

**PENGARUH PENERAPAN PRINSIP AKUNTABILITAS TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI BADAN PENGELOLA PAJAK DAN
RETRIBUSI DAERAH KABUPATEN OGAN KOMERING ULU TIMUR**

SKRIPSI

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Akuntansi (S.Ak.)



Oleh:

VINA HARTININGSIH

NPM : 18 13 007

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BATURAJA
AGUSTUS 2022**

**PENGARUH PENERAPAN PRINSIP AKUNTABILITAS TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI BADAN PENGELOLA PAJAK
DAN RETRIBUSI DAERAH KABUPATEN
OGAN KOMERING ULU TIMUR**

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Vina Hartiningsih
NPM : 1813007
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Akuntansi Sektor Publik

Menyetujui,

Pembimbing Pertama,

Hasiatul Aini, S.E., M.Si
NIDN: 02-0309-7501

Pembimbing Kedua,

Eka Meliwa Dora, S.E., M.Si., Ak., CA
NIDN: 02-2505-8503

Mengetahui,

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Novengya Ratih P. S.E., M.Si
NIDN: 02-0111-7701

Ketua

Program Studi Akuntansi,

Yulitiawan, S.E., M.Si
NIDN: 02-0707-7803



UNIVERSITAS BATURAJA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Terakreditasi Institusi BAN-PT No.88/SK/BAN-PT/Akred/PTV/2018
Jalan Ki Ratu Penghulu Karang Sari No.02301 Telpun (0735) 326122 Faks. (0735) 321822
Baturaja – 32113 OKU Sumatera Selatan
Website : www.unbara.ac.id Email : Info@unbara.ac.id

PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Skripsi Ini Telah Dipertahankan dan Disahkan
Di Depan Dewan Penguji Program Studi Akuntansi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Baturaja
(27 Juli 2022)

Ketua : Hasiatul Aini, S.E., M.Si
NIDN : 02-0309-7501

(.....)

Sekretaris : Eka Meiliva Dona, S.E., M.S.i., Ak., CA
NIDN : 02-2505-8503

(.....)

Anggota I : Dr.E. Mardiah Kenamon, S.E., M.Si
NIDN: 02-2808-7501

(.....)

Anggota II : Gitta Destalya Adrian Nova, S.E., M.Si
NIDN: 02-2512-9201

(.....)

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Novegva Ratih P, S.E., M.Si
NIDN : 02-0111-7701

Ketua Program Studi
Akuntansi,

Yulitiawati, S.E., M.Si
NIDN : 02-0707-7803



UNIVERSITAS BATURAJA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Terakreditasi Institusi BAN-PT No.88/SK/BAN-PT/Akred/PT/V/2018
Jalan Ki Ratu Penghulu Karang Sari No.02301
Telpon (0735) 326122 Fak (0735) 321822
Baturaja – 32115 OKU Sumatera Selatan
Website : www.unbara.ac.id Email : Info@unbara.ac.id

PERSETUJUAN PERBAIKAN (REVISI)

SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Vina Hartiningsih
NPM : 1813007
Tanggal Ujian : 27 Juli 2022
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Akuntansi Sektor Publik
Judul Proposal : Pengaruh Penerapan Prinsip Akuntanilitas Terhadap
Kualitas Pelayanan Publik di Badan Pengelola Pajak
dan Retribusi Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu
Timur

Telah Direvisi, Disetujui oleh Tim Penguji Skripsi dan Diperkenankan
untuk Dijilid dan Diperbanyak.

No	NAMA	JABATAN PENGUJI	TANDA TANGAN
1	<u>Hasiatul Aini, S.E., M.Si</u> NIDN : 02-0309-7501	Ketua	
2	<u>Eka Meiliva Dona, S.E., M.Si., Ak., CA</u> NIDN: 02-2505-8503	Sekretaris	
3	<u>Dr.E. Mardiah Kenamon, S.E., M.Si</u> NIDN: 02-2808-7501	Anggota I	
4	<u>Gitta Destalya Adrian Nova, S.E., M.Si</u> NIDN : 02-2512-9201	Anggota II	

Baturaja, Agustus 2022
Ketua Program Studi Akuntansi

Yulfiawati, S.E., M.Si
NIDN : 02-0707-7803

**PENGARUH PENERAPAN PRINSIP AKUNTABILITAS TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI BADAN PENGELOLA PAJAK
DAN RETRIBUSI DAERAH KABUPATEN
OGAN KOMERING ULU TIMUR**

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Vina Hartiningsih
NPM : 1813007
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Konsentrasi : Akuntansi Sektor Publik

