

SKRIPSI

**PENGARUH PENERAPAN E-GOVERNMENT DAN
PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM MENINGKATKAN
RESPONSIVITAS PEMERINTAH MELALUI
AKUNTABILITAS SEKTOR PUBLIK : STUDI KASUS
UPT PPD SAMSAT KRIAN**



Oleh :

YOEL RASTAFUEL
NBI : 1222200103

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2025

**PENGARUH PENERAPAN E-GOVERNMENT DAN PARTISIPASI
MASYARAKAT DALAM MENINGKATKAN RESPONSIVITAS
PEMERINTAH MELALUI AKUNTABILITAS SEKTOR PUBLIK : STUDI
KASUS UPT PPD SAMSAT KRIAN**



Oleh :

Yoel Rastafael

NBI : 1222200103

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2025**

SKRIPSI

**PENGARUH PENERAPAN E-GOVERNMENT DAN PARTISIPASI
MASYARAKAT DALAM MENINGKATKAN RESPONSIVITAS
PEMERINTAH MELALUI AKUNTABILITAS SEKTOR PUBLIK : STUDI
KASUS UPT PPD SAMSAT KRIAN**



Oleh :

Yoel Rastafael
NBI : 1222200103

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2025**

**PENGARUH *GENDER DIVERSITY* KOMITE AUDIT, *AUDIT SWITCHING*,
DAN ASERSI MANAJEMEN TERHADAP KUALITAS AUDIT DENGAN
REPUTASI KAP SEBAGAI VARIABEL MODERASI PADA PERUSAHAAN
SEKTOR PERTAMBANGAN DAN ENERGI YANG TERDAFTAR PADA
BURSA EFEK INDONESIA PERIODE 2022-2024**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Akuntansi
Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis**

Oleh :

**Yoel Rastafael
NBI: 1222200103**

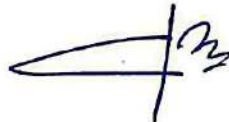
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2025**

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

Nama Lengkap : Yoel Rastafael
NBI : 1222200103
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Judul Skripsi :

**“Pengaruh Penerapan E-Government dan Partisipasi Masyarakat Dalam
Meningkatkan Responsivitas Pemerintah Melalui Akuntabilitas Sektor Publik :
Studi Kasus UPT PPD SAMSAT KRIAN”**

Surabaya , 01 Desember 2025
Mengetahui / Menyetujui
Pembimbing



Dr. Muhammad Taufiq Hidayat SE.MM
NIDN. 0702106901

LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan sidang Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan
dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana
Akuntansi pada tanggal 15 Desember 2025

TIM PENGUJI :

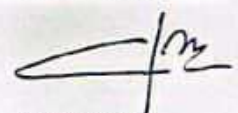
1. Dr. Maria Yovita R.Pandin, MM., CMA., CPA.,
CIAP, CSRS+

Ketua


.....

2. Dr. Muhammad Taufiq Hidayat, SE., MM

Anggota


.....

3. Dra. Cholis Hidayati, MBA., Ak., CA., CPAI, CTA

Anggota


.....

Mengesahkan

Dekan,

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



Prof. Dr. Hj. Tri Ratnawati, Ak., M.S., CA., CPA.

NPP. 0717085901

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIASI

Saya, yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap (KTP) : Yoel Rastafael (L/P)
2. NBI : 1222200103
3. Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
4. Program Studi : Akuntansi
5. NIK (KTP) : 3515140504040004
6. Alamat Rumah (KTP) : Perum Taman Aloha Blok C3/01, RT/RW
037/009, Kecamatan Sukodono, Kabupaten
Sidoarjo

Dengan ini menyatakan skripsi yang berjudul :

Pengaruh Penerapan E-Government dan Partisipasi Masyarakat dalam Meningkatkan Responsivitas Pemerintah Melalui Akuntabilitas Sektor Publik : Studi Kasus UPT PPD SAMSAT Krian.

Adalah benar-benar hasil rancangan, tulisan dan pemikiran saya sendiri, dan bukan merupakan hasil plagiat atau menyalin atau menyadur dari karya tulis ilmiah orang lain baik berupa Artikel, Skripsi, Tesis, maupun Disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang saya tulis adalah hasil plagiat maka saya bersedia menerima sanksi apapun atas perbuatan saya dan bertanggungjawab secara mandiri tanpa ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Untag Surabaya.

Surabaya, 15 Desember 2025

Yang Membuat,



(Yoel Rastafael)



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
S U R A B A Y A

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. Semolowaru 45 Surabaya
Telp. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail: perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yoel Rastafael
NBI : 1222200103
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Hak Bebas Royalti Noneksekutif (Nonexclusive Royalty-Free Right), atas karya saya yang berjudul:

Pengaruh Penerapan E-Government dan Partisipasi Masyarakat dalam Meningkatkan Responsivitas Pemerintah Melalui Akuntabilitas Sektor Publik : Studi Kasus UPT PPD SAMSAT Krian.

Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right), Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau menformatkan, mengolah dalam bentuk pengkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 15 Desember 2025

Yang Menvatakan



KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya sehingga saya diberikan kesempatan untuk melanjutkan pendidikan Program Sarjana Ekonomi dan menyelesaikan skripsi ini dengan penuh kebanggaan. Saya mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu saya dan membimbing saya dalam menempuh pendidikan dan menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya saya tujukan kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan penulis hikmat, kemampuan, kekuatan, kepintaran, kesihatan, kelancaran, dan kemudahan dalam menghadapi segala kondisi selama penulisan skripsi
2. Dr. Muhammad Taufiq Hidayat SE.MM, selaku pembimbing yang telah banyak memberikan pengarahan, bimbingan, dan tambahan ilmu serta wawasannya. Saya sangat berterima kasih atas waktu yang telah diberikan untuk membimbing, mengoreksi, serta memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi.
3. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA., selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan pendidikan Program Sarjana Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Prof. Dr. Hj. Tri Ratnawati, Ak., M.S., CA., CPA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas kesempatan dan fasilitas serta bimbingan yang telah diberikan kepada saya selama menempuh proses perkuliahan pada pendidikan Program Sarjana Ekonomi, Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Dr. Maulidah Narasti, S.E., M.A., selaku Kepala Program Studi Akuntansi, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk boleh melaksanakan penelitian. Terimakasih juga saya ucapkan karena telah membantu kelancaran proses perkuliahan saya..
6. Dra. Sri Rahayuningsih, MM.,AK.,CA. dan Dr. Tries Ellia Sandari, MM.,CMA. Selaku penguji sidang proposal, yang telah memberikan waktu untuk pengarahan dan menambah wawasan keilmuan saya serta memberikan saran yang terbaik selama pelaksanaan penelitian hingga

sidang skripsi. Terimakasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.

7. Seluruh Staff dan Karyawan Tata Usaha di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah banyak mendukung dan membantu saya dari awal perkuliahan hingga ujian skripsi ini.
8. Keluarga Alm. Papa dan Mama tercinta, saudara, serta kakek nenek yang selalu dengan rendah hati memberikan doa, semangat, dukungan dan nasihat kepada saya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi.
9. Kekasih dan Sahabat sumanto saya yang telah banyak membantu, menemani, dan memberikan semangat dan doa dalam menyelesaikan skripsi ini.

Surabaya, 15 Desember 2025

Yoel Rastafael

RINGKASAN

E-Government dan Partisipasi Masyarakat terhadap Responsivitas Pemerintah dengan Akuntabilitas Sektor Publik sebagai variabel mediasi pada UPT PPD Samsat Krian. Latar belakang penelitian berfokus pada pentingnya digitalisasi layanan publik serta keterlibatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah daerah. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, di mana data diperoleh melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan alat statistik SmartPLS untuk menguji hubungan langsung maupun tidak langsung antarvariabel.

Penelitian ini menunjukkan bahwa E-Government berpengaruh positif dan signifikan terhadap responsivitas pemerintah, menandakan bahwa digitalisasi layanan seperti E-Samsat mampu meningkatkan kecepatan, ketepatan, dan kemudahan pemerintah dalam merespons kebutuhan wajib pajak. Partisipasi masyarakat juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap responsivitas, yang memperkuat bahwa keterlibatan publik dalam memberikan masukan, kritik, maupun pengawasan berdampak langsung pada peningkatan kualitas layanan pemerintah. Namun demikian,

Pengaruh E-Government terhadap Akuntabilitas Sektor Publik ditemukan tidak signifikan, sehingga digitalisasi pelayanan belum mampu membentuk akuntabilitas tanpa adanya faktor pendukung lain seperti keterbukaan informasi, pengawasan publik, dan efektivitas implementasi kebijakan. Akuntabilitas Sektor Publik terbukti memediasi secara parsial pengaruh E-Government terhadap Responsivitas Pemerintah. Artinya, digitalisasi layanan hanya mampu meningkatkan responsivitas apabila diikuti peningkatan akuntabilitas pemerintah dalam pengelolaan informasi dan layanan. Penelitian ini memberikan kontribusi praktis bagi Samsat Krian untuk meningkatkan kualitas pelayanan berbasis digital serta memperkuat mekanisme partisipatif dan akuntabilitas publik dalam mewujudkan pelayanan yang cepat, transparan, dan terpercaya.

