

**PENGARUH TATA KELOLA PEMERINTAH
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DENGAN
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK SEBAGAI
VARIABEL MODERASI
(STUDI KASUS DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA BEKASI)**

SKRIPSI

Oleh:

NUR FITRIANA HAPSARI

201710315107



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

2021

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh Tata Kelola Pemerintah Terhadap
Kepuasan Masyarakat Dengan Kualitas Pelayanan
Publik Sebagai Variabel Moderasi (Studi pada
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota
Bekasi)

Nama Mahasiswa : Nur Fitriana Hapsari

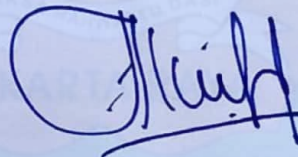
Nomor Pokok Mahasiswa : 201710315107

Program Studi/Fakultas : Akuntansi/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 9 Juli 2021

Jakarta, 14 Juli 2021

MENYETUJUI,
Pembimbing



Dr. Istianingsih, M.S.Ak., CA., CSRA., CACP

NIDN: 0318107101

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Tata Kelola Pemerintah Terhadap
Kepuasan Masyarakat Dengan Kualitas
Pelayanan Publik Sebagai Variabel Moderasi
(Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan
Sipil Kota Bekasi)

Nama Mahasiswa : Nur Fitriana Hapsari

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710315107

Program Studi/Fakultas : Akuntansi/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 9 Juli 2021

Jakarta, 14 Juli 2021

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Aloysius Harry Mukti, S.E., M.Ak., Ph.D
NIDN: 0304058305

Penguji I : Dr. Istianingsih, M.S.Ak., CA., CSRA., CACP
NIDN: 0318107101

Penguji II : Wirawan Widjanarko, S.E., Ak., M.M., MBA., CMA
NIDN: 0322086605

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Akuntansi

Dr. Amor Marundha, S.E., Ak., M.Ak., CA
NIDN : 0301096701

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Istianingsih, M.S.Ak., CA., CSRA., CACP
NIDN : 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul:

“Pengaruh Tata Kelola Pemerintah Terhadap Kepuasan Masyarakat Dengan Kualitas Pelayanan Publik Sebagai Variabel Moderasi (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi)”.

Penelitian ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan referensi yang sumbernya telah saya cantumkan sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam skripsi saya, maka saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Saya sebagai penulis mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan oleh Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

Serta saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi melalui portal resmi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 14 Juli 2021

Yang Membuat Pernyataan,



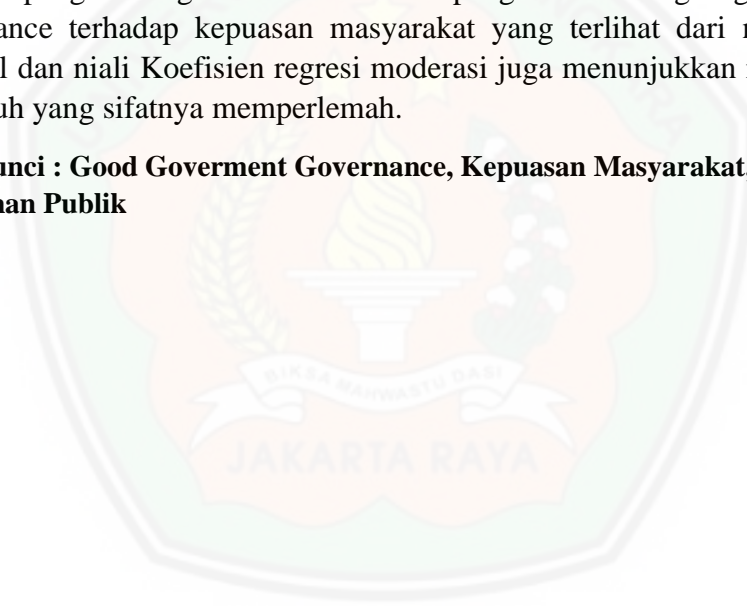
Nur Fitriana Hapsari
NPM: 201710315107

ABSTRAK

Nur Fitriana Hapsari, 201710315107. Pengaruh Tata Kelola Pemerintah Terhadap Kepuasan Masyarakat Dengan Kualitas Pelayanan Publik Sebagai Variabel Moderasi (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi).

Penelitian ini untuk mengetahui Good Government Governance terhadap Kepuasan Masyarakat. Dalam penelitian ini menggunakan variabel independent Good Government Governance, variabel dependen Kepuasan Masyarakat dan Variabel Moderasi Kualitas Pelayanan Publik. Data yang diperoleh adalah data primer yang merupakan hasil jawaban responden terhadap kuesioner yang disebarkan sebanyak 68 responden dengan menggunakan metode accidental sampling. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara parsial Good Government Governance terhadap Kepuasan Masyarakat sehingga hipotesis yang diajukan diterima. Pada uji analisis regresi moderasi kualitas pelayanan publik tidak berpengaruh signifikan dalam mempengaruhi hubungan good government governance terhadap kepuasan masyarakat yang terlihat dari nilai signifikansi variabel dan nilai Koefisien regresi moderasi juga menunjukkan nilai negatif atau pengaruh yang sifatnya memperlemah.

