**Pengaruh Kualitas Layanan Publik Terhadap Kinerja Keuangan Publik Pada Samsat Kota Palembang**

****

**SKRIPSI**

**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Syarat**

**Menyelesaikan Pendidikan Diploma IV**

**Pada Jurusan Akuntansi**

**Oleh:**

**SATRIA PUTRATAMA**

**NIM 061440511786**

**POLITEKNIK NEGERI SRWIIJAYA**

**PALEMBANG**

**2018**

|  |
| --- |
| **KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI**  **POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA**  **JURUSAN AKUNTANSI**  **Jalan Srijaya Negara, Palembang 30139**  Telp. 0711-353414 Fax. 0711-355918  **Website :** www.polisriwijaya.ac.id **E-mail :** info@polsri.ac.id |
| **LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI** |

Nama : Satria Putratama

NIM : 061440511786

Jurusan : Akuntansi

Program Studi : Akuntansi Sektor Publik

Mata Kuliah : Kebijakan dan Pelayanan Publik

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kinerja Keuangan

Publik Pada SAMSAT Kota Palembang

Telah Diujikan Pada Uji Skripsi, Tanggal 19 Juli 2018

Dihadapan Tim Penguji Jurusan Akuntansi

Politeknik Negeri Sriwijaya

Palembang, 2018

Menyetujui,

Pembimbing I Pembimbing II

Dr. M Thoyib, S.E., M.Si. Riza Wahyudi, S.E., M.M., Ak., CA.

NIP 195803201988031001 NIP 197007182001121001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Akuntansi,

Dr. Evada Dewata, S.E.,M.Si.,Ak.CA., CMA.

NIP 197806222003122001

**KATA PENGANTAR**

Alhamduillah, Segala Puji dan syukur panjatkan atas kehadirat Allah Subhanallahu Wata’ala, yang telah melimpahkan nikmat, rahmat dan berkah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi Skripsi dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini berjudul **“Pengaruh Kualitas Layanan Publik Terhadap Kinerja Keuangan Publik Pada SAMSAT Kota Palembang”.** Sebagai syarat untuk menyelesaikan penyusunan Skripsi.Dalam penyusunan Skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran dari pembaca untuk kesempurnaan penyusunan Skripsi yang dibuat setelah ini.

Selama pelaksanaan dan penyusunan Skripsi ini, penulis telah banyak mendapat bantuan, bimbingan dan saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr.Ing. Ahmad Taqwa, S.T., M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Ibu Dr. Evada Dewata, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Yuliana Sari, S.E., MBA., Ak. Selaku Sekretaris Jurusan Akuntansi.
4. Ibu Nelly, S.E.,M.Si.,Ak., CA. selaku Ketua Perodi Jurusan Akuntansi Sektor Publik Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Bapak Dr. M. Toyib, S.E., M.Si., Ak., CA. Selaku Dosen Pembimbing I yang telah membantu dan membimbing dalam menyelesaikan Proposal ini.
6. Bapak Riza Wahyudi, S.E., M.M., Ak., CA. selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu dan membimbing dalam menyelesaikan Proposal ini.
7. Ibu Desi Indriasari, S.E., M.Si., Ak., CA. Selaku Dosen Pembimbing Akademik kelas 8 (delapan) AP.C yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis dan teman-teman selama proses penyelesaian penyusunan Skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu dosen serta seluruh staf administrasi jurusan akuntansi Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah banyak membantu penulis dalam proses menyelesaikan Skripsi ini.
9. Keluarga besar kelas 8 (delapan) AP.C yang telah memberikan semangat dan dorongan penulis dalam proses menyelesaikan Skripsi ini.
10. Kedua Orang tua yang selalu mendoakan dan membantuku dari awal perkuliahan sampai dengan sekarang,
11. Teman-teman yang selalu saling mengingatkan dalam hal kebaikan, saling memberikan semangat, doa dan motivasi.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, kesempurnaan hanya milik Allah Subhanahu Wata’ala semata sedangkan kesalahan pasti dimiliki manusia. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan para pembaca umumnya.