SUMMARY

E-Government and Community Participation in Government Responsiveness with Public Sector Accountability as a mediating variable at the Krian Samsat UPT PPD. The background of this study focuses on the importance of digitizing public services and community involvement in improving the quality of local government services. The research method used is quantitative, where data is obtained through the distribution of questionnaires and analyzed using SmartPLS statistical tools to test direct and indirect relationships between variables.

This study shows that E-Government has a positive and significant effect on government responsiveness, indicating that the digitization of services such as E-Samsat can improve the speed, accuracy, and ease with which the government responds to the needs of taxpayers. Public participation was also found to have a positive and significant effect on responsiveness, reinforcing the notion that public involvement in providing input, criticism, and oversight has a direct impact on improving the quality of government services. However,

the influence of E-Government on Public Sector Accountability was found to be insignificant, meaning that service digitization has not been able to establish accountability without other supporting factors such as information disclosure, public oversight, and effective policy implementation. Public Sector Accountability was found to partially mediate the influence of E-Government on Government Responsiveness. This means that service digitization can only improve responsiveness if it is accompanied by an increase in government accountability in information and service management. This research provides practical contributions for Samsat Krian to improve the quality of digital-based services and strengthen participatory mechanisms and public accountability in realizing fast, transparent, and reliable services.

ABSTRAK

Pengaruh E-Government dan Partisipasi Masyarakat terhadap Responsivitas Pemerintah dengan Akuntabilitas Sektor Publik sebagai variabel mediasi pada UPT PPD Samsat Krian. Pendekatan kuantitatif digunakan melalui analisis SmartPLS untuk menguji hubungan langsung maupun tidak langsung antarvariabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik E-Government maupun Partisipasi Masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Responsivitas Pemerintah. Namun, E-Government tidak berpengaruh signifikan terhadap Akuntabilitas Sektor Publik, sedangkan Partisipasi Masyarakat dan Responsivitas Pemerintah memiliki pengaruh positif terhadap akuntabilitas, yang menegaskan pentingnya keterlibatan publik dan kualitas respons layanan dalam membentuk pertanggungjawaban pemerintah. Hasil uji mediasi menunjukkan bahwa Akuntabilitas Sektor Publik mampu memediasi sebagian pengaruh E-Government maupun Partisipasi Masyarakat terhadap Responsivitas Pemerintah. Temuan tersebut menegaskan bahwa digitalisasi pelayanan tidak cukup hanya dengan menyediakan sistem berbasis teknologi, tetapi harus didukung oleh akuntabilitas yang kuat agar mampu meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Penelitian ini memberikan kontribusi praktis bagi UPT PPD Samsat Krian untuk memperkuat penerapan E-Government, meningkatkan mekanisme partisipasi masyarakat, serta membangun sistem akuntabilitas yang lebih transparan dan responsif.

Kata Kunci: E-Government, Partisipasi Masyarakat, Responsivitas Pemerintah, Akuntabilitas Sektor Publik

ABSTRACT

Study aims to examine the influence of E-Government and Community Participation on Government Responsiveness, with Public Sector Accountability serving as a mediating variable at UPT PPD Samsat Krian. A quantitative approach using SmartPLS was employed to analyze both direct and indirect relationships among the variables. The findings show that E-Government and Community Participation positively and significantly affect Government Responsiveness. However, E-Government does not significantly influence Public Sector Accountability, while Community Participation and Government Responsiveness demonstrate a positive impact on accountability. These results highlight the importance of active public involvement and responsive service performance in shaping government accountability. The mediation analysis reveals that Public Sector Accountability partially mediates the influence of E-Government and Community Participation on Government Responsiveness. This indicates that digital public services cannot rely solely on technological systems; they must be supported by strong accountability mechanisms to enhance public trust and satisfaction. The study provides practical implications for UPT PPD Samsat Krian, emphasizing the need to strengthen E-Government implementation, improve community participation channels, and develop more transparent and responsive accountability systems.

Keywords: *E-Government, Community Participation, Government Responsiveness, Public Sector Accountability*

DAFTAR ISI

COVER LUAR.....	i
COVER DALAM	ii
LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iv
SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIASI.....	v
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
RINGKASAN.....	ix
<i>SUMMARY</i>	x
ABSTRAK	xi
<i>ABSTRACT</i>	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Akuntansi Sektor Publik.....	9
2.1.2 E-Government.....	10
2.1.3 Partisipasi Masyarakat	12
2.1.4 Responsivitas Pemerintah	13
2.1.5 Akuntabilitas Sektor Publik.....	14
2.2 Penelitian Terdahulu	16
2.3 Hubungan Antar Variabel	23
2.3.1 Pengaruh E-Government Terhadap Responsivitas Pemerintah.....	23
2.3.2 Pengaruh Partisipasi Masyarakat Terhadap Responsivitas Pemerintah	24
2.3.3 Pengaruh E-Government terhadap Akuntabilitas Sektor Publik.....	24
2.3.4 Pengaruh Partisipasi Masyarakat terhadap Akuntabilitas Sektor Publik.....	25

