17	3	6	
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 57,71 %								

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.23 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori persentase skor tanggapan responden terhadap skor ideal mengunakan rumus sebagai berikut :

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{202}{2x5x35} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{202}{350} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = 57{,}71\%$$

No.24

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{114}{5x35} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{114}{175} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = 65{,}14\%$$

No 25

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{88}{5x35} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{88}{175} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = 50{,}28\%$$

Persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 57,71%, bila merujuk pada tabel 4.23 termasuk dalam kategori cukup baik . Hasil tanggapan

responden atas indikator tersebut terbanyak (57,71%) jawaban responden dapat di asumsikan bahwa masih terdapat masayarakat yang menggunakan jasa calo dapat berpotensi menimbulkan adanya tindakan –tindakan menghalalkan segala cara untuk memperoleh jalan cepat . Berdasrakan pertanyaan No.24 sebesar 65,14% menunjukkan bahwa jaminan keamanan,ketertiban,sesuai dengan prosedur selama proses pelayanan cukup dilaksanakan dengan baik . Berdasarkan pertanyaan No 25 sebesar 50,28% menunjukkan bahwa keberadaan calo dan biro jasa di lokasi pelayanan dapat dipercaya hal ini menunjukkan bahwa keberadaan calo di lokasi pelayanan semakin merajalela hal ini dapat diasumsikan bahwa kemampuan petugas dalam memberikan palayanan dengan cepat sesuai dengan keinginan masyarakat di nilai kurang baik

8. *Communications* (komunikasi)

Indikator *Communications* (komunikasi) kebijakan diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.24
Distribusi Jawaban Responden Mengenai *Communications* (komunikasi)

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
26	Dalam menerangkan prosedur /mekanisme :	F	3	6	6	11	9	122
		%	8,58	17,14	17,14	31,43	25,71	100%
	Total		3	6	6	11	9	122
Persentase Total Skor Tanggapan Responden =69,71%								

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.24 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori persentase skor tanggapan responden terhadap skor ideal mengunakan rumus sebagai berikut :

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{122}{1x5x35} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{122}{175} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = 69{,}71\%$$

Persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 69,71%, bila merujuk pada tabel 4.24 termasuk dalam kategori cukup baik. Hasil tanggapan responden atas indikator tersebut terbanyak (69,71%) jawaban responden dapat di asumsikan bahwa kemampuan petugas dalam memberitahukan dan menerangkan informasi mengenai prosedur dan mekanisme sudah cukup jelas dan lengkap.

9. *Acces* (kemudahan)

Indikator *Acces* (kemudahan) kebijakan diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.25
Distribusi Jawaban Responden Mengenai *Acces* (kemudahan)

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
27	fasilitas untuk kemudahan akses informasi :	F	2	4	6	12	11	131
		%	5,71	11,43	17,14	34,29	31,43	100%
28	Keberadaan petugas dalam melayani ketidak tahuan masyarakat mengenai prosedur pembayaran pajak :	F	1	5	6	12	11	132
		%	2,86	14,28	17,14	34,29	31,43	100%
	Total		3	9	12	24	22	263
Persentase Total Skor Tanggapan Responden = 75,14%								

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.25 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori persentase skor tanggapan responden terhadap skor ideal mengunakan rumus sebagai berikut :

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{263}{2x5x35} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{263}{350} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = 75{,}14\%$$

No.27

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{131}{5x35} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{131}{175} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = 74{,}85\%$$

No.28

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{132}{5x35} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{131}{175} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = 75{,}43\%$$

Persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 75,14%, bila merujuk pada tabel 4.25 termasuk dalam kategori baik. Hasil tanggapan responden atas indikator tersebut terbanyak (75,14%) secara keseluruhan jawaban responden dapat di asumsikan bahwa masyarakat mendapatkan kemudahan karena upaya petugas dalam setiap memberikan kemudahan dalam setiap proses pelayanan kepada masyarakat sudah di upayakan dengan baik. Berdasarkan pertanyaan No.27 sebesar

74,85% menunjukkan bahwa upaya petugas dalam memudahkan dalam memperoleh informasi dan melakukan pendekatan antara petugas dan masyarakat sudah di fasilitasi oleh call center dan wabsite. Berdasarkan pertanyaan No 28 sebesar 75,43% menunjukkan bahwa peran penting kesigapan petugas melayani masyarakat dalam menerangkan ketidaktahuan masyarakat mengenai prosedur pembayaran pajak sudah membantu masyarakat dengan baik.