Palembang, 25 Juni 2018

Penulis

**ABSTRAK**

**Pengaruh Kualitas Layanan Publik Terhadap Kinerja Keuangan Publik Pada Samsat Kota Palembang**

**Satria putratama, 2018 (xiv+63)**

**Email:** [**satriaputratama70@gmail.com**](mailto:satriaputratama70@gmail.com)

Pelayanan penyediaan pelayanan publik *(public service provider)* yang cepat, sederhana, terbuka dan dengan waktu yang singkat sangat diperlukan masyarakat pada saat ini. Untuk mendukung penyediaan pelayanan publik yang cepat, maka diperlukan kualitas pelayanan yang baik. Penelitian ini bertujuan untuk melihat seberapa besar pengaruh Kualitas Layanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Samsat Kota Palembang. Populasi yang digunakan adalah masyarakat pada Kantor Pelayanan SAMSAT Kota Palembang dengan menggunakan teknik *Convience sampling* yang merupakan bagian dari *nonprobability sampling* dengan bantuan instrument penelitian berupa kuesioner yang berjumlah sehingga sampel yang diperoleh pada penelitian ini ada 124 orang responden. Jenis data yang digunakan data primer berupa kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian adalah metode kuantitatif, melalui uji hipotesis dengan bantuan software SPSS versi 20.0. Hasil uji asumsi klasik, data berdistribusi normal dan tidak terjadi masalah multikolinearitas dan heterokedastisitas. Alat ukur yang digunakan pada pengujian hipotesis ini menggunakan metode analisis regresi linier sederhana terdiri dari uji t, uji F dan uji koefisien determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan secara parsial Kualitas Layanan Publik berpengaruh dan signifikan positif terhadap Kepuasan Masyarakat, dan secara simultan Kualitas Layanan Publik berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

***Kata Kunci: Kualitas Layanan Publik, Kinerja Keuangan Publik.***

**ABSTRACT**

**Determination of Quality of Public Service on Public Financial Performance at Samsat Palembang City**

**Satria putratama, 2018 (xiv + 83)**

**Email:** [**satriaputratama70@gmail.com**](mailto:satriaputratama70@gmail.com)

Public service provider services that are fast, simple, open and with a short time are needed by the community at this time. To support the provision of fast public services, good service quality is needed. This study aims to see how much influence the Quality of Public Services on Community Satisfaction on the Samsat of Palembang City. The population used is the community at the SAMSAT Service Office in Palembang City using the Convience sampling technique which is part of the nonprobability sampling with the help of a research instrument in the form of a questionnaire that amounts to 124 respondents. The type of data used primary data in the form of questionnaires distributed to the public. The analytical method used in the study is quantitative method, through hypothesis testing with the help of SPSS version 20.0 software. The results of the classical assumption test, the data is normally distributed and there is no problem of multicollinearity and heteroscedasticity. The measuring instrument used in testing this hypothesis uses a simple linear regression analysis method consisting of a t test, an F test and a test of the coefficient of determination. The results of this study show partially the Public Service Quality has a positive and significant effect on Community Satisfaction, and simultaneously the Quality of Public Service has a significant effect on Community Satisfaction.

***Keywords: Quality of Public Service, Public Financial Performance.***

MOTTO :

dan boleh jadi kamu membenci sesuatu tetapi ia baik bagimu,

dan boleh jadi kamu menyukai sesuatu tetapi ia buruk bagimu,

Allah mengetahui dan kamu tidak mengetahui

(Q.S Al-Baqarah : 216)

Maka ingatlah kepada-Ku, Aku pun akan ingat kepadamu. Bersyukurlah kepada-Ku, dan janganlah kamu ingkar kepada-Ku

(Q.S Al-Baqarah : 152)

