

**SKRIPSI**

**Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Terhadap Efektivitas  
Pelayanan Publik dalam Pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (EL-  
KTP) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang**



Disusun untuk memenuhi syarat menyelesaikan Sarjana Terapan (DIV) Akuntansi  
Sektor Publik pada Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Sriwijaya

**Oleh :**

**Mitha Novesti**

**0615 4051 2362**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**

**PALEMBANG 2017**



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**

JURUSAN AKUNTANSI

Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Laman : <http://polsri.ac.id>, e-mail : [akuntansi@polsri.ac.id](mailto:akuntansi@polsri.ac.id)

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Mitha Novesti  
Nim : 0615 4051 2362  
Jurusan : Akuntansi  
Program Studi : Sarjana Terapan Akuntansi Sektor Publik  
Mata Kuliah : Kebijakan dan Pelayanan Publik  
Judul Skripsi : Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (EL-KTP) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang

Telah diujikan pada Ujian Skripsi Tanggal 23 Juli 2017

Dihadapan Tim Penguji Jurusan Akuntansi

Politeknik Negeri Sriwijaya

Palembang, Juli 2017

Pembimbing I,

Zulkifli, S.E., M.M.  
NIP 196205271989031002

Pembimbing II,

Rosy Arraini, S.E., M.Si., Ak., CA.  
NIP 197108242006042001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Akuntansi

Dr. Evada Dewata, SE., M.Si., Ak., CA.  
NIP. 19780622 200312 2001



## *Motto dan Kata Persembahan*

### *Motto:*

- ❖ *Kita melihat kebahagiaan itu seperti pelangi, tidak pernah berada di atas kepala kita sendiri, tetapi selalu berada di atas kepala orang lain.*

*(Thomas Hardy)*

- ❖ *Hal sulit membutuhkan waktu, hal mustahil perlu waktu sedikit lama. Dan percayalah, kita pasti bisa menjalaninya. Hanya orang yang bertahan sampai akhirnya yang akan menang, yang terpenting dalam hidup ini adalah semangat untuk bangkit. Kalaupun yang anda peroleh itu cepat dan tidak perlu waktu lama, BERSYUKURLAH.*

*(Mitha Novesti)*

### *Kupersembahkan untuk:*

*☞ Negara Indonesiaku*

*☞ Papa dan Mamaku tercinta*

*☞ Kakak, Ayuk dan Adik-adikku tersayang*

*☞ Masa DepanKu Kelak*

*☞ Almamaterku, Politeknik Negeri Sriwijaya  
Palembang*

*☞ Sahabat-sahabatku*



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**

JURUSAN AKUNTANSI

Jalan Sriwijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Laman : <http://polsri.ac.id>, e-mail : [akuntansi@polsri.ac.id](mailto:akuntansi@polsri.ac.id)

### SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : MithaNovesti  
NIM : 061540512362  
Jurusan/Program Studi : DIV Akuntansi/Akuntansi Sektor Publik  
Judul : Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan (EL-KTP) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas beserta isinya merupakan hasil penulisan saya sendiri.
2. Skripsi tersebut bukanlah plagiat atau salinan milik orang lain.
3. Apabila skripsi saya plagiat atau menyalin skripsi milik orang lain, maka saya sanggup menerima konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juli 2017

Yang membuat pernyataan,



MithaNovesti

NIM 061540512362





KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

JURUSAN AKUNTANSI

Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139

Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918

Laman : <http://polsri.ac.id>, e-mail : [akuntansi@polsri.ac.id](mailto:akuntansi@polsri.ac.id)

### PELAKSANAAN REVISI SKRIPSI

Nama : Mitha Novesti  
NIM : 061540512362  
Jurusan/Program Studi : DIV Akuntansi/Akuntansi Sektor Publik  
Judul : Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan (E-L-KTP) Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang

Telah melaksanakan revisi terhadap skripsi yang diajukan pada hari Minggu 23 bulan Juli tahun 2017. Pelaksanaan revisi terhadap skripsi tersebut telah disetujui oleh Dosen Penguji yang memberikan revisi :

No	Komentar	Nama Dosen Penguji	Tanggal	Tanda Tangan
1	1. Perbaiki Variabel 2. Buat Tabel Definisi Operasional Variabel 3. Lakukan Penelitian Ulang	Dr. M. Thoyib, M.Si	14/8/2017	
2	-	Anggeraini Oktarida, S.E., M. Si., Ak., CA	14/8-2017	
3.	1. Kesimpulan langsung kepengaruh tidak perlu angka perhitungan 2. Judul	Nurhasanah, S.E., M.Si., Ak., CA	15/8/17	
4.	Buat kesimpulan penulis pada bab II	Yulliana Sari., S.E., M.Si., Ak., CA	15/8/17	

Palembang, Juli 2017

Ketua Penguji,

Dr. M. Thoyib, M.Si  
NIP 195803201988031001



---

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat, karunia dan hidayah-Nya, penulis dapat melaksanakan dan menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (EL-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang”**.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Diploma IV program studi Akuntansi Sektor Publik di Politeknik Negeri Sriwijaya. Hal ini menandakan bahwa penulis telah sampai pada tahap-tahap akhir pendidikan di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Penulis menyadari bahwa segala usaha yang penulis lakukan selama penyusunan dan penulisan skripsi ini, tidak luput dari bimbingan, bantuan data, dan motivasi dari beberapa pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T. Selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Ibu Dr. Evada Dewata, S.E., M.Si., Ak., C.A Selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Yuliana Sari, S.E., MBA., Ak. Selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Sriwijaya.