10. *Understanding the costumer* (Kebutuhan pelanggan)

Indikator *Understanding the costumer* (Kebutuhan pelanggan) kebijakan diukur menggunakan tanggapan responden pada pertanyaan yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.26
Distribusi Jawaban Responden Mengenai *Understanding the costumer* (Kebutuhan pelanggan)

No	Butir Kuesioner		Skor Jawaban Responden					Jumlah Skor
			1	2	3	4	5	
29	Sosialisasi yang dilakukan dalam memenuhi kebutuhan informasi masyarakat :	F	2	4	7	12	10	129
		%	5,71	11,43	20	34,29	28,57	100%
	Total		2	4	7	12	10	129
Persentase Total Skor Tanggapan Responden =73,71 %								

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2011

Berdasarkan jumlah skor jawaban responden pada tabel 4.26 diatas, selanjutnya ditetapkan tingkat kategori persentase skor tanggapan responden terhadap skor ideal mengunakan rumus sebagai berikut :

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{129}{1x5x35} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = \frac{129}{175} \times 100\%$$

$$\% \text{ skor tanggapan responden} = 73{,}71\%$$

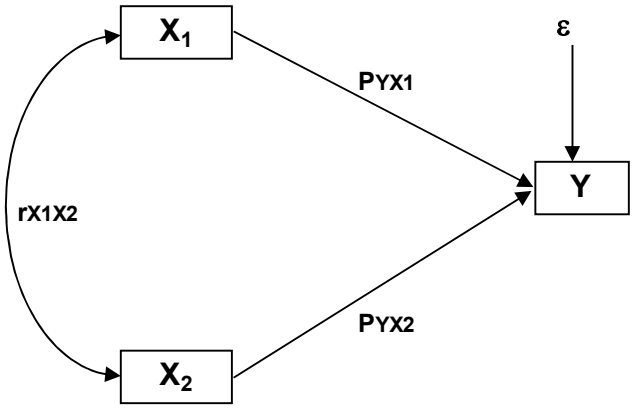
Persentase total skor tanggapan responden atas indikator sebesar 73,71%, bila merujuk pada tabel 4.26 termasuk dalam kategori baik. Hasil tanggapan responden atas indikator tersebut terbanyak (73,71%) jawaban responden dapat di asumsikan bahwa petugas melakukan segala upaya dan sosialisasi kepada masyarakat dalam rangka memnuhi kebutuhan informasi masyarakat dengan baik.

4.4. Analisis Verifikatif

Setelah diuraikan gambaran data variabel penelitian, selanjutnya untuk menguji pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi terhadap Kualitas pelayanan Publik maka dilakukan pengujian statistik baik secara simultan maupun parsial, namun sebelum Akuntabilitas , Transparansi, dan Kualitas Pelayanan Publik diolah terlebih dahulu dikonversi menjadi data interval menggunakan *Method Succesive Interval*. Pengujian akan dilakukan melalui tahapan sebagai berikut, uji validitas,uji realiabilitas, *Uji Method of Successive Interval*,koefisien korelasi parsial, koefisien korelasi simultan,koefisien determinasi serta pengujian hipotesis. Pengujian tersebut dilakukan dengan bantuan software *SPSS 15 for windows* dan untuk lebih jelasnya akan dibahas berikut ini :

Pada bagian ini akan diuji Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi terhadap Kualitas Pelayanan Publik dengan menggunakan analisis jalur (*Path Analysis*).

Hubungan struktural antara ketiga variabel tersebut dapat digambarkan sebagai berikut.