Jangan berfikir bahwa dirimu mampu menyelesaikan pekerjaan dengan sendiri padahal kamu tidak bisa melakukannnya. Jangan berfikir untuk menyalahkan oranglain, namun salahkanlah dirimu sendiri dan jangan berfikir musuh terbesarmu adalah temanmu, egomulah musuh yang sesungguhnya

(Penulis)

Kupersembahkan Kepada:

* Mama dan Papa Tercinta
* Kakak Perempuanku, Feby
* Adik Perempuanku, Indah
* Keluarga Besarku
* Masa Depanku
* Sahabatku R.E.F.S.A.D
* Teman Seperjuanganku,

adi, abin, ikhsan, alvin

* Kelas ku 8 APC
* Dosen dan Almamater

**DAFTAR ISI**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  | | | | | | | | Halaman | | |
| **HALAMAN JUDUL** | | | | | | **. . . . . . .. . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . ..** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | i |
| **SURAT PERNYATAAN** | | | | | | | | | **. . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . ..** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | ii |
| **HALAMAN PENGESAHAN** | | | | | | | | | | | **. . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . ..** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | iii |
| **HALAMAN PERNYATAAN REVISI/PERBAIKAN** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | **. . . . . . . . . . . . . . .** | | | | | | | iv |
| **HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | **. . . . . . . . . . . . . . . . . . . ..** | | | | | | | | | | | v |
| **ABSTRAK** | **. . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . ..** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | vi |
| ***ABSTRACT*** | **. . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . .** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | vii |
| **KATA PENGANTAR** | | | | | | | **. . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . .** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | viii |
| **DAFTAR ISI** | | **. . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . .** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | x |
| **DAFTAR TABEL** | | | | **. . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . ..** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | xii |
| **DAFTAR GAMBAR** | | | | | | **. . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . .** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | xiii |
| **DAFTAR LAMPIRAN** | | | | | | | | **. . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . .** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | xiv |
| Bab1 Pendahuluan | | | | . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian | | | | | | | | | | | | | | | . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . | | | | | | | | | | | | | | | | | | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | | | | | | | | | | | . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 7 |
| 1.3 Tujuan | | | | . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 7 |
| 1.4 Manfaat | | | | | . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 8 |
| Bab 2 Tinjauan Pustaka | | | | | | | | . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 9 |
| 2.1 Pengertian dan Konsep | | | | | | | | | | | | | | . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 9 |
| 2.1.1 Kualitas Layanan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . | | | | | | | | | | | | 9 |
| 2.1.1.1 Prosedur Layanan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | . . . . . . . . . . . . . . | | | | | | 12 |
| 2.1.1.2 Lingkungan Kerja | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | . . . . . . . . . . . . . . | | | | | | 17 |
| 2.1.1.3 Implementasi Kebijakan | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | . . . . . . . . | | | | 22 |
| 2.1.2 Kinerja Keuangan Publik | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . | | | | | | | | | | | | | 25 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu | | | | | | | | | | | | . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 29 |
| 2.3 Kerangka Pemikiran | | | | | | | | | | | | . . . . . . . . . ... . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 32 |
| 2.4 Hipotesis | | | | | | . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 32 |
| Bab 3 Metode Penelitian | | | | | | | | . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 34 |
| 3.1 Ruang Lingkup Penelitian | | | | | | | | | | | | | | | . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . .. | | | | | | | | | | | | | | | | | | 34 |
| 3.2 Jenis Penelitian | | | | | | | | | . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . ... | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 34 |
| 3.3 Variabel Penelitian | | | | | | | | | | | . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 34 |
| 3.3.1 Variabel Dependen | | | | | | | | | | | | | | | | . . . . . . . . . . . . . . .. . . . . . . . . . . . . | | | | | | | | | | | | | | | | | 34 |
| 3.3.2 Variabel Independen | | | | | | | | | | | | | | | | | . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . | | | | | | | | | | | | | | | | 34 |
| 3.3.3 Definisi Operasional Variabel | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | . . . . . . . . . . . . . . . . . .. | | | | | | | | | 34 |
| 3.4 Populasi dan Sampel Penelitian | | | | | | | | | | | | | | | | | | | . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . | | | | | | | | | | | | | | 37 |
| 3.4.1 Populasi Penelitian | | | | | | | | | | | | | | | | . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . | | | | | | | | | | | | | | | | | 37 |
| 3.4.2 Sampel Penelitian | | | | | | | | | | | | | | | | . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . | | | | | | | | | | | | | | | | | 37 |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data | | | | | | | | | | | | | | | . . . . . .. . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . | | | | | | | | | | | | | | | | | | 38 |
| 3.6 Teknik Analisis Data | | | | | | | | | | | | | . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 38 |
| 3.6.1 Uji Instrumen Penelitian | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . | | | | | | | | | | | | | 38 |
| 3.6.1.1 Uji Validitas | | | | | | | | | | | | | | | | | | . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . | | | | | | | | | | | | | | | 38 |
| 3.6.1.2 Uji Reliabilitas | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . | | | | | | | | | | | | | 40 |
| 3.6.2 Uji Asumsi Klasik | | | | | | | | | | | | | | | | . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . | | | | | | | | | | | | | | | | | 40 |
| 3.6.2.1 Uji Normalitas | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . | | | | | | | | | | | | | 40 |
| 3.6.2.2 Uji Multikolinieritas | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | . . . . . . . . . . . . . . . . . . | | | | | | | | | 41 |
| 3.6.2.3 Uji Heteroskedastisitas | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | . . . . . . . . . . . . . . . . . | | | | | | | | 41 |
| 3.6.3 Uji Hipotesis | | | | | | | | | | | | | . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 41 |
| 3.6.3.1 Analisis Regresi Linear Sederhana | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | . . . . . . . | | | | 41 |
| 3.6.3.3 Koefisien Determinasi (R2) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | . . . . . . . . . . . .. . | | | | | | 42 |
| 3.6.3.4 Uji t | | | | | | | | | | | | | | . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . .. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 42 |
| 3.6.3.2 Uji f | | | | | | | | | | | | | | . . . . . . . .. . . . . . . . . . . . .. . . . . . . . . | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 43 |
| Bab 4 Hasil Dan Pembahasan | | | | | | | | | | . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 45 |
| 4.1 Hasil Penelitian | | | | | | | | | . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 45 |
| 4.1.1 Deskriptif Responden | | | | | | | | | | | | | | | | | | | . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . | | | | | | | | | | | | | | 45 |
| 4.1.1.1 Deskriptif Responden berdasarkan  Jenis Kelamin . . . . . . . . . . . . . . . . | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | . . . . . . . . | | | | 46 |
| 4.1.1.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | . . . . | | | 46 |
| 4.1.1.3 Deskripsi Responden Berdasarkan  Pendidikan Terakhir. . . . . . . . . . . . | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | . . . . . . . . | | | | 47 |
| 4.1.2 Deskriptif Data | | | | | | | | | | | | | | | . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . | | | | | | | | | | | | | | | | | | 47 |
| 4.1.3 Uji Asumsi Klasik | | | | | | | | | | | | | | | | | . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . | | | | | | | | | | | | | | | | 50 |
| 4.1.3.1 Uji Normalitas | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . | | | | | | | | | | | | | 50 |
| 4.1.3.2 Uji Multikolinearitas | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | . . . . . . . . . . . . . . . . . . | | | | | | | | | 52 |
| 4.1.3.3 Uji Heteroskedastisitas | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | . . . . . . . . . . . . . . . . . | | | | | | | | 53 |
| 4.1.4 Analisis Regresi Linear Berganda | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | . . . . . . . . . . . . . . . | | | | | | | 54 |
| 4.1.5 Koefisien Determinasi (Adjusted R2) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | . . . . . . . . . . . | | | | | 55 |
| 4.1.6 Uji Parsial (t-Test) | | | | | | | | | | | | | | | | | . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . | | | | | | | | | | | | | | | | 56 |
| 4.1.7 Uji Simultan (F Test) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . | | | | | | | | | | | | | | 57 |
| 4.2 Pembahasan | | | | | | | . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 57 |
| 4.2.1 Hubungan Kualitas Pelayanan Publik (X1) terhadap | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |  |  |
| Kinerja Keuangan Publik (Y) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | . . . .. . . . . . . . . . . . . . . | | | | | | | | | 57 |
| 4.2.6 Koefisien Determinasi (R2) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | . . . . . . . . . . . . . . . . . . . | | | | | | | | | | 59 |
| Bab 5 Kesimpulan dan Saran | | | | | | | | | | . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 60 |
| 5.1 Kesimpulan | | | | | | | . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 60 |
| 5.2 Saran | | | . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 60 |
| 5.2.1 Bagi Instansi | | | | | | | | | | | | | . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 60 |
| 5.2.2 Bagi Penelitian Selanjutnya | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . | | | | | | | | | | | 61 |

