

**SKRIPSI**  
**Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Transparansi dan**  
**Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik**  
**Studi Kasus Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap**  
**(SAMSAT) Semarang Selatan**

Diajukan sebagai salah satu syarat guna mencapai gelar  
Sarjana Akuntansi di Fakultas Ekonomi  
Universitas Katolik Soegijapranata  
Semarang



**Disusun oleh :**

Yudith Inedi.W

99.60.0782

**FAKULTAS EKONOMI JURUSAN AKUNTANSI**  
**UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA**  
**SEMARANG**

**2006**

**SKRIPSI DENGAN JUDUL:**

**Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Transparansi dan  
Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

**Studi Kasus Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap (SAMSAT)**

**Semarang Selatan**



Oleh:

Yudith Inedi.W  
99.60.0782

Disetujui dan diterima baik oleh pembimbing

Semarang, 9 September 2006

Pembimbing

Drs.H.Hudi Prawoto, MM, Akt.

Telah diterima dan disahkan oleh panitia penguji pada:

Senin, 28 Agustus 2006 skripsi dengan judul:

**Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Transparansi dan**

**Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

**Studi Kasus Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap  
(SAMSAT) Semarang Selatan**

Oleh:

Yudith Inedi.W

99.60.0782

Tim penguji

Clara Susilawati, SE, MSI

Stef. Lily Indarto, SE, MM

Step. Dyah Ayu. R, SE, MSI

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Katolik Soegijapranata Semarang

**A. Sentot Suciarto, Ph.D**

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini,dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

### **Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Transparansi dan Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

#### **Studi Kasus Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap (SAMSAT) Semarang Selatan**

benar-benar merupakan karya saya. Saya tidak mengambil sebagian atau seluruh karya orang lain yang seolah-olah saya akui sebagai karya saya. Apabila saya melakukan hal tersebut,maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

**Semarang, 9 September 2006**

**Yang Menyatakan**

**Yudith Inedi.W**

Saksi-saksi :

Tim Penguji

**Clara Susilawati,SE,MSI**

**Stef.Lily Indarto,SE,MM**

**Step.Dyah Ayu.R,SE,MSI**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

- Kita tidak bisa menjadi bijaksana dengan kebijaksanaan orang lain, tapi kita bisa berpengetahuan dengan pengetahuan orang lain. "Michel De Montaigne "-
- Darbe kawruh kang ora ditangkarake, bareng mati tanpa tilas (Mempunyai kepandaian yang tidak diamankan, setelah mati tidak berbekas) "AraW "-
  - Kebesaran seseorang tidak terlihat ketika ia berdiri dan memberi perintah, tetapi ketika ia berdiri sama tinggi dengan orang lain dan membantu orang lain untuk mengeluarkan yang terbaik dari diri mereka guna mencapai sukses. "G. Arthur Keough, Pendidik "-
- Bukannya seberapa banyak tahun yang telah kita jalani yang membuat hidup berarti, tapi apa yang kita lakukan dalam tahun-tahun tersebut. Bukannya apa yang kita terima yang bermakna, tetapi apa yang kita berikan untuk orang lain. "Evangeline Booth (1865-1950), pelaku reformasi sosial "-
- Berfikirlah tentang apa yang ingin kamu pikirkan. Tersenyumlah dan bahagialah karena hidupmu adalah milikmu.  
"Anggi dwi Puspita "-

Karya ini Kupersembahkan untuk :

Bapak,Ibu,Mas Bambang,Mbak Risti,Nathaniel Rajendra  
Pramuditya, de'Pulung.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat rahmat dan perlindungan-Nya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul :

### **Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Transparansi dan Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

#### **Studi Kasus Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap (SAMSAT) Semarang Selatan**

Semoga skripsi yang sederhana dan jauh dari sempurna ini bisa menambah wawasan bagi kita semua dan mampu menyumbang sebagian kecil dari perkembangan ilmu pengetahuan.

Selama penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa bimbingan, pengarahan dan dorongan dari berbagai pihak yang sangat besar manfaatnya. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini, yaitu kepada :

1. Bapak A.Sentot Suciarto, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata.
2. Ibu Theresia Dwi Hastuti, SE, MSI, Akt. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata.
3. Ibu Theresia Dwi Hastuti, SE, MSI, Akt. selaku Dosen Wali yang telah membantu dan memberikan bimbingan serta dukungannya.