Gambar 4.2 Diagram Jalur Paradigma Penelitian

Diagram jalur seperti digambarkan diatas dapat diformulasikan kedalam persamaan struktural sebagai berikut. $\mathbf{Y = P_{YX1}X_1 + P_{YX2}X_2 + \varepsilon}$

Dari data ketiga variabel yang diteliti, untuk memudahkan perhitungan terlebih dahulu di hitung koefisien korelasi antar variabel. Data yang dibutuhkan untuk perhitungan koefisien korelasi dapat dilihat pada (Lampiran Data Perhitungan Analisis Jalur), melalui data tersebut koefisien korelasi diantara ketiga variabel dihitung menggunakan rumus berikut:

$$r_{X1X2} = \frac{n\sum X_1X_2 - \sum X_1 \times \sum X_2}{\sqrt{[(n\sum X_1^2 - (\sum X_1)^2 \times (n\sum X_2^2 - (\sum X_2)^2]}}$$

$$r_{X1X2} = \frac{252{,}671}{479{,}543}$$

$$\mathbf{r_{X1X2} = 0{,}526}$$

Jadi diperoleh koefisien korelasi antara Akuntabilitas (X_1) dengan Transparansi (X_2) sebesar 0,526. Selanjutnya dihitung koefisien korelasi antara Akuntabilitas (X_1) dengan Kualitas Pelayanan Publik (Y) menggunakan rumus sebagai berikut.

$$r_{X1Y} = \frac{n\sum X_1Y - \sum X_1 \times \sum Y}{\sqrt{[(n\sum X_1^2 - (\sum X_1)^2 \times (n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

$$r_{X1Y} = \frac{338,779}{472,672}$$

$$\mathbf{r_{X1Y} = 0,717}$$

Jadi diperoleh koefisien korelasi antara Akuntabilitas (X_1) dengan Kualitas Pelayanan Publik (Y) sebesar 0,717. Selanjutnya dihitung koefisien korelasi antara Transparansi (X_2) dengan Kualitas Pelayanan Publik (Y) menggunakan rumus sebagai berikut.

$$r_{X2Y} = \frac{n\sum X_2Y - \sum X_2 \times \sum Y}{\sqrt{[(n\sum X_2^2 - (\sum X_2)^2 \times (n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

$$r_{X2Y} = \frac{482,735}{539,523}$$

$$\mathbf{r_{X2Y} = 0,894}$$

Jadi diperoleh koefisien korelasi antara Transparansi (X_2) dengan Kualitas Pelayanan Publik (Y) sebesar 0,894. Berdasarkan hasil pengolahan menggunakan software SPSS.15 diperoleh koefisien korelsi antara ketiga variabel tersebut sebagai berikut :

Tabel 4.27
Korelasi Antar Variabel Penelitian

Correlations

		Y	X1	X2
Pearson Correlation	Y	1,000	,717	,894
	X1	,717	1,000	,526
	X2	,894	,526	1,000
Sig. (1-tailed)	Y	.	,000	,000
	X1	,000	.	,001
	X2	,000	,001	.
N	Y	35	35	35
	X1	35	35	35
	X2	35	35	35

Sumber : Data primer yang telah diolah, 2011

Koefisien korelasi tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

1. Koefisien korelasi antara Akuntabilitas dengan Transparansi adalah sebesar 0,526 dengan arah positif, artinya semakin meningkat Akuntabilitas di lingkungan instansi maka akan diikuti dengan peningkatan Transparansi. Hubungan antara Akuntabilitas dengan Transparansi masuk dalam kategori sedang.
2. Koefisien korelasi antara Akuntabilitas dengan Kualitas Pelayanan Publik adalah sebesar 0,717 dengan arah positif, artinya semakin meningkat Akuntabilitas di lingkungan instansi maka akan diikuti dengan peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Hubungan antara Akuntabilitas dengan Kualitas Pelayanan Publik termasuk dalam kategori kuat.
3. Keeratan hubungan antara Transparansi dengan Kualitas Pelayanan Publik adalah sebesar 0,894 dengan arah positif, artinya semakin meningkat Transparansi di lingkungan instansi akan diikuti dengan peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.

