

**PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN PARTISIPASI
ANGGARAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
PEMERINTAH KELURAHAN DENGAN ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

(Studi Empiris Pemerintah Kelurahan Kota Yogyakarta)

**THE EFFECT OF WORK MOTIVATION AND BUDGET
PARTICIPATION ON THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES
WITH ORGANITATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR AS
MODERATING VARIABLE**

(Empirical Study of the Village Government of Yogyakarta City)



Oleh:

Sampuraning Gardhawari

20180420264

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2021

**PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN PARTISIPASI ANGGARAN
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH
KELURAHAN DENGAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR
SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

(Studi Empiris Pemerintah Kelurahan Kota Yogyakarta)

**THE EFFECT OF WORK MOTIVATION AND BUDGET PARTICIPATION
ON THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES WITH ORGANITATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR AS MODERATING VARIABLE**

(Empirical Study of the Village Government of Yogyakarta City)

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah

Yogyakarta



Oleh:

Sampuraning Gardhawari

20180420264

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2021

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Sampuraning Gardhawari

Nomor Mahasiswa : 20180420264

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul: **“PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN PARTISIPASI ANGGARAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DENGAN *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR* SEBAGAI VARIABEL MODERASI (Studi Empiris Kelurahan Kota Yogyakarta)”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk mendapatkan gelar kesarjanaan pada suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya maupun pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis menjadi acuan penulisan dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang sudah pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain, maka saya bersedia karya saya dibatalkan.

Yogyakarta, 21 Januari 2022



Sampuraning Gardhawari

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillahirabbil'alamin, Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya, Yang telah memberikan kemudahan, Yang Maha memberikan segala kekuatan, dan Yang Maha memberikan segala petunjuk sehingga saya dapat mengerjakan dan menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu. Semoga segala usaha dalam pengerjaan dan penyelesaian skripsi ini menjadi amal ibadah. Aamiin Yaa Rabbal 'Alamin.

Dalam tulisan ini penulis berniat untuk mengutarakan ucapan syukur dan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan dorongan, doa serta membantu berkontribusi baik secara finansial, emosional, dan akademis dalam menyelesaikan skripsi.

Sebagai bentuk bakti dan tanggung jawab sebagai anak, saya persembahkan skripsi ini untuk kedua orang tua saya, Bapak Mandrawa dan Ibu Suprihani Lestari yang telah mendidik dan membesarkan saya sehingga saya mampu mencapai titik ini. Terima kasih atas doa, bantuan, dorongan, dan nasihatnya serta telah menjadi orang tua yang baik bagi saya. Semoga Allah SWT membalas kebaikan Bapak dan Ibu, serta mampu menjadi amal jariyah untuk Bapak dan Ibu. Aamiin.

Adikku Tersayang, Satwika Fajar Wicaksi, terima kasih karena telah menjadi adik yang baik. Adik yang selalu bersedia mendengarkan memberikan dukungan dalam segala keadaan, mendengarkan keluh kesah, dan selalu menjadi teman untuk tertawa bersama. Sukses untukmu, mari buat Bapak dan Ibu bangga kepada kita, *Love You Brother*.

Kepada Bapak Drs. Afrizal Tahar, S.H., S.E., M.Acc., CA., Ak. terima kasih atas bimbingan, petunjuk, saran, serta nasihat yang telah Bapak berikan kepada saya selama menjadi dosen di kampus tercinta, khususnya selama memberikan bimbingan dalam

mengerjakan dan menyelesaikan skripsi. Semoga Allah SWT senantiasa membalas segala kebaikan yang telah bapak berikan.

Seluruh dosen dan sivitas akademika Akuntansi UMY yang senantiasa memberikan ilmu, pemahaman, dan pengetahuan sehingga saya mampu menyelesaikan pendidikan saya.

Teman dekat saya Izzulhaq Khoirul Fu'ad, terima kasih atas segala bantuan, perhatian, dan waktu luang yang sudah diberikan. Semoga kesuksesan senantiasa menaungi kita.

Sahabat-sahabat saya XA Smansaga 2018 (Oktavia, Rifky, Nefdia, Fitri, Chika) terima kasih karena telah mewarnai masa putih abu-abu yang begitu menyenangkan. Saya adalah salah satu orang yang beruntung dapat menjadi bagian dari kalian. Semoga persahabatan kita dapat kekal selamanya.

Sahabat-sahabat saya Akuntansi F 2018 (Mbak Fista, Zulfa, Ega, Maul, Adel, Nina, Reyhan, Sera), Danis, Androw, serta teman-teman yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Hal yang sangat saya syukuri dapat berkenalan dan menjalin pertemanan dengan kalian di bangku perkuliahan saya. Banyak cerita dan kenangan yang selalu saya ingat sampai kapanpun.

