

BAB IV

GAMBARAN UMUM & HASIL

4.1 Gambaran Umum Instansi

4.1.1 Sejarah BAPENDA Kota Tangerang Selatan

Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) adalah unsur penunjang urusan Pemerintahan di Bidang Keuangan yang dipimpin oleh seorang Kepala Badan yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Berdasarkan Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 yang merupakan pembaharuan dari Undang-undang Nomor 22 tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah, dan Undang-undang Nomor 33 tahun 2004 yang merupakan pembaharuan dari Undang-undang Nomor 25 tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat-Daerah dalam rangka Pelaksanaan Otonomi Daerah maka dibentuklah Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan

Badan Pendapatan Daerah di bentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Tangerang Selatan Nomor 8 tahun 2016 tentang Organisasi Perangkat Daerah yang selanjutnya dijabarkan dalam Peraturan Walikota Tangerang Selatan Nomor 71 tahun 2016 dimana Badan Pendapatan Daerah sebagai salah satu OPD di lingkungan Pemerintah Kota Tangerang Selatan mempunyai tugas pokok merencanakan, melaksanakan, mengarahkan, mengawasi dan mengendalikan urusan di bidang pendapatan dari pajak daerah.

Proses pelaksanaan kegiatan Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan tahun 2020 mengacu pada Rencana Pembangunan Jangka Panjang (RPJP), Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJM) tahun 2016-2021, Rencana Strategis (Resntra) Badan Pendapatan Daerah (2016-2021), dan Rencana Kerja Badan Pendapatan Daerah Tahun 2020.

Badan Pendapatan Kota Tangerang Selatan mempunyai fungsi yang strategis dalam pelaksanaan penyelenggaraan pemerintah daerah Kota Tangerang Selatan, bertugas menggali sumber-sumber potensi pendapatan dalam upaya untuk pemenuhan kebutuhan pembiayaan pemerintah dan pembangunan di daerah melalui Pajak Daerah.

4.1.1.1 VISI

Terwujudnya Kota Tangerang Selatan unggul menjadi kota lestari, saling terkoneksi, efektif dan efisien.

4.1.1.2 MISI

1. Membangun Sumber Daya Manusia (SDM) yang unggul
2. Membangun infrastruktur yang saling terkoneksi
3. Membangun kota yang lestari
4. Meningkatkan ekonomi berbasis nilai tambah tinggi di sektor ekonomi kreatif
5. Membangun birokrasi yang efektif dan efisien

4.1.1.3 Moto

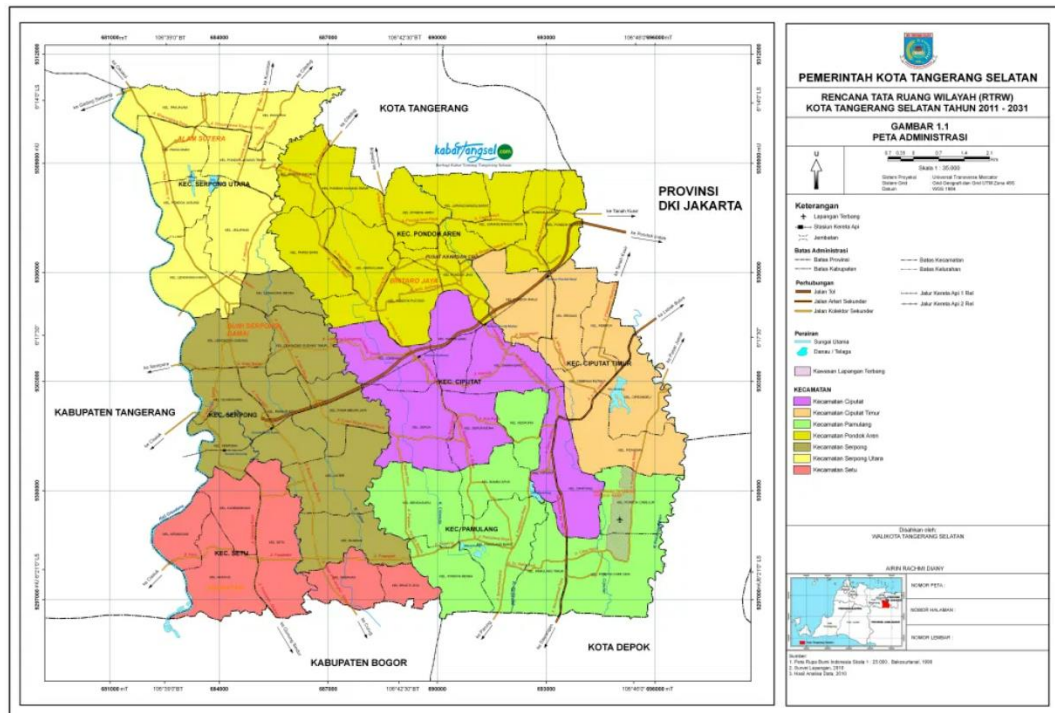
Kami melayani dengan “PROAKTIF” yaitu, Profesional, Akuntabel, Inovatif.

4.1.1.4 Wilayah BAPENDA Kota Tangerang Selatan

Berikut wilayah kerja BAPENDA (Badan Pendapatan Daerah) Kota Tangerang Selatan

- Kecamatan Ciputat
- Kecamatan Ciputat Timur
- Kecamatan Pamulang
- Kecamatan Pondok Aren
- Kecamatan Serpon
- Kecamatan Serpong Utara
- Kecamatan Setu

Gambar 4.1
Wilayah BAPENDA Kota Tangerang Selatan



Sumber: KabarTangsel.com 2022

4.1.2 Tugas dan Fungsi

Badan pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan yang terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Tangerang Selatan Nomor 08 Tahun 2016 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kota Tangerang Selatan. Badan Pendapatan Daerah mempunyai tugas pokok yaitu merencanakan, melaksanakan, mengarahkan, mengawasi, dan mengembangkan di bidang pendapatan, sesuai dengan kebijakan pemerintah daerah.

Untuk melaksanakan tugas tersebut Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan mempunyai fungsi :

- a. Perencanaan dan Menyusun bahan kebijakan teknis di bidang pendapatan daerah.
- b. Pengumpulan dan pengelolaan bahan untuk Menyusun rencana dan program kegiatan di bidang pendapatan daerah.

- c. Pelaksanaan, penelitian, pengkajian, evaluasi, penggalian dan pengembangan pendapatan daerah;
- d. Pelaksanaan pembinaan kebijakan pelayanan di bidang pemungutan pendapatan daerah;
- e. Pengkoordinasian pelaksanaan pemungutan Pendapatan Asli Daerah (PAD);
- f. Sebagai pelaksana fungsi OPD di bidang pendapatan /daerah;
- g. Evaluasi, pemantauan dan pengendalian pemungutan pendapatan daerah.

4.1.3 Struktur Organisasi BAPENDA Kota Tangerang Selatan

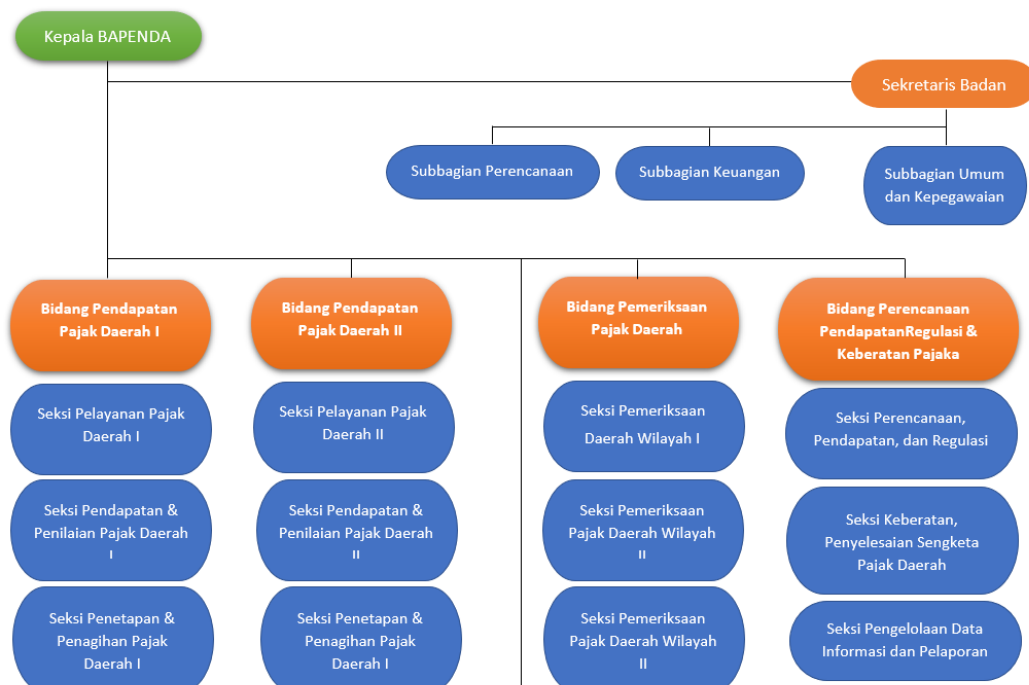
BAPENDA Kota Tangerang Selatan di pimpin oleh seorang kepala badan yang membawahi terdiri dari:

1. Kepala Badan
2. Sekretaris Badan, terdiri dari 3 (tiga) sub bagian yaitu:
 - Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
 - Sub Bagian Keuangan
 - Sub Bagian Perencanaan
3. Bidang Pendapatan Pajak Daerah I, terdiri dari 3 (tiga) seksi yaitu :
 - Seksi Pelayanan Pajak Daerah I
 - Seksi Pendataan dan Penilaian Pajak Daerah I
 - Seksi Penetapan dan Penagihan Pajak Daerah I
4. Bidang Pendapatan Pajak Daerah II, terdiri dari 3 (tiga) seksi yaitu :
 - Seksi Pelayanan Pajak Daerah II
 - Seksi Pendataan Pajak Daerah II
 - Seksi Penetapan dan Penagihan Pajak Daerah II
5. Bidang Pemeriksaan Pajak Daerah, terdiri dari 3 (tiga) seksi yaitu:
 - Seksi Pemeriksaan Daerah Wilayah I
 - Seksi Pemeriksaan Pajak Daerah Wilayah II
 - Seksi Pemeriksaan Pajak Daerah Wilayah III

6. Bidang Perencanaan Pendapatan Regulasi dan Keberatan Pajak, terdiri dari 3 (tiga) seksi yaitu :

- Seksi Perencanaan, Pendapatan, dan Regulasi
- Seksi Keberatan, Penyelesaian Sengketa Pajak Daerah
- Seksi Pengelolaan Data Informasi dan Pelaporan

Gambar 4. 2
Struktur Organisasi Bapenda Kota Tangerang Selatan



Sumber : BAPENDA Kota Tangerang Selatan

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Deskripsi Karakteristik Responden

Responden yang digunakan sebagai sampel dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak terdaftar di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan yang berjumlah 100 orang, dengan menggunakan kuesioner untuk mengukur Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Terhadap Kualitas

pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan. Tabel berikut merupakan komposisi responden penelitian yang terdiri dari Jenis Kelamin, Usia, dan Jenis Pajak, yang telah diisi oleh responden, sebagai berikut:

Berdasarkan data usia responden terbagi menjadi empat kategori yaitu 20-30 tahun, lebih dari 30-40 tahun, lebih dari 40-50 tahun, dan lebih dari 50-60 tahun. Berikut ada presentase Jenis Kelamin responden pada table 4.1:

Tabel 4. 1
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persen (%)	Persen yang Valid
1	Laki-Laki	61	61%	61%
2	Perempuan	39	39%	39%
Jumlah		100	100%	100%

Sumber: Olahan Data SPSS Versi 22

Berdasarkan tabel 4.1 diperoleh responden dalam penelitian ini sebanyak 100 wajib pajak terdaftar yang meliputi 61% laki-laki dan 39% perempuan. Dapat disimpulkan responden perempuan lebih kecil dengan jumlah 39 wajib pajak (39%) dibandingkan dengan responden laki-laki dengan jumlah 61 wajib pajak (61%) pada penelitian ini.

Berdasarkan data usia responden terbagi menjadi empat kategori yaitu 20-30 tahun, lebih dari 30-40 tahun, lebih dari 40-50 tahun, dan lebih dari 50-60 tahun. Berikut merupakan presentase responden berdasarkan usia pada tabel 4.2:

Tabel 4. 2
Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persen (%)	Persen yang Valid
1	20-30 Tahun	10	10%	10%
2	>30-40 Tahun	25	25%	25%

3	>40-50 Tahun	45	45%	45%
4	>50-60 Tahun	20	20%	20%
Jumlah		100	100%	100%

Sumber: Olahan Data Spss Versi 22

Berdasarkan tabel 4.2, diperoleh mayoritas responden berada pada usia lebih dari 40-50 tahun yang berjumlah 45 orang dengan presentase 45%, responden yang berusia lebih dari 40-50 tahun berjumlah 25 orang dengan presentase 25%, responden usia lebih dari 50-60 tahun berjumlah 20 orang dengan presentase 20%, dan responden berusia 20-3- tahun berjumlah 10 orang dengan presentase 10%.

Berdasarkan data Jenis Wajib Pajak responden terbagi menjadi Sembilan kategori yaitu BPHTB, PBB, Restoran, PPJ, Hiburan, Hotel, Parkir, Reklame, dan Air Tanah. Berikut merupakan presentase Jenis Wajib Pajak pada tabel 4.3:

Tabel 4. 3
Berdasarkan Jenis Pajak

No	Usia	Jumlah	Persen (%)	Persen yang Valid
1	BPHTB	5	5%	5%
2	PBB	28	28%	28%
3	Restoran	12	12%	12%
4	PPJ	0	0%	0%
5	Hiburan	8	8%	8%
6	Hotel	8	8%	8%
7	Parkir	11	11%	11%
8	Reklame	13	13%	13%
9	Air Tanah	15	15%	15%
Jumlah		100	100%	100%

Sumber: Olahan Data SPSS Versi 22

Berdasarkan tabel 4.3, merupakan hasil data responden berdasarkan jenis pajak, diketahui mayoritas responden dengan jenis pajak PBB berjumlah 28

orang dengan presentase 28%, responden dengan Jenis pajak air tanah berjumlah 15 orang dengan presentase 15%, responden dengan jenis pajak reklame berjumlah 13 orang dengan presentase 13%, responden dengan jenis pajak restoran berjumlah 12 orang dengan presentase 12%, responden dengan jenis pajak parker berjumlah 11 orang dengan presentase 11%, responden dengan jenis pajak hiburan berjumlah 8 orang dengan presentase 8%, responden dengan jenis pajak hotel berjumlah 8 orang dengan presentase 8%, dan jenis pajak yang paling sedikit yaitu responden dengan jenis pajak BPHTB berjumlah 5 orang dengan presentase 5%, dan untuk jenis pajak PJJ tidak adanya responden.