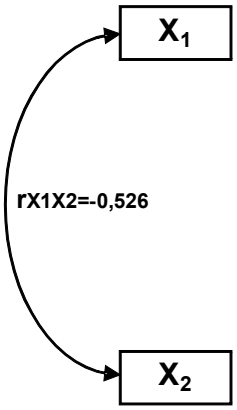
Hubungan antara Transparansi dengan Kualitas Pelayanan Publik termasuk dalam kategori sangat kuat.

4.4.1 Keterkaitan Hubungan Antara Akuntabilitas dan Transparansi

Hipotesis pertama yang akan diuji adalah hubungan antara Akuntabilitas dengan Transparansi langkah-langkah sebagai berikut:

1) Menghitung Koefisien Korelasi

Sebelumnya telah dihitung koefisien korelasi antara akuntabilitas dengan transparansi . Melalui hasil perhitungan seperti terlihat pada tabel 4.27, diperoleh koefisien korelasi antara Akuntabilitas dengan Transparansi sebesar 0,526 dengan arah Positif, artinya peningkatan Akuntabilitas diikuti dengan peningkatan Transparansi



Gambar 4.3
Diagram Hubungan Antara Akuntabilitas Dengan Transparansi

2) Pengujian Hipotesis

Untuk membuktikan apakah Akuntabilitas memiliki hubungan yang signifikan dengan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Wilayah XII Subang , maka dilakukan pengujian dengan hipotesis statistik sebagai berikut.

$H_0 : \rho_{X1X2} = 0$ Akuntabilitas tidak memiliki hubungan dengan Transparansi pada Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Wilayah XII Subang .

$H_1 : \rho_{X1X2} \neq 0$ Akuntabilitas memiliki hubungan dengan Transparansi pada Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Wilayah XII Subang.

Untuk menguji hipotesisi diatas digunakan uji t dengan formula sebagai berikut:

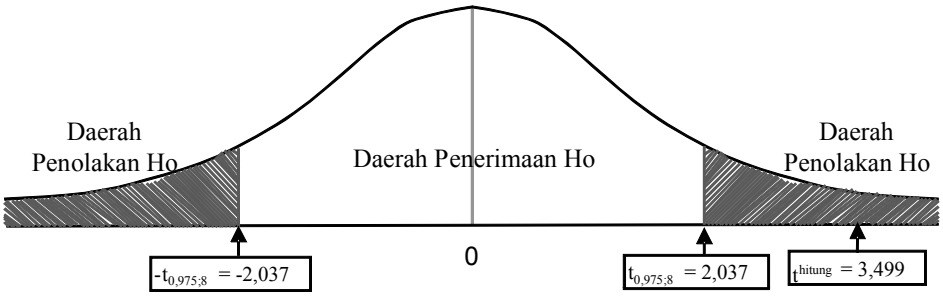
$$t = r_{X1X2}\sqrt{\frac{n-2}{(1-r^2_{X1X2})}}$$

$$= 0{,}526 \sqrt{\frac{35-2}{1-(0{,}526)}}$$

$$= 3{,}499$$

Jadi diperoleh nilai statistik uji t sebesar 3,499, kriteria ujinya adalah, ”Tolak H_0 jika $t_{\text{-hitung}} > t_{\text{-tabel}}$ atau jika $t_{\text{-hitung}} < -t_{\text{-tabel}}$”, dimana dari tabel t dengan tingkat signifikansi (0.05) dan derajat bebas 32 diperoleh nilai sebesar 2,037. Karena t_{hitung} (3,499) > t_{tabel} (2,037), maka pada tingkat kekeliruan 5% diputuskan untuk menolak

H_0 sehingga H_1 diterima, jadi berdasarkan pada hasil pengujian dengan tingkat kepercayaan 95% disimpulkan bahwa Akunatabilitas memiliki hubungan yang signifikan dengan Transparansi pada Dinas Pendapatan UPPD Wilayah X11 Subang .



Gambar 4.4
Grafik Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho Pada Uji Hubungan Akuntabilitas dan Transparansi

Pada gambar 4.4 dapat dilihat nilai thitung jatuh didaerah penolakan Ho, artinya Akunatabilitas memiliki hubungan yang signifikan dengan Transparansi pada Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Wilayah XII Subang.