4. Bapak Drs.H.Hudi Prawoto,MM,Akt selaku Dosen Pembimbing yang penuh dengan kesabaran meluangkan waktu,tenaga dan pikirannya untuk memberikan pengarahan,bimbingan,dukungan dan saran sehingga skripsi ini bisa diselesaikan.
5. Seluruh Dosen,Staf Pengajar,Karyawan dan Keluarga Besar Universitas Katolik Soegijapranata semarang atas bantuan hingga akhir kuliah ini.
6. Bapak dan Ibu atas doa dan rasa cintanya,pengorbanan,serta kesabaran untuk membimbing dan menuntun perjalanan hidup saya selama ini.
7. Mas Bambang,Mbak Risti,Nathaniel Rajendra Pramuditya,de'Pulung atas doa,dukungan dan bimbingannya.
8. Keluarga besar Drs.Yaedar Suyoto yang telah memberikan perhatian serta doanya secara terus menerus.
9. Teman-teman angkatan'99 yang akan selalu menjadi sahabat terbaikku.
10. Team Kerja BAPSI,PUSKOM,PENERBITAN,SSCC yang tidak henti-hentinya memberikan motivasi hingga akhir penyusunan skripsi ini.
11. Teman-teman serta sahabat-sahabat yang selalu mengingatkan,mendukung,mendoakan,tempat mencurahkan keluh kesah,sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. > **Thanx berat bro** <
12. Pihak-pihak yang tidak bisa disebutkan oleh penulis satu per satu,yang telah banyak membantu baik secara teknis maupun non teknis hingga skripsi ini selesai dengan baik.

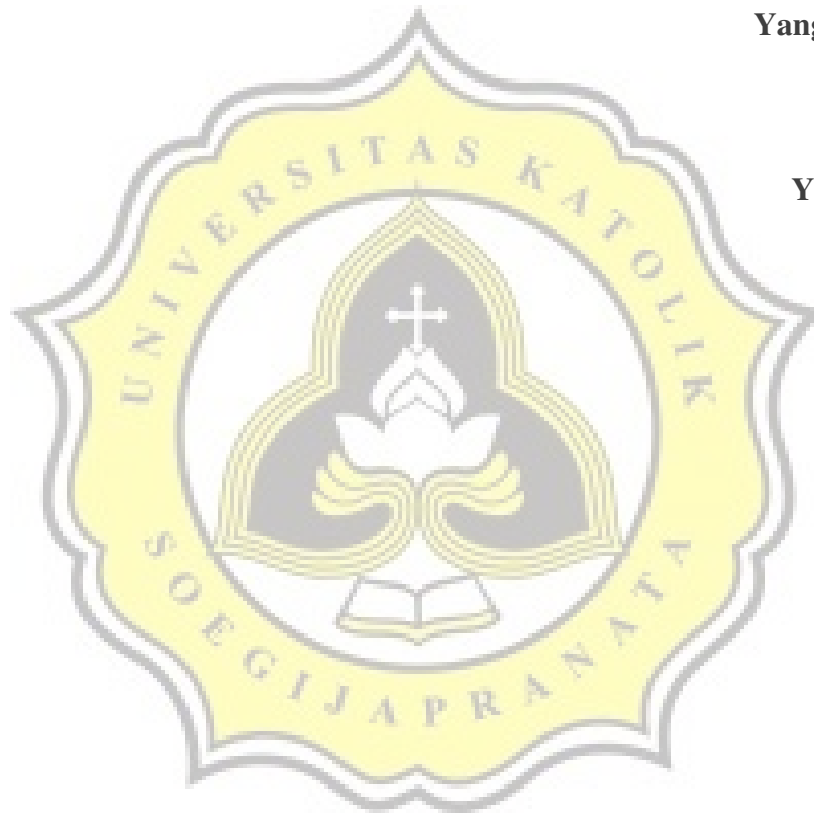
Atas segala yang telah diberikan baik materi maupun non materi, demi lancarnya penulisan skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih. Penulis juga memanjatkan doa semoga Tuhan Yang Maha Esa memberi berkat yang melimpah kepada pihak-pihak yang telah membantu.

**Semarang, 9 September 2006**

**Yang Menyatakan**

**Yudith Inedi.W**

**99.60.0782**



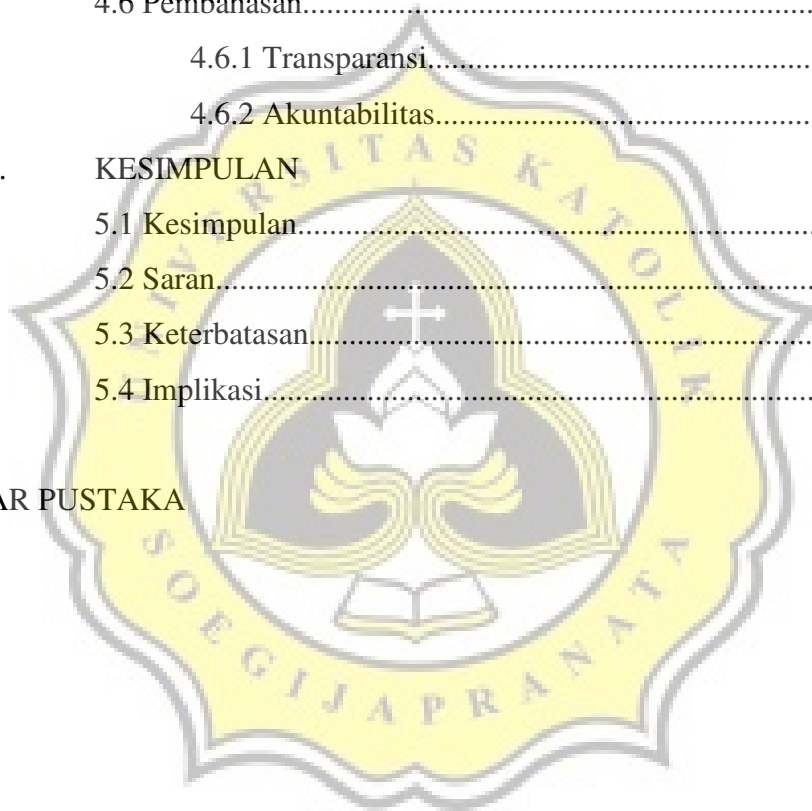


## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Surat Pernyataan Keaslian Skripsi.....	iv
Halaman Persembahan.....	v
Kata Pengantar.....	vi
Daftar Isi.....	ix
Daftar Gambar dan Tabel.....	xii
Abstraksi.....	xiv
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah dan Batasan Masalah.....	9
1.2.1 Perumusan Masalah.....	9
1.2.2 Batasan Masalah.....	10
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	10
1.3.1 Tujuan.....	10
1.3.2 Manfaat.....	10
1.4 Sistematika Penulisan.....	12

<b>BAB II.</b>	<b>LANDASAN TEORI</b>	
	2.1 Landasan Teori.....	14
	2.1.1 Transparansi Pelayanan Publik.....	14
	2.1.2 Akuntabilitas Pelayanan Publik.....	21
	2.1.3 Pengertian Umum Pelayanan Publik.....	28
	2.1.4 Partisipasi Masyarakat.....	32
	2.2 Kerangka Pikir.....	37
	2.3 Definisi dan Pengukuran Variabel.....	38
	2.4 Definisi Operasional.....	38
	2.5 Variabel Penelitian.....	38
<b>BAB III.</b>	<b>METODE PENELITIAN</b>	
	3.1 Obyek dan Lokasi Penelitian.....	40
	3.1.1 Obyek.....	40
	3.1.2 Lokasi Penelitian.....	40
	3.2 Populasi dan Sample.....	40
	3.2.1 Populasi.....	40
	3.2.2 Sample.....	41
	3.3 Metode Pengumpulan Data.....	41
	3.3.1 Jenis Data dan Sumber Data.....	41
	3.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	42
	3.3.3 Alat Pengumpulan Data.....	42
	3.3.4 Pengujian Alat Pengumpulan Data.....	42
	a. Uji Realibilitas.....	43
	b. Uji Validitas.....	43
<b>BAB IV.</b>	<b>HASIL dan ANALISIS</b>	
	4.1 Gambaran Umum Responden.....	45
	4.2 Analisis Statistik Deskriptif.....	47
	4.4 Uji Validitas dan Uji Realibilitas.....	50

4.4.1 Uji Validitas.....	50
4.4.2 Uji Realibilitas.....	59
4.3 Pengujian Kualitas Data.....	61
4.3.1 Variable Transparansi.....	61
4.3.2 Variabel Akuntabilitas.....	69
4.5 Pengujian Deskriptif.....	71
4.6 Pembahasan.....	72
4.6.1 Transparansi.....	72
4.6.2 Akuntabilitas.....	74
<b>BAB V. KESIMPULAN</b>	
5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Saran.....	75
5.3 Keterbatasan.....	79
5.4 Implikasi.....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	



## DAFTAR GAMBAR DAN TABEL

### Daftar Tabel

Table 1.1 Pelaporan masyarakat tentang korupsi.....	6
Table 1.2 Nilai harapan dan nilai persepsi wajib pajak.....	7
Table 4.1 <b>Jenis Kelamin</b> .....	45
Table 4.2 <b>Pendidikan</b> .....	46
Table 4.3 <b>Pekerjaan</b> .....	46
Table 4.4 <b>Jenis Pelayanan Jasa</b> .....	46
Table 4.5 <b>Statistik Deskriptif Transparansi dan Akuntabilitas</b> .....	47
Table 4.6 <b>Statistik Deskriptif Indikator-indikator Variabel Transparansi</b> .....	48
Table 4.7 <b>Statistik Deskriptif Indikator-indikator Variabel Akuntabilitas</b> .....	49
Table 4.8 <b>validitas angket manajemen penyelenggaraan pelayanan publik</b> .....	51
Table 4.9 <b>validitas angket prosedur pelayanan</b> .....	52
Table 4.10 <b>validitas angket persyaratan teknis dan administrasi pelayanan</b> .....	52
Table 4.11 <b>validitas angket rincian biaya pelayanan</b> .....	53
Table 4.12 <b>validitas angket waktu penyelesaian pelayanan</b> .....	54
Table 4.13 <b>validitas angket petugas yang berwenang dan bertanggung jawab</b> .....	54
Table 4.14 <b>validitas angket lokasi pelayanan</b> .....	55
Table 4.15 <b>validitas angket janji pelayanan</b> .....	56
Table 4.16 <b>validitas angket standard pelayanan publik</b> .....	56
Table 4.17 <b>validitas angket informasi pelayanan</b> .....	57
Table 4.18 <b>validitas angket akuntabilitas kinerja pelayanan publik</b> .....	58
Table 4.19 <b>validitas angket akuntabilitas biaya pelayanan publik</b> .....	58
Table 4.20 <b>validitas angket akuntabilitas produk pelayanan publik</b> .....	59
Table 4.21 <b>Uji Reliabilitas pada angket penelitian</b> .....	60

## **Tabel frekuensi**

Table 4.22 manajemen penyelenggaraan pelayanan publik.....	62
Table 4.23 prosedur pelayanan.....	63
Table 4.24 persyaratan teknis dan administrasi pelayanan.....	63
Table 4.25 rincian biaya pelayanan.....	64
Table 4.26 waktu penyelesaian pelayanan.....	65
Table 4.27 petugas yang berwenang dan bertanggung jawab.....	65
Table 4.28 lokasi pelayanan.....	66
Table 4.29 janji pelayanan.....	67
Table 4.30 standard pelayanan publik.....	67
Table 4.31 informasi pelayanan.....	68
Table 4.32 akuntabilitas kinerja pelayanan publik.....	69
Table 4.33 akuntabilitas biaya pelayanan publik.....	70
Table 4.34 akuntabilitas produk pelayanan publik.....	70

## **Tabulasi Silang**

Table 4.35 Masyarakat Wajib Pajak Terhadap Transparansi.....	71
Table 4.36 Masyarakat Wajib Pajak Terhadap Akuntabilitas.....	72