Sahabat-sahabat saya, partner kerja yang pernah berproses bersama di Binar Ragam Gaya, Metro Kampus, Domino's Pizza, dan Peachy Coffee. Terima kasih telah menjadi partner yang baik, perjalanan kita sangat luar biasa. Kesuksesan dan kegagalan merupakan bagian dari siklus kehidupan dalam pekerjaan. Kenangan bersama kalian akan terus memberikan inspirasi dan tidak akan pernah saya lupakan. Selalu lanjutkan pendakian, terus semangat semoga sukses selalu semuanya.

Sampuraning Gardhawari

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya, yang memberikan segala kemudahan dan petunjuk sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Motivasi Kerja dan Partisipasi Anggaran terhadap Kualitas Pelayanan Publik dengan *Organizational Citizenship Behavior* sebagai Variabel Moderasi”. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan mampu memberikan masukan kepada organisasi untuk memengaruhi dan mengambil keputusan, serta menjadi ide untuk mengembangkan penelitian selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran dalam pengerjaan skripsi.
2. Bapak, Ibu, dan keluarga yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.
3. Bapak Drs. Afrizal Tahar, S.H., S.E., M.Acc., CA., Ak. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu meluangkan waktunya untuk memberikan

bimbingan, saran, masukan, dukungan, dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.

4. Ibu Dr. Dyah Ekaari Sekar J. S.E., M.Sc., QIA., Ak., CA selaku Kepala Program Studi Akuntansi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Dosen Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan ilmu dan bimbingan kepada penulis.
6. Pemerintah Kelurahan Kota Yogyakarta dan seluruh sampel pada penelitian ini yang telah bersedia menjadi responden.
7. Teman-teman yang telah mendoakan, memberi semangat, dukungan, dan motivasi kepada penulis.
8. Pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang berkontribusi dalam menyelesaikan skripsi.

Penulis menyadari apabila dalam penulisan skripsi masih terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik, saran, dan pengembangan guna mendapatkan hasil yang lebih baik. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Yogyakarta, 10 Maret 2022

Sampuraning Gardhawari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PENGUJI	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
INTISARI	ix
ABSTRACT.....	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	16
C. Tujuan Penelitian	16
D. Manfaat Penelitian.....	17
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	18
A. Kerangka Teoritis	18
1. <i>Stewardship Theory</i>	18
2. <i>Expectancy Theory</i>	20
3. Partisipasi Anggaran	24
4. <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	27
5. Pelayanan Publik	30
B. Penelitian Terdahulu.....	35
C. Pengembangan Hipotesis	37
D. Model Penelitian.....	45
BAB III. METODE PENELITIAN	46

A. Objek dan Subjek Penelitian	46
B. Jenis Data	46
C. Teknik Pengambilan Sampel	46
D. Teknik Pengumpulan Data	47
E. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional	47
F. Uji Kualitas Instrumen Data	50
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	56
A. Gambaran Umum Objek/ Subjek Penelitian	56
B. Uji Kualitas Instrumen dan Data	60
C. Uji Asumsi Klasik	66
D. Uji Hipotesis dan Analisis Data	69
E. Pembahasan	77
BAB V. KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN	82
A. Kesimpulan	82
B. Keterbatasan	83
C. Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	92
A. Lembar Kuesioner	92
B. Tabulasi Data	97
C. Hasil Output <i>SPSS</i>	113

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Laporan Hasil Pengukuran SKM Yogyakarta 2020	3
Tabel 3.1 Tabel Penilaian Kuesioner	47
Tabel 4.1 Responden Kuesioner	57
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	57
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	58
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	58
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	59
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	59
Tabel 4.7 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	61
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Motivasi Kerja	62
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Partisipasi Anggaran	63
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	63
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Pelayanan Publik	64
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas	65
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas.....	66
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinearitas	67
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas	68
Tabel 4.16 Hasil Uji Regresi Sebelum Variabel Moderasi	69
Tabel 4.17 Hasil Uji Regresi Setelah Variabel Moderasi	70
Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	72
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	72
Tabel 4.20 Hasil Uji Signifikansi Simultan Sebelum Variabel Moderasi	73
Tabel 4.21 Hasil Uji Signifikansi Simultan Setelah Variabel Moderasi	73
Tabel 4.22 Hasil Uji Signifikansi Parsial Sebelum Moderasi	74
Tabel 4.23 Hasil Uji Signifikansi Parsial Setelah Moderasi.....	74
Tabel 4.24 Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Model Penelitian	45
---------------------------------	----