4.4.2 Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi terhadap Kualitas Pelayanan Publik secara Parsial dan Simultan pada Dinas Pendapatan UPPD Wilayah XII Subang.

Selanjutnya akan diuji pengaruh variabel akuntabilitas dan transparansi sebagai variabel sebab (eksogenus variabel) terhadap kualitas pelayanan publik sebagai variabel akibat (endogenus variabel). Untuk menguji pengaruh akuntabilitas

dan transparansi terhadap kualitas pelayanan publik ditempuh dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1) Susun matriks korelasi antar variabel sebab, dalam penelitian ini yang menjadi variabel sebab adalah akuntabilitas (X_1) dan transparansi (X_2).

$$\mathbf{R} = \begin{array}{c} \\ \mathbf{X_1} \\ \mathbf{X_2} \end{array} \begin{array}{c} \begin{array}{cc} \mathbf{X_1} & \mathbf{X_2} \end{array} \\ \begin{bmatrix} 1{,}000 & 0{,}526 \\ 0{,}526 & 1{,}000 \end{bmatrix} \end{array}$$

2) Hitung invers dari matriks korelasi antara variabel transparansi (X_1) dan akuntabilitas (X_2).

$$\mathbf{R^{-1}} = \begin{array}{c} \\ \mathbf{X_1} \\ \mathbf{X_2} \end{array} \begin{array}{c} \begin{array}{cc} \mathbf{X_1} & \mathbf{X_2} \end{array} \\ \begin{bmatrix} 1{,}383 & -0{,}727 \\ 0{,}727 & 1{,}383 \end{bmatrix} \end{array}$$

3) Hitung koefisien korelasi antara variabel eksogen (akuntabilitas dan transparansi) dengan kualitas pelayanan publik.

$$\mathbf{R} = \begin{array}{c} \\ \mathbf{X_1} \\ \mathbf{X_2} \end{array} \begin{array}{c} \begin{array}{c} Y \end{array} \\ \begin{bmatrix} 0{,}717 \\ 0{,}894 \end{bmatrix} \end{array}$$

4) Untuk memperoleh koefisien jalur, kalikan invers dari matriks korelasi antar variabel sebab terhadap matriks korelasi variabel sebab dengan variabel akibat.

$$\begin{bmatrix} \mathbf{P_{YX1}} \\ \mathbf{P_{YX2}} \end{bmatrix} = \begin{bmatrix} 1{,}383 & -0{,}727 \\ -0{,}727 & 1{,}383 \end{bmatrix} \text{x} \begin{bmatrix} 0{,}717 \\ 0{,}894 \end{bmatrix}$$

$$\begin{bmatrix} P_{YX1} \\ P_{YX2} \end{bmatrix} = \begin{bmatrix} 0{,}341 \\ 0{,}715 \end{bmatrix}$$

Jadi diperoleh koefisien jalur untuk variabel akuntabilitas sebesar 0,341 dan koefisien jalur variabel transparansi sebesar 0,751. Berdasarkan hasil pengolahan menggunakan software SPSS.15 diperoleh koefisien jalur akuntabilitas dan transparansi terhadap kualitas pelayanan publik sebagai berikut.

Tabel 4.28
Koefisien jalur akuntabilitas dan transparansi terhadap kualitas pelayanan publik

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,031	,211		,145	,886
	X1	,384	,080	,341	4,818	,000
	X2	,706	,070	,715	10,102	,000

a. Dependent Variable: Y

Nilai *standardized coefficients* sebesar 0,341 dan 0,715 pada Tabel 4.28 merupakan nilai koefisien jalur akuntabilitas dan transparansi terhadap kualitas pelayanan publik.

5) Menghitung Koefisien Determinasi.

Setelah koefisien jalur diperoleh, maka dapat dihitung besar pengaruh akuntabilitas dan transparansi secara bersama-sama terhadap kualitas pelayanan publik yang dikenal sebutan dengan koefisien determinasi. Koefisien determinasi

didapat dari hasil perkalian koefisien jalur terhadap matriks korelasi antara variabel eksogen sebab dengan kualitas pelayanan publik.

$$(\quad)\,[\,,\quad,\quad]\times\begin{matrix}0{,}717\\0{,}894\end{matrix}$$

$$=\quad 0{,}884$$

(

Berdasarkan hasil pengolahan menggunakan software SPSS.15 diperoleh koefisien determinasi akuntabilitas dan transparansi terhadap kualitas pelayanan publik sebagai berikut.