## **Daftar Gambar**

Kerangka pikir.....	37
---------------------	----

## ABSTRAKSI

Kontrol pemerintah terhadap penyedia layanan publik. Pada umumnya, pemerintah menganggap bahwa akuntabilitas publik ( *public accountability* ) merupakan prasyarat penting untuk bisa menciptakan efisiensi produksi dan pelayanan jasa publik. Oleh karena itu, kunci dari peningkatan kualitas pelayanan publik adalah bagaimana meningkatkan keseimbangan posisi tawar antara berbagai stakeholder, karena untuk meningkatkan efisiensi membutuhkan tindakan dari berbagai sisi. Salah satu isu sentral yang sering berkembang akhir-akhir ini adalah bagaimana pemerintah dan lembaga penyedia layanan publik ( *public service provider* ) mampu bersikap lebih akuntabel terhadap masyarakat berkaitan dengan pelayanan yang diberikannya. Jadi, sebagaimana tercermin dari uraian di atas, maka kita bisa mendefinisikan bahwa akuntabilitas adalah kekuatan pengendali yang mampu menciptakan dorongan terhadap seluruh stakeholder yang terlibat dan bertanggungjawab terhadap pelayanan publik, serta untuk meyakinkan bahwa proses produksi dan jasa berlangsung sesuai dengan yang diinginkan. (Paul,1991).

Berdasarkan latar belakang diatas,perumusan yang diajukan adalah :

- a. Bagaimana persepsi masyarakat wajib pajak SAMSAT Semarang Selatan terhadap transparansi penyelenggaraan pelayanan publik di kantor SAMSAT Semarang Selatan ?
- b. Bagaimana persepsi masyarakat wajib pajak SAMSAT Semarang Selatan terhadap akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik di kantor SAMSAT Semarang Selatan ?

Populasi yang dipilih oleh peneliti dalam penyusunan skripsi ini adalah masyarakat wajib pajak Semarang Selatan yang memanfaatkan pelayanan publik sebagai salah satu media kontrol bagi kinerja pemerintahan. Sedangkan peneliti mengambil sampel sebanyak 120 responden. Berdasarkan kebutuhan penelitian maka pengambilan sampel dari populasi digunakan teknik penelitian *Quota Sampel*,teknik sampel kuota dilakukan tidak berdasarkan diri pada starata atau daerah,tetapi mendasarkan diri pada jumlah yang sudah ditentukan. Dalam mengumpulkan data,peneliti menghubungi subjek yang memenuhi persyaratan ciri-ciri populasi,tanpa menghiraukan diri mana asal subjek tersebut (asal masih dalam populasi). Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah primer,dimana data primer penelitian ini adalah persepsi masyarakat yang diperoleh dari daftar kuesioner yang telah diajukan oleh peneliti. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara langsung kepada wajib pajak yang menggunakan jasa pelayanan publik sebagai salah satu media kontrol bagi kinerja pemerintahan. Alat pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner yang berisi tentang indikator dalam penerapan transparansi akuntabilitas pelayanan publik yang dibagikan kepada wajib pajak sebagai pengguna jasa pelayanan publik untuk diisi sesuai dengan pertanyaan yang tercantum. Skala yang digunakan dalam peneliti untuk menentukan skor pada setiap items pernyataan adalah Skala Likert. Dalam penelitian ini data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif. Penelitian deskriptif memiliki

fungsi hanya menggambarkan apa adanya tentang suatu variabel, gejala atau keadaan. Analisis deskripsi kualitatif dapat dinyatakan dalam bentuk distribusi frekuensi, tabel silang, dan lain sebagainya. Berdasarkan hasil riset tiap-tiap variabel transparansi maka penulis memperoleh kesimpulan bahwa :

1. Persepsi dari 120 wajib pajak terhadap variabel transparansi termasuk dalam kategori sedang (lihat pada tabel 4.5). Hasil crosstabulasi persepsi dari 120 wajib pajak didapatkan pernyataan bahwa pernyataan ragu-ragu mempunyai frekuensi yang paling besar, hal tersebut menggambarkan bahwa masyarakat wajib pajak belum melihat apakah SAMSAT Semarang selatan sudah melaksanakan transparansi dalam menjalankan pelayanan publik atau belum.
2. Persepsi dari 120 wajib pajak terhadap variabel akuntabilitas termasuk dalam kategori sedang (lihat pada tabel 4.5). Hasil crosstabulasi persepsi dari 120 wajib pajak didapatkan pernyataan bahwa pernyataan setuju mempunyai frekuensi yang paling besar, hal tersebut menggambarkan bahwa masyarakat wajib pajak melihat bahwa SAMSAT Semarang selatan sudah melaksanakan akuntabilitas dalam menjalankan pelayanan publik.

Saran-saran yang dapat diberikan sebagai tindak lanjut dari hasil penelitian adalah :

1. Karena penilaian wajib pajak mengenai kesepuluh indikator transparansi dan akuntabilitas yang masih termasuk dalam kategori sedang, maka Tim Pembina SAMSAT Semarang selatan sebaiknya lebih meningkatkan pemberian informasi kepada masyarakat baik melalui media cetak maupun elektronik. Diharapkan dengan pengkampanyean mengenai prosedur yang transparan dan akuntabel tersebut, maka masyarakat akan lebih dipermudah dalam segala pengurusan jenis jasa yang ada di SAMSAT Semarang Selatan.
2. Dari 10 indikator baik variabel transparansi maupun akuntabilitas yang masuk dalam kategori sedang perlu dilakukan perbaikan dengan cara :
  - a. Manajemen penyelenggaraan pelayanan publik : SAMSAT Semarang selatan harus menginformasikan mengenai kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan secara jelas, mudah diakses dan mudah dipahami.
  - b. Prosedur pelayanan : Dibuat prosedur yang lebih sederhana dan mudah dipahami oleh wajib pajak.
  - c. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan : Dibuat persyaratan teknis dan administrasi yang lebih sederhana dan mudah dipahami oleh wajib pajak.
  - d. Rincian biaya pelayanan : SAMSAT Semarang Selatan menginformasikan kepastian dan rincian biaya pelayanan secara jelas. Sehingga rincian biaya yang tercantum sesuai dengan biaya yang dikeluarkan oleh wajib pajak.

- e. Petugas yang berwenang dan bertanggung jawab : Penertiban kembali terhadap petugas mengenai kelengkapan seperti tanda pengenalan dan jabatannya. Petugas yang bertanggungjawab harus lebih memperhatikan aspek psikologi, komunikasi dan empathy ketika memberikan layanan.
  - f. Lokasi pelayanan : selain wajib pajak bisa membayar pajaknya secara langsung ke kantor SAMSAT Semarang Selatan, wajib pajak juga diberikan kemudahan dengan cara membayar langsung secara on-line melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) bank-bank yang ditunjuk
  - g. Standard pelayanan : Dibuat Standard pelayanan yang lebih sederhana dan mudah dipahami oleh wajib pajak
  - h. Informasi pelayanan : Dibentuk unit customer services, agar wajib pajak bisa bertanya tentang berbagai hal yang berhubungan dengan pelayanan secara jelas dan terbuka.
  - i. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik : Sebagai pertanggung jawaban SAMSAT Semarang Selatan terhadap wajib pajak, SAMSAT Semarang Selatan mengumumkan hasil evaluasi kerjanya melalui media cetak maupun elektronik.
  - j. Akuntabilitas produk pelayanan publik : Sebagai pertanggung jawaban SAMSAT Semarang Selatan terhadap wajib pajak, SAMSAT Semarang Selatan menginformasikan mengenai peruntukan pajak melalui media cetak maupun elektronik.
3. Tuntutan muncul adalah perlunya dibuat laporan keuangan eksternal yang dapat menggambarkan kinerja SAMSAT Semarang Selatan, kemudian mempublikasikannya kepada masyarakat melalui media cetak maupun elektronik yang sebelumnya diaudit oleh lembaga pemerintah yang mempunyai kewenangan yaitu BPK. Karena selain menggambarkan kinerja lembaga pelayanan publik seperti SAMSAT, laporan keuangan juga mempunyai fungsi sebagai alat pembuat kebijakan, alat untuk menilai pelayanan, alat untuk memberikan informasi kepada publik mengenai pembelanjaan kas, sumber daya kas, utang dan beberapa faktor yang mempengaruhi likuiditas organisasi pelayanan publik. Sehingga dengan adanya laporan keuangan tersebut diharapkan mampu menghambat laju korupsi.

Kata Kunci : *transparansi, akuntabilitas, pelayanan publik*