2.3.5 Akuntabilitas Sektor Publik berpengaruh positif yang signifikan terhadap responsivitas pemerintah	26
2.3.6 Akuntabilitas Sektor Publik Memediasi Hubungan E-Government Terhadap Responsivitas Pemerintah	26
2.3.7 Akuntabilitas Sektor Publik Memediasi Hubungan Partisipasi Masyarakat Terhadap Responsivitas Pemerintah.....	27
2.4 Kerangka Konseptual.....	28
2.5 Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Desain Penelitian	29
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	29
3.2.1 Tempat penelitian	29
3.2.2 Waktu Penelitian	29
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	29
3.4 Populasi dan Sampel.....	30
3.4.1 Populasi	30
3.4.2 Sampel	30
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.6 Definisi Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	32
3.6.1 Definisi Variabel.....	32
3.6.2 Definisi Operasional	33
3.7 Metode Analisis Data.....	35
3.8 Teknik Pengujian Hipotesis	35
3.8.1 Outer Model.....	36
3.8.2 Inner Model	37
3.8.3 Uji Mediasi	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Gambaran Umum UPT PPD SAMSAT Krian.....	39
4.1.1 Visi Misi Samsat Krian	39
4.1.2 Struktur Organisasi dan Tanggung Jawab	40
4.2 Deskripsi Hasil Penelitian	41
4.2.1 Deskripsi Berdasarkan Karakteristik Responden	41
4.3 Pengujian	43
4.3.1 Analisis Inferensial.....	43
4.3.2 Model Pengukuran Outer Model.....	44
4.3.3 Model Pengukuran Inner Model	50
4.4 Pembahasan Temuan Hasil Penelitian.....	53
4.4.1 Pengaruh E-Government terhadap Responsivitas Pemerintah	54

4.4.2 Pengaruh Partisipasi Masyarakat terhadap Responsivitas Pemerintah	55
4.4.3 Pengaruh E-Government terhadap akuntabilitas Sektor Publik.....	56
4.4.4 Pengaruh Partisipasi Masyarakat terhadap Akuntabilitas Sektor Publik....	57
4.4.5 Pengaruh Responsivitas Pemerintah terhadap Akuntabilitas Sektor Publik.....	58
4.4.6 Pengaruh E-Government terhadap Responsivitas Pemerintah Melalui Akuntabilitas Sektor Publik	59
4.4.7 Pengaruh Partisipasi Masyarakat terhadap Responsivitas Pemerintah Melalui Akuntabilitas Sektor Publik	61
4.5 Implikasi Penelitian	62
4.6 Keterbatasan Penelitian.....	63
BAB V PENUTUP	65
5.1 Simpulan.....	65
5.2 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN	73

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Populasi Penelitian.....	30
Tabel 3. 2 Populasi Sampel Penelitian	31
Tabel 3. 3 Skala Likert.....	32
Tabel 4. 1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4. 2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	42
Tabel 4. 3 Deskripsi Responden Berdasarkan Jabatan	42
Tabel 4. 4 Deskripsi berdasarkan Pendidikan Terakhir	43
Tabel 4. 5 Hasil Nilai Outer Loading Tahap 1.....	45
Tabel 4. 6 Hasil Nilai Outer Loading Tahap 2.....	47
Tabel 4. 7 Hasil Pengujian Analisis AVE.....	48
Tabel 4. 8 Uji Validitas Cross Loading.....	48
Tabel 4. 9 Cronbach's Alpha	50
Tabel 4. 10 Composite Reliability.....	50
Tabel 4. 11 Hasil Uji R-Square	51
Tabel 4. 12 Hasil Uji Hipotesis Direct Effect.....	51
Tabel 4. 13 Hasil Uji Hipotesis Indirect Effect	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	28
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi.....	40
Gambar 4. 2 Diagram Hasil Alogaritm SEM PLS tahap	44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Responden	73
Lampiran 2 Surat Persetujuan Penelitian	80
Lampiran 3 Kartu Bimbingan	81
Lampiran 4 Dokumentasi Penelitian	82
Lampiran 5 Publikasi Jurnal	83
Lampiran 6 Turnitin Jurnal	84
Lampiran 7 Tabulasi Data E-Government	85
Lampiran 8 Tabulasi Data Partisipasi Masyarakat	88
Lampiran 9 Tabulasi Data Responsivitas Pemerintah	91
Lampiran 10 Tabulasi Data Akuntabilitas Sektor Publik	94