Kata kunci : Good Government Governance, Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan Publik

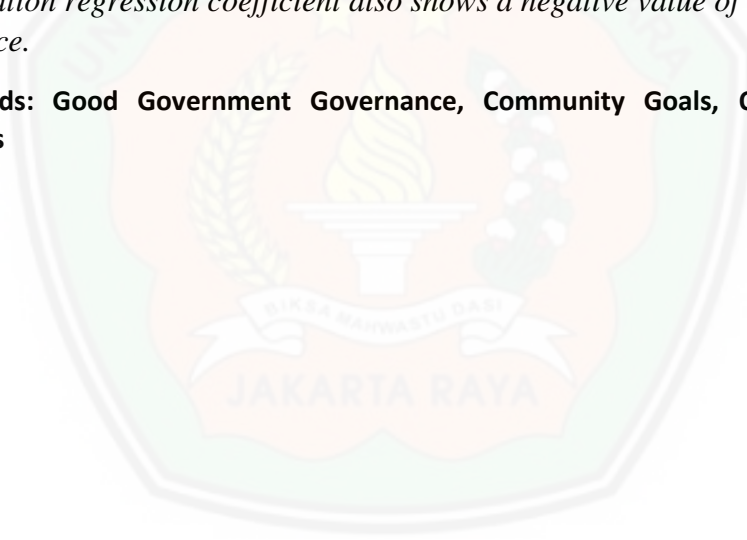


ABSTRACT

Nur Fitriana Hapsari, 201710315107. *The Effect of Government Governance on the Community Satisfaction with the Quality of Public Services as a Moderating Variable (Study at the Bekasi City Population and Civil Registration Office).*

This study is to determine Good Government Governance on Community Satisfaction. In this study, the independent variable is Good Government Governance, the dependent variable is Community Satisfaction and the Moderating Variable is the Quality of Public Service. The data obtained are primary data which is the result of respondents' answers to the questionnaires distributed by 68 respondents using the accidental sampling method. The results of this study also indicate that there is a partial effect of Good Government on Community Satisfaction so that the proposed hypothesis is accepted. In the moderated regression analysis test, the quality of public services has no significant effect in influencing the relationship between good government governance and community satisfaction as seen from significance variable and Moderation regression coefficient also shows a negative value of or a debilitating influence.

Keywords: Good Government Governance, Community Goals, Quality of Public Services



KATA PENGANTAR

Puji Syukur peneliti ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmatNya penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini. penelitian ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi dan Bisnis Program Studi Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Peneliti menyadari tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak proposal skripsi ini tidak dapat diselesaikan dengan segera. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Irjen Pol. (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, SH., M.M. selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dr. Istianingsih, M.S.Ak, CA, CSRS, CSRA, CMA, CBV selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Dr. Amor Marundha, S.E., Ak., M.Ak., CA. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Dr. Istianingsih, M.S.Ak, CA, CSRS, CSRA, CACP sebagai Dosen Pembimbing yang telah membantu dalam penyelesaian proposal skripsi.
5. Ibu Tutiek Yoganingsih, SE, M.Si sebagai Dosen PA Kelas A1 angkatan 2017.
6. Kepada orang tua saya yaitu bapak Wagimo dan ibu Amri Nuryani yang selalu mendukung saya, memberikan motivasi serta doa dan restu.
7. Kedua Kakak dan Adik saya atas cinta dan kasih sayang serta telah mendukung penulis dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.
8. Teman-teman yang selalau mensupport saya dan membantu saya yaitu Alya, Manda, Weda, Kak Anna, Selia, dan Ayah Adit.
9. Sahabat-sahabat saya yang selalu memberikan dorongan untuk menyelesaikan skripsi yaitu Esti, Lavia, July, Agnes, dan Rifqoh.

Jakarta, 24 Maret 2021

Nur Fitriana Hapsari

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Masalah	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Batasan masalah	7
1.6 Sistematika Penulisan	7
BAB II	9
TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Teori Ekuitas	9
2.1.2 Tata Kelola Pemerintah (Good Government Governance)	9
2.1.3 Kualitas Pelayanan Publik	11
2.1.3.1 Pengertian kualitas pelayanan publik	11
2.1.3.2 Faktor-faktor Kualitas pelayanan	12
2.1.3.3 Dimensi kualitas Pelayanan Publik	13
2.1.3.4 Unsur kualitas Pelayanan Publik	15
2.1.3.5 Manfaat Kualitas Pelayanan Publik	15
2.1.4 Kepuasan masyarakat	16
2.1.4.1 Pengukuran kepuasan masyarakat	18