- 
4. Ibu Nelly Masnila, S.E., M.Si., Ak., C.A selaku Ketua Program Studi Akuntansi Sektor Publik, Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Sriwijaya.
  5. Bapak Zulkifli, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang telah membantu dan membimbing dalam menyelesaikan skripsi ini
  6. Ibu Rosy Armaini, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu serta meluangkan waktu untuk membimbing, mengoreksi serta memotivasi sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
  7. Bapak dan Ibu Dosen Politeknik Negeri Sriwijaya, terima kasih atas ilmu dan didikan yang telah diberikan selama ini serta seluruh staf administrasi jurusan Akuntansi Sektor Publik Politeknik Negeri Sriwijaya.
  8. Ibu Dyan Dwiyanti SE, S.Psi selaku Kasubbag Perencanaan dan pelaporan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang yang telah memberikan bantuan serta informasi mengenai pelayanan publik.
  9. Seluruh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang yang telah mendukung dan memberikan bantuan maupun informasi serta masukan terhadap dalam menyelesaikan skripsi ini.
  10. Kedua Orang Tua Tercinta, Mama Hj. Rohati dan Papa H. Janari, S.H. serta Ayukku yang aku sayang Oetari Carcilia, Kakakku Asef Emarsa Jarosman, Ayuk Ipar Era Septiana, Kakak Ipar Nugraha dan Adik-adik yang aku cintai Edo Torsesia Jarosman dan Pabela Meirany. Terimakasih atas do'a serta dukungan kalian yang secara materil, moril, dan selalu memotivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

- 
11. Segenap teman-teman Akuntansi Sektor Publik terkhusus kelas 4 APF (Imam, Lusiana, Yuk Wika, Yuk Novi, Rendi dan Rian) yang selalu memberikan dukungan dan berbagi informasi dalam penyelesaian skripsi ini.
  12. Sahabat-sahabatku yang selalu mendukung serta selalu tak hentinya memberikan semangat untukku dalam menyelesaikan skripsi ini (Ayu Maylova, Maulidiyah, Witataman, Fransiska, Selpi dan Dwi)

Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian Skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, penulis mohon maaf bila terdapat hal-hal yang kurang berkenan dalam penulisan skripsi ini. Penulis pun mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi perbaikan lebih lanjut diwaktu yang akan datang.

Penulis mengharapkan pembuatan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca terutama bagi saya dalam menyelesaikan pendidikan Diploma (D-IV) di Politeknik Negeri Sriwijaya. Semoga Allah SWT selalu melindungi kita dalam keadaan apapun. Aamiin

Palembang, Juli 2017

Penulis

---

## ABSTRAK

### **Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Terhadap Efektivitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang**

**Mitha Novesti, 2017 (xvii + 60 Halaman)**  
Mithanovesti@yahoo.co.id

---

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang dalam upaya peningkatan efektivitas pelayanan kepada publik terkait dengan pengurusan identitas kependudukan dan data kependudukan, maka instansi ini harus mampu memberikan pelayanan yang baik. Oleh karena itu pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang mengupayakan adanya peningkatan fasilitas serta melakukan penyuluhan maupun sosialisasi kepada masyarakat serta melakukan pembinaan terhadap aparat yang terkait.

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan pengaruh akuntabilitas dan transparansi terhadap efektivitas pelayanan publik dalam pembuatan kartu tanda penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Analisis statistik yang digunakan meliputi uji asumsi klasik, regresi linier berganda dan pengujian hipotesis.

Berdasarkan hasil analisis data yang dapat disimpulkan : Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan akuntabilitas terhadap efektivitas pelayanan publik, dengan demikian  $H_1$  diterima. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan transparansi terhadap efektivitas pelayanan publik sehingga  $H_2$  diterima. Terdapat pengaruh positif secara simultan berpengaruh signifikan akuntabilitas dan transparansi terhadap efektivitas pelayanan publik, dengan demikian  $H_3$  diterima.