4.2.2 Deskripsi Variabel Prinsip-Prinsip *Good Governance* (X)

Untuk mengetahui pernyataan responden mengenai Prinsip-Prinsip *Good Governance* (X) telah disajikan 12 pernyataan kepada 100 responden yang merupakan wajib pajak terdaftar di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan, terdapat lima kategori dalam pernyataan ini. Masing-masing dari kategori tersebut diberikan skor 1,2,3,4, dan 5.

Adanya hasil penelitian ini terdapat frekuensi jawaban responden untuk masing-masing pernyataan pada variabel yaitu Prinsip-Prinsip *Good Governance* (X) dan Kualitas Pelayanan (Y) dapat dilihat dari sub indikator sebagai berikut:

Tabel 4. 4

Fiskus bertanggung jawab saat dalam memberikan pelayanan

Skala	Jumlah	Persen (%)	Persen yang Valid
Sangat Tidak Setuju	5	5%	5%
Tidak Setuju	10	10%	10%
Kurang Setuju	17	17%	17%
Setuju	55	55%	55%
Sangat Setuju	13	13%	13%

Total	100	100%	100%
-------	-----	------	------

Sumber : Olahan Data SPSS Versi 22

Berdasarkan tabel 4.4 dapat dilihat bahwa tanggapan dari 100 responden didominasi dengan menjawab Setuju yaitu berjumlah 55 orang atau 55%, responden dengan jawaban Kurang Setuju yaitu berjumlah 17 orang atau 17%, responden dengan jawaban Sangat Setuju yaitu berjumlah 13 orang atau 13%, responden dengan jawaban Tidak Setuju yaitu berjumlah 10 orang atau 10%, dan yang paling sedikit responden dengan jawaban Sangat Tidak Setuju yaitu berjumlah 5 orang atau 5%.

Hal tersebut menunjukkan bahwa tanggung jawab fiskus dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak sudah baik, sehingga wajib pajak yang mendapatkan pelayanan tersebut merasa nyaman dan tidak ada kendala, serta petugas disiplin dalam melayani wajib pajak. Sedangkan responden yang menjawab Kurang Setuju dikarenakan kurangnya tanggung jawab fiskus dalam melayan wajib pajak, dan responden yang menjawab Tidak Setuju dikarenakan tidak adanya tanggung jawab fiskus dalam melayani wajib pajak. Selanjutnya jawaban responden terkait fiskus memiliki profesionalisme dalam melayani saya pada tabel 4.5 sebagai berikut:

Tabel 4. 5

Fiskus Memiliki Integritas (Memegang Teguh Prinsip-Prinsip Moral) Dalam Menjalankan Tugas dan Pekerjaannya Saat Melayani Wajib Pajak

Skala	Jumlah	Persen (%)	Persen yang Valid
Sangat Tidak Setuju	1	1%	1%
Tidak Setuju	11	11%	11%
Kurang Setuju	26	26%	26%
Setuju	44	44%	44%
Sangat Setuju	18	18%	18%
Total	100	100%	100%

Sumber : Olahan Data SPSS Versi 22

Berdasarkan tabel 4.5, dapat dilihat bahwa tanggapan dari 100 responden didominasi dengan menjawab Setuju yang berjumlah 44 orang atau 44%, responden dengan jawaban Kurang Setuju berjumlah 26 orang atau 26%, responden dengan jawaban Sangat Setuju berjumlah 18 orang atau 18%, responden dengan jawaban Tidak Setuju berjumlah 11 orang atau 11%, dan yang paling sedikit responden dengan jawaban Sangat Tidak Setuju yang berjumlah 1 orang atau 1%.

Hal tersebut menunjukkan bahwa fiskus memiliki integritas (memegang teguh prinsip-prinsip moral) dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya Saat melayani wajib pajak, dalam melayani Informasi tagihan dan catatan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), Bukti Validasi Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan (BPHTB), Konsultasi PBB dan BPHTB, Pajak Hotel, Pajak Hiburan, Pajak Restoran, Pajak Parkir, Permohonan Salinan Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) atau Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD), Permohonan Salinan Surat Tanda Terima Setoran (STTS) sudah menunjukkan sikap integritas yang baik. Responden yang memilih jawaban Kurang Setuju dikarenakan masih kurangnya sikap integritas fiskus dalam menjalankan tugas dan pekerjaannya saat melayani wajib pajak, sedangkan responden yang menjawab Tidak Setuju dikarenakan tidak adanya sikap integritas fiskus dalam memberikan pelayanan. Selanjutnya jawaban responden terkait fiskus memanfaatkan waktu pelayanan dengan efisien pada tabel 4.6 sebagai berikut:

Tabel 4. 6

Fiskus Selalu Menggunakan Waktu Secara Tepat dan Efisien Dalam Memberikan Pelayanan Ke Wajib Pajak

Skala	Jumlah	Persen (%)	Persen yang Valid
Sangat Tidak Setuju	1	1%	1%
Tidak Setuju	13	13%	11%
Kurang Setuju	28	28%	26%

Setuju	42	42%	44%
Sangat Setuju	16	16%	18%
Total	100	100%	100%

Sumber : Olahan Data SPSS Versi 22

Berdasarkan tabel 4.6, dapat dilihat bahwa tanggapan 100 responden didominasi dengan menjawab Setuju yang berjumlah 42 orang atau 42%, lalu responden yang menjawab Kurang Setuju berjumlah 28 orang atau 28%, responden yang menjawab Sangat Setuju berjumlah 16 orang atau 16%, responden yang menjawab tidak setuju berjumlah 13 orang atau 13%, dan yang paling sedikit responden dengan jawaban Sangat Tidak Setuju yang berjumlah 1 orang atau 1%.

Hal tersebut menunjukkan bahwa fiskus selalu menggunakan waktu secara tepat dan efisien dalam memberikan pelayanan ke wajib pajak tidak membuang-buang waktu dalam memberikan pelayanan. Lalu responden yang menjawab Kurang Setuju dikarenakan masih kurangnya pelayanan yang diberikan fiskus dalam memanfaatkan waktu dengan efisien, sedangkan responden yang menjawab tidak setuju tidak adanya fiskus dalam memanfaatkan waktu pelayanan dengan efisien.

Selanjutnya jawaban responden terkait fasilitas yang menunjang pelayanan di BAPENDA Kota Tangerang Selatan sudah digunakan dengan efisien oleh fiskus pada tabel 4.7 sebagai berikut:

Tabel 4. 7

Penggunaan Fasilitas Dan Teknologi Yang Menunjang Pelayanan Di BAPENDA Kota Tangerang Selatan Sudah Digunakan Secara Optimal Dan Efisien Oleh Fiskus

Skala	Jumlah	Persen (%)	Persen yang Valid
Sangat Tidak Setuju	2	2%	2%
Tidak Setuju	8	8%	8%
Kurang Setuju	41	41%	41%
Setuju	32	32%	32%

Sangat Setuju	17	17%	17%
Total	100	100%	100%

Sumber : Olahan Data SPSS Versi 22

Berdasarkan tabel 4.7, dapat dilihat bahwa tanggapan 100 responden didominasi dengan jawaban Kurang Setuju yang berjumlah 41 orang atau 41%, lalu responden dengan jawaban Setuju berjumlah 32 orang atau 32%, responden dengan jawaban Sangat Setuju berjumlah 17 orang atau 17%, responden dengan jawaban Tidak Setuju berjumlah 8 orang atau 8%, dan yang paling sedikit responden dengan jawaban Sangat Tidak Setuju berjumlah 2 orang atau 2%.

Hal tersebut menunjukkan bahwa penggunaan fasilitas dan teknologi yang menunjang pelayanan di BAPENDA Kota Tangerang Selatan sudah digunakan secara optimal dan efisien oleh fiskus, lalu yang menjawab Kurang Setuju dikarenakan penggunaan fasilitas dan teknologi yang menunjang pelayanan (seperti komputer, Televisi, dll) di BAPENDA Kota Tangerang Selatan yang digunakan oleh fiskus masih kurang efisien, sedangkan yang menjawab Tidak Setuju penggunaan fasilitas dan teknologi yang menunjang pelayanan (seperti komputer, internet, Televisi, dll) di BAPENDA Kota Tangerang Selatan yang digunakan oleh fiskus tidak efisien.

Selanjutnya jawaban responden terkait BAPENDA Kota Tangerang Selatan telah menyediakan sistem pengaduan masyarakat dimana saya dapat memberikan saran dan masukan terkait kualitas pelayanan yang diberikan pada tabel 4.8 sebagai berikut:

Tabel 4. 8

BAPENDA Kota Tangerang Selatan telah menyediakan sistem pengaduan masyarakat (seperti kotak kritik dan saran), dimana saya dapat memberikan saran dan masukan terkait kualitas pelayanan yang diberikan

Skala	Jumlah	Persen (%)	Persen yang Valid
Sangat Tidak Setuju	2	2%	2%
Tidak Setuju	8	8%	8%
Kurang Setuju	32	32%	32%

Setuju	42	42%	42%
Sangat Setuju	16	16%	16%
Total	100	100%	100%

Sumber : Olahan Data SPSS Versi 22

Berdasarkan tabel 4.8, dapat dilihat bahwa tanggapan 100 responden didominasi dengan jawaban Setuju yang berjumlah 42 Orang atau 42%, lalu responden dengan jawaban Kurang Setuju yang berjumlah 32 orang atau 32%, responden dengan jawaban Sangat Setuju yang berjumlah 16 orang atau 16%, responden dengan jawaban Tidak Setuju yang berjumlah 8 orang atau 8%, dan yang paling sedikit responden dengan jawaban Sangat Tidak Setuju yang berjumlah 2 orang atau 2%.

Hak tersebut menunjukkan bahwa BAPENDA Kota Tangerang Selatan telah menyediakan sistem pengaduan masyarakat (seperti kota saran dan kritikan, sistem pengaduan di website), lalu yang menjawab Kurang Setuju dikarenakan masyarakat kurang tahu terkait tersedianya sistem pengaduan masyarakat tersebut, sedangkan yang menjawab tidak setuju dikarenakan masyarakat benar-benar tidak tahu bahwa telah tersedianya sistem pengaduan masyarakat tersebut.

Selanjutnya jawaban responden terkait BAPENDA Kota Tangerang Selatan cepat dan tanggap menindaklanjuti kritik dan saran terkait pelayanan publik yang saya berikan pada tabel 4.9 sebagai berikut:

Tabel 4. 9

BAPENDA Kota Tangerang Selatan cepat dan tanggap menindaklanjuti kritik dan saran terkait pelayanan publik yang saya berikan

Skala	Jumlah	Persen (%)	Persen yang Valid
Sangat Tidak Setuju	2	2%	2%
Tidak Setuju	33	33%	33%
Kurang Setuju	20	20%	20%
Setuju	32	32%	32%
Sangat Setuju	13	13%	13%

Total	100	100%	100%
-------	-----	------	------

Sumber : Olahan Data SPSS Versi 22

Berdasarkan tabel 4.9, dapat dilihat bahwa tanggapa 100 responden didominasi dengan jawaban Tidak Setuju yang berjumlah 33 orang atau 33%, lalu responden dengan jawaban Setuju yang berjumlah 32 orang atau 32%, responden dengan jawaban Kurang Setuju yang berjumlah 20 orang atau 20%, responden dengan jawaban Sangat Setuju yang berjumlah 13 orang atau 13%, dan yang paling sedikit responden dengan jawaban Sangat Tidak Setuju yang berjumlah 2 orang atau 2%.

Hal tersebut menunjukkan bahwa BAPENDA Kota Tangerang Selatan cepat dan tanggap dalam menindaklanjuti kritik dan saran yang diajukan wajib pajak, lalu yang menjawab tidak setuju dikarenakan kritik dan saran yang diajukan wajib pajak tidak cepat dan tidak tanggap untuk ditindaklanjuti, dan yang menjawab kurang setuju dikarenakan BAPENDA Kota Tangerang Selatan kurang cepat dan kurang tanggap dalam menindaklanjuti kritik dan saran yang diajukan oleh wajib pajak.

Selanjutnya jawaban responden terkait fiskus di BAPENDA Kota Tangerang Selatan adil dalam melayani wajib pajak saat antri pada tabel 4.10 sebagai berikut:

Tabel 4. 10

Fiskus di BAPENDA Kota Tangerang Selatan adil dalam melayani wajib pajak saat antri

Skala	Jumlah	Persen (%)	Persen yang Valid
Sangat Tidak Setuju	2	2%	2%
Tidak Setuju	10	10%	10%
Kurang Setuju	14	14%	14%
Setuju	47	47%	47%
Sangat Setuju	27	27%	27%
Total	100	100%	100%

Sumber : Olahan Data SPSS Versi 22

Berdasarkan tabel 4.10, dapat dilihat bahwa 100 responden didominasi dengan jawaban Setuju yang berjumlah 47 orang atau 47%, lalu responden dengan jawaban Sangat Setuju yang berjumlah 27 orang atau 27%, responden dengan jawaban Kurang Setuju yang berjumlah 14 orang atau 14%, responden dengan jawaban Tidak Setuju sebesar 10 orang atau 10%, dan paling sedikit responden dengan jawaban Sangat Tidak Setuju yang berjumlah 2 orang atau 2%.

Hal tersebut menunjukkan bahwa Fiskus di BAPENDA Kota Tangerang Selatan sudah adil dalam melayani wajib pajak saat antri dengan sesuai nomor antrian yang ada.