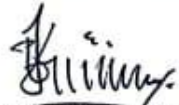
Menyetujui,

Pembimbing Pertama,



Hasiatul Aini, S. E., M.Si
NIDN: 02-0309-7501

Pembimbing Kedua,



Eka Meliva Doda, S.E., M.Si., Ak., CA
NIDN: 02-2507-8503

**PERNYATAAN KEASLIAN
KARYA TULIS SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Vina Hartiningsih
Tempat dan Tanggal Lahir : Nusa Bakti, 31 Maret 1999
Program Studi : Akuntansi
Kosentrasi : Akuntansi Sektor Publik
NPM : 1813007
Judul : Pengaruh Penerapan Prinsip Akuntabilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi, interpretasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan, serta pemikiran saya dengan pengarahan dari para pembimbing yang ditetapkan.
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik, baik di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Batruaja maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikian pernyataan ini di buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidakbenaran dalam pernyataan tersebut di atas, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan gelar yang saya peroleh melalui pengajuan karya ilmiah ini.

Baturaja, Agustus 2022
Yang memuat pernyataan,



Vina Hartiningsih
NPM : 1813007

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

Semangat dan tekad yang kuat akan mengantarkan kita dari sebuah mimpi menjadi nyata, yakinlah bahwa kegagalan bukanlah akhir dari segalanya melainkan suatu proses untuk menuju kesuksesan.

Persembahan

Alhamdulillah, dengan segala puji dan syukur kepada Allah SWT serta do'a dari orang tercinta, sehingga skripsi ini terselesaikan dengan tepat waktu. Dengan rasa bahagia saya persembahkan dan saya ucapkan terimakasih kepada :

- *Allah SWT yang telah memberikan kesehatan, rahmat, hidayah rezeki, dan atas izin serta karunia-Nya lah skripsi ini dapat terselesaikan. Allah adalah sutrada terhebat.*
- *Bapakku tercinta Suhar Wanto dan Ibuku Sri Sademi yang saya sayangi. Terimakasih atas semangat dan kasih sayang yang kalian berikan serta do'a yang tiada henti untuk kesuksesan saya.*
- *Almh Ibuku tercinta Murtiningsih yang selalu saya sayangi. Terimakasih sudah menjadi ibu terbaik dalam hidupku, vna selalu mendo'akan yang terbaik untuk ibu.*
- *Kakekku Rukani dan Nenekku Wiyani. Terimakasih atas semua semangat, kasih sayang dan dukungan yang selalu kalian berikan untukku.*
- *Partner Rio Asnain yang telah membantu dan sabar serta memberiku support dalam menyelesaikan skripsi ini.*
- *Dosen Pembimbing 1 dan 2, yaitu Ibu Hasiatul Aini, S.E., M.Si dan Ibu Eka Meilya Dona, S.E., M.Si., Ak, CA yang telah membimbing, menasehati, membantu serta memberi semangat yang tiada henti dalam menyelesaikan skripsi ini.*

- *Dosen Penguji 1 dan 2, yaitu Ibu Dr.E. Mardiah Kenamon, S.E., M.Si dan Ibu Gitta Destalya Adrian Nova, S.E., M.Si yang telah menguji sidang proposal dan skripsi dengan pertanyaan yang alhamdulillah tidak memberatkan saya.*
- *Adik-Adikku Dhea dan Luna yang memberiku dukungan dan keceriaan dalam menyelesaikan skripsi ini.*
- *Om Ainurrofik dan Bibi Siti Susanti serta keponakanku Ardi dan Hifsa. Terimakasih sudah memberi semangat dan nasehat dalam menyelesaikan skripsi ini.*
- *Keluarga Bapak Subari dan Bapak Suprayitno yang telah membantu dan mendukung serta memberi nasehat untukku.*
- *Sahabatku, Dina Agustawati, Vera, Dewi, si Kembar Mutiara dan Mentari. Terimakasih telah sudi menjadi sahabat, tempat bertukar cerita, memberi nasehat dan mensupport dalam menyelesaikan skripsi ini.*
- *Grup Berbagi info, Akuntansi'18 yang memberikan informasi dan dukungan sehingga dapat bersama-sama menyelesaikan skripsi.*
- *Teman-teman seangkatan yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.*
- *Yuk Rita, Yuk Ita dan Hana yang sudah membantu dan memberi semangat saat saya jauh dari keluarga.*
- *Yang tak terlupakan yaitu kepada Motorku, Beat Biru. Terimakasih selalu setia menemaniku dan mengantarkan ku berjuang dalam menyelesaikan skripsi ini.*