**Kata Kunci : Pelayanan Publik, Akuntabilitas, Transparansi, Kartu Tanda Penduduk**

---

## ABSTRACT

### *The Influence of Accountability and Transparency on the Effectiveness of Public Service in the Making of Electronic Identity Card in the Department of Population and Civil Registration of Palembang City*

**Mitha Novesti, 2017 (xvii + 60 Halaman)**

Mithanovesti@yahoo.co.id

---

*Office of Population and Civil Registration of Palembang City in an effort to increase the effectiveness of service to the public related to the processing of population identity population an demographic data, then this institution should be able to provide a good service.. Therefore, the Department of Population and Civil Registration of Palembang City seeks to improve facilities and conduct counseling and socialization to the community and conduct guidance to the relevant officials.*

*This study aims to illustrate the effect of accountability and transparency on the effectiveness of public services in the manufacture of identity cards in the Office of Population and Civil Registration of Palembang City. This research uses quantitative research. Statistical analysis used included classical assumption test, multiple linear regression and hypothesis testing.*

*Based on the results of data analysis can be concluded: There is a positive influence and significant accountability to the effectiveness of public services, thus H1 accepted. There is a positive and significant influence of transparency on the effectiveness of public services so that H2 is accepted. There is a positive influence simultaneously significant accountability and transparency to the effectiveness of public services, thus H3 accepted.*

**Keywords: Public Service, Accountability, Transparency, Identity Card**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
JUDUL .....	i
HALAMAN MOTTO.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK .....	ix
ABSTRACT .....	x
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Permasalahan .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	4
1.3 Batasan Masalah .....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	5
1.4.1 Tujuan Penelitian .....	5
1.4.2 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2. Landasan Teori .....	7
2.1 Pengertian Akuntabilitas .....	7
2.1.1 Pengertian Transparansi .....	7
2.1.2 Pengertian Efektivitas .....	8
2.2 Tingkatan Akuntabilitas .....	9
2.2.1 Dimensi Akuntabilitas .....	10
2.2.2 Aspek-aspek Akuntabilitas .....	11
2.2.3 Alat-Alat Akuntabilitas .....	11
2.3 Pelayanan Publik .....	12
2.3.1 Tinjauan Tentang Pelayanan Publik .....	13
2.3.2 Prinsip Pelayanan Publik .....	14
2.3.3 Asas-asas Pelayanan Publik .....	15
2.3.4 Akuntabilitas Pelayanan Publik .....	18
2.4 Kerangka Pemikiran .....	21
2.5 Penelitian Terdahulu .....	22
2.6 Hipotesis .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian .....	26
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....	26
3.3 Variabel Penelitian .....	26
3.4 Definisi Operasional Variabel .....	27
3.5 Populasi dan Sampel .....	30
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	31

3.7 Analisis Data	32
3.6.1 Uji Validitas	32
3.6.2 Uji Realibilitas	32
3.6.3 Uji Asumsi Klasik	33
3.6.4 Analisis Regresi Linier Berganda	35
3.7 Pengujian Hipotesis	35
3.7.1 Koefisien Determinasi	35
3.7.2 Uji F	36
3.7.3 Uji t	37
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Deskripsi Responden	40
4.1.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
4.1.2 Profil Responden Berdasarkan Umur	41
4.1.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan	41
4.2 Hasil Pengujian	42
4.2.1 Uji Validitas	42
4.2.2 Uji Realibilitas	44
4.3 Uji Asumsi Klasik	44
4.3.1 Uji Normalitas	44
4.3.2 Uji Multikolinieritas	47
4.3.3 Uji Heteroskedastisitas	48
4.3.4 Uji Autokorelasi	48
4.4 Analisis Regresi Linier Berganda	50
4.5 Pengujian Hipotesis	51
4.5.1 Koefisien Determinasi	51
4.5.1 Uji F	52
4.5.1 Uji t	53
4.6 Pembahasan	54
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Simpulan	59
5.2 Saran	60
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1.1 Penelitian Terdahulu -----	22
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel -----	27
Tabel 4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin -----	40
Tabel 4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur -----	41
Tabel 4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan -----	41
Tabel 4.2.1 Hasil Uji Validitas Akuntabilitas -----	42
Tabel 4.2.2 Hasil Uji Validitas Transparansi -----	43
Tabel 4.2.3 Hasil Uji Validitas Efektivitas Pelayanan Publik -----	43
Tabel 4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian -----	44
Tabel 4.3.3 Uji Normalitas Rumus Kolmogorov-Smirnov -----	46
Tabel 4.3.2 Hasil Uji Multikolinieritas -----	47
Tabel 4.3.4 Hasil Uji Autokorelasi -----	48
Tabel 4.4 Hasil Uji Regresi Linier Berganda -----	50
Tabel 4.5.1 Hasil Uji Koefisien Determinasi -----	51
Tabel 4.5.2 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F) -----	52
Tabel 4.5.3 Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji Statistik t) -----	53

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran -----	22
Gambar 4.3.1 Histogram -----	45
Gambar 4.3.2 Grafik P-plot -----	46
Gambar 4.3.3 Hasil Uji Heterokdasitas -----	48

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kesepakatan Bimbingan Skripsi
- Lampiran 2 Lembar Bimbingan Skripsi
- Lampiran 3 Tabel Skor Kuesioner
- Lampiran 4 Tabel Hasil Metode Interval Berurutan (*Method Successive Intervals*)
- Lampiran 5 Tabel Distribusi nilai  $r_{tabel}$  Signifikansi 5% dan 1%
- Lampiran 6 Tabel Durbin-Watson (DW),  $\alpha = 5\%$
- Lampiran 7 Permohonan Surat Pengantar Pengambilan Data
- Lampiran 8 Surat Izin Pengambilan Data
- Lampiran 9 Tanda Terima Responden