Selanjutnya jawaban responden terkait fiskus di BAPENDA Kota Tangerang Selatan sudah melakukan pelayanan secara baik, merata dan tidak membedakan strata baik agama, partai, etnik, dll pada tabel 4.11 sebagai berikut:

Tabel 4. 11

Fiskus di BAPENDA Kota Tangerang Selatan sudah melakukan pelayanan secara baik, merata dan tidak membedakan strata baik agama, partai, etnik, dll

Skala	Jumlah	Persen (%)	Persen yang Valid
Sangat Tidak Setuju	1	1%	1%
Tidak Setuju	10	10%	10%
Kurang Setuju	15	15%	15%
Setuju	44	44%	44%
Sangat Setuju	30	30%	30%
Total	100	100%	100%

Sumber : Olahan Data SPSS Versi 22

Berdasarkan tabel 4.11, dapat dilihat bahwa 100 responden didominasi dengan jawaban Setuju yang berjumlah 44 orang atau 44%, lalu responden dengan jawaban Sangat Setuju yang berjumlah 30 orang atau 30%, responden dengan jawaban Kurang Setuju yang berjumlah 15 orang atau 15%, responden

dengan jawaban Tidak Setuju yang berjumlah 10 orang atau 10%, an yang paling sedikit responden dengan jawaban Sangat Tidak Setuju yang berjumlah 1 orang atau 1%.

Hal tersebut menunjukkan bahwa fiskus di BAPENDA Kota Tangerang Selatan sudah melakukan pelayanan secara baik dan merata serta tidak membedakan strata baik agama, partai, etnik, dll, dan yang menjawab kurang setuju karena masih ada fiskus yang melakukan pelayanan yang kurang baik dan masih membedakan strata.

Selanjutnya jawaban wajib pajak terkait saya sebagai wajib pajak dengan wajib untuk mematuhi tata tertib yang berlaku guna terciptana suasana yang kondusif pada tabel 4.12 sebagai berikut:

Tabel 4. 12

Saya sebagai wajib pajak, dengan wajib untuk mematuhi tata tertib yang berlaku guna terciptanya suasana yang kondusif

Skala	Jumlah	Persen (%)	Persen yang Valid
Sangat Tidak Setuju	1	1%	1%
Tidak Setuju	8	8%	8%
Kurang Setuju	18	18%	18%
Setuju	42	42%	42%
Sangat Setuju	31	31%	31%
Total	100	100%	100%

Sumber : Olahan Data SPSS Versi 22

Berdasarkan tabel 4.12, dapat dilihat bahwa 100 responden didominasi dengan jawaban Setuju yang berjumlah 42 orang atau 42%, lalu responden dengan jawaban Sangat Setuju yang berjumlah 31 orang atau 31%, responden dengan jawaban Kurang Setuju yang berjumlah 18 orang atau 18%, responden dengan jawaban Tidak Setuju yang berjumlah 8 orang atau 8%, dan paling sedikit responden dengan Jawaban Sangat Tidak Setuju yang berjumlah 1 orang atau 1%.

Hal tersebut menunjukkan bahwa wajib pajak sudah mematuhi tata tertib yang berlaku di BAPENDA Kota Tangerang Selatan, sedangkan yang menjawab Kurang Setuju dan Tidak Setuju salah satu penyebabnya wajib pajak ingin cepat-cepat menyelesaikan pelayanan perpajakan dikarenakan adanya kegiatan lain.

Selanjutnya jawaban responden terkait BAPENDA Kota Tangerang Selatan mempersilahkan saya untuk berpartisipasi dalam menyampaikan saran dan kritikan apabila merasa tidak menerima pelayanan yang sesuai dengan yang dikehendaki pada tabel 4.13 sebagai berikut:

Tabel 4. 13

BAPENDA Kota Tangerang Selatan mempersilahkan saya untuk berpartisipasi dalam menyampaikan saran dan kritikan apabila merasa tidak menerima pelayanan yang sesuai dengan yang dikehendaki

Skala	Jumlah	Persen (%)	Persen yang Valid
Sangat Tidak Setuju	2	2%	2%
Tidak Setuju	19	19%	19%
Kurang Setuju	30	30%	30%
Setuju	34	34%	34%
Sangat Setuju	15	15%	15%
Total	100	100%	100%

Sumber : Olahan Data SPSS Versi 22

Berdasarkan tabel 4.13, dapat dilihat bahwa 100 responden didominasi dengan jawaban Setuju yang berjumlah 34 orang atau 34%, lalu responden dengan jawaban Kurang Setuju yang berjumlah 30 orang atau 30%, responden dengan jawaban Tidak Setuju yang berjumlah 19 atau 19%, responden dengan jawaban Sangat Setuju yang berjumlah 15 orang atau 15%, dan yang paling sedikit responden dengan jawaban Sangat Tidak Setuju yang berjumlah 2 orang atau 2%.

Hal tersebut menunjukkan bahwa pihak BAPENDA Kota Tangerang Selatan tidak mempersilahkan wajib pajak untuk berpartisipasi dalam menyampaikan saran dan kritikan apabila tidak menerima pelayanan yang sesuai.

Selanjutnya jawaban terkait tersedianya informasi secara tepat waktu, memadai, dan akurat yang diberikan kepada saya pada tabel 4.14 sebagai berikut:

Tabel 4. 14

**Adanya Transparansi Informasi Terkait Prosedur Atau Tata Cara
Pengurusan Segala Jenis Pelayanan Perpajakan Di Badan Pendapatan
Daerah Kota Tangerang Selatan**

Skala	Jumlah	Persen (%)	Persen yang Valid
Sangat Tidak Setuju	1	1%	1%
Tidak Setuju	14	14%	14%
Kurang Setuju	38	38%	38%
Setuju	32	32%	32%
Sangat Setuju	15	15%	15%
Total	100	100%	100%

Sumber : Olahan Data SPSS Versi 22

Berdasarkan tabel 4.14, dapat dilihat bahwa 100 responden didominasi dengan jawaban Kurang Setuju yang berjumlah 38 orang atau 38%, lalu responden dengan jawaban Setuju yang berjumlah 32 orang atau 32%, responden dengan jawaban Sangat Setuju berjumlah 15 orang atau 15%, responden dengan jawaban Tidak Setuju berjumlah 14 orang atau 14%, dan paling sedikit responden dengan jawaban Sangat Tidak Setuju berjumlah 1 orang atau 1%.

Hal tersebut menunjukkan bahwa adanya transparansi informasi terkait prosedur atau tata cara pengurusan segala jenis pelayanan perpajakan di

Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan masih belum adanya transparansi informasi terkait prosedur atau tata cara pengurusan segala jenis pelayanan perpajakan di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan yang diberikan kepada wajib pajak.

Selanjutnya jawaban responden tentang adanya transparansi terkait penyampaian informasi pelayanan yang diberikan kepada saya pada tabel 4.15 sebagai berikut

Tabel 4. 15

Adanya Publikasi Informasi Tentang Perpajakan Kepada Masyarakat Melalui Website Internet atau Media Lain Seperti Koran, Social Media, Televisi

Skala	Jumlah	Persen (%)	Persen yang Valid
Sangat Tidak Setuju	2	2%	2%
Tidak Setuju	16	16%	16%
Kurang Setuju	26	26%	26%
Setuju	41	41%	41%
Sangat Setuju	15	15%	15%
Total	100	100%	100%

Sumber : Olahan Data SPSS Versi 22

Berdasarkan tabel 4.15, dapat dilihat bahwa 100 responden didominasi dengan jawaban Setuju yang berjumlah 41 orang atau 41%, lalu responden dengan jawaban Kurang Setuju berjumlah 26 orang atau 26%, responden dengan jawaban Tidak Setuju berjumlah 16 orang atau 16%, responden dengan jawaban Sangat Setuju berjumlah 15 orang atau 15%, dan yang paling sedikit responden dengan jawaban Sangat Tidak Setuju berjumlah 2 orang atau 2%.

Hal tersebut menunjukkan bahwa adanya Publikasi Informasi Tentang Perpajakan Kepada Masyarakat Melalui *Website* Internet atau Media Lain Seperti Koran, Social Media, Televisi.

Selanjutnya jawaban responden terkait saya mudah mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh BAPENDA Kota Tangerang Selatan pada tabel 4.16 sebagai berikut:

Tabel 4. 16

Saya mudah mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh BAPENDA Kota Tangerang Selatan

Skala	Jumlah	Persen (%)	Persen yang Valid
Sangat Tidak Setuju	2	2%	2%
Tidak Setuju	10	10%	10%
Kurang Setuju	23	23%	23%
Setuju	46	46%	46%
Sangat Setuju	19	19%	19%
Total	100	100%	100%

Sumber : Olahan Data SPSS Versi 22

Berdasarkan tabel 4.16, dapat dilihat bahwa 100 responden didominasi dengan jawaban Setuju yang berjumlah 46 orang atau 46%, lalu responden dengan Jawaban Kurang Setuju berjumlah 23 orang atau 23%, responden dengan jawaban Sangat Setuju berjumlah 19 orang, atau 19%, responden dengan jawaban Tidak Setuju berjumlah 10 orang atau 10%, dan yang paling sedikit responden dengan jawaban Sangat Tidak Setuju berjumlah 2 orang atau 2%.

Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang terdapat di BAPENDA Kota Tangerang Selatan mudah dipatikan oleh wajib pajak terlebih ada pelayanan secara online seperti E-SPTPD (Elektronik Surat Pemberitahuan Pajak Daerah).

Selanjutnya jawaban responden tentang informasi terkait pelayanan di BAPENDA Kota Tangerang Selatan mudah di akses dan tersedia jika saya butuhkan pada tabel 4.17 sebagai berikut:

Tabel 4. 17

Informasi terkait pelayanan di BAPENDA Kota Tangerang Selatan mudah di akses dan tersedia jika saya butuhkan

Skala	Jumlah	Persen (%)	Persen yang Valid
Sangat Tidak Setuju	2	2%	2%
Tidak Setuju	13	13%	13%
Kurang Setuju	33	33%	33%
Setuju	41	41%	41%
Sangat Setuju	11	11%	11%
Total	100	100%	100%

Sumber : Olahan Data SPSS Versi 22

Berdasarkan tabel 4.17, dapat dilihat bahwa 100 responden didominasi dengan jawaban Setuju berjumlah 41 orang atau 41%, lalu responden dengan jawaban Kurang Setuju yang berjumlah 33 orang atau 33%, responden dengan jawaban Tidak Setuju berjumlah 13 orang atau 13%, responden dengan jawaban Sangat Setuju berjumlah 11 orang atau 11%, dan yang paling sedikit menjawab Sangat Tidak Setuju berjumlah 2 orang atau 2%.

Hal tersebut menunjukkan bahwa informasi pelayanan yang ada di BAPENDA Kota Tangerang Selatan mudah di akses dan tersedia oleh wajib pajak, sedangkan yang menjawab kurang setuju informasi pelayanan yang tersedia sulit di akses oleh wajib pajak.

Selanjutnya jawaban responden terkait fiskus menjaga kerahasiaan data saya pada tabel 4.18 sebagai berikut:

Tabel 4. 18

Fiskus dapat menjaga kerahasiaan data saya

Skala	Jumlah	Persen (%)	Persen yang Valid
Sangat Tidak Setuju	-	-	-
Tidak Setuju	11	11%	11%

Kurang Setuju	18	18%	18%
Setuju	39	39%	39%
Sangat Setuju	32	32%	32%
Total	100	100%	100%

Sumber : Olahan Data SPSS Versi 22

Berdasarkan tabel 4.18, dapat dilihat bahwa 100 responden didominasi dengan jawaban Setuju yang berjumlah 39 orang atau 39%, lalu responden dengan jawaban Sangat Setuju berjumlah 32 orang atau 32%, responden dengan jawaban Kurang Setuju 18 orang atau 18%, dan paling sedikit responden dengan jawaban Tidak Setuju berjumlah 11%.

Hal tersebut menunjukkan bahwa fiskus telah menjaga dengan baik kerahasiaan data wajib pajak yang terdaftar, sedangkan yang menjawab Tidak Setuju dikarenakan masih ada fiskus yang belum menjaga dengan baik kerahasiaan data wajib pajak.

Selanjutnya jawaban responden terkait menjamin bahwa data dan informasi akan tersedia jika saya membutuhkan pada tabel 4.19 sebagai berikut:

Tabel 4. 19

Adanya keamanan yang dilakukan oleh petugas dalam proses pelaporan dan pembayaran pajak

Skala	Jumlah	Persen (%)	Persen yang Valid
Sangat Tidak Setuju	3	3	3
Tidak Setuju	11	11%	11%
Kurang Setuju	20	20%	20%
Setuju	46	46%	46%
Sangat Setuju	20	20%	20%
Total	100	100%	100%

Sumber : Olahan Data SPSS Versi 22

Berdasarkan pada tabel 4.19, dapat dilihat bahwa 100 responden didominasi dengan jawaban Setuju yang berjumlah 46 orang atau 46%, lalu responden dengan jawaban Sangat Setuju berjumlah 20 orang atau 20%, responden dengan menjawab Kurang Setuju berjumlah 20 orang atau 20%, responden dengan jawabam Tidak Setuju berjumlah 11 orang atau 11%, dan yang paling sedikit responden dengan jawaban Sangat Tidak Setuju berjumlah 3 orang atau 3%.

Hal tersebut menunjukkan bahwa adanya keamanan yang dilakukan oleh petugas dalam proses pembayaran pajak, sedangkan yang menjawab kurang setuju dikarenakan data dan informasi tidak tersedia Ketika wajib pajak butuhkan.

Selanjutnya jawaban responden terkait pelayanan yang diberikan fiskus cepat, tepat waktu, dan tidak berbelit-belit pada tabel 4.20 sebagai berikut:

Tabel 4. 20

Pelayanan yang diberikan fiskus cepat, tepat waktu, dan tidak berbelit-belit

Skala	Jumlah	Persen (%)	Persen yang Valid
Sangat Tidak Setuju	2	2%	2%
Tidak Setuju	17	17%	17%
Kurang Setuju	28	28%	28%
Setuju	37	37%	37%
Sangat Setuju	16	16%	16%
Total	100	100%	100%

Sumber : Olahan Data SPSS Versi 22

Berdasarkan pada tabel 4.20, dapat dilihat bahwa 100 responden didominasi dengan jawaban Setuju yang berjumlah 37 orang atau 37%, lalu responden dengan jawaban Kurang Setuju berjumlah 28 orang atau 28%, responden dengan jawaban Tidak Setuju berjumlah 17 orang atau 17%, responden dengan jawaban Sangat Setuju berjumlah 16 orang atau 16%, dan paling sedikit responden dengan jawaban Sangat Tidak Setuju yang berjumlah 2 orang atau 2%.

Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan fiskus sudah cepat, tepat waktu, dan tidak berbelit, sedangkan yang menjawab kurang setuju dikarenakan masih ada fiskus yang tidak andal seperti tidak cepat, tepat waktu dalam memberikan pelayanan.

Selanjutnya jawaban dari responden terkait Saya merasa pelayanan yang diberikan fiskus sudah sesuai dengan prosedur pelayanan yang ada pada tabel 4.21 sebagai berikut:

Tabel 4. 21

Saya merasa pelayanan yang diberikan fiskus sudah sesuai dengan prosedur pelayanan yang ada

Skala	Jumlah	Persen (%)	Persen yang Valid
Sangat Tidak Setuju	-	-	-
Tidak Setuju	15	15%	15%
Kurang Setuju	33	33%	33%
Setuju	40	40%	40%
Sangat Setuju	12	12%	12%
Total	100	100%	100%

Sumber : Olahan Data SPSS Versi 22

Pada tabel 4.20, dapat dilihat bawah 100 responden didominasi dengan jawaban Setuju yang berjumlah 40 orang atau 40%, responden dengan jawaban Kurang Setuju berjumlah 33 orang atau 33%, responden dengan jawaban Tidak Setuju berjumlah 15 orang atau 15%, dan yang paling sedikit responden dengan jawaban Sangat Tidak Setuju yang berjumlah 12 orang atau 12%.

Hal tersebut menunjukkan bahwa wajib pajak sudah merasa pelayanan yang diberikan fiskus sudah sesuai dengan prosedur pelayanan, sedangkan jawaban yang kurang setuju wajib pajak merasa pelayanan yang diberikan fiskus kurang sesuai dengan prosedur pelayanan yang ada.

Selanjutnya jawaban responden terkait fiskus memberikan perhatian sepenuh hati kepada saya yang membutuhkan pertolongan pada tabel 4.22 sebagai berikut:

Tabel 4. 22

Fiskus memberikan perhatian sepenuh hati kepada saya yang membutuhkan pertolongan

Skala	Jumlah	Persen (%)	Persen yang Valid
Sangat Tidak Setuju	1	1%	1%
Tidak Setuju	8	8%	8%
Kurang Setuju	28	28%	28%
Setuju	43	43%	43%
Sangat Setuju	20	20%	20%
Total	100	100%	100%

Sumber : Olahan Data SPSS Versi 22

Pada tabel 4.21, dapat dilihat bahwa 100 responden didominasi dengan jawaban Setuju yang berjumlah 43 orang atau 28%, lalu responden dengan jawaban Kurang Setuju berjumlah 28 orang atau 28%, responden dengan jawaban Sangat Setuju berjumlah 20 orang atau 20%, responden dengan jawaban Tidak Setuju berjumlah 8 orang atau 8%, dan paling sedikit responden dengan jawaban Sangat Tidak Setuju yang berjumlah 1 orang atau 1%.

Hal tersebut menunjukkan bahwa fiskus sudah memberikan perhatian kepada wajib pajak, dan yang menjawab kurang setuju dikarenakan masih ada fiskus yang kurang yang memberikan perhatian kepada wajib pajak saat diminta pertolongan.

Selanjutnya jawaban responden terkait fiskus memperlihatkan keramahannya di depan saya dengan sapa dan senyum pada tabel 4.23 sebagai berikut:

Tabel 4. 23

Fiskus memperlihatkan keramahannya di depan saya dengan sapa dan senyum

Skala	Jumlah	Persen (%)	Persen yang Valid
Sangat Tidak Setuju	1	1%	1%

Tidak Setuju	6	6%	6%
Kurang Setuju	25	25%	25%
Setuju	45	45%	45%
Sangat Setuju	23	23%	23%
Total	100	100%	100%

Sumber : Olahan Data SPSS Versi 22

Pada tabel 4.22, dapat dilihat bawah 100 responden didominasi dengan jawaban Setuju yang berjumlah 45 orang atau 45%, lalu jawaban Kurang Setuju berjumlah 25 orang atau 25%, responden dengan jawaban Sangat Setuju berjumlah 23 orang atau 23%, responden dengan jawaban Tidak Setuju berjumlah 6 orang atau 6%, dan yabg oaking sedikit responden dengan jawaban Sangat Tidak Setuju yang berjumlah 1 orang atau 1%.

Hal tersebut menunjukkan bahwa adanya keramahan fiskus seperi sapa dan senyum di depan wajib pajak, sedangkan yang jawab Kurang Setuju dikarenakan masih adanya fiskus kurang memperlihatkan keramahannya di depan wajib pajak.

Selanjutnya jawaban responden terkait fiskus membantu penyelesaian terkait permohonan yang diajukan oleh saya pada tabel 4.24 sebagai berikut:

Tabel 4. 24

Fiskus membantu penyelesaian terkait permohonan perpajakan yang diajukan oleh saya

Skala	Jumlah	Persen (%)	Persen yang Valid
Sangat Tidak Setuju	-	-	-
Tidak Setuju	12	12%	12%
Kurang Setuju	21	21%	21%
Setuju	48	48%	48%
Sangat Setuju	19	19%	19%
Total	100	100%	100%

Sumber : Olahan Data SPSS Versi 22

Pada tabel 4.23, dapat dilihat bahwa 10 responden didominasi dengan jawaban Setuju yang berjumlah 48 orang atau 48%, lalu responden dengan jawaban Kurang Setuju berjumlah 21 orang atau 21%, responden dengan jawaban Sangat Setuju berjumlah 19 orang atau 19%, dan paling sedikit responden dengan jawaban Tidak Setuju yang berjumlah 12 orang atau 12%.

Hal tersebut menunjukkan bahwa rata-rata fiskus sudah membantu penyelesaian terkait permohonan perpajakan yang diajukan oleh wajib pajak, sedangkan yang menjawab kurang setuju dikarenakan masih adanya fiskus kurang membantu penyelesaian terkait permohonan perpajakan.

Selanjutnya fiskus membantu memecahkan masalah terhadap kasus-kasus yang saya hadapi berkaitan dengan layanan yang diminta pada tabel 4.25 sebagai berikut:

Tabel 4. 25

Fiskus membantu memecahkan masalah terhadap kasus-kasus yang saya hadapi berkaitan dengan layanan yang diminta

Skala	Jumlah	Persen (%)	Persen yang Valid
Sangat Tidak Setuju	-	-	-
Tidak Setuju	12	12%	12%
Kurang Setuju	26	26%	26%
Setuju	40	40%	40%
Sangat Setuju	22	22%	22%
Total	100	100%	100%

Sumber : Olahan Data SPSS Versi 22

Pada tabel 4.24, dapat dilihat bahwa 100 responden didominasi dengan jawaban Setuju yang berjumlah 40 orang atau 40%, lalu responden dengan jawaban Kurang Setuju berjumlah 26 orang atau 26%, responden dengan jawaban Sangat Setuju berjumlah 22 orang atau 22%, dan yang paling sedikit responden dengan jawaban Tidak Setuju yang berjumlah 12 orang atau 12%.

Hal tersebut menunjukkan bahwa fiskus sudah membantu memecahkan masalah terhadap kasus-kasus wajib pajak terkait layanan, sedangkan jawaban kurang setuju fiskus kurang membantu memecahkan masalah terhadap kasus-kasus wajib pajak terkait layanan.

Selanjutnya jawaban responden terkait fiskus memberikan pelayanan kepada saya sebagai wajib pajak dan wajib pajak lainnya secara sama rata tanpa adanya diskriminatif pada tabel 4.26 sebagai berikut:

Tabel 4. 26

Fiskus memberikan pelayanan kepada saya sebagai wajib pajak dan wajib pajak lainnya secara sama rata tanpa adanya diskriminatif

Skala	Jumlah	Persen (%)	Persen yang Valid
Sangat Tidak Setuju	-	-	-
Tidak Setuju	12	12%	12%
Kurang Setuju	21	21%	21%
Setuju	39	39%	39%
Sangat Setuju	28	28%	28%
Total	100	100%	100%

Sumber : Olahan Data SPSS Versi 22

Pada tabel 4.25, dapat dilihat bahwa 100 responden didominasi dengan jawaban Setuju yang berjumlah 39 orang atau 39%, lalu responden dengan jawaban Sangat Setuju berjumlah 28 orang atau 28%, responden dengan jawaban Kurang Setuju berjumlah 21 orang atau 21%, dan yang paling sedikit responden dengan jawaban Tidak Setuju yang berjumlah 12 orang atau 12%.

Hal tersebut menunjukkan bahwa fiskus memberikan pelayanan kepada wajib pajak sama rata tanpa adanya diskriminatif, sedangkan jawaban yang Kurang Setuju masih adanya pelayanan yang tidak sama rata dan adanya diskriminatif yang diberikan oleh fiskus.

Selanjutnya jawaban responden terkait saya mendapatkan keadilan dalam pelayanan yang diberikan oleh fiskus sesuai dengan sistem dan prosedur yang ada pada tabel 4.27 sebagai berikut:

Tabel 4. 27

Saya mendapatkan keadilan dalam pelayanan yang diberikan oleh fiskus sesuai dengan sistem dan prosedur yang ada

Skala	Jumlah	Persen (%)	Persen yang Valid
Sangat Tidak Setuju	3	3	3
Tidak Setuju	7	7%	7%
Kurang Setuju	16	16%	16%
Setuju	53	53%	53%
Sangat Setuju	21	21%	21%
Total	100	100%	100%

Sumber : Olahan Data SPSS Versi 22

Pada tabel 4.26, dapat dilihat bahwa 100 responden didominasi dengan jawaban Setuju yang berjumlah 53 orang atau 53% dan jawaban Sangat Setuju berjumlah 21 orang atau 21%, lalu responden dengan jawaban Kurang setuju berjumlah 16 orang atau 16%, responden dengan jawaban Tidak Setuju berjumlah 7 orang atau 7%, dan yang paling sedikit responden dengan jawaban Sangat Tidak Setuju yang berjumlah 3 orang atau 3%.

Hal tersebut menunjukkan bahwa mayoritas wajib pajak sudah mendapatkan keadilan dalam pelayanan yang diberikan oleh fiskus yang sesuai dengan sistem dan prosedur yang ada, sedangkan yang jawab kurang setuju wajib pajak masih kurang mendapatkan keadilan dalam pelayanan yang diberikan oleh fiskus sesuai dengan sistem dan prosedur yang ada.

Selanjutnya jawaban responden terkait hasil pembayaran pajak dipergunakan untuk kepentingan Bersama pada tabel 4.28 sebagai berikut:

Tabel 4. 28

Hasil pembayaran pajak dipergunakan untuk kepentingan bersama

Skala	Jumlah	Persen (%)	Persen yang Valid
Sangat Tidak Setuju	-	-	-

Tidak Setuju	11	11%	11%
Kurang Setuju	15	15%	15%
Setuju	40	40%	40%
Sangat Setuju	34	34%	34%
Total	100	100%	100%

Sumber : Olahan Data SPSS Versi 22

Pada tabel 4.28, dapat dilihat bahwa 100 responden didominasi dengan jawaban Setuju yang berjumlah 40 orang atau 40% dan jawaban Sangat Setuju berjumlah 34 orang atau 34%, lalu responden dengan jawaban Kurang Setuju berjumlah 15 orang atau 15%, dan yang paling sedikit responden dengan jawaban Tidak Setuju yang berjumlah 11 orang atau 11%.

Hal tersebut menunjukkan bahwa hasil pembayaran pajak sudah digunakan dengan sesuai dengan dibangunnya infrastruktur di daerah dan meningkatkan pelayanan di daerah juga, sedangkan yang menjawab kurang setuju dikarenakan masih ada hasil pembayaran pajak dipergunakan untuk kepentingan pribadi.

Selanjutnya jawaban responden terkait fiskus tidak menyalahgunakan wewenang pada tabel 4.29 sebagai berikut:

Tabel 4. 29

Fiskus tidak menyalahgunakan wewenang

Skala	Jumlah	Persen (%)	Persen yang Valid
Sangat Tidak Setuju	1	1%	1%
Tidak Setuju	7	7%	7%
Kurang Setuju	25	25%	25%
Setuju	53	53%	53%
Sangat Setuju	14	14%	14%
Total	100	100%	100%

Sumber : Olahan Data SPSS Versi 22

Pada tabel 4.29, dapat dilihat bahwa 100 responden didominasi dengan jawaban Setuju yang berjumlah 53 orang atau 53%, lalu responden dengan jawaban Kurang Setuju berjumlah 25 orang atau 25%, responden dengan jawaban Sangat Setuju berjumlah 14 orang atau 14%, responden dengan jawaban Tidak Setuju berjumlah 7 orang atau 7%, dan yang paling sedikit responden dengan jawaban Sangat Tidak Setuju yang berjumlah 1 orang atau 1%.

Hal tersebut menunjukkan bahwa fiskus tidak menyalahgunakan wewenang atas jabatannya, sedangkan yang menjawab kurang setuju dikarenakan masih ada fiskus yang menyalahgunakan wewenang.

Selanjutnya jawaban responden terkait BAPENDA Kota Tangerang Selatan terbuka atas masukan dan saran saya dengan memfasilitasi berbagai sistem pengaduan untuk menampung aspirasi saya pada tabel 4.30 sebagai berikut:

Tabel 4. 30

BAPENDA Kota Tangerang Selatan terbuka atas masukan dan saran saya dengan memfasilitasi berbagai sistem pengaduan untuk menampung aspirasi saya

Skala	Jumlah	Persen (%)	Persen yang Valid
Sangat Tidak Setuju	2	2%	2%
Tidak Setuju	17	17%	17%
Kurang Setuju	34	34%	34%
Setuju	36	36%	36%
Sangat Setuju	11	11%	11%
Total	100	100%	100%

Sumber : Olahan Data SPSS Versi 22

Pada tabel 4.30, dapat dilihat bahwa 100 responden didominasi dengan jawaban Setuju yang berjumlah 36 orang atau 36%, lalu responden dengan jawaban Kurang Setuju berjumlah 34 orang atau 34%, responden dengan jawaban Tidak Setuju berjumlah 17 orang atau 17%, responden dengan

jawaban Sangat Setuju berjumlah 11 orang atau 11%, dan yang paling sedikit responden dengan jawaban Sangat Tidak Setuju yang berjumlah 2 orang atau 2%.

Hal tersebut menunjukkan bahwa BAPENDA Kota Tangerang Selatan masih kurang terbuka atas masukan dan saran wajib pajak dengan kurangnya fasilitas sistem pengaduan masyarakat.

Selanjutnya jawaban responden terkait saya proaktif dalam memberikan saran dan masukan pada pelayanan di BAPENDA Kota Tangerang Selatan pada tabel 4.31 sebagai berikut:

Tabel 4. 31

Saya proaktif dalam memberikan saran dan masukan pada pelayanan di BAPENDA Kota Tangerang Selatan

Skala	Jumlah	Persen (%)	Persen yang Valid
Sangat Tidak Setuju	-	-	-
Tidak Setuju	5	5%	5%
Kurang Setuju	25	24%	24%
Setuju	46	46%	46%
Sangat Setuju	24	24%	24%
Total	100	100%	100%

Sumber : Olahan Data SPSS Versi 22

Pada tabel 4.31, dapat dilihat bahwa 100 responden didominasi dengan jawaban Setuju yang berjumlah 46 orang atau 46%, lalu responden dengan jawaban Kurang Setuju berjumlah 25 orang atau 25%, responden dengan jawaban Sangat Setuju berjumlah 24 orang atau 24%, dan yang paling sedikit responden dengan jawaban Tidak Setuju yang berjumlah 5 orang atau 5%.

Hal tersebut menunjukkan bahwa wajib pajak sudah proaktif dalam memberikan saran dan masukan pada pelayanan di BAPENDA Kota Tangerang Selatan.

4.3 Uji Validitas

Pengukuran Validitas Instrument pernyataan diperoleh dari hasil uji coba instrument yang sudah diajukan kepada wajib pajak di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan menggunakan uji validitas korelasi *Product Moment Pearson* yaitu dengan cara mengkorelasi skor item dengan skor totalnya dengan jumlah responden sebanyak 100 orang serta terdapat 28 pernyataan yang diajukan. Untuk mengetahui valid tidaknya terhadap pernyataan yang diajukan, maka r hitung perlu dibandingkan dengan r tabel. Dengan jumlah responden 100 orang ($N=100$), maka r hitung $>$ r tabel. Adapun hasil uji validitas pada variabel Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* (X) sebagai berikut:

Tabel 4. 32

Hasil Uji Validitas Good Governace (X)

No.	Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	Fiskus bertanggung jawab saat dalam memberikan pelayanan kepada saya	0.765	0.165	Valid
2	Fiskus memiliki profesionalisme dalam melayani saya	0.753	0.165	Valid
3	Fiskus memanfaatkan waktu pelayanan dengan efisien	0.790	0.165	Valid
4	Fasilitas yang menunjang pelayanan di BAPENDA Kota Tangerang Selatan sudah digunakan dengan efisien oleh fiskus	0.770	0.165	Valid
5	BAPENDA Kota Tangerang Selatan telah menyediakan sistem pengaduan masyarakat, dimana saya dapat memberikan saran & masukan terkait kualitas pelayanan yang diberikan.	0.785	0.165	Valid

6	BAPENDA Kota Tangerang Selatan cepat dan tanggap menindaklanjuti kritik dan saran terkait pelayanan publik yang saya berikan.	0.724	0.165	Valid
7	Fiskus di BAPENDA Kota Tangerang Selatan adil dalam melayani wajib pajak saat antri	0.771	0.165	Valid
8	Fiskus di BAPENDA Kota Tangerang Selatan sudah melakukan pelayanan secara baik, merata dan tidak membedakan strata baik agama, partai, etnik, dll.	0.703	0.165	Valid
9	Saya sebagai wajib pajak, dengan wajib untuk mematuhi tata tertib yang berlaku guna terciptanya suasana yang kondusif.	0.700	0.165	Valid
10	BAPENDA Kota Tangerang Selatan mempersilahkan saya untuk berpartisipasi dalam menyampaikan saran dan kritikan apabila merasa tidak menerima pelayanan yang sesuai dengan yang dikehendaki.	0.724	0.165	Valid
11	Tersedianya informasi secara tepat waktu, memadai, dan akurat yang diberikan kepada saya.	0.705	0.165	Valid
12	Adanya transparansi terkait penyampaian informasi pelayanan yang diberikan kepada saya.	0.790	0.165	Valid

Sumber: Olahan Data SPSS Versi 22

Berdasarkan data hasil tanggapan 100 responden di atas, hasil r hitung $>$ r tabel pada taraf signifikansi 10% adalah 0,165, maka dapat disimpulkan bahwa

uji validitas dari masing-masing pernyataan pada variable Prinsip-Prinsi *Good Governance* (X) tersebut dinyatakan valid, artinya kuesioner dalam penelitian ini dapat digunakan untuk mengukur pengaruh penerapan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan di Badan Pendapatan daerah Kota Tangerang Selatan.

Selanjutnya Uji Validitas pada Variabel Kualitas Pelayanan di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan (Y) dapat dilihat pada tabel 3.4 Sebagai berikut:

Tabel 4. 33
Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan (Y)

No.	Pernyataan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	Saya mudah mendapatkan Pelayanan yang diberikan oleh BAPENDA Kota Tangerang Selatan	0.703	0.165	Valid
2	Informasi terkait pelayanan di BAPENDA Kota Tangerang Selatan mudah di akses dan tersedia jika saya butuhkan.	0.717	0.165	Valid
3	Fiskus dapat menjaga kerahasiaan data saya	0.805	0.165	Valid
4	Menjamin bahwa data dan informasi akan tersedia jika saya membutuhkannya	0.777	0.165	Valid
5	Pelayanan yang diberikan fiskus cepat, tepat waktu, dan tidak berbelit-belit	0.716	0.165	Valid
6	Saya merasa pelayanan yang diberikan oleh fiskus sudah sesuai dengan prosedur pelayanan yang ada	0.769	0.165	Valid

7	Fiskus memberikan perhatian sepenuh hati kepada saya yang membutuhkan pertolongan	0.659	0.165	Valid
8	Fiskus memperlihatkan keramahannya di depan saya dengan sapa dan senyum	0.754	0.165	Valid
9	Fiskus membantu penyelesaian terkait permohonan pelayanan perpajakan yang diajukan oleh saya	0.742	0.165	Valid
10	Fiskus membantu memecahkan masalah terhadap kasus-kasus yang saya hadapi berkaitan dengan layanan yang diminta	0.761	0.165	Valid
11	Fiskus memberikan pelayanan kepada saya sebagai wajib pajak dan wajib pajak lainnya secara sama rata tanpa adanya diskriminatif	0.747	0.165	Valid
12	Saya mendapatkan keadilan dalam pelayanan yang diberikan oleh fiskus sesuai dengan sistem dan prosedur yang ada	0.715	0.165	Valid
13	Hasil Pembayaran Pajak dipergunakan untuk kepentingan bersama.	0.739	0.165	Valid
14	Fiskus tidak menyalahgunakan wewenang	0.776	0.165	Valid
15	BAPENDA Kota Tangerang Selatan terbuka atas masukan dan saran saya dengan memfasilitasi berbagai sistem	0.707	0.165	Valid

	pengaduan untuk menampung aspirasi saya			
16	Saya proaktif dalam memberikan saran dan masukan pada pelayanan di BAPENDA Kota Tangerang Selatan	0.533	0.165	Valid

Sumber: Olahan Data SPSS Versi 22

Berdasarkan data hasil tanggapan kepada 100 responden di atas, maka dapat disimpulkan bahwa uji validitas dari masing-masing pernyataan pada variable Kualitas Pelayanan (Y) tersebut dinyatakan valid, artinya kuesioner dalam penelitian ini dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang ada di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan. Karena semua nilai pada kolom r hitung lebih besar dari r tabel pada taraf signifikansi 10% adalah 1,165.

Dari data di atas uji validitas pada keseluruhan instrument Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dan Kualitas Pelayanan, maka dapat disimpulkan bahwa masing-masing soal atau pernyataan valid dan kuesioner dapat digunakan. Karena skor r hitung hasilnya lebih besar dari r tabel pada taraf signifikansi 10% adalah 0,165.

4.4 Uji Realibilitas

Pengujian ini digunakan untuk mengetahui kestabilan dan konsisten atau tidak jawaban responden dalam kuesioner pada penelitian ini. Sebelum pengujian realibilitas apakah variabel penelitian dinyatakan realible atau tidak dilihat dari nilai Cronbach Alpha nya 0,60. Jika r hitung lebih besar dari Cronbach Alpha $> 0,60$ maka variabel tersebut dinyatakan realibel, apabila r hitung lebih kecil dari Cronbach Alpha $< 0,60$ maka variabel tersebut dinyatakan tidak realibel. Berikut merupakan hasil Uji Realibilitas pada tabel :

Tabel 4. 34
Hasil Uji Realibilitas

Variabel	Jumlah item pernyataan	r hitung	Nilai Cronbach Alpha	Keterangan
Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i>	12	0,928	0,6	Realible
Kualitas Pelayanan	16	0,940	0,6	Realible

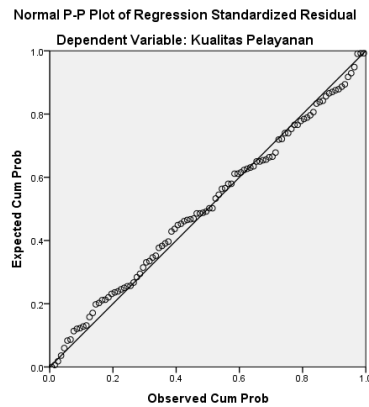
Sumber: Olahan Data SPSS Versi 22

Berdasarkan tabel 4.34 di atas, menunjukkan nilai uji realibilitas pada masing-masing butir pernyataan setiap variabel lebih besar dari nilai Cronbach Alpha $>0,6$ yang telah ditentukan. Pada variable Prinsip-Prinsip *Good Governance* jumlah r hitung lebih besar dari nilai Cronbach alpha $0,928 > 0,6$, sedangkan pada variabel Kualitas pelayanan jumlah r hitung lebih besar dari nilai Cronbach alpha $0,940 > 0,6$.

Maka dapat disimpulkan bahwa butir pernyataan pada variabel Prinsip-Prinsip *Good Governane* dinyatakan andal atau realibel dan pada butir pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan dinyatakan andal atau realibel.

4.5 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel residual memiliki distribusi normal atau tidak. Metode uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kolmogorov-Smirnov. Dalam uji Kolmogorov-Smirnov jika nilai probabilitasnya lebih besar dari 0,1, maka data tersebut berdistribusi normal, sedangkan jika nilai probabilitasnya lebih kecil dari 0,1 maka data tersebut berdistribusi tidak normal. Uji normalitas pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar 4.2 sebagai berikut:

Gambar 4. 3**Hasil Uji Normalitas**

Sumber: Olahan Data SPSS Versi 22

Berdasarkan hasil uji normalitas pada gambar di atas menunjukkan bahwa distribusi dari titik-titik data menyebar disekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik data searah dengan garis diagonal. Jadi dapat disimpulkan bahwa data pada variabel penelitian ini menyebar pada titik-titik disekitar garis diagonal dan variabel pada penelitian ini berdistribusi normal.

Berikut merupakan hasil uji normalitas dilihat dari tabel uji Kolmogorov-Smirnov pada tabel 4.35 sebagai berikut:

Tabel 4. 35**Hasil Uji Normalitas****One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.96142617
Most Extreme Differences	Absolute	.057
	Positive	.045
	Negative	-.057
Test Statistic		.057
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Olahan Data SPSS Versi 22

Berdasarkan hasil uji normalitas pada tabel Kolmogorov-Smirnov di atas, maka dapat diketahui bahwa nilai signifikansi atau Asym.Sig (2-tailed) adalah sebesar 0,200. Nilai tersebut lebih besar dari nilai signifikansi 0,1 ($0,200 > 0,1$). Maka dapat disimpulkan bahwa hasil dari uji Kolmogorov-Smirnov berdistribusi normal. Hal ini jika dilihat dari hasil normal Probability Plot dan tabel Kolmogorov-Smirnov, secara keseluruhan data sudah dinyatakan normal.

4.6 Koefisien Korelasi

Koefisien korelasi bermanfaat untuk mengukur kekuatan hubungan antar dua variabel dengan skala-skala tertentu. Teknik korelasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu korelasi Person Product Moment. Pada penelitian ini hubungan yang dimaksud adalah hubungan antara Prinsip-Prinsip *Good Governance* (X) dengan Kualitas Pelayanan (Y). berdasarkan hasil pengelolaan data dengan menggunakan SPSS, diperoleh hasil korelasi pada tabel 4.36 sebagai berikut:

Tabel 4. 36
Hasil Koefisien Korelasi

		Correlations	
		Good Governance	Kualitas Pelayanan
Good Governance	Pearson Correlation	1	.890**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.890**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Olahan Data SPSS Versi 22

Berdasarkan tabel 4.36 di atas diketahui bahwa nilai koefisien korelasi yang digunakan berdasarkan uji SPSS Versi 22 yaitu sebesar 0,890.

Nilai tersebut kemudian di interpretasikan berdasarkan nilai interval koefisien pada tabel dibawah ini:

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-799	Kuat
0,80-1,000	Sangat Kuat

Berdasarkan interpretasi nilai koefisien di atas, maka jika dilihat nilai 0,890 termasuk dalam kategori hubungan Sangat Kuat karena berada pada interval koefisien antara 0,81-1,000. Jadi jika disimpulkan hasil nilai koefisien korelasi pada penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat antara Prinsip-Prinsip *Good Governance* (X) terhadap Kualitas Pelayanan (Y).

