

**PENGARUH PENERAPAN GOOD GOVERNMENT
GOVERNANCE (GGG) TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK
(STUDI EMPIRIS WAJIB PAJAK DAERAH DI KOTA
BEKASI)**

SKRIPSI

**Oleh:
Febrilda Putri Budiawan
201810315170**



**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Proposal Skripsi : Pengaruh Penerapan *Good Government Governance* (GGG) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Empiris Wajib Pajak Daerah di Kota Bekasi)

Nama Mahasiswa : Febrilda Putri Budiawan

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810315170

Program Studi/Fakultas : Akuntansi/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 14 Juli 2022



Pembimbing

Dr. Tutty Nuryati, S.E., M.Ak

NIDN: 0321056501

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Proposal Skripsi : Pengaruh Penerapan *Good Government Governance* (GGG) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Empiris Wajib Pajak Daerah di Kota Bekasi)

Nama Mahasiswa : Febrilda Putri Budiawan

Nomor Pokok Mahasiswa : 201810315170

Program Studi/Fakultas : Akuntansi/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 14 Juli 2022

Jakarta, 19 Juli 2022

MENGESAHKAN,

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

Penguji I : Dr. Tutty Nuryati, S.E., M.Ak
NIDN. 0321056501

Penguji II : Dr. Idel Eprianto, S.E., M.M^{SI}
NIDN. 0331108301

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Akuntansi

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

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

Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak
NIDN. 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan:

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Penerapan *Good Government Governance* (GGG) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Empiris Wajib Pajak Daerah di Kota Bekasi)” ini adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

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

Bekasi, 08 Juli 2022

Yang Membuat Pernyataan,



Febrilda Putri Budiawan

NPM: 201810315170

ABSTRAK

Febrilda Putri Budiawan, 201810315170. Pengaruh Penerapan *Good Government Governance* (GGG) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Empiris Wajib Pajak Daerah di Kota Bekasi).

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh penerapan *good government governance* (GGG) terhadap kualitas pelayanan publik pada Studi Empiris Wajib Pajak Daerah di Kota Bekasi. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah transparansi publik, akuntabilitas publik, partisipasi masyarakat sebagai variabel independent dan kualitas pelayanan publik sebagai variabel dependen. Penelitian ini dilakukan menggunakan pendekatan *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Adapun jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 96 responden yang terdiri dari wajib pajak pribadi dan wajib pajak restoran. Rancangan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengujian hipotesis (*hypothesis testing*) dengan menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) – SmartPLS 3.3.9.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) transparansi publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik; (2) akuntabilitas publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik; (3) partisipasi masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

Kata Kunci: *Good Government Governance*, Transparansi Publik, Akuntabilitas Publik, Partisipasi Masyarakat, Kualitas Pelayanan Publik.

ABSTRACT

Febrilda Putri Budiawan, 201810315170. The Effect of *Good Government Governance* (GGG) Implementation on the Quality of Public Services (Empirical Study of Local Taxpayers in Bekasi City).

This study aims to measure the effect of the implementation of *good government governance* (GGG) on the quality of public services in the Empirical Study of Regional Taxpayers in Bekasi City. The variables used in this study are public transparency, public accountability, community participation as independent variables and the quality of public services as the dependent variable. This research was conducted using a *non-probability* sampling approach with purposive sampling method. The number of samples used in this study were 96 respondents consisting of personal taxpayers and restaurant taxpayers. The design used in this study is *hypothesis testing* using the *Structural Equation Model* (SEM) – SmartPLS 3.3.9.

The results of this study indicate that (1) public transparency has a positive and significant effect on the quality of public services; (2) public accountability has a positive and significant effect on the quality of public services; (3) community participation has a positive and significant effect on the quality of public services.

Keywords: *Good Government Governance*, Public Transparency, Public Accountability, Community Participation, Quality of Public Services.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Penerapan *Good Government Governance* (GGG) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Empiris Wajib Pajak Daerah di Kota Bekasi). Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk mempelajari cara pembuatan skripsi pada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya dan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi jurusan Akuntansi.

Pada kesempatan kali ini, penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan baik secara moril maupun materil sehingga skripsi ini dapat selesai. Ucapan terimakasih ini penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Irjen. Pol. (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, SH, M.M, selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Ibu Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. Bapak Dr. Amor Marundha, S.E., Ak., M.Ak., CA, selaku Kepala Program Studi Akuntansi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Ibu Dr. Tutty Nuryati, S.E., M.Ak selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga serta untuk memberikan arahan yang berharga bagi penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak Dr. Idel Eprianto, S.E., M.M, selaku dosen pembimbing akademik kelas A3.
6. Seluruh Bapak atau Ibu dosen pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yang telah memberi ilmu pengetahuan sebagai bekal bagi penulis.
7. Seluruh staff dan karyawan akademik fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya atas segala dukungan dan bantuannya.