Daftar Pustaka. . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . 62

Lampiran

**DAFTAR TABEL**

Halaman

Tabel :

1.1 Dugaan Pelanggaran Administrasi Pelayanan Publik . . . . . . . . . . . . . . . . . 5

1.2 Peneriman Pajak Kendaraan Bermotor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Palembang 2015-2017 . . . . . . . . . . . . . . . . . 9

2.1 Penelitian Terdahulu . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . 29

3.1 Kisi – Kisi Definisi Operasional Variabel, Dimensi, Indikator dan Kode Kuisioner . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . 35

3.2 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . 39

3.3 Hasil Uji Validitas Kinerja Keuangan . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . 39

3.4 Hasil Uji Reliabilitas . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . 40

4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner Kepada Masyarakat . . . . . . . . . . . . . . 45

4.2 Kelompok Responden Masyarakat Berdasarkan Jenis Kelamin . . . . . . . 46

4.3 Kelompok Responden Masyarakat Berdasarkan Usia . . . . . . . . . . . . . . . 46

4.4 Kelompok Responden Masyarakat Berdasarkan Pendidikan Terakhir . . 47

4.5 Kategori Mean Jawaban Responden . . . . . . . . . . .. . . . . . . . . . . . . . . . . 48

4.6 Frekuensi Variabel Penelitian (X1) Kualitas Layanan . . . . . . . . . . . . . . 48

4.7 Frekuensi Variabel Penelitian (Y) Kinerja Keuangan . . . . . . . . . . . .. . .. 48

4.8 Output Uji Normalitas Residual . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . 51

4.9 Output Coefficients . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . 52

4.10 Output Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana . . . . . . . . . . . . . . . . . . .54

4.11 Model Summary . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . 55

4.12 Uji-t (Parsial) Variabel Pennelitian X1 . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . 56

4.13 Hasil Uji F (simultan) . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . .57

**DAFTAR GAMBAR**

Halaman

Gambar :

1.1 Jumlah Laporan Pengaduan Masyarakat Pada Instansi

Pemerintah 2013-2017. . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . 3

1.2 Jumlah kelompok Instansi Terlapor Pemerintah . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . 4

2.1 Hubungan Antara Variabel-variabel Independen

Dengan Variabel Dependen . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . .29

4.1 Histogram Uji Normalitas . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . 51

4.2 Output Scatterplot . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . . 53

**DAFTAR LAMPIRAN**

**Lampiran :**

1. Surat Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing I
2. Surat Kesepakatan Bimbingan Skripsi Pembimbing II
3. Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing I
4. Lembar Bimbingan Skripsi Pembimbing II
5. Surat Penngantar dari Ketua Jurusan Akuntansi
6. Surat Pengantar dari Politeknik Negeri Sriwijaya
7. Surat Izinn Pengambilan Data pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumsel
8. Dokumen-dokumen
9. Hasil Pengelolahan Data Menggunakan SPSS