4.7 Koefisien Determinasi

Hasil dari nilai koefisien determinasi dari model Summary dapat dilihat pada tabel dibawah ini, dimana dalam uji koefisien determinasi dalam penelitian ini dilaksanakan untuk mengetahui dan mengukur persentase Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* (Variabel X) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan (Variabel Y).

Tabel 4. 37**Hasil Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.890 ^a	.792	.789	4.987

a. Predictors: (Constant), Good Governance (X)

b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan (Y)

Sumber: Olahan Data SPSS Versi 22

Berdasarkan hasil tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai korelasi hubungan (R) adalah sebesar 0,890 Dari Output atau hasil tersebut didapatkan Koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,792 Angka tersebut dipergunakan untuk melihat persentase pengaruh variable X terhadap Variabel Y secara simultan. Dibawah ini merupakan cara menghitung Koefisien Determinasi:

$$KD = R^2 \times 100\%$$

$$KD = (0,890)^2 \times 100\%$$

$$= 0,792\%$$

Berdasarkan hasil analisis, maka didapatkan bahwa R Square memiliki nilai sebesar 0,792 atau berdasarkan dengan ketentuan perhitungan dalam pengujian koefisien determinasi (R^2) apabila di presentasikan menjadi 0,792. Nilai R Square atau nilai koefisien determinasi tersebut yang mengandung arti hasil dari Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* (Variabel X) memiliki pengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Variabel Y) sebesar 0,792. Sementara itu sisanya 0,208% dipengaruhi oleh sebab dan faktor lain yang tidak di teliti.

4.8 Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear sederhana, dimana hal tersebut untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh secara signifikan antar Variabel Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance (X) terhadap Variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y), berdasarkan data yang telah diolah menggunakan program SPSS For Windows Versi 22, maka didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4. 38

Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	11.566	2.527		4.577	.000
Good Governance (X)	1.103	.057	.890	19.293	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan (Y)

Sumber: Olahan Data SPSS Versi 22

Berdasarkan hasil pengolahan data diatas maka didapatkan nilai Constant (a) sebesar 11,566 sementara nilai b 1,103. Dengan persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut.

$$Y = a + bX$$

$$Y = 11,566 + 1,103 X$$

Persamaan di atas dapat diartikan sebagai berikut:

- Konstanta sebesar 11,566, mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel Prinsip-Prinsip *Good Governance* sebesar 11,566.
- Koefisien Regresi Linear X sebesar 1,103 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai Prinsip-Prinsip *Good Governance*, maka nilai

Kualitas Pelayanan bertambah 1,103. Koefisien regresi tersebut bernilai positif. Sehingga dapat diperoleh bahwa arah pengaruh variabel Prinsip-Prinsip *Good Governance* (X) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) adalah positif, yang dimaksud positif yaitu nilai yang dihasilkan mendapatkan nilai yang positif.

4.9 Uji Hipotesis

Data Penelitian ini dilakukan uji hipotesis atau uji t yang memiliki tujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh antara variable : Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* (X) terhadap Pelayanan Publik (Y). Proses pengujian ini dilakukan guna mengkomparasikan besarnya nilai $\text{sig} < \alpha$ sebesar 0,01 atau mengkomparasikan $T \text{ hitung} > T \text{ Tabel}$. Untuk digunakan cara sebagai berikut :

Tabel 4. 39

Hasil Uji Hipotesis

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	11.566	2.527		4.577	.000
Good Governance (X)	1.103	.057	.890	19.293	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan (Y)
Sumber : Olahan Data SPSS Versi 22

Berdasarkan tabel uji hipotesis diatas, dapat diperoleh data bahwa nilai sig untuk pengaruh variabel X terhadap variabel Y yaitu sebesar $0,000 < 0,1$ dan nilai T hitung sebesar $19,293 >$ nilai T tabel (0,05-98) sebesar 1,661. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima dan H_0 ditolak, yang artinya terdapat pengaruh yang positif Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan.

1. Pengaruh Akuntabel Terhadap *Convenience* (Kemudahan)

Berikut hasil pengaruh akuntabel terhadap kualitas pelayanan publik secara *convenience* (kemudahan) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan sebagai berikut:

Tabel 4. 40

Pengaruh Akuntabel Terhadap Kualitas Pelayanan Publik secara *Convenience* (Kemudahan)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.216	.564		5.698	.000
Akuntabel	.542	.075	.588	7.196	.000

a. Dependent Variable: Convenience
Sumber: Olahan Data SPSS Versi 22

Berdasarkan pada tabel 4.40, hasil data di atas menunjukkan bahwa nilai signifikan 0,000. Sehingga $0,000 < 0,1$. Artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara Akuntabel terhadap kualitas pelayanan publik secara *convenience* (kemudahan) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan.

2. Pengaruh Akuntabel Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara *Security* (Keamanan)

Berikut hasil pengaruh akuntabel terhadap kualitas pelayanan publik secara *security* (keamanan) di Badan Pendapatan Kota Tangerang Selatan sebagai berikut:

Tabel 4. 41

Pengaruh Akuntabel Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara Security (Kemudahan)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.183	.598		5.325	.000
Akuntabel	.608	.080	.610	7.629	.000

a. Dependent Variable: Security
 Sumber: Olahan Data SPSS Versi 22

Berdasarkan pada tabel 4.41, hasil data di atas menunjukkan nilai signifikan sebesar 0,000. Sehingga $0,000 < 0,1$. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara akuntabel terhadap kualitas pelayanan publik secara *security* (keamanan) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan.

3. Pengaruh Akuntabel Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara Realibility (Keandalan)

Berikut hasil pengaruh akuntabel terhadap kualitas pelayanan publik secara realibility (keandalan) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan sebagai berikut:

Tabel 4. 42

Pengaruh Akuntabel Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara Realibility (Keandalan)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.471	.635		5.466	.000
Akuntabel	.481	.085	.497	5.675	.000

a. Dependent Variable: Realiabilty
 Sumber: Olahan Data SPSS Versi 22

Berdasarkan pada tabel 4.42, hasil data di atas menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar 0,000. Sehingga $0,000 < 0,1$. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara akuntabel terhadap kualitas pelayanan publik secara *reability* (keandalan) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan.

4. **Pengaruh Akuntabel Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara *Personal Attention* (Perhatian Personal)**

Berikut hasil pengaruh akuntabel terhadap kualitas pelayanan publik secara *personal attention* (perhatian personal) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan sebagai berikut:

Tabel 4. 43

Pengaruh Akuntabel Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara *Personal Attention* (Perhatian Personal)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.005	.556		7.199	.000
Akuntabel	.488	.074	.554	6.581	.000

a. Dependent Variable: Personal Attention
Sumber: Olahan Data SPSS Versi 22

Berdasarkan pada tabel 4.43, hasil data di atas menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar 0,000 yang artinya $0,000 < 0,1$. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara akuntabel terhadap kualitas pelayanan publik secara *personal attention* (perhatian personal) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan.

5. Pengaruh Akuntabel Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara *Problem Solving Approach* (Pendekatan Pemecahan Masalah)

Berikut hasil pengaruh akuntabel terhadap kualitas pelayanan publik secara *problem solving approach* (pendekatan pemecahan masalah) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan sebagai berikut:

Tabel 4. 44

Pengaruh Akuntabel Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara *Problem Solving Approach* (Pendekatan Pemecahan Masalah)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.226	.596		7.094	.000
Akuntabel	.444	.079	.492	5.592	.000

a. Dependent Variable: Problem Solving Approach
Sumber: Olahan Data SPSS Versi 22

Berdasarkan pada tabel 4.44, hasil data di atas menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar 0,000 yang artinya $0,000 < 0,1$. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara akuntabel terhadap kualitas pelayanan publik secara *Problem solving approach* (pendekatan pemecahan masalah) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan.

6. Pengaruh Akuntabel Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara *Fairnes* (Keadilan)

Berikut hasil pengaruh akuntabel terhadap kualitas pelayanan publik secara *fairnes* (keadilan) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan sebagai berikut:

Tabel 4. 45**Pengaruh Akuntabel Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara Fairnes (Keadilan)**

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.886	.548		5.265	.000
Akuntabel	.654	.073	.671	8.948	.000

a. Dependent Variable: Fairnes
 Sumber: Olahan Data SPSS Versi 22

Berdasarkan pada tabel 4.45, hasil data di atas menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar 0,000 yang artinya $0,000 < 0,1$. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara akuntabel terhadap kualitas pelayanan publik secara *fairnes* (keadilan) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan.

7. Pengaruh Akuntabel Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara *Fiscal Responsibility* (Tanggung Jawab Fiskal)

Berikut hasil pengaruh akuntabel terhadap kualitas pelayanan publik secara *fiscal responsibility* (tanggungjawab fiskal) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan sebagai berikut:

Tabel 4. 46**Pengaruh Akuntabel Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara *Fiscal Responsibility* (Tanggungjawab Fiskal)**

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.195	.562		7.469	.000
Akuntabel	.480	.075	.544	6.410	.000

a. Dependent Variable: Fiscal responsibility
 Sumber: Olahan Data SPSS Versi 22

Berdasarkan pada tabel 4.46, hasil data di atas menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar 0,000 yang artinya $0,000 < 0,1$. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara akuntabel terhadap kualitas pelayanan publik secara *fiscal respobility* (tanggung jawab fiskal) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan.

8. Pengaruh Akuntabel Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara *The Influence of Citizens* (Pengaruh Warga Negara)

Berikut hasil pengaruh akuntabel terhadap kualitas pelayanan publik secara *the influence of citizens* (pengaruh warga negara) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan sebagai berikut:

Tabel 4. 47

Pengaruh Akuntabel Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara *The Influence of Citizens* (Pengaruh Warga Negara)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.442	.515		8.624	.000
Akuntabel	.387	.069	.495	5.636	.000

a. Dependent Variable: The Influence of Citizens
Sumber: Olahan Data SPSS Versi 22

Berdasarkan pada tabel 4.47, hasil data di atas menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar 0,000 yang artinya $0,000 < 0,1$. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara akuntabel terhadap kualitas pelayanan publik secara *the influence of citizens* (pengaruh warga negara) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan.

9. Pengaruh Efisien Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara *Convenience* (Kemudahan)

Berikut hasil pengaruh responsif terhadap kualitas pelayanan publik secara *convenience* (kemudahan) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan sebagai berikut:

Tabel 4. 48

Pengaruh Efisien Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara *Convenience* (Kemudahan)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.455	.529		4.644	.000
Efisien	.660	.072	.679	9.151	.000

a. Dependent Variable: Convenience
Sumber: Olahan Data SPSS Versi 22

Berdasarkan pada tabel 4.47, hasil data di atas menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar 0,000 yang artinya $0,000 < 0,1$. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara efisien terhadap kualitas pelayanan publik secara *personal attention* (perhatian personal) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan.

10. Pengaruh Efisien Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara *Security* (Keamanan)

Berikut hasil pengaruh efisien terhadap kualitas pelayanan publik secara *security* (keamanan) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan sebagai berikut:

Tabel 4. 49

**Pengaruh Efisien Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara
Security (Keamanan)**

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.581	.577		4.471	.000
Efisien	.705	.079	.671	8.957	.000

a. Dependent Variable: Security
Sumber: Olahan Data SPSS Versi 22

Berdasarkan pada tabel 4.47, hasil data di atas menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar 0,000 yang artinya $0,000 < 0,1$. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara efisien terhadap kualitas pelayanan publik secara *security* (keamanan) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan.

**11. Pengaruh Efisien Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara
Realibility (Keandalan)**

Berikut hasil pengaruh responsif terhadap kualitas pelayanan publik secara *realibility* (keandalan) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan sebagai berikut:

Tabel 4. 50

**Pengaruh Efisien Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara
Realibility (Keandalan)**

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.179	.568		3.836	.000
Efisien	.672	.078	.659	8.670	.000

a. Dependent Variable: Realibility
Sumber: Olahan Data SPSS Versi 22

Berdasarkan pada tabel 4.49, hasil data di atas menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar 0,000 yang artinya $0,000 < 0,1$. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara efisien terhadap kualitas pelayanan publik secara *reability* (keandalan) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan.

12. Pengaruh Efisien Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara *Personal Attention* (Perhatian Personal)

Berikut hasil pengaruh efisien terhadap kualitas pelayanan publik secara *personal attention* (perhatian personal) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan sebagai berikut:

Tabel 4. 51

Pengaruh Efisien Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara *Personal Attention* (Perhatian Personal)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.747	.564		6.643	.000
Efisien	.535	.077	.575	6.950	.000

a. Dependent Variable: Personal Attention
Sumber: Olahan Data SPSS Versi 22

Berdasarkan pada tabel 4.47, hasil data di atas menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar 0,000 yang artinya $0,000 < 0,1$. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara efisien terhadap *personal attention* (perhatian personal) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan.

13. Pengaruh Efisien Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara *Problem Solving Approach* (Pendekatan Pemecahan Masalah)

Berikut hasil pengaruh efisien terhadap kualitas pelayanan publik secara *problem solving approach* (pendekatan pemecahan masalah) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan sebagai berikut:

Tabel 4. 52

Pengaruh Efisien Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara *Problem Solving Approach* (Pendekatan Pemecahan)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.876	.521		5.519	.000
Efisien	.643	.071	.675	9.046	.000

a. Dependent Variable: Problem Solving Approach
Sumber: Olahan Data SPSS Versi 22

Berdasarkan pada tabel 4.451, hasil data di atas menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar 0,000 yang artinya $0,000 < 0,1$. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara efisien terhadap kualitas pelayanan publik secara *problem solving approach* (pendekatan pemecahan masalah) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan.

14. Pengaruh Efisien Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara *Fairnes* (Keadilan)

Berikut hasil pengaruh efisien terhadap kualitas pelayanan publik secara *fairnes* (keadilan) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan sebagai berikut:

Tabel 4. 53

Pengaruh Efisien Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara Fairnes (Keadilan)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.225	.608		5.301	.000
Efisien	.621	.083	.603	7.477	.000

a. Dependent Variable: Fairnes
Sumber: Olahan Data SPSS Versi 22

Berdasarkan pada tabel 4.47, hasil data di atas menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar 0,000 yang artinya $0,000 < 0,1$. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara efisien terhadap kualitas pelayanan publik secara *fairnes* (keadilan) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan.

15. Pengaruh Efisien Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara *Fiscal Responsibility* (Tanggung Jawab Fiskal)

Berikut hasil pengaruh efisien terhadap kualitas pelayanan publik secara *fiscal responsibility* (tanggung jawab fiskal) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan sebagai berikut:

Tabel 4. 54

Pengaruh Efisien Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara Fiscal Responsibility (Tanggung Jawab Fiskal)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.229	.512		6.311	.000
Efisien	.626	.070	.671	8.965	.000

a. Dependent Variable: Fiscal Responsibility
Sumber: Olahan Data SPSS Versi 22

Berdasarkan pada tabel 4.47, hasil data di atas menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar 0,000 yang artinya $0,000 < 0,1$. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara efisien terhadap kualitas pelayanan publik secara *fiscal responsibility* (tanggung jawab fiskal) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan.

16. Pengaruh Efisien Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara *The Influence Of Citizens* (Pengaruh Warga Negara)

Berikut hasil pengaruh efisien terhadap kualitas pelayanan publik secara *the influence of citizens* (pengaruh warga negara) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan sebagai berikut:

Tabel 4.54

Pengaruh Efisien Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara *The Influence of Citizens* (Pengaruh Warga Negara)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.375	.459		7.348	.000
Efisien	.545	.063	.660	8.693	.000

a. Dependent Variable: The Influence of Citizens
Sumber: Olahan Data SPSS Versi 22

Berdasarkan pada tabel 4.54, hasil data di atas menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar 0,000 yang artinya $0,000 < 0,1$. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara efisien terhadap kualitas pelayanan publik secara *the influence of citizens* (pengaruh warga negara) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan.

17. Pengaruh Responsif Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara *Convenience* (Kemudahan)

Berikut hasil pengaruh responsif terhadap kualitas pelayanan publik secara *convenience* (kemudahan) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan sebagai berikut:

Tabel 4. 55

Pengaruh Responsif Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara *Convenience* (Kemudahan)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.866	.500		5.734	.000
Responsif	.629	.071	.667	8.872	.000

a. Dependent Variable: Convenience
Sumber: Olahan Data SPSS Versi 22

Berdasarkan pada tabel 4.55, hasil data di atas menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar 0,000 yang artinya $0,000 < 0,1$. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara efisien terhadap kualitas pelayanan publik secara *convenience* (kemudahan) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan.

18. Pengaruh Responsif Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara *Security* (Keamanan)

Berikut hasil pengaruh responsif terhadap kualitas pelayanan publik secara *security* (keamanan) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan sebagai berikut:

Tabel 4. 56
Pengaruh Responsif Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara Security (Keamanan)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.057	.549		5.571	.000
Responsif	.667	.078	.654	8.564	.000

a. Dependent Variable: Security
 Sumber: Olahan Data SPSS Versi 22

Berdasarkan pada tabel 4.56, hasil data di atas menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar 0,000 yang artinya $0,000 < 0,1$. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara efisien terhadap kualitas pelayanan publik secara *security* (keamanan) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan.

19. Pengaruh Responsif Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara *Realibility* (Keandalan)

Berikut hasil pengaruh responsif terhadap kualitas pelayanan publik secara *realibility* (keandalan) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan sebagai berikut:

Tabel 4. 57
Pengaruh Responsif Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara Realibility (Keandalan)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.038	.481		4.240	.000
Responsif	.722	.068	.731	10.596	.000

a. Dependent Variable: Realibility
 Sumber: Olahan Data SPSS Versi 22

Berdasarkan pada tabel 4.57, hasil data di atas menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar 0,000 yang artinya $0,000 < 0,1$. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara efisien terhadap kualitas pelayanan publik secara *realibility* (keandalan) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan.

20. Pengaruh Responsif Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara *Personal Attention* (Perhatian Personal)

Berikut hasil pengaruh responsif terhadap kualitas pelayanan publik secara *personal attention* (perhatian personal) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan sebagai berikut:

Tabel 4. 58

Pengaruh Responsif Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara *Personal Attention* (Perhatian Personal)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.423	.553		7.999	.000
Responsif	.459	.078	.509	5.858	.000

a. Dependent Variable: Personal Attention
 Sumber: Olahan Data SPSS Versi 22

Berdasarkan pada tabel 4.58, hasil data di atas menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar 0,000 yang artinya $0,000 < 0,1$. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara efisien terhadap *personal attention* (perhatian personal) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan

21. Pengaruh Responsif Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara *Problem Solving Approach* (Pendekatan Pemecahan Masalah)

Berikut hasil pengaruh responsif terhadap kualitas pelayanan publik secara *problem solving approach* (pendekatan pemecahan masalah) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan sebagai berikut:

Tabel 4. 59

Pengaruh Responsif Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara *Problem Solving Approach* (Pendekatan Pemecahan Masalah)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.430	.506		6.776	.000
Responsif	.590	.072	.639	8.222	.000

a. Dependent Variable: Problem Solving Approach
Sumber: Olahan Data SPSS Versi 22

Berdasarkan pada tabel 4.59, hasil data di atas menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar 0,000 yang artinya $0,000 < 0,1$. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara efisien terhadap kualitas pelayanan publik secara *problem solving approach* (pendekatan pemecahan masalah) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan.

22. Pengaruh Responsif Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara *Fairnes* (Keadilan)

Berikut hasil pengaruh responsif terhadap kualitas pelayanan publik secara *fairnes* (keadilan) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan sebagai berikut:

Tabel 4. 60

Pengaruh Responsif Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara Fairnes (Keadilan)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.925	.595		6.594	.000
Responsif	.545	.084	.547	6.462	.000

a. Dependent Variable: Fairnes
Sumber: Olahan Data SPSS Versi 22

Berdasarkan pada tabel 4.60, hasil data di atas menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar 0,000 yang artinya $0,000 < 0,1$. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara efisien terhadap kualitas pelayanan publik secara *fairnes* (keadilan) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan.

23. Pengaruh Responsif Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara Fiscal Responsibility (Tanggung Jawab Fiskal)

Berikut hasil pengaruh responsif terhadap kualitas pelayanan publik secara *fiscal responsibility* (tanggung jawab fiskal) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan sebagai berikut:

Tabel 4. 61

Pengaruh Responsif Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara Fiscal Responsibility (Tanggung Jawab Fiskal)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.061	.520		7.804	.000
Responsif	.531	.074	.588	7.202	.000

a. Dependent Variable: Fiscal Responsibility

Sumber: Olahan Data SPSS Versi 22

Berdasarkan pada tabel 4.61, hasil data di atas menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar 0,000 yang artinya $0,000 < 0,1$. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara efisien terhadap kualitas pelayanan publik secara *fiscal responsibility* (tanggung jawab fiscal) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan.

24. Pengaruh Responsif Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara *The Influence of Citizens* (Pengaruh Warga Negara)

Berikut hasil pengaruh responsif terhadap kualitas pelayanan publik secara *the influence of citizens* (pengaruh warga negara) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan sebagai berikut:

Tabel 4. 62

Pengaruh Responsif Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara The Influence Of Citizens

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.369	.484		9.033	.000
Responsif	.423	.069	.529	6.172	.000

a. Dependent Variable: The Influence of Citizens
Sumber: Olahan Data SPSS Versi 22

Berdasarkan pada tabel 4.62, hasil data di atas menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar 0,000 yang artinya $0,000 < 0,1$. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara efisien terhadap kualitas pelayanan publik *the influence of citizens* (pengaruh warga negara) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan.

25. Pengaruh Non Partisan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara *Convenience* (Kemudahan)

Berikut hasil pengaruh non partisan terhadap kualitas pelayanan publik secara *convenience* (kemudahan) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan sebagai berikut:

Tabel 4. 63

Pengaruh Non Partisan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara *Convenience* (Kemudahan)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.704	.606		4.462	.000
Non Partisan	.572	.076	.606	7.535	.000

a. Dependent Variable: Convenience
Sumber: Olahan Data SPSS Versi 22

Berdasarkan pada tabel 4.63, hasil data di atas menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar 0,000 yang artinya $0,000 < 0,1$. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara non partisan terhadap kualitas pelayanan publik secara *convenience* (kemudahan) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan.

26. Pengaruh Non Partisan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara *Security* (Keamanan)

Berikut hasil pengaruh non partisan terhadap kualitas pelayanan publik secara *convenience* (kemudahan) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan sebagai berikut:

Tabel 4. 64

Pengaruh Non Partisan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara Security (Keamanan)

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.847	.568		3.253	.002
Non Partisan	.740	.071	.724	10.401	.000

a. Dependent Variable: Security
Sumber: Olahan Data SPSS Versi 22

Berdasarkan pada tabel 4.64, hasil data di atas menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar 0,000 yang artinya $0,000 < 0,1$. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara non partisan terhadap kualitas pelayanan publik secara *convenience* (kemudahan) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan.

27. Pengaruh Non Partisan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara Realibility (Keandalan)

Berikut hasil pengaruh non partisan terhadap kualitas pelayanan publik secara *realibility* (keandalan) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan sebagai berikut:

Tabel 4. 65

Pengaruh Non Partisan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara Realibility (Keandalan)

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.353	.706		4.750	.000
Non Partisan	.464	.088	.469	5.253	.000

a. Dependent Variable: Realibility

Sumber: Olahan Data SPSS Versi 22

Berdasarkan pada tabel 4.65, hasil data di atas menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar 0,000 yang artinya $0,000 < 0,1$. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara non partisan terhadap kualitas pelayanan publik secara *reability* (keandalan) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan.

28. Pengaruh Non Partisan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara *Personal Attention* (Perhatian Personal)

Berikut hasil pengaruh non partisan terhadap kualitas pelayanan publik secara *personal attention* (perhatian personal) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan sebagai berikut:

Tabel 4. 66

Pengaruh Non Partisan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara *Personal Attention* (Perhatian Personal)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.094	.564		5.487	.000
Non Partisan	.573	.071	.634	8.117	.000

a. Dependent Variable: Personal Attention
Sumber: Olahan Data SPSS Versi 22

Berdasarkan pada tabel 4.66, hasil data di atas menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar 0,000 yang artinya $0,000 < 0,1$. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara non partisan terhadap kualitas pelayanan publik secara *personal attention* (perhatian personal) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan.

29. Pengaruh Non Partisan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara *Problem Solving Approach* (Pendekatan Pemecahan Masalah)

Berikut hasil pengaruh non partisan terhadap kualitas pelayanan publik secara *problem solving approach* (pendekatan pemecahan masalah) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan sebagai berikut:

Tabel 4. 67

Pengaruh Non Partisan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara Problem Solving Approach (Pendekatan Pemecahan Masalah)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.276	.608		5.386	.000
Non Partisan	.537	.076	.580	7.049	.000

a. Dependent Variable: Problem Solving Approach
Sumber: Olahan Data SPSS Versi 22

Berdasarkan pada tabel 4.67, hasil data di atas menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar 0,000 yang artinya $0,000 < 0,1$. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara non partisan terhadap kualitas pelayanan publik secara *problem solving approach* (pendekatan pemecahan masalah) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan.

30. Pengaruh Non Partisan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara Fairnes (Keadilan)

Berikut hasil pengaruh non partisan terhadap kualitas pelayanan publik secara *fairnes* (keadilan) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan sebagai berikut:

Tabel 4. 68

Pengaruh Non Partisan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara Fairnes (Keadilan)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.323	.589		3.946	.000
Non Partisan	.684	.074	.684	9.273	.000

a. Dependent Variable: Fairnes
 Sumber: Olahan Data SPSS Versi 22

Berdasarkan pada tabel 4.68, hasil data di atas menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar 0,000 yang artinya $0,000 < 0,1$. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara non partisan terhadap kualitas pelayanan publik secara *fairnes* (keadilan) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan.

31. Pengaruh Non Partisan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara *Fiscal Responsibility* (Tanggung Jawab Fiskal)

Berikut hasil pengaruh non partisan terhadap kualitas pelayanan publik secara *fiscal responsibility* (tanggung jawab fiskal) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan sebagai berikut:

Tabel 4. 69

Pengaruh Non Partisan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara *Fiscal Responsibility* (Tanggung Jawab Fiskal)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.231	.566		5.709	.000
Non Partisan	.572	.071	.632	8.076	.000

a. Dependent Variable: Fiscal Responsibility
 Sumber: Olahan Data SPSS Versi 22

Berdasarkan pada tabel 4.69, hasil data di atas menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar 0,000 yang artinya $0,000 < 0,1$. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara non partisan

terhadap kualitas pelayanan publik secara *fiscal responsibility* (tanggung jawab fiskal) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan.

32. Pengaruh Non Partisan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara *The Influence Of Citizens* (Pengaruh Warga Negara)

Berikut hasil pengaruh non partisan terhadap kualitas pelayanan publik secara kualitas pelayanan publik *the influence of citizens* (pengaruh warga negara) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan sebagai berikut:

Tabel 4. 70

Pengaruh Non Partisan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara *The Influence of Citizens* (Pengaruh Warga Negara)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.199	.564		7.446	.000
Non Partisan	.393	.071	.490	5.562	.000

a. Dependent Variable: The Influence of Citizens
Sumber: Olahan Data SPSS Versi 22

Berdasarkan pada tabel 4.70, hasil data di atas menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar 0,000 yang artinya $0,000 < 0,1$. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara non partisan terhadap kualitas pelayanan publik secara *the influence of citizens* (pengaruh warga negara) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan.

33. Pengaruh Partisipasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara *Convenience* (Kemudahan)

Berikut hasil pengaruh partisipasi terhadap kualitas pelayanan publik secara *convenience* (kemudahan) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan sebagai berikut:

Tabel 4. 71

**Pengaruh Partisipasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara
Convinience (Kemudahan)**

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.685	.615		4.364	.000
Partisipasi	.609	.082	.601	7.450	.000

a. Dependent Variable: Convenience
Sumber: Olahan Data SPSS Versi 2

Berdasarkan pada tabel 4.71, hasil data di atas menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar 0,000 yang artinya $0,000 < 0,1$. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara partisipasi terhadap kualitas pelayanan publik secara *convenience* (kemudahan) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan.

**34. Pengaruh Partisipasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara
Security (Keamanan)**

Berikut hasil pengaruh partisipasi terhadap kualitas pelayanan publik secara *security* (keamanan) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan sebagai berikut:

Tabel 4. 72

**Pengaruh Partisipasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara
Security (keamanan)**

Model	Coefficients ^a			
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.

	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.888	.586		3.225	.002
Partisipasi	.778	.078	.711	10.008	.000

a. Dependent Variable: Security
 Sumber: Olahan Data SPSS Versi 22

Berdasarkan pada tabel 4.72, hasil data di atas menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar 0,000 yang artinya $0,000 < 0,1$. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara partisipasi terhadap kualitas pelayanan publik secara *security* (keamanan) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan.

35. Pengaruh Partisipasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara *Realibility* (Keandalan)

Berikut hasil pengaruh partisipasi terhadap kualitas pelayanan publik secara *realibility* (keandalan) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan sebagai berikut:

Tabel 4. 73

Pengaruh Partisipasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara *Realibility* (Keandalan)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.899	.614		3.092	.003
Partisipasi	.690	.082	.650	8.459	.000

a. Dependent Variable: Realibility
 Sumber: Olahan Data SPSS Versi 22

Berdasarkan pada tabel 4.73, hasil data di atas menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar 0,000 yang artinya $0,000 < 0,1$. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara partisipasi

terhadap kualitas pelayanan publik secara *reability* (keandalan) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan.

36. Pengaruh Partisipasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara *Personal Attention* (Perhatian Personal)

Berikut hasil pengaruh partisipasi terhadap kualitas pelayanan publik secara *personal attention* (perhatian personal) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan sebagai berikut:

Tabel 4. 74

Pengaruh Partisipasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara *Personal Attention* (Perhatian Personal)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.333	.593		5.616	.000
Partisipasi	.575	.079	.593	7.296	.000

a. Dependent Variable: Personal Attention
Sumber: Olahan Data SPSS Versi 22

Berdasarkan pada tabel 4.74, hasil data di atas menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar 0,000 yang artinya $0,000 < 0,1$. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara partisipasi terhadap kualitas pelayanan publik secara *personal attention* (perhatian personal) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan.

37. Pengaruh Partisipasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara *Problem Solving Approach* (Pendekatan Pemecahan Masalah)

Berikut hasil pengaruh partisipasi terhadap kualitas pelayanan publik secara *problem solving approach* (pendekatan pemecahan masalah) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan sebagai berikut:

Tabel 4. 75

**Pengaruh Partisipasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara
Problem Solving Approach (Pendekatan Pemecahan Masalah)**

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.834	.584		4.854	.000
Partisipasi	.629	.078	.634	8.118	.000

a. Dependent Variable: Problem Solving Approach
Sumber: Olahan Data SPSS Versi 22

Berdasarkan pada tabel 4.75, hasil data di atas menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar 0,000 yang artinya $0,000 < 0,1$. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara partisipasi terhadap kualitas pelayanan publik secara *problem solving approach* (pendekatan pemecahan masalah) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan.

**38. Pengaruh Partisipasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara
Fairnes (Keadilan)**

Berikut hasil pengaruh partisipasi terhadap kualitas pelayanan publik secara *fairnes* (keadilan) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan sebagai berikut:

Tabel 4. 76

**Pengaruh Partisipasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara
Fairnes (Keadilan)**

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.518	.619		4.068	.000
Partisipasi	.698	.082	.651	8.492	.000

a. Dependent Variable: Fairnes
 Sumber: Olahan Data SPSS Versi 22

Berdasarkan pada tabel 4.76, hasil data di atas menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar 0,000 yang artinya $0,000 < 0,1$. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara partisipasi terhadap kualitas pelayanan publik secara *fairnes* (keadilan) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan.

39. Pengaruh Partisipasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara *Fiscal Responsibility* (Tanggung Jawab Fiskal)

Berikut hasil pengaruh partisipasi terhadap kualitas pelayanan publik secara *fiscal responsibility* (tanggung jawab fiskal) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan sebagai berikut:

Tabel 4. 77

Pengaruh Partisipasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara *Fiscal Responsibility* (Tanggung Jawab Fiskal)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.900	.547		5.299	.000
Partisipasi	.652	.073	.671	8.967	.000

a. Dependent Variable: Fiscal Responsibility
 Sumber: Olahan Data SPSS Versi 22

Berdasarkan pada tabel 4.77, hasil data di atas menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar 0,000 yang artinya $0,000 < 0,1$. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara partisipasi terhadap kualitas pelayanan publik secara *fiscal responsibility* (tanggung jawab fiskal) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan.

40. Pengaruh Partisipasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara *The Influence Of Citizens* (Pengaruh Warga Negara)

Berikut hasil pengaruh partisipasi terhadap kualitas pelayanan publik secara *the influence of citizens* (pengaruh warga negara) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan sebagai berikut:

Tabel 4. 78

Pengaruh Partisipasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara *The Influence Of Citizens* (Pengaruh Warga Negara)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.460	.523		6.621	.000
Partisipasi	.517	.069	.601	7.448	.000

a. Dependent Variable: The Influence of Citizens
Sumber: Olahan Data SPSS Versi 22

Berdasarkan pada tabel 4.78, hasil data di atas menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar 0,000 yang artinya $0,000 < 0,1$. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara partisipasi terhadap kualitas pelayanan publik secara *the influence of citizens* (pengaruh warga negara) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan.

41. Pengaruh Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara *Convenience* (Kemudahan)

Berikut hasil pengaruh transparansi terhadap kualitas pelayanan publik secara *convenience* (kemudahan) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan sebagai berikut:

Tabel 4. 79**Pengaruh Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara Convenience (Kemudahan)**

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.625	.479		5.482	.000
Transparansi	.651	.067	.703	9.775	.000

a. Dependent Variable: Convenience
 Sumber: Olahan Data SPSS Versi 22

Berdasarkan pada tabel 4.79, hasil data di atas menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar 0,000 yang artinya $0,000 < 0,1$. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara transparansi terhadap kualitas pelayanan publik secara *convenience* (kemudahan) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan.

42. Pengaruh Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara Security (Keamanan)

Berikut hasil pengaruh transparansi terhadap kualitas pelayanan publik secara *security* (keamanan) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan sebagai berikut:

Tabel 4. 80**Pengaruh Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara Security (Keamanan)**

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.849	.532		5.353	.000
Transparansi	.683	.074	.682	9.234	.000

a. Dependent Variable: Security

Sumber: Olahan Data SPSS Versi 22

Berdasarkan pada tabel 4.80, hasil data di atas menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar 0,000 yang artinya $0,000 < 0,1$. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara transparansi terhadap kualitas pelayanan publik secara *security* (keamanan) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan.

43. Pengaruh Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara *Realibility* (Keandalan)

Berikut hasil pengaruh transparansi terhadap kualitas pelayanan publik secara *realibility* (keandalan) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan sebagai berikut:

Tabel 4. 81

Pengaruh Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara *Realibility* (Keandalan)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.989	.478		4.159	.000
Transparansi	.715	.066	.736	10.754	.000

a. Dependent Variable: Realibility
 Sumber: Olahan Data SPSS Versi 22

Berdasarkan pada tabel 4.81, hasil data di atas menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar 0,000 yang artinya $0,000 < 0,1$. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara transparansi terhadap kualitas pelayanan publik secara *realibility* (keandalan) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan.

44. Pengaruh Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara *Personal Attention* (Perhatian Personal)

Berikut hasil pengaruh transparansi terhadap kualitas pelayanan publik secara *personal attention* (perhatian personal) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan sebagai berikut:

Tabel 4. 82

Pengaruh Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara *Personal Attention* (Perhatian Personal)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.748	.574		8.275	.000
Transparansi	.403	.080	.455	5.060	.000

a. Dependent Variable: Personal Attention
Sumber: Olahan Data SPSS Versi 22

Berdasarkan pada tabel 4.82, hasil data di atas menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar 0,000 yang artinya $0,000 < 0,1$. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara transparansi terhadap kualitas pelayanan publik secara *personal attention* (perhatian personal) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan.

45. Pengaruh Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara *Problem Solving Approach* (Pendekatan Pemecahan Masalah)

Berikut hasil pengaruh transparansi terhadap kualitas pelayanan publik secara *problem solving approach* (pendekatan pemecahan masalah) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan sebagai berikut

Tabel 4. 83

**Pengaruh Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara
Problem Solving Approach (Pendekatan Pemecahan Masalah)**

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.540	.518		6.834	.000
Transparansi	.562	.072	.620	7.814	.000

a. Dependent Variable: Problem Solving Approach
Sumber: Olahan Data SPSS Versi 22

Berdasarkan pada tabel 4.83, hasil data di atas menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar 0,000 yang artinya $0,000 < 0,1$. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara transparansi terhadap kualitas pelayanan publik secara *problem solving approach* (pendekatan pemecahan masalah) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan.

**46. Pengaruh Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara
Fairnes (Keadilan)**

Berikut hasil pengaruh transparansi terhadap kualitas pelayanan publik secara *fairnes* (keadilan) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan sebagai berikut:

Tabel 4. 84
Pengaruh Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara
Fairnes (Keadilan)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	3.673	.580		6.336	.000
Transparansi	.571	.081	.582	7.080	.000

a. Dependent Variable: Fairnes

Sumber: Olahan Data SPSS Versi 2

Berdasarkan pada tabel 4.84, hasil data di atas menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar 0,000 yang artinya $0,000 < 0,1$. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara transparansi terhadap kualitas pelayanan publik secara *fairnes* (keadilan) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan.

47. Pengaruh Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara *Fiscal Responsibility* (Tanggung Jawab Fiskal)

Berikut hasil pengaruh transparansi terhadap kualitas pelayanan publik secara *fiscal responsibility* (tanggung jawab fiskal) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan sebagai berikut:

Tabel 4. 85
Pengaruh Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara
Fiscal Responsibility (Tanggung Jawab Fiskal)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.213	.534		7.893	.000
Transparansi	.499	.074	.562	6.723	.000

a. Dependent Variable: Fiscal Responsibility

Sumber: Olahan Data SPSS Versi 22

Berdasarkan pada tabel 4.85, hasil data di atas menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar 0,000 yang artinya $0,000 < 0,1$. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara transparansi terhadap kualitas pelayanan publik secara *fiscal responsibility* (tanggung jawab fiskal) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan.

48. Pengaruh Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara *The Influence Of Citizens* (Pengaruh Warga Negara)

Berikut hasil pengaruh transparansi terhadap kualitas pelayanan publik secara *the influence of citizens* (pengaruh warga negara) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan sebagai berikut:

Tabel 4. 86

Pengaruh Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Secara *The Influence Of Citizens* (Pengaruh Warga Negara)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.812	.444		8.579	.000
Transparansi	.495	.062	.629	8.012	.000

a. Dependent Variable: The Influence of Citizens

Sumber: Olahan Data SPSS Versi 22

Berdasarkan pada tabel 4.86, hasil data di atas menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar 0,000 yang artinya $0,000 < 0,1$. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara transparansi terhadap kualitas pelayanan publik secara *the influence of citizens*

(pengaruh warga negara) di Badan Pendapatan Daerah Kota Tangerang Selatan.

4.10 Uji Koefisien Antar Variabel

Tabel 4. 87

Matriks Koefisien Antar Variabel

X	Y
X1	r : 0,678 r ² : 0,460
X2	r : 0,787 r ² : 0,620
X3	r : 0,741 r ² : 0,550
X4	r : 0,734 r ² : 0,539
X5	r : 0,778 r ² : 0,605
X6	r : 0,756 r ² : 0,572

Sumber: Olahan Data SPSS Versi 22

Pada Tabel tersebut dapat dilihat bahwa berdasarkan interpretasi nilai koefisien menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara Akuntabel (X1) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) dengan nilai sebesar 0,678. Sedangkan berdasarkan nilai R Square dapat dilihat bahwa adanya pengaruh atau kontribusi yang sedang antara Akuntabel (X1) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) dengan nilai sebesar 0,460.

Pada tabel di atas juga dapat dilihat bahwa adanya hubungan yang kuat antara Efisien (X2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) dengan nilai sebesar 0,787. Sedangkan berdasarkan nilai R Square dapat diketahui bahwa adanya pengaruh atau kontribusi yang sedang antara Efisien (X2) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) dengan nilai sebesar 0,620.

Responsif (X3) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) mempunyai hubungan yang kuat dengan nilai sebesar 0,741. Sedangkan, berdasarkan nilai R Square dapat diketahui bahwa adanya pengaruh atau kontribusi yang sedang antara Responsif (X3) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) dengan nilai 0,550.

Non Partisan (X4) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) mempunyai hubungan yang kuat dengan nilai sebesar 0,734. Sedangkan, berdasarkan nilai R Square dapat diketahui bahwa adanya pengaruh atau kontribusi yang sedang antara Non Partisan (X4) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) dengan nilai 0,539.

Partisipasi (X5) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) mempunyai hubungan yang kuat dengan nilai sebesar 0,778. Sedangkan, berdasarkan nilai R Square dapat diketahui bahwa adanya pengaruh atau kontribusi yang sedang antara Partisipasi (X4) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) dengan nilai sebesar 0,605.

Transparansi (X6) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) mempunyai hubungan yang kuat dengan nilai sebesar 0,756. Sedangkan, berdasarkan nilai R Square dapat diketahui bahwa adanya pengaruh atau kontribusi yang sedang antara Transparansi (X6) terhadap Kualitas Pelayanan (Y) dengan nilai sebesar 0,572.