8. Kepada Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membantu peneliti dalam proses penelitian hingga penyebaran kuesioner.
9. Kedua orang tua, Ibu Asniar dan Bapak Hery Budiawan, yang tak pernah luput dalam memberikan dukungan baik moril maupun materil, kasih sayang, serta doa yang selalu dipanjatkan untuk anaknya selama ini.
10. Kepada Abang Ovie dan Adik Putra yang telah memberikan doa dan dukungan dalam keadaan apapun.
11. Kepada teman-teman satu bimbingan yaitu Astika, Defiani, Saidah, Selawati yang telah berjuang bersama-sama penulis dalam menyelesaikan skripsi.
12. Kepada teman-teman di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya yaitu Anna Elok, Chita, Elsa, Elysa, Saidah, Siwi, Novita yang sama-sama berjuang untuk menyelesaikan skripsi.
13. Kepada Sahabat saya yaitu Adela Septiani, Arini, Meylani, Nela, Salsa, Yerika Mulianti yang selalu memberikan doa, semangat, motivasi serta mendukung saya dalam keadaan apapun.
14. Kepada teman masa kecil yaitu Celia Salsabila dan Desy Ardiyanti yang selalu memberi semangat, dukungan, bantuan, masukan serta turut mendo'akan penulis.
15. Terimakasih kepada Bintang yang selalu mendoakan, mendukung, memberikan semangat serta motivasi saat proses pengerjaan skripsi.
16. Kepada seluruh teman-teman kelas Akuntansi A3, yang selalu memberikan dukungannya.
17. Dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah dengan tulus membantu memberikan doa serta motivasi sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Meskipun penulis telah berusaha menyelesaikan skripsi ini sebaik mungkin, namun penulis menyadari bahwa skripsi ini masih ada kekurangan. Oleh karena

itu, penulis mengharapkan kritik serta saran yang membangun dari para pembaca untuk menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini berguna bagi para pembaca serta pihak-pihak yang berkepentingan.

Bekasi, 07 Juni 2022

Penulis,



Febrilda Putri Budiawan

201810315170



DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Permasalahan.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Batasan Masalah.....	10
1.6 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Teori Agensi (<i>Agency Theory</i>).....	12
2.1.2 Teori <i>Stewardship</i>	13
2.1.3 Teori Atribusi.....	15
2.1.4 Kualitas Pelayanan Publik	16
2.1.5 <i>Good Government Governance</i> (GGG).....	21
2.2 Penelitian Terdahulu	31
2.3 Pengembangan Hipotesis	40
2.3.1 Hubungan Transparansi Publik dengan Kualitas Pelayanan Publik	40

2.3.2	Hubungan Akuntabilitas Publik dengan Kualitas Pelayanan Publik	41
2.3.3	Hubungan Partisipasi Masyarakat dengan Kualitas Pelayanan Publik	41
2.4	Kerangka Pemikiran	42
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		43
3.1	Desain Penelitian	43
3.2	Tahapan Penelitian	43
3.3	Model Konseptual Penelitian	44
3.4	Operasionalisasi Variabel	45
3.4.1	Pengukuran Variabel	48
3.5	Waktu dan Tempat Penelitian	48
3.6	Metode Pengambilan Sampel	49
3.6.1	Populasi	49
3.6.2	Sampel	49
3.7	Metode Analisis Data	51
3.7.1	Analisis Pengujian <i>Outer Model</i>	53
3.7.2	Analisis Pengujian <i>Inner Model</i>	55
3.7.3	Uji Hipotesis	57
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		58
4.1	Gambaran Umum	58
4.1.1	Profil Organisasi	58
4.1.2	Visi dan Misi Badan Pendapatan Daerah Kota Bekasi	58
4.1.3	Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah	60
4.2	Hasil Analisis Data	62
4.2.1	<i>Good Government Governance</i> (GGG) (X)	63
4.2.2	Kualitas Pelayanan Publik (Y)	66
4.2.3	Evaluasi Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	67
4.2.4	Pengujian Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	71
4.2.5	Pengujian Hipotesis	72
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian	75

4.3.1 Pengaruh Transparansi Publik terhadap Kualitas Pelayanan Publik	75
4.3.2 Pengaruh Akuntabilitas Publik terhadap Kualitas Pelayanan Publik	76
4.3.3 Pengaruh Partisipasi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Publik	77

BAB V PENUTUP	79
5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Implikasi Manajerial	79
5.3 Keterbatasan Penelitian	80

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu	33
Tabel 3. 1. Operasional Variabel Penelitian.....	45
Tabel 3. 2. <i>Scoring</i> Jawaban Responden.....	48
Tabel 4. 1. Deskripsi Item Pernyataan Variabel Transparansi Publik	63
Tabel 4. 2. Deskripsi Item Pernyataan Variabel Akuntabilitas Publik	64
Tabel 4. 3. Deskripsi Item Pernyataan Variabel Partisipasi Masyarakat	65
Tabel 4. 4. Deskripsi Item Pernyataan Variabel Kualitas Pelayanan Publik	66
Tabel 4. 5. Hasil Skor <i>Outer Loading</i>	68
Tabel 4. 6. Nilai <i>Crossloading</i>	70
Tabel 4. 7. Hasil Skor Uji Reliabilitas	71
Tabel 4. 8. Nilai <i>R-square</i>	71
Tabel 4. 9. Hasil T-Statistik	72
Tabel 4. 10. Nilai <i>Path Coefficients</i>	73

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1. Kerangka Pemikiran.....	42
Gambar 4. 1. Gambar Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah.....	60
Gambar 4. 2. Jenis Kelamin Responden	61
Gambar 4. 3. Jenis Pajak Responden	62
Gambar 4. 4. Model Measurment <i>Outer Loading</i>	69
Gambar 4. 5. Model Struktural Hasil <i>Boostraping</i>	74



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Uji Plagiat Skripsi
Lampiran 2	Uji Referensi Skripsi
Lampiran 3	Surat Perizinan Penelitian
Lampiran 4	Kuesioner Penelitian
Lampiran 5	Tabulasi Data Kuesioner
Lampiran 6	Hasil Olah Data
Lampiran 7	Kartu Bimbingan Skripsi
Lampiran 8	Daftar Riwayat Hidup