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puja dan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Penerapan Prinsip Akuntabilitas terhadap kualitas Pelayanan Publik di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur”, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Fakultas Ekonomi Jurusan AKUNTANSI.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. Ibu Ir. Lindawati MZ, M.T, selaku Rektor Universitas Baturaja.
2. Ibu Novegya Ratih P, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Baturaja.
3. Ibu Yulitiawati, S.E., M. Si. selaku Ketua Program Studi Akuntansi.
4. Ibu Hasiatul Aini, SE., M.Si. selaku dosen Pembimbing I atas segala bimbingan, arahan serta saran yang diberikan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Ibu Eka Meiliya Dona., S.E., M.Si., Ak, CA. selaku dosen Pembimbing II atas segala bimbingan, arahan serta saran yang diberikan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

6. Ibu Dr.E. Mardiah Kenamon, S.E., M.Si. dan Ibu Gitta Destalya AN, S.E., M.Si. selaku dosen Penguji I dan II yang telah memberikan kritik dan sarannya untuk kesempurnaan dari skripsi ini.
7. Seluruh staff pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Prodi Manajemen Universitas Baturaja yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang tak ternilai selama penulis menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Universitas Manajemen Baturaja.
8. Seluruh teman-teman penulis di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Ekonomi Universitas Baturaja angkatan 2018 yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu. Terimakasih atas pertemanan selama ini.

Dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan karena itu segala kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini serta bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Baturaja, Agustus 2022

Penulis,

VINA HARTININGSIH

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PERBAIKAN (REVISI).....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	v
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI.....	vi
MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRACT (BAHASA INGGRIS).....	viii
ABSTRAK (BAHASA INDONESIA).....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR BAGAN.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Landasan Teori	8
2.1.1. Akuntabilitas	8
2.1.1.1. Pengertian Akuntabilitas	8
2.1.1.2. Dimensi Akuntabilitas	10
2.1.2. Teori Pelayanan Publik	14

2.1.2.1. Pelayanan Publik	14
2.1.2.2. Asas-Asas Pelayanan Publik	15
2.1.3. Kualitas Pelayanan Publik	18
2.1.4. Hubungan Antara Penerapan Prinsip dan Pelayanan	20
2.2 Penelitian Sebelumnya	22
2.3 Kerangka Pemikiran	28
2.4 Hipotesis	28

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Ruang Lingkup Penelitian	29
3.2. Jenis dan Sumber Data	29
3.2.1. Jenis Data	29
3.2.1. Sumber Data	29
3.3. Metode Pengumpulan Data	30
3.4. Populasi dan Sampel	31
3.5. Model Analisis	31
3.5.1. Model Analisis Data	31
3.5.1. Pengukuran Variabel	32
3.6. Uji Validitas dan Reliabilitas	32
3.6.1. Uji Validitas	32
3.6.2. Uji Reliabilitas	33
3.7. Transformasi Data	34
3.8. Analisis Regresi Linier Sederhana	36
3.9. Pengujian Hipotesis	36
3.9.1. Uji t	36
3.10. Determinasi (R^2)	38
3.11. Batasan Operasional	38

BAB IV GAMBARAN UMUM

4.1. Gambaran Umum BPPRD OKU Timur	40
4.2. Visi dan Misi BPPRD OKU Timur	40
4.3. TUPOKSI BPPRD OKU Timur	41

4.4. Struktur Organisasi BPPRD OKU Timur.....	45
BAB V HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
5.1. Hasil Analisis	47
5.1.1. Karakteristik Responden	47
5.1.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	47
5.1.1.2. Karakteristik Responden Jenis Keamin.....	48
5.1.2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	48
5.1.2.1. Hasil Uji Validitas	48
5.1.2.2. Hasil Uji Reliabilitas	51
5.1.3. Transformasi Data	52
5.1.4. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana	52
5.1.5. Hasil Pengujian Hipotesis	53
5.2. Pembahasan	55
BAB VI PENUTUP	
6.1. Kesimpulan.....	57
6.2. Saran	58
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Sebelumnya	23
Tabel 3.1. Batasan Operasional Variabel.....	39
Tabel 5.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	47
Tabel 5.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	48
Tabel 5.3. R Tabel dan R Hasil	49
Tabel 5.4. r Tabel dan r Hasil	50
Tabel 5.5. Uji Reliabilitas	51
Tabel 5.6. Hasil Estimasi	52
Tabel 5.7. Hasil Pengujian Parsial	53
Tabel 5.8. Analisis Determinasi (R^2)	54

DAFTAR BAGAN

Bagan 4.1. Struktur Organisasi BPPRD OKU Timur	46
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran	28
Gambar 2.2. Uji Tingkat Keyaninan 95 %	38

DAFTAR LAMPIRAN

1. SK Pembimbing	62
2. Surat Keterangan Penelitian	63
3. Kuesioner	64
4. Data Ordinal	69
5. Data Interval	71
6. Out Put SPSS	73
7. Tabel R	77
8. Tabel T	78
9. Kartu Bimbingan Skripsi	79

Email : Vinahartiningih@gmail.com