Tabel 4.29
Koefisien determinasi akuntabilitas dan transparansi terhadap kualitas pelayanan publik

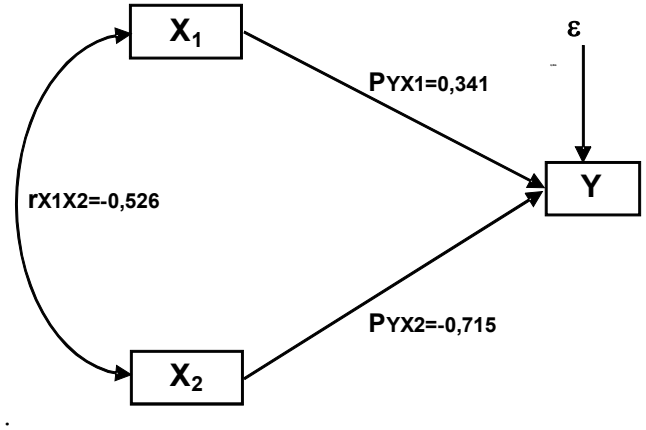
Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,940[a]	,884	,877	,2345313

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Dari nilai koefisien determinasi (R Square) diketahui bahwa 88,4% perubahan kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Wilayah XII Subang disebabkan oleh akuntabilitas dan transparansi, sementara sisanya sebesar 11,6% dipengaruhi oleh faktor lain diluar akuntabilitas dan transparansi seperti value for money



Gambar 4.5

Diagram Dan Koefisien Jalur Pengaruh Akuntablitas dan Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Melalui diagram jalur tersebut dapat dihitung besar pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

Besar pengaruh akuntabilitas terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Wilayah XII Subang.

a) Pengaruh langsung akuntabilitas terhadap kualitas pelayanan publik

$(P_{YX_1})^2$ = (0,341 x 0,341) = 0,116 **(11,6%)**

b) Pengaruh tidak langsung akuntabilitas terhadap kualitas pelayanan publik

= P_{YX_1} x $r_{X_1X_2}$ x P_{YX_2} = (0,341) x (0,526) x (0,715) = 0,128 **(12,8%)**.

Jadi total pengaruh akuntabilitas terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Wilayah XII Subang = 11,6% + 12,8% = **24,4%** dengan arah yang positif, artinya peningkatan akuntabilitas cenderung meningkatkan

kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Wilayah XII Subang sebesar 24,4%.

Besar pengaruh transparansi terhadap kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Wilayah XII Subang.

1) Pengaruh langsung transparansi terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Wilayah XII Subang

   $= (P_{YX_2})^2 =$ (0,715) x (0,715) = 0,511 **(51,1%)**.

2) Pengaruh tidak langsung transparansi terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Wilayah XII Subang $= P_{YX_2}$ x $r_{X_1X_2}$ x P_{YX_1} = (0,715) x (0,526) x (0,341) = 0,128 **(12,8%)**.

Jadi total pengaruh transparansi terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Wilayah XII Subang = 51,1% + 12,8% = **63,9%** dengan arah yang positif, artinya peningkatan transparansi cenderung meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Wilayah XII Subang sebesar 63,9%.

6) Pengujian Hipotesis

Untuk membuktikan apakah akuntabilitas dan Transparansi berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik baik secara parsial maupun secara simultan pada Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Wilayah XII Subang, maka dilakukan pengujian hipotesis.

A. Pengujian Koefisien Jalur Secara Parsial

Apabila hasil dari pengujian secara bersama-sama menyimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan, selanjutnya dilakukan pengujian parsial untuk melihat lebih jelas variabel mana saja diantara kedua variabel eksogen, yaitu akuntabilitas dan transparansi yang pengaruhnya signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Untuk menguji koefisien jalur dari masing-masing variabel eksogen tersebut digunakan uji t, dengan formula sebagai berikut :

$$t_i = \frac{P_{yxi}}{\sqrt{\frac{(1-R^2)CR_{ii}}{n-k-1}}}$$

Berdasarkan hasil pengolahan menggunakan software SPSS.15 diperoleh nilai T_{hitung} pengaruh akuntabilitas dan transparansi terhadap kualitas pelayanan publik sebagai berikut :

Tabel. 4.30
Koefisien jalur akuntabilitas dan transparansi terhadap kualitas pelayanan publik

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	,031	,211		,145	,886
	X1	,384	,080	,341	4,818	,000
	X2	,706	,070	,715	10,102	,000

a. Dependent Variable: Y

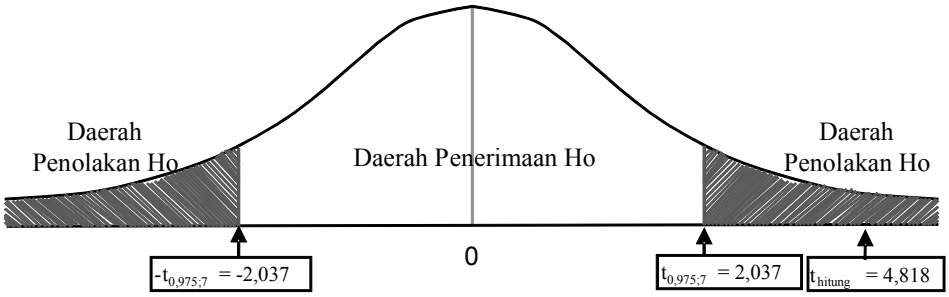
1) Pengaruh akuntabilitas Terhadap Kualitas Pelayanan publik

Hipotesis:

$H_0 : \rho_{YX1} = 0$ Akuntabilitas tidak berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Wilayah XII Subang.

$H_1 : \rho_{YX1} \neq 0$ Akuntabilitas berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Wilayah XII Subang

Pada tabel 4.30 nilai t sebesar 4,818, selanjutnya nilai tersebut akan dibandingkan dengan nilai t dari tabel. Dari tabel t dengan tingkat signifikansi (0.05) dan derajat bebas 32 diperoleh nilai sebesar 2,037. Karena nilai t_{hitung} (4,818) lebih besar dari t_{tabel} (2,037), maka dengan tingkat kepercayaan 95% disimpulkan bahwa akuntabilitas berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Wilayah XII Subang **.**



Gambar 4.6
Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho Pada Uji Pengaruh akuntabilitas terhadap kualitas pelayanan publik

Berdasarkan gambar 4.6 diatas dapat dilihat bahwa Ho ditolak, karena t_{hitung} sebesar 4,818 berada pada daerah penolakan Ho, yang menunjukkan bahwa akuntabilitasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Jawa Barat Wilayah XII Subang.

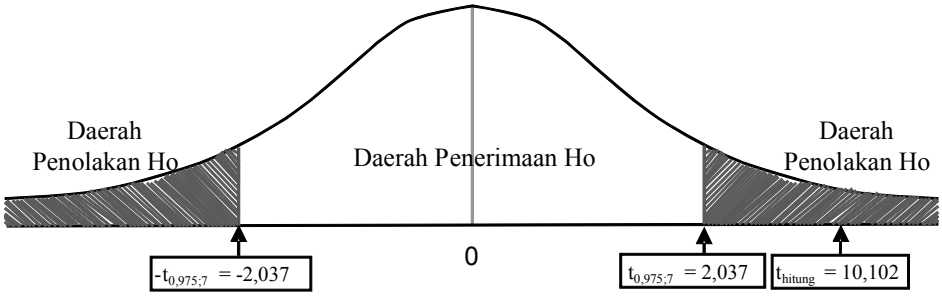
2) Pengaruh Transparansi Terhadap kualitas pelayanan publik

Hipotesis:

$H_0 : \rho_{YX2} = 0$ Transparansi tidak berpengaruh pada kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Wilayah XII Subang .

$H_1 : \rho_{YX2} \neq 0$ Transparansi berpengaruh pada kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Wilayah XII Subang .

Pada tabel 4.30 nilai t sebesar 10,102, selanjutnya nilai tersebut akan dibandingkan dengan nilai t dari tabel. Dari tabel t dengan tingkat signifikansi (0.05) dan derajat bebas 32 diperoleh nilai sebesar 2,037. Karena nilai t_{hitung} (10,102) lebih besar dari t_{tabel} (2,037), maka dengan tingkat kepercayaan 95% disimpulkan bahwa transparansi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Wilayah XII Subang.



Gambar 4.7
Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho Pada Uji Pengaruh Transparansi Terhadap Kualitas pelayanan publik

Berdasarkan gambar 4.7 diatas dapat dilihat bahwa Ho ditolak, karena t_{hitung} sebesar 10,102 berada pada daerah penolakan Ho, yang menunjukkan bahwa transparansi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Jawa Barat Wilayah XII Subang.

B. Pengujian Koefisien Jalur Secara Simultan.

Hipotesis Statistik:

$H_0 : \rho YX_i = 0$ $i = 1,2$	Akuntabilitas dan Transparansi secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Wilayah XII Subang
$H_1 : \rho YX_i \neq 0$ $i = 1,2$	Akuntabilitas dan Transparansi secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Wilayah XII Subang

Untuk menguji hipotesisi diatas digunakan uji F dengan formula sebagai berikut:

$$F = \frac{(n-k-1)\sum_{i=1}^{k} p_{yxi} r_{yxi}}{k(1-\sum_{i=1}^{k} p_{yxi} r_{yxi})}$$

Berdasarkan hasil pengolahan menggunakan software SPSS.15 diperoleh nilai F_{hitung} pengaruh akuntabilitas dan transparansi terhadap kualitas pelayanan publik sebagai berikut :

Tabel 4.31
Anova untuk uji pengaruh akuntabilitas dan transparansi terhadap kualitas pelayanan publik

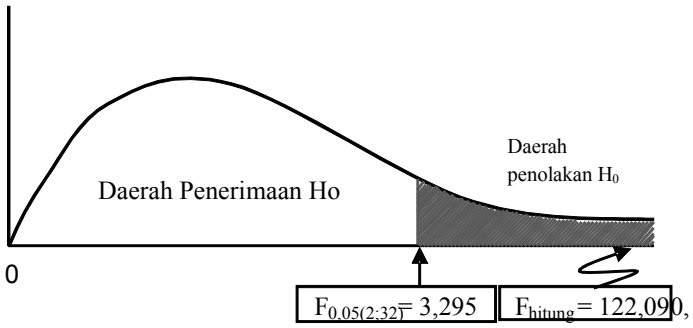
ANOVA[b]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	13,431	2	6,716	122,090	,000[a]
	Residual	1,760	32	,055		
	Total	15,191	34			

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel 4.31 pengujian diatas dapat dilihat nilai F_{hitung} sebesar 122,090 dengan nilai signifikansi (*p-value*) lebih kecil dari 0,000. Sementara dari tabel F untuk tingkat signifikansi 0.05 dan derajat bebas (2;35-2-1) diperoleh $F_{(0,05;32)}$ = 3,295. Karena nilai F_{hitung} (122,090) > F_{tabel} (3,295), maka pada tingkat kekeliruan 5% H_0 ditolak dan H_1 diterima, berdasarkan hasil pengujian dengan tingkat kepercayaan 95% disimpulkan bahwa akuntabilitas dan transparansi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Wilayah XII Subang



Gambar 4.8
Daerah Penerimaan dan Penolakan Ho Pada Uji Simultan Pengaruh akuntabilitas dan transparansi terhadap kualitas pelayanan publik

Berdasarkan gambar 4.8 diatas dapat dilihat bahwa Ho ditolak, karena F_{hitung} sebesar 122,090 berada pada daerah penolakan Ho, yang menunjukkan bahwa transparansi dan akuntabilitas secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Pendapatan UPPD Provinsi Jawa Barat Wilayah XII (Subang).