2.2	Penelitian Terdahulu.....	19
2.3	Kerangka Pemikiran	24
2.4	Hipotesis	25
2.4.1	Pengaruh Tata Kelola Pemerintah (good government governance) terhadap Kepuasan Masyarakat	25
2.4.2	Kualitas Pelayanan Publik Memoderasi Pengaruh Tata Kelola Pemerintah terhadap Kepuasan Masyarakat	26
BAB III		28
METODE PENELITIAN.....		28
3.1	Desain Penelitian	28
3.2	Tahapan Penelitian	28
3.3	Model Konseptual Penelitian	29
3.4	Definisi Operasional Variabel	30
3.5	Tempat dan Waktu Penelitian	32
3.6	Jenis dan Sumber Data	33
3.6.1	Jenis Data	33
3.6.2	Sumber Data.....	33
3.7	Populasi dan Sampel	34
3.7.1	Populasi.....	34
3.7.2	Sampel.....	34
3.8	Teknik pengumpulan data	35
3.9	Metode Analisis Data	35
3.9.1	Uji Kualitas Data.....	36
3.9.1.1	Uji Validitas	36
3.9.1.2	Uji Reliabilitas.....	36
3.9.1.3	Analisis Deskriptif.....	37
3.9.2	Uji Asumsi Klasik	37
3.9.2.1	Uji Normalitas	37
3.9.2.2	Uji Multikolinearitas	38
3.9.2.3	Uji Heteroskedastisitas	38
3.9.3	Uji Statistik	38
3.9.3.1	Analisis Regresi Linear Berganda	38
3.9.3.2	Analisis Regresi Moderasi dengan Pendekatan Uji Interaksi atau Moderated Regression Analysis (MRA).....	39

3.9.4	Uji Hipotesis	39
3.9.4.1	Uji Koefisien Determinasi R^2	39
3.9.4.2	Uji t (Parsial)	39
BAB IV	41
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
4.1	Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	41
4.1.1	Sejarah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	41
4.1.2	Visi, Misi,Tujuan dan Sasaran	41
4.1.3	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	43
4.2	Karakteristik Data Deskripsi Responden	43
4.2.1	Uji Kualitas Data.....	47
4.2.1.1	Uji Validitas	47
4.2.1.2	Uji Reliabilitas	50
4.2.2	Analisis Deskriptif	51
4.3	Uji Asumsi Klasik	52
4.3.1	Uji Normalitas	52
4.3.2	Uji Multikolinieritas	55
4.3.3	Uji Heteroskedastisitas	56
4.4	Uji Statistik.....	57
4.4.1	Analisis Regresi Linear Berganda.....	57
4.4.2	Analisis Regresi Moderasi (MRA).....	59
4.5	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	61
4.6	Uji T (Uji Parsial).....	62
4.7	Hasil Pembahasan Penelitian.....	64
BAB V	67
KESIMPULAN DAN SARAN	67
5.1	Kesimpulan.....	67
5.2	Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	68
Lampiran	72

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Kota Bekasi	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1 Definisi Oprasional Variabel	31
Tabel 4 .1 Persentase Jenis Kelamin Responden	44
Tabel 4 .2 Persentase Usia	45
Tabel 4 .3 Persentase Pendidikan Terakhir	46
Tabel 4 .4 Persentase Masa Kerja	47
Tabel 4 .5 Hasil Uji Validitas Good Government Governance	48
Tabel 4 .6 Hasil Uji Validitas Kepuasan masyarakat.....	49
Tabel 4 .7 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Publik	49
Tabel 4 .8 Hasil Uji Reliabilitas Good Government Governance.....	50
Tabel 4 .9 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Masyarakat	51
Tabel 4 .10 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan Publik.....	51
Tabel 4 .11 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	52
Tabel 4 .12 Hasil Uji Kolmogorov-smirnov	55
Tabel 4 .13 Hasil Uji Multikolinieritas	56
Tabel 4 .14 Hasil Analisis Regresi	58
Tabel 4 .15 Hasil Uji Analisis MRA.....	59
Tabel 4 .16 Hasil Uji Analisis MRA.....	60
Tabel 4 .17 Hasil Uji Determinasi R ²	62
Tabel 4 .18 Hasil Uji T (Uji Parsial)	62
Tabel 4 .19 Hasil Uji T (Uji Parsial)	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 .1 Kerangka Pemikiran	25
Gambar 3 .1 Model Konseptual Penelitian	30
Gambar 4 .1 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	43
Gambar 4 .2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Gambar 4 .3 Data Responden Berdasarkan Usia	45
Gambar 4 .4 Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	46
Gambar 4 .5 Data Responden Berdasarkan masa Kerja	47
Gambar 4 .6 Grafik Histogram.....	53
Gambar 4 .7 Grafik P Plot.....	54
Gambar 4 .8 <i>Grafik Scatter Plot</i>	57



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Karakteristik Responden
- Lampiran 3 Tabulasi Uji Coba Penelitian
- Lampiran 4 Hasil Uji Instrumen Penelitian
- Lampiran 5 Tabulasi Penelitian
- Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7 Hasil Uji Regresi Moderasi
- Lampiran 8 Uji Hipotesis
- Lampiran 9 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 10 Uji Referensi
- Lampiran 11 Uji Plagiat
- Lampiran 12 Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi

