



**ANALISIS PENGARUH KONSEP *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN PANTI**

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar S-1 Ekonomi

Pada Minat Program Studi Akuntansi

Diajukan Oleh:

Winda Oktavianie

NIM : 18104131

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MANDALA JEMBER

2022

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MANDALA JEMBER

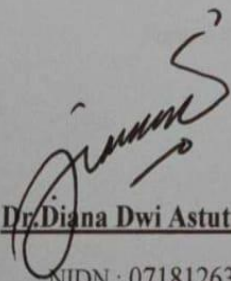
ANALISIS PENGARUH KONSEP *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN PANTI

NAMA : WINDA OKTAVIANIE
NIM : 18.104131
PROGRAM STUDI : AKUNTANSI
MINAT STUDI : AKUNTANSI SEKTOR PUBLIK

Disetujui Oleh :

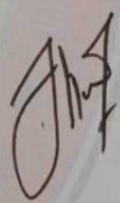
Dosen Pembimbing Utama

Dosen Pembimbing Asisten



Dr. Diana Dwi Astuti.,M.Si.

NIDN : 0718126301



Dr. Lia Rachmawati.,S.E.,MAK

NIDN : 0706128203

Mengetahui,

Ketua Program Prodi Akuntansi



Nurshabrina Kartika Sari.,SE,MM

NIDN : 0714088901

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI MANDALA JEMBER

**ANALISIS PENGARUH KONSEP *GOOD CORPORATE GOVERNANCE*
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN
PANTI**

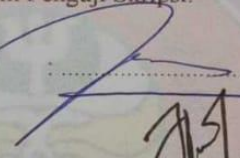
Telah dipertahankan dihadapan Tim Penguji Skripsi Pada:

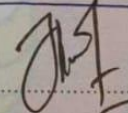
Hari/Tanggal : Sabtu, 11 Agustus 2022


Jam : 09.30 WIB - Selesai

Tempat : STIE Mandala Jember

Disetujui oleh Tim Penguji Skripsi:

Hamzah Fansuri Jusuf, S.E., M.M., M.P. : 
(Ketua Penguji)

Dr. Lia Rachmawati, S.E., M.Ak : 
(Sekertaris Penguji)

Dr. Diana Dwi Astuti, M.Si. : 
(Anggota Penguji)

Mengetahui:

Ketua Program Studi,
Akuntansi



Nurshadrina Kartika Sari, S.E., M.M
NIDN : 0714088901

Ketua,
STIE Mandala Jember

Dr. Suwignyo Widagdo, S.E., M.M., M.P
NIDN : 07021006701

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Winda Oktavanie
NIM : 18.104197
Program Studi : Akuntansi
Minat Studi : Akuntansi

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul : “ANALISIS PENGARUH KONSEP *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN PANTI” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar maka saya siap menanggung resiko dibatalkannya skripsi yang telah saya buat.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun.

Jember, 29 Juli 2022



Winda Oktavanie

MOTTO

“ Ilmu tanpa akal ibarat seperti memiliki sepatu tanpa kaki. Dan akal tanpa ilmu ibarat seperti memiliki kaki tanpa sepatu “

-Ali bin Abi Thalib

“ Envision what you want and pursue that dream “

- Merry Riana

“ Berusahalah dengan maksimal, terkait hasil serahkan pada yang maha kuasa “

-Winda Oktavianie

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya kepada kita semua. Berkat campur tangan dan Kuasa-Mu sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelas S1 Ekonomi pada Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mandala Jember.

penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, dan tidak terlepas dari kodrat manusia yang tidak lepas dari kesalahan. Penulisan skripsi ini dapat terlaksana berkat bimbingan dan bantuan berbagai pihak. oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ungkapan terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak Dr. Suwignyo Widagdo, S.E., M.M., M.P selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Mandala Jember.
2. Ibu Nurshadrina Kartika Sari, S.E., M.M selaku Ketua Studi Akuntansi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mandala Jember.
3. Ibu Dr. Diana Dwi Astuti M.Si selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan support serta pengarahan dan bimbingan selama proses pengerjaan skripsi ini.
4. Ibu Dr. Lia Rachmawati, S.E., M.Ak selaku Dosen Pembimbing Asisten yang telah memberikan support serta pengarahan dan bimbingan selama proses pengerjaan skripsi ini.
5. Segenap dosen dan akademik Sekolah tinggi Ilmu Ekonomi Mandala Jember.

6. Kedua orang tua saya Bapak Abdur Rahmad dan Ibu Siti Asiyah yang telah memberikan doa serta dukungan yang tiada hentinya.
7. kepada kakak saya Yuyun Ariyanti yang selalu meluangkan waktu untuk mendengarkan cerita-cerita, keluh dan kesah selama ini.
8. Aldi Hendra Aprillianto selaku pasangan yang telah meluangkan waktu untuk menemani, dan memberikan semangat dukungan.
9. Teman-teman angkatan 2018 Program Studi Akuntansi Sekolah Ilmu Ekonomi Mandala Jember yang telah memberikan dukungan dan bantuannya.
10. Teruntuk sahabat-sahabatku “ The Cantik Familia “ thalla, Ika, Gesty, Mahil, Dian, dan paling spesial roro teman keseharian yang selalu menemani suka dan duka. *Thanks* atas waktu kalian untuk saling bercerita, dan memotivasi.
11. *Lastly, I would like to thank myself for being so enthusiastic during this time and thank you for all the patience and struggles so far.*

Akhir kata penulis berharap Allah SWT berkenan membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan pembaca. penulis juga mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan penulisan skripsi ini.

Jember, 29 Juli 2022

Penulis,

Winda Oktavianie

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN KATA PENGANTAR	vi
HALAMAN DAFTAR ISI	viii
HALAMAN TABEL	x
HALAMAN GAMBAR	xi
HALAMAN LAMPIRAN	xii
HALAMAN ABSTRAK	xiii
HALAMAN ABSTRACK	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.5 Batasan Masalah.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Penelitian Terdahulu	13
2.2 Kajian Teori	23
2.2.1 Kualitas Pelayanan Publik.....	23
2.2.2 Good Corporate Governance.....	24
2.2.2.1 Akuntabilitas	25
2.2.2.2 Transparansi	25
2.2.2.3 Partisipasi	26
2.2.2.4 Aturan Hukum.....	27
2.3 Kerangka Konseptual	29
2.4 Hipotesis.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	35
3.1 Objek Penelitian	35
3.2 Populasi dan Sampel	35
3.2.1 Populasi	35
3.2.2 Sampel.....	35
3.3 Jenis Penelitian.....	36
3.4 Identifikasi Variabel Penelitian	36
3.4.1 Variabel Bebas	37
3.4.2 Variabel Terikat	37
3.5 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	37
3.5.1 Variabel Bebas	37
3.5.2 Variabel Terikat	41
3.6 Metode Pengumpulan Data	44
3.6.1 kuesioner	44
3.6.2 Observasi.....	44

3.7 Metode Pengukuran Data	45
3.8 Metode Analisis Data	46
3.8.1 Uji Kualitas Data	46
3.8.2 Statistik Deskriptif	47
3.8.3 Uji Asumsi Klasik	47
3.8.4 Analisis Regresi Linier Berganda	50
3.8.5 Uji Hipotesis.....	51
BAB IV HASIL PENELITIAN DSN PEMBAHASAN	53
4.1 Hasil Penelitian.....	53
4.1.1 Gambaran Umum Kecamatan Panti	53
4.1.2 Pemilihan Sampel penelitian	54
4.1.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	55
4.1.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	56
4.1.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Bidang Pekerjaan.....	56
4.1.6 Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Bekerja	57
4.2 Analisis Hasil Penelitian	58
4.2.1 Uji Instrumen.....	58
4.2.2 Analisis Statistik Deskriptif.....	62
4.2.3 Uji Asumsi Klasik	67
4.2.4 Uji Regresi Lineat Berganda	70
4.2.5 Koefisien Determinasi	72
4.2.6 Uji Hipotesis.....	73
4.3 Interpretasi	76
BAB V PENUTUP	81
5.1 Kesimpulan	81
5.2 Implikasi.....	82
5.3 Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA	

HALAMAN DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kependudukan Kecamatan Panti.....	6
Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	18
Tabel 2.2 Dimensi <i>Konsep Good Corporate Governance</i>	28
Tabel 3.1 Indikator konsep <i>Good Corporate Governance</i>	42
Tabel 4.1 Distribusi Perangkat Desa Kecamatan Panti.....	54
Tabel 4.2 Hasil Pemilihan Sampel	55
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Usia.....	55
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	56
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Bidang Pekerjaan.....	57
Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Lama Bekerja	57
Tabel 4.7 Uji Validitas Akuntabilitas	58
Tabel 4.8 Uji Validitas Transparansi	59
Tabel 4.9 Uji Validitas Partisipasi	59
Tabel 4.10 Uji Validitas Aturan Hukum	60
Tabel 4.11 Uji Validitas Kualitas Pelayanan Publik.....	61
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas	62
Tabel 4.13 Deskripsi Variabel Akuntabilitas	63
Tabel 4.14 Deskripsi Variabel Transparansi	64
Tabel 4.15 Deskripsi Variabel Partisipasi	64
Tabel 4.16 Deskripsi Variabel Aturan Hukum	65
Tabel 4.17 Deskripsi Variabel Kualitas pelayanan Publik.....	66
Tabel 4.18 Uji Normalitas.....	67
Tabel 4.19 Uji Multikolineritas	68
Tabel 4.20 Uji Regresi Linear Berganda.....	70
Tabel 4.21 Koefisien Determinasi.....	72
Tabel 4.22 Uji Statistik F	73
Tabel 4.23 Uji Statistik T	74

HALAMAN DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	29
Gambar 4.1 Uji Heteroskedastisitas	69

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Tabulasi

Lampiran 3 R tabel

Lampiran 4 T Hitung

Lampiran 5 F Tabel

Lampiran 6 Uji Validitas

Lampiran 7 Uji Realibilitas

Lampiran 8 Uji Normalitas

Lampiran 9 Uji analisis Regresi Linier Berganda

Lampiran 10 Koefisien Determinasi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Konsep Good Corporate Governance terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Panti. Populasi dari penelitian ini adalah aparatur perangkat desa yang ada di Kecamatan Panti. Penelitian ini menggunakan metode penyebaran kuesioner, dengan tehnik pengambilan sampel purposive sampling sehingga diperoleh sampel 42 responden. Metode analisis data yang digunakan yakni Analisis Regresi Berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa akuntabilitas, transparansi, partisipasi dan aturan hukum secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Sedangkan secara parsial akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, sementara aturan hukum tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

Kata Kunci : Akuntabilitas, Transparansi, Partisipasi, Aturan Hukum, Kualitas Pelayanan Publik.

ABSTRACT

**By winda Oktaviane
Dr. Diana Dwi Astuti M.Si
Dr. Lia Rachmawati S.E.,M.Ak**

***Accounting Study Program
STIE Mandala Jember***

This study aims to determine the effect of the concept of Good Corporate Governance on the Quality of Public Services in Panti District. The population of this research is village apparatus in Panti District. This study used the method of distributing questionnaires, with purposive sampling technique in order to obtain a sample of 42 respondents. The data analysis method used is Multiple Regression Analysis. The results of this study indicate that accountability, transparency, participation and the rule of law simultaneously have a significant effect on the quality of public services. While partially accountability, transparency, and participation have a significant effect on the quality of public services, while the rule of law does not significantly affect the quality of public services.

Keywords: Accountability, Transparency, Participation, Rule of Law, Quality of Public Service.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Memasuk era pengembangan pelayanan, penyediaan jasa pelayanan publik terus berusaha melakukan usaha-usaha perbaikan. Di Indonesia, pihak yang berperan sebagai pemberi pelayanan publik adalah pemerintah. Pemerintah mempunyai fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk peraturan atau pelayanan-pelayanan lain dalam memenuhi kebutuhan masyarakat (siagian, 2001). Berdasarkan undang-undang No. 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah bahwasannya penyelenggaraan pemerintah daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, peran dan pemberdayaan serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip keadilan, pemerataan, dan demokrasi.

Bentuk pedoman penyelenggaraan pemerintah daerah terdiri dari kepentingan umum, kepastian hukum, tertib penyelenggaraan negara, proporsionalitas, keterbukaan, keadilan, akuntabilitas, efisiensi, dan efektifitas. Dalam penyelenggaraan dalam bidang pelayanan pada masyarakat oleh pemerintah daerah yang mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang berlandaskan PP Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 ayat 1 menjelaskan bahwa pelayanan publik ialah rangkaian kegiatan

dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas jasa atau pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Tujuan dibentuk undang-undang tentang pelayanan publik sebagai berikut:

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewenangan dan kewajiban seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak dengan asas-asas umum pemerintahan.
3. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik (UU No. 25 tahun 2009).

Pelayanan publik masih sering ditemukan adanya pelayanan yang sulit untuk diakses, prosedur yang berbelit-belit dalam mengurus suatu kebutuhan masyarakat tertentu, biaya yang tidak jelas, maka berakibat rendahnya kualitas pelayanan publik oleh aparatur pemerintah. Untuk mengatasi kondisi tersebut maka perlu diadakannya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik untuk mewujudkan pelayanan publik yang maksimal. Salah satu cara pemerintah dengan melakukan penerapan prinsip mendasar dari good corporate governance. Diharapkan dengan penerapan good corporate governance bisa mengembalikan dan dapat membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Menurut Dr. Sunarso (2013) Good Corporate Governence mengandung unsur utama yang terdiri dari akuntabilitas, transparansi, partisipasi, dan aturan hukum. Berikut adalah penjelasan tentang unsur-unsur GCG tersebut:

1. Akuntabilitas: tanggung gugat dari pengurusan, penyelenggara dan *governence* yang dilakukan lebih jauh diartikan adalah kewajiban bagi aparatur pemerintah untuk bertindak sebagai penanggung jawab dan penanggung gugat segala kebijaksanaan dan tindakan yang telah ditetapkan.
2. Transparansi: dapat diketahui oleh banyak pihak mengenai kebijakan dari pemerintah, organisasi, badan usaha. Dengan kata lain, segala kebijakan dan tindakan pemerintah baik di pusat maupun di daerah harus dilaksanakan secara terbuka dan diketahui oleh umum.
3. Keterbukaan: pemberian informasi secara terbuka, terbuka untuk *open free suggestion*, dan terbuka terhadap kritik yang merupakan partisipasi. Keterbukaan meliputi bidang ekonomi, politik, pemerintahan.
4. Aturan hukum: kebijakan pemerintah, organisasi, keputusan, badan usaha berdasarkan hukum jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat terhadap setiap kebijakan publik. Institusi hukum yang bebas, dan kinerjanya yang terhormat.

Kecamatan dibentuk di wilayah kabupaten atau kota dengan peraturan daerah yang berpedoman pada peraturan pemerintah. Kecamatan dipimpin oleh camat dalam melaksanakan tugasnya sebagai wewenang dari Walikota atau Bupati untuk menangani urusan otonomi daerah, selain melaksanakan tugas

tersebut Camat juga bertugas untuk melaksanakan tugas umum pemerintahan. Didalam PP No. 19 tahun 2008 tentang kecamatan yaitu pasal 15 camat menyelenggarakan tugas umum pemerintahan meliputi:

1. Mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum.
2. Mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat.
3. Mengoordinasikan penegakan dan penerapan perundang-undangan.
4. Megoordinasikan fasilitas pelayanan umum dan pemeliharaan prasarana.
5. Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan.
6. Membina penyelenggaraan pemerintahan desa atau kelurahan.
7. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan.

Merujuk pada undang-undang No. 6 tahun 2014 tentang Desa dan undang-undang No. 23 tahun 2014 tentang pemerintah daerah, secara akurat dijelaskan bahwa desa merupakan kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat, dan hak tradisional yang diakui dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Terhadap pelaksanaan pengaturan desa yang dilakukan oleh pemerintah desa yang dipimpin oleh kepala desa.

Desa dengan hak otonomi khusus bisa mengatur sendiri urusan pemerintah dan kepentingan masyarakat termasuk terhadap proses penyelenggaraan pelayanan publik di wilayah administratif desa. Karena dengan pemberian hak otonomi juga melekat kewajiban yang harus dilakukan pejabat desa dan tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi. Tidak terlepas dari pengawasan dan pembinaan pemerintah kabupaten atau provinsi maupun lembaga pengawasan pemerintah lainnya. Sama halnya dengan instansi pemerintah lain, maka pemerintah desa merupakan instansi penyelenggara layanan untuk masyarakat desa dalam pengelolaan layanan juga wajib berpedoman pada undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Berdasarkan observasi Kecamatan panti yang terletak di kabupaten Jember bagian utara yang terdiri dari 7 desa yaitu : Panti, Serut, Suci, Kemiri, Pakis, Kemuningsari Lor, Glagahwero. Jika dilihat dari data kependudukan, masih terdapat permasalahan-permasalahan yang terjadi di Kecamatan Panti, Kabupaten Jember. Misalnya mengenai partisipasi masyarakat Kecamatan Panti terhadap pencatatan natalitas dan mortalitas. Natalitas sendiri merupakan peranan kelahiran dalam perubahan jumlah penduduk (Haris, 2020), sehingga natalitas dapat diartikan sebagai penambahan angka jumlah penduduk dalam suatu daerah. Sedangkan menurut (Haris,2020) berkebalikan dari natalitas, mortalitas merupakan angka kematian yang juga menjadi peranan dalam hal perubahan penduduk.

Partisipasi masyarakat dalam hal pelaporan dan pencatatan data kependudukan yang masih dinilai kurang dapat dilihat dari angka data kependudukan pada tabel 1.1 berikut ini. Padahal apabila dilihat dari data statistik pada tahun 2017 sampai dengan tahun 2020 yang dirilis oleh BPS Kabupaten Jember dalam rilis Kecamatan Panti dalam Angka, jumlah total penduduk kecamatan Panti sejumlah 61.880, 62.149, 62.403, dan 66.276 penduduk. Sedangkan pada data kependudukan yang didapatkan dari kantor kecamatan Panti, pada tahun 2017 sampai 2021 memiliki jumlah total data yang mencakup data KTP, Kartu Keluarga, dan Akta Kelahiran yang sangat jauh dari angka jumlah penduduk berdasarkan data BPS. Berikut perkembangan data kependudukan kecamatan Panti yang dilihat dari jumlah KTP, KK, dan akta kelahiran setiap tahunnya.

Tabel 1.1 Data Kependudukan Kecamatan Panti

No.	Data Kependudukan	Tahun				
		2017	2018	2019	2020	2021
1.	KTP	2.586	1.191	2.310	3.085	1.417
2.	Kartu Keluarga	3.059	1.339	1.825	1.673	1.047
3.	Akta Kelahiran	791	216	629	434	277
Total Data Kependudukan		6.436	2.746	4.764	5.192	2.741

Sumber : Data Kependudukan Kecamatan Panti

Dari data tersebut dapat dilihat jumlah data kependudukan terbanyak pada tahun 2017. Kemudian mengalami penurunan yang drastis di tahun 2018. Pada tahun 2019 hampir dua kali lipat peningkatan yang terjadi, dan terus mengalami peningkatan pada tahun 2020. Akan tetapi pada tahun 2021 data kependudukan

mengalami penurunan lagi mencapai hampir setengah dari jumlah data kependudukan pada tahun 2020. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dalam pencatatan datanya belum stabil dari tahun ke tahun. Kepuasan masyarakat akan pendataan data dirinya dan keluarganya masih belum mengalami kenaikan yang stabil dari tahun ke tahun. Dengan demikian dalam hal ini Kecamatan Panti masih memiliki PR yang serius dalam upaya mencapai tata kepuasan masyarakat dan tata kelola yang baik.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ulfah (2014) dan Lauma, dkk (2019) hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara penerapan prinsip *good corporate governance* terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pada penelitian oleh Pantolowoka, dkk (2017), hasil penelitian menunjukkan *good corporate governance* berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Pengaruh disetiap variabel *good governance* secara simultan hanya mempengaruhi variabel kualitas pelayanan publik sebesar 34% sisanya sebesar 66% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Secara parsial dan lebih rinci dari setiap elemen *Good Corporate Governance* penelitian yang dilakukan oleh Pantolowoka, dkk (2017) menunjukkan bahwa hanya aturan hukum dan akuntabilitas yang secara parsial berpengaruh terhadap pelayanan publik. Hal ini dijelaskan oleh Pantolowoka, dkk (2017) bahwa pegawai pada sektor publik khususnya di pemerintahan daerah sudah seharusnya memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan asas aturan hukum kepada masyarakat. Begitupun dengan akuntabilitas. Semakin tinggi

pertanggungjawaban kinerja dalam sebuah kelembagaan, maka pelayanan kepada masyarakat semakin maksimal. Sedangkan variabel lain yang peneliti sebelumnya gunakan untuk menjelaskan *good corporate governance* yaitu transparansi, efektifitas dan efisiensi, dan berkeadilan secara parsial tidak berpengaruh terhadap pelayanan publik. Meskipun indikator transparansi, efektifitas dan efisiensi, dan berkeadilan dalam penelitian ini tidak berpengaruh secara parsial, akan tetapi secara simultan keberadaan ketiga indikator ini mampu mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Yang artinya keseluruhan indikator dapat saling mendukung dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik.

Hermansyah, dkk (2019), melakukan penelitian dengan menggunakan dua prinsip dalam *good governance*, yaitu akuntabilitas dan transparansi. Menurut Hermansyah, dkk (2019), pelayanan publik dalam prakteknya masih ditemukan adanya kesulitan akses terhadap layanan, prosedur yang berbelit-belit ketika harus mengurus suatu perizinan tertentu, biaya yang tidak jelas serta terjadinya praktek pungutan liar, yang mengindikasikan lemahnya kualitas pelayanan publik oleh aparat pemerintah. Sehingga dirasa perlu untuk melakukan transparansi dan pelaksanaan tanggungjawab sesuai dengan tupoksi kerja pada lini-lini pelayanan publik. Hermansyah, dkk (2019) mengutip United Nation Development Program yang mengungkapkan bahwa tanpa transparansi tidak akan ada akuntabilitas, tanpa akuntabilitas transparansi menjadi tidak akan berarti, transparansi adalah syarat bagi terlaksananya prinsip akuntabilitas. Hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian Hermansyah, dkk (2019) yang menunjukkan hasil bahwa baik secara

simultan maupun parsial, akuntabilitas dan transparansi berpengaruh signifikan dan positif terhadap kualitas pelayanan publik.

Hasil penelitian yang dilakukan Lauma, dkk (2019) mengenai *good governance* dan kualitas pelayanan publik menunjukkan hasil bahwa *good governance* berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Secara bersama-sama prinsip-prinsip dalam *good governance* yang digunakan dalam penelitian ini hanya mampu mempengaruhi variabel kualitas pelayanan publik sebesar 21,9% sisanya sebesar 78,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian yang dilakukan oleh Lauma, dkk (2019). Sedangkan secara parsial, variabel akuntabilitas, transparansi, dan aturan hukum berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Lauma, dkk (2019) menyebutkan bahwa kecilnya nilai pengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan publik dikarenakan awamnya pemahaman mengenai konsep *good governance* yang dimiliki oleh pegawai pada objek penelitiannya. Sehingga peningkatan terhadap upaya pengenalan terhadap konsep *good governance* perlu dilakukan. Hal ini sudah seyogyanya dilakukan karena pada dasarnya pemerintah adalah pelayan masyarakat, sehingga sudah kewajibannya lah memberikan layanan yang baik dan profesional (Lauma dkk, 2019).

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya dan observasi serta permasalahan yang dipaparkan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KONSEP GOOD CORPORATE GOVERNANCE TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN PANTI”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dijelaskan diatas maka rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh secara simultan akuntabilitas, transparansi, partisipasi, dan aturan hukum dalam konsep *good corporate governance* terhadap kualitas pelayanan publik ?
2. Bagaimana pengaruh secara parsial akuntabilitas dalam konsep *good corporate governance* terhadap kualitas pelayanan publik ?
3. Bagaimana pengaruh secara parsial transparansi dalam konsep *good corporate governance* terhadap kualitas pelayanan publik ?
4. Bagaimana pengaruh secara parsial partisipasi dalam konsep *good corporate governance* terhadap kualitas pelayanan publik ?
5. Bagaimana pengaruh secara parsial aturan hukum dalam konsep *good corporate governance* terhadap kualitas pelayanan publik ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang masalah dan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan akuntabilitas, transparansi, partisipasi, dan aturan hukum dalam konsep *good corporate governance* terhadap kualitas pelayanan publik.
2. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial akuntabilitas dalam konsep *good corporate governance* terhadap kualitas pelayanan publik.

3. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial transparansi dalam konsep *good corporate governance* terhadap kualitas pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial partisipasi dalam konsep *good corporate governance* terhadap kualitas pelayanan publik.
5. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial aturan hukum dalam konsep *good corporate governance* terhadap kualitas pelayanan publik.

1.4 Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat untuk beberapa pihak, diantaranya:

1. Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, serta dapat mengimplementasikan ilmu yang diperoleh selama dibangku perkuliahan.

2. Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan atau referensi untuk penelitian selanjutnya.

3. Pemerintahan Kecamatan Panti kabupaten Jember diharapkan Memberikan acuan untuk mewujudkan kualitas pelayanan publik yang maksimal.

1.5 Batasan Masalah

Agar pembahasan pada penelitian lebih terarah dan tidak menyimpang jauh dari tujuan penelitian, maka penelitian ini dibatasi dengan hal-hal sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di Kecamatan Panti Kabupaten Jember.
2. Pengambilan data dilakukan dengan menyebar kuesioner.
3. Penelitian dilakukan pada Maret – Juli 2022.
4. Variabel pada penelitian Akuntabilitas, Transparansi, Partisipasi, dan Aturan Hukum.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Seperti yang telah diuraikan oleh penulis oleh latar belakang masalah, penelitian tentang konsep *good corporate governanve* terhadap kualitas pelayanan publik ini bukanlah penelitian baru yang tidak ada penelitian serupa sebelumnya, akan tetapi sudah ada beberapa penelitian sebelumnya tentang kualitas pelayanan publik oleh penelitian lain diantaranya sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan Meirinawati (2014) penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode korelasi. Dengan menggunakan sampel sebanyak 30 wajib pajak yang melakukan pelayanan BBNKB. Dengan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data kuantitatif menggunakan teknik regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip akuntabilitas memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada kantor samsat. Sehingga untuk mengoptimalkan penerapan prinsip akuntabilitas harus dengan melibatkan seluruh pegawai yang ada dalam penerapan demi peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat karena dengan adanya penerapan akuntabilitas ini terbukti mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan

2. Penelitian ini dilakukan Ulfah (2014) metode analisis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian campuran. Penelitian ini memberikan hasil yaitu secara simultan prinsip –prinsip good corporate governance bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di PT. PLN dan secara parsial hanya variabel transparansi, akuntabilitas, pertanggungjawaban dan kewajaran yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di PT. PLN , sedangkan variabel kemandirian secara parsial tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.
3. Penelitian yang dilakukan Pontolowokan,dkk (2017) Dari hasil penelitian menunjukkan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Pengaruh tiap-tiap variabel good governance secara simultan hanya mempengaruhi variabel kualitas pelayanan publik sebesar 34% sisanya sebesar 66% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, dan secara parsial, variabel efektifitas dan efisiensi dalam good governance tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, sehingga hipotesis bahwa semakin tinggi efektifitas dan efisiensi maka semakin tinggi kualitas pelayanan publik tidak terbukti dalam penelitian ini.
4. Penelitian yang dilakukan Hermansyah,dkk (2018) Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif analisis dengan pendekatan survei. Alat analisis yang digunakan adalah analisis jalur. Pengujian hipotesis secara parsial menggunakan uji t dan secara simultan

menggunakan uji F dengan tingkat signifikan ($\alpha=0,05$). Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas, transparansi dan kualitas pelayanan. Publik telah dilaksanakan dengan baik. Hubungan antara akuntabilitas dengan transparansi mempunyai hubungan yang positif dan signifikan, pengaruh akuntabilitas dan transparansi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, pengaruh akuntabilitas dan transparansi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

5. Penelitian yang dilakukan Mokoagow,dkk (2018) penelitian ini menggunakan teknik regresi linear sederhana menggunakan analisis kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh pegawai tetap PT. Pos Indonesia yang berjumlah 164 pegawai. Sampel dalam penelitian ini terdiri dari 30 responden. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas kerja berpengaruh secara positif terhadap kualitas pelayanan, kualitas pelayanan sebagian besar telah berada pada kategori tinggi yang menempatkan pengukuran kualitas pelayanan pada kategori tinggi atau baik.
6. Penelitian yang dilakukan parawu,dkk (2019) metode dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif tipe penelitian deskriptif. Penarikan sampel menggunakan teknik sampling jenuh yaitu seluruh pegawai yang ada di kantor samsat sebanyak 36 pegawai dan 36 masyarakat menjadi sampel. Dianalisis dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil menunjukkan bahwa dimensi

etika, akuntabilitas dan transparansi terhadap kualitas pelayanan publik telah termasuk dalam kategori baik yaitu nilai rata-rata yang didapatkan 63,6% - 73,3%. Dengan adanya etika, akuntabilitas dan transparansi yang baik dari pegawai yang memberikan pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dikantor samsat kabupaten gowa.

7. Penelitian yang dilakukan Sampe,dkk (2019) penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan pelaksanaan good governance terhadap kualitas pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil dan pengaruh penerapan good governance terhadap kualitas pelayanan publik, sampel terdiri dari 25 pegawai dan 25 masyarakat. hasil penelitian menunjukkan good corporate governance berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Besaran pengaruh tiap-tiap variabel good governance secara simultan hanya mampu mempengaruhi variabel kualitas pelayanan publik sebesar 21,9% sisanya sebesar 78,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, dan secara parsial, variabel efektifitas dan efisiensi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, sehingga hipotesis bahwa semakin tinggi efektifitas dan efisiensi maka semakin baik kualitas pelayanan publik tidak terbukti dalam penelitian ini.

8. Penelitian yang dilakukan Subagio (2020) metode penelitian ini menggunakan metode penelitian campuran atau kombinasi yaitu dengan metode kuantitatif dengan menggunakan teknik survei yang dianalisis melalui *structural equation model dan partial least square* serta metode kualitatif deskriptif menggunakan teknik *focus group discussion*. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara partisipasi terhadap kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian juga menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara diskresi terhadap kualitas pelayanan publik. Secara parsial, partisipasi berpengaruh lebih besar dibanding diskresi terhadap kualitas pelayanan publik. Adapun strategi untuk bisa meningkatkan kualitas pelayanan publik DPM-PPTSP Bandung dengan melaksanakan partisipasi dan diskresi pelayanan publik secara sinergi, komprehensif dan kontinu.
9. Penelitian yang dilakukan Noviantoro,dkk (2021) sampel dalam penelitian ini sebanyak 90 responden. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. metode analisis data pada penelitian ini adalah uji asumsi klasik, uji hipotesis. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan dari variabel akuntabilitas, transparansi secara bersama-sama atau simultan terhadap kualitas pelayanan publik.
10. Penelitian yang dilakukan Afifah (2022) jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode survey.

pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. sedangkan metode pemilihan sampel menggunakan metode purposive sampling. Sampel yang digunakan sebanyak 94 responden. Teknik analisis dalam penelitian ini akuntabilitas, transparansi, dan pengawasan terhadap pelayanan publik di uji dengan menggunakan uji deskriptif, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : 1) akuntabilitas berpengaruh positif terhadap pelayanan publik disamsat sidoarjo, 2) transparansi berpengaruh positif terhadap pelayanan publik, 3) pengawasan berpengaruh positif terhadap pelayanan publik. Dengan adanya pertanggung jawaban, pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan berjalan secara efektif.

Berdasarkan beberapa penelitian yang telah diuraikan di atas, maka peneliti membuat tabel ringkasan berikut :

Tabel 2.1
Tabel Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Hasil	Persamaan	Perbedaan
1.	Meirinawati (2014)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip akuntabilitas memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan pada kantor samsat. Sehingga untuk mengoptimalkan penerapan prinsip akuntabilitas harus dengan melibatkan seluruh pegawai yang ada dalam penerapan demi peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada	Variabel independen: akuntabilitas. Variabel dependen: Kualitas Pelayanan publik	Variabel independen: Transparansi, partisipasi responsif, konsensus, kesamaan, efektifitas dan efisien, visi strategi.

No	Nama Peneliti	Hasil	Persamaan	Perbedaan
		masyarakat karena dengan adanya penerapan akuntabilitas ini terbukti mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.		
2.	Ulfah (2014)	Penelitian ini memberikan hasil yaitu secara simultan prinsip –prinsip good corporate governance bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di PT. PLN dan secara parsial hanya variabel transparansi, akuntabilitas, pertanggungjawaban dan kewajaran yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di PT. PLN , sedangkan variabel kemandirian secara parsial tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.	Variabel independen: Transparansi, akuntabilitas, Variabel dependen : Kualitas pelayanan	Variabel independen : Partisipasi, aturan hukum, kemandirian, pertanggung jawaban, kewajaran.
3.	Pontolowokan, dkk (2017)	Dari hasil penelitian menunjukkan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Pengaruh tiap-tiap variabel good governance secara simultan hanya mempengaruhi variabel kualitas pelayanan publik sebesar 34% sisanya sebesar 66% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, dan secara parsial, variabel efektifitas dan efisiensi dalam good governance tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, sehingga hipotesis bahwa semakin tinggi efektifitas dan efisiensi maka	Variabel independen: Variabel independen : Akuntabilitas, transparansi, aturan hukum Variabel dependen Kualitas pelayanan publik.	Variabel independen: Partisipasi, keadilan

No	Nama Peneliti	Hasil	Persamaan	Perbedaan
		semakin tinggi kualitas pelayanan publik tidak terbukti dalam penelitian ini.		
4.	Hermansyah,dkk (2018)	Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas, transparansi dan kualitas pelayanan. Publik telah dilaksanakan dengan baik. Hubungan antara akuntabilitas dengan transparansi mempunyai hubungan yang positif dan signifikan, pengaruh akuntabilitas dan transparansi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, pengaruh akuntabilitas dan transparansi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.	Variabel independen: Akuntabilitas, transparansi. Variabel dependen: Kualitas pelayanan publik	Variabel independen: Partisipasi, aturan hukum
5.	Mokoagow,dkk (2018)	Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa akuntabilitas kerja berpengaruh secara positif terhadap kualitas pelayanan, kualitas pelayanan sebagian besar telat berada pada kategori tinggi yang menempatkan pengukuran kualitas pelayanan pada kategori tinggi atau baik.	Variabel independen: Akuntabilitas Variabel independen: Kualitas pelayanan publik	Variabel independen : Transparansi, partisipasi, aturan hukum.
6.	parawu,dkk (2019)	Hasil menunjukkan bahwa dimensi etika, akuntabilitas dan transparansi terhadap kualitas pelayanan publik telah termasuk dalam kategori baik yaitu nilai rata-rata yang didapatkan 63,6% - 73,3%. Dengan adanya etika, akuntabilitas	Variabel independen: transparansi, akuntabilitas. Variabel dependen: Kualitas Pelayanan publik	Varabel independen: Aturan hukum, partisipasi, etika.

No	Nama Peneliti	Hasil	Persamaan	Perbedaan
		<p>dan transparansi yang baik dari pegawai yang memberikan pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dikantor samsat kabupaten gowa.</p>		
7.	Sampe,dkk (2019)	<p>Hasil penelitian menunjukkan good corporate governance berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Besaran pengaruh tiap-tiap variabel good governance secara simultan hanya mampu mempengaruhi variabel kualitas pelayanan publik sebesar 21,9% sisanya sebesar 78,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, dan secara parsial, variabel efektifitas dan efisiensi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, sehingga hipotesis bahwa semakin tinggi efektifitas dan efisiensi maka semakin baik kualitas pelayanan publik tidak terbukti dalam penelitian ini.</p>	<p>Variabel independen: Aturan hukum, transparansi, akuntabilitas. Variabel dependen: kualitas pelayanan publik</p>	<p>Variabel independen: Partisipasi, efektifitas dan efesien, kesetaraan.</p>
8.	Subagio (2020)	<p>Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara partisipasi terhadap kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian juga menunjukkan terdapat pengaruh positif dan</p>	<p>Variabel independen: partisipasi Variabel dependen: Kualitas Pelayanan publik</p>	<p>Variabel independen: Akuntabilitas, transparansi, aturan hukum, diskresi.</p>

No	Nama Peneliti	Hasil	Persamaan	Perbedaan
		signifikan antara diskresi terhadap kualitas pelayanan publik. Secara parsial, partisipasi berpengaruh lebih besar dibanding diskresi terhadap kualitas pelayanan publik. Adapun strategi untuk bisa meningkatkan kualitas pelayanan publik DPM-PPTSP Bandung dengan melaksanakan partisipasi dan diskresi pelayanan publik secara sinergi, komprehensif dan kontinu.		
9.	Noviantoro,dkk (2021)	hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan dari variabel akuntabilitas, transparansi secara bersama-sama atau simultan terhadap kualitas pelayanan publik.	Variabel independen: Akuntabilitas, transparansi. Variabel dependen: Kualitas Pelayanan publik	Variabel independen: Partisipasi, aturan hukum.
10.	Afifah (2022)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : 1) akuntabilitas berpengaruh positif terhadap pelayanan publik disamsat sidoarjo, 2) transparansi berpengaruh positif terhadap pelayanan publik, 3) pengawasan berpengaruh positif terhadap pelayanan publik. Dengan adanya pertanggung jawaban, pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan berjalan secara efektif..	Variabel independen: Akuntabilitas, transparansi. Variabel dependen: Kualitas pelayanan publik.	Variabel independen: Partisipasi, aturan hukum, pengawasan.

2.2 Kajian Teori

2.2.1 Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Alamsyahril (2020), Kualitas merupakan kata yang menyandang arti relative karna bersifat abstrak, kualitas digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikannya. Jika persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas suatu hak yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik.

Mahmudi (2010) mengemukakan pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan peraturan perundang-undangan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggungjawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat.

Moenir (2007) mengajukan pendapat mengenai konsep pelayanan yang efektif sebagai suatu pelayanan yang berkualitas antara lain:

1. Layanan yang cepat.
2. Menyenangkan.
3. Tidak mengandung kesalahan.
4. Mengikuti prosedur dan proses yang telah ditetapkan.

Fitzsimmons (2018) kualitas pelayanan publik berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis, luas dan lengkap. Kualitas pelayanan

publik dapat dilaksanakan jika aparat pelayanan mengutamakan kepuasan masyarakat sebagai tujuan utama dalam pemberian pelayanan. Sehingga keberhasilan dalam kualitas pelayanan publik bisa diukur melalui kepuasan masyarakat.

Hardiyansyah (2011) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu antara lain :

1. Berwujud.
2. Keandalan.
3. Ketanggapan.
4. Jaminan.
5. empati.

2.2.2 Good Corporate Governance

Menurut Alamsyahril, dkk (2020), *good corporate governance* merupakan suatu konsep yang mengacu kepada proses pencapaian keputusan dan pelaksanaannya yang dapat dipertanggungjawabkan secara bersama. Sebagai suatu konsensus atau kesepakatan yang dicapai oleh pemerintah, warga negara, dan sektor swasta bagi penyelenggaraan pemerintahan dalam suatu negara.

Kunci utama untuk memahami *good corporate governance* adalah pemahaman atas prinsip-prinsip ukur kinerja suatu pemerintahan. Prinsip-prinsip *good corporate governance* dapat dijelaskan sebagai berikut (Mustanir, dkk, 2019).

2.2.2.1 Akuntabilitas

Mustanir, dkk (2019) Akuntabilitas didefinisikan sebagai para pengambil keputusan di pemerintahan sektor publik swasta dan organisasi-organisasi masyarakat bertanggungjawab baik kepada masyarakat maupun kepada lembaga-lembaga yang perkepentingan. Bentuk pertanggungjawaban tersebut berbeda satu dengan lainnya tergantung dari jenis organisasi yang bersangkutan.

Berikut dimensi Akuntabilitas menurut Lalolo (2003) antara lain:

1. Proses pembuatan sebuah keputusan yang dibuat secara tertulis dan keputusan berdasar etika dan nilai-nilai yang berlaku.
2. Akurasi dan kelengkapan informasi.
3. Kejelasan dari sasaran kebijakan.
4. Kelayakan dan konsistensi.
5. Penyebarluasan informasi.
6. Akses publik pada informasi.
7. Sistem informasi manajemen dan monitoring hasil.

2.2.2.2 Transparansi

Mustanir, dkk (2019) Transparansi dibangun atas dasar arus informasi yang bebas. Seluruh proses pemerintahan lembaga-lembaga dan informasi perlu dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan dan informasi yang tersedia harus memadai agar dapat dimengerti dan dipantau. Dimensi transparansi menurut Nyoman (2005) sebagai berikut:

1. Transparansi kejujuran dan transparansi hukum.

2. Transparansi proses
3. Transparansi program

2.2.2.3 Partisipasi

Mustanir, dkk (2019) Partisipasi masyarakat semua warga mempunyai suara dalam dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun dari lembaga-lembaga perwakilan sah yang mewakili kepentingan mereka. Partisipasi menyeluruh tersebut dibangun berdasarkan kebebasan berkumpul dan mengungkapkan pendapat, serta kapasitas untuk berpartisipasi secara konstruktif. Partisipasi masyarakat ini melibatkan masyarakat sesuai dengan hak dan kewajibannya sebagai subjek dan objek pembangunan, keterlibatan dalam tahap pembangunan dimulai sejak tahap perencanaan sampai pengawasan segala hak dan tanggung jawabnya.

Wijaya (2018) partisipasi adalah penyelenggaraan pemerintah desa yang mengikutsertakan unsur masyarakat desa dan kelembagaan. Keikutsertaan masyarakat desa dalam proses pengidentifikasian masalah dan potensi yang ada dimasyarakat, pemilihan dan pengambilan keputusan tentang alternative solusi untuk menangani masalah.

Partisipasi menurut Muhammadiyah (2013) memiliki beberapa dimensi, yaitu:

1. Strategi mengidentifikasi peran masyarakat.
2. Instrumen meningkatkan partisipasi.
3. Menyesuaikan Instrumen Partisipasi yang Sesuai dengan Peran masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
4. Instrumen partisipasi.

5. Implementasi strategi partisipasi.

2.2.2.4 Aturan Hukum

Mustanir, dkk (2019) supermasi hukum merupakan kerangka hukum harus adil dan diberlakukan tanpa pandang bulu, termasuk di dalamnya hukum-hukum yang menyangkut hak asasi manusia.

Aturan hukum dapat diterima oleh seluruh masyarakat, mewujudkan adanya penegakkan hukum yang adil bagi semua pihak, menjunjung tinggi hak asasi manusia (HAM) dan memperhatikan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat. (Yenny,2013)

Dimensi aturan hukum menurut Soekanto (1982) terdapat empat dimensi yaitu:

1. Pengetahuan tentang peraturan-peraturan hukum.
2. Pemahaman tentang isi peraturan-peraturan hukum.
3. Sikap terhadap peraturan-peraturan hukum.
4. Perilaku hukum.

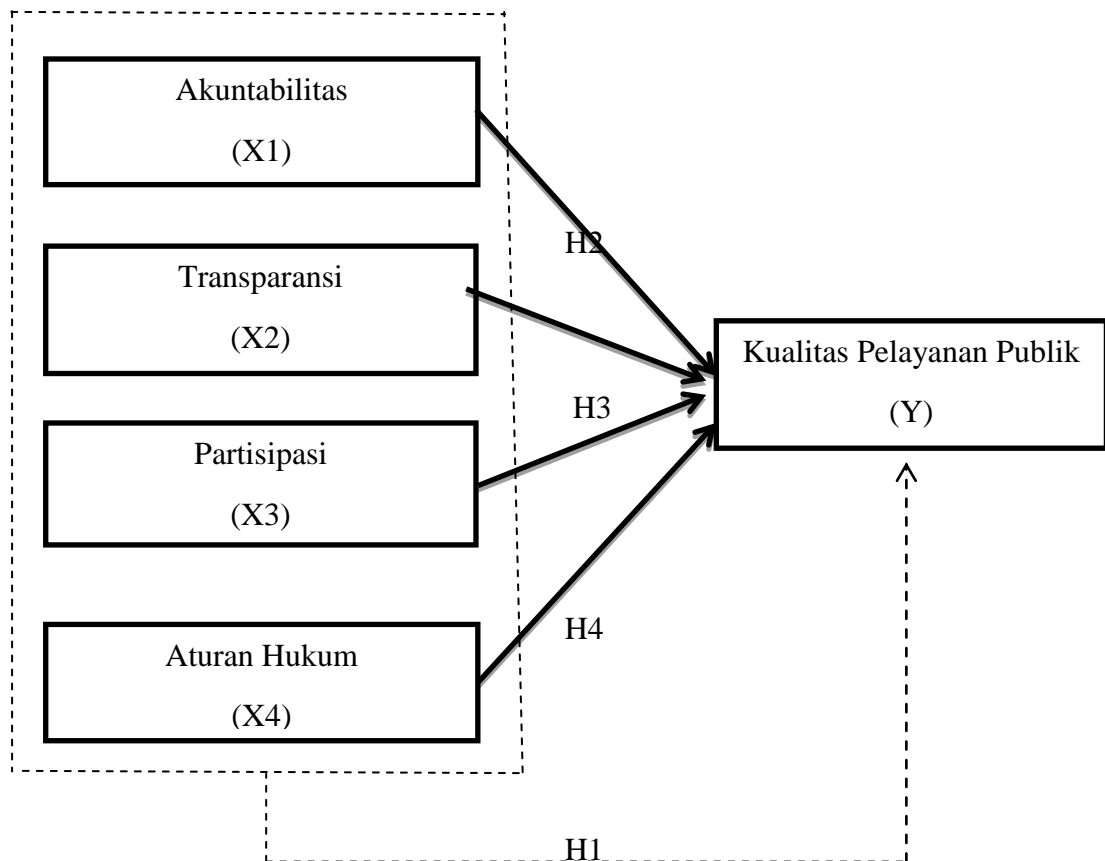
Tabel 2.2
Dimensi prinsip *good corporate governance*
Dan kualitas pelayanan publik

No.	Variabel	Dimensi
1.	Akuntabilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Proses pembuatan sebuah keputusan yang dibuat secara tertulis dan keputusan berdasar etika dan nilai-nilai yang berlaku. - Akurasi dan kelengkapan informasi. - Kejelasan dari sasaran kebijakan. - Kelayakan dan konsistensi. - Penyebarluasan informasi. - Akses publik pada informasi. Sistem informasi manajemen dan monitoring hasil.
2.	Transparansi	<ul style="list-style-type: none"> - Transparansi kejujuran dan transparansi hukum. - Transparansi proses - Transparansi program
3.	Partisipasi	<ul style="list-style-type: none"> - Strategi mengidentifikasi peran masyarakat. - Instrumen meningkatkan partisipasi. - Menyesuaikan Instrumen Partisipasi yang Sesuai dengan Peran masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. - Instrumen partisipasi. - Implementasi strategi partisipasi.
4.	Aturan hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Pengetahuan tentang peraturan-peraturan hukum. - Pemahaman tentang isi peraturan-peraturan hukum. - Sikap terhadap peraturan-peraturan hukum. - Perilaku hukum.
5.	Kualitas pelayanan publik	<ul style="list-style-type: none"> - Berwujud - Keandalan - Ketanggapan - Jaminan - Empati.

2.3 Kerangka Konseptual

Berdasarkan landasan teori yang diuraikan maka kerangka konseptual sebagai berikut:

Gambar 2.3
Kerangka Konseptual



Keterangan :

- : Berpengaruh secara Simultan
 —————> : Berpengaruh secara Parsial

Berdasarkan Gambar 2.1 Kerangka Konseptual diatas peneliti ingin menguji pengaruh antar variabel secara simultan maupun secara parsial. Garis panah tebal menjelaskan pengaruh semua variabel indepen yaitu akuntabilitas, transparansi, partisipasi, dan aturan hukum secara parsial

terhadap variabel dependen yaitu kualitas pelayanan publik sedangkan garis panah putus-putus menjelaskan pengaruh semua variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen.

2.4 Hipotesis

1. Pengaruh secara simultan akuntabilitas, transparansi, partisipasi, aturan hukum dalam konsep *good corporate governance* terhadap kualitas pelayanan publik

Menurut UU No 25 tahun 2009 pasal 1 ayat 1 menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian atau kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk setiap warga negara dan penduduk atas barang, pelayanan administratif, dan jasa yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Kegiatan pelayanan publik telah diatur pemenuhannya berdasarkan regulasi yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat. penelitian yang dilakukan oleh, Ulfah (2014) menunjukkan hasil bahwa *good corporate governance* dan keseluruhan indikator atau prinsip-prinsip di dalamnya berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Pontolowokan (2017) dan Lauma, dkk (2019) bahwa *good governance* berpengaruh positif terhadap pelayanan publik.

(H1) : Diduga berpengaruh secara simultan akuntabilitas, transparansi, partisipasi, aturan hukum dalam konsep *good corporate governance* terhadap kualitas pelayanan publik.

2. Pengaruh secara parsial akuntabilitas terhadap kualitas pelayanan publik

Akuntabilitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan publik dengan ukuran nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat seperti transparansi pelayanan, keadilan, pelayanan yang dikembangkan kepada masyarakat penerima atau pengguna jasa pelayanan (Dwiyanto, 2006). Hal ini didukung oleh penelitian Pontolowokan, dkk (2017) yang menunjukkan hasil bahwa akuntabilitas berpengaruh positif terhadap pelayanan publik, sehingga semakin meningkat akuntabilitas, maka kualitas pelayanan publik juga akan meningkat. Sejalan dengan penelitian tersebut, penelitian yang dilakukan oleh Afifah (2022) memiliki hasil akuntabilitas berpengaruh dengan arah positif terhadap kualitas pelayanan publik.

(H2) : Diduga berpengaruh secara parsial akuntabilitas terhadap kualitas pelayanan publik.

3. Pengaruh transparansi terhadap kualitas pelayanan publik

Transparansi sebagai penyediaan informasi tentang pemerintah untuk publik dan dijaminnya kemudahan dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai, transparansi tidak hanya menyediakan informasi tentang penyelenggaraan pemerintah, juga harus disertai dengan kemudahan bagi masyarakat untuk memperoleh informasi (Dwiyanto:2006). Sejalan dengan hal ini, Darlena, dkk (2021) mengungkapkan bahwa pelaksanaan transparansi pelayanan publik yang memadai akan memberikan dampak pada tidak adanya kecurigaan

masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik. Kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah akan membawa partisipasi masyarakat dalam membayar kewajibannya dengan harapan bahwa pembayaran tersebut akan digunakan untuk penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih baik. Sehingga dalam penelitian yang dilakukan oleh Darlena, dkk (2021) menunjukkan bahwa transparansi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Hasil tersebut juga didukung hasil penelitian yang dilakukan oleh Afifah (2022).

(H3) : Diduga berpengaruh secara parsial transparansi terhadap kualitas pelayanan publik.

4. Pengaruh secara parsial partisipasi terhadap kualitas pelayanan publik

Partisipasi sebagai keterlibatan seseorang dalam interaksi sosial dalam situasi tertentu. Seseorang dapat berpartisipasi bila ia menemukan dirinya dalam kelompok melalui berbagai proses dalam hal nilai, kepatuhan dan tanggung jawab. (Ach. Wasir Ws., et al : 1999). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Subagio (2020), Ia mengutip pemikiran Cullingworth dan Nadin yang mengemukakan bahwa partisipasi masyarakat sangat bermanfaat dalam setiap proses penentuan dan penetapan kebijakan. Publik mempunyai hak suara di dalam pengambilan keputusan dalam proses perencanaan. Perencanaan partisipatif sudah seharusnya menciptakan mekanisme untuk memperbaiki kualitas dan kesempatan masyarakat lokal dalam keikutsertaan mereka untuk merumuskan dan mengimplementasikan kebijakan. Pemikiran ini dibuktikan oleh penelitian

Subagio (2020), bahwa partisipasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap kualitas pelayanan publik. Besaran pengaruh bahkan lebih besar dari variabel lain yang ia masukkan dalam penelitiannya.

(H4) : Diduga berpengaruh secara parsial partisipasi terhadap kualitas pelayanan publik

5. Pengaruh secara parsial aturan hukum terhadap pelayanan publik

Aturan hukum dalam pelayanan publik mengatur hak dan kewajiban penyelenggara pelayanan publik dan mendapatkan sanksi bagi pelanggarnya. Hukum pelayanan publik bersifat memaksa, mengatur dan mengikat hubungan masyarakat sebagai penerima manfaat pelayanan publik dengan pelaksanaan dan penyelenggara pelayanan publik. Tujuan dibentuk aturan hukum pelayanan publik sama dengan pembentukan hukum pada umumnya dimana untuk menciptakan kebaikan, menjamin keadilan dan ketertiban dalam kehidupan bermasyarakat.

Hukum pelayanan publik sebagaimana hukum pada umumnya dapat dijadikan alat menciptakan aturan masyarakat (putra, 2020). Penelitian Nesia (2019) sejalan dengan pemikiran ini bahwa dalam Pengelolaan Keuangan Desa, Pemerintahan desa diharuskan untuk menerapkan semua aturan-aturan yang sudah disahkan oleh pemerintahan pusat guna untuk menjalankan pemerintahan yang baik dan terhindar dari segala sesuatu yang bersifat merugikan negara. Oleh karena itu, regulasi atau aturan yang telah ditetapkan oleh Negara harus ditetapkan dan dilaksanakan guna untuk menjalankan sistem pengelolaan keuangan yang baik dan terhindar

dari kecurangan atau kesalahan yang disengaja ataupun tidak disengaja yang akan terjadi apabila tidak menaati hukum dan regulasi tersebut. Secara kuantitatif, hal tersebut juga didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Pantolowokan (2017) yang mengungkapkan bahwa aturan hukum berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik.

(H5) : Diduga berpengaruh secara parsial Aturan hukum terhadap kualitas pelayanan publik.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan tujuan, kegunaan, dan sasaran untuk suatu permasalahan agar mendapatkan solusi atau jawaban dan kemudian dapat ditarik sebuah kesimpulan. Penelitian ini berlokasi di Kecamatan Panti Kabupaten Jember.

3.2 Populasi Dan Sampel

3.2.1 Populasi

Populasi menurut Widagdo,dkk (2021) merupakan keseluruhan satuan yang karakteristiknya akan diteliti. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh perangkat desa Kecamatan Panti sebanyak 72 orang. Desa yang ada pada Kecamatan Panti terdapat 7 Desa antara lain: Desa Panti, GlagahWero,Kemuningsari Lor, Pakis, Serut, Suci, dan kemiri.

3.2.2 Sampel

sampel menurut Widagdo,dkk (2021) merupakan bagian dari populasi yang suaranya diambil sebagai data survei. Tehnik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu menggunakan *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan tehnik penentuan sampel dengan pertimbangan atau kriteria-kriteria tertentu. Alasan pemilihan sampel dengan menggunakan *purposive sampling* karena tidak semua sampel memiliki kriteria sesuai dengan yang telah penulis tentukan. oleh karena itu, sampel yang dipilih

sengaja ditentukan berdasarkan kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti untuk mendapatkan sampel yang representatif.

Adapun kriteria responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Responden merupakan perangkat desa yang ada di Kecamatan Panti.
2. Responden merupakan *top manajemen* pada tingkatan manajemen di desa
3. Responden merupakan *middle management* pada tingkatan manajemen di desa.

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian untuk menyelidiki kondisi, keadaan yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian. Kuantitatif merupakan proses pencarian pengetahuan yang menggunakan data berupa angka-angka sebagai alat untuk menganalisis informasi tentang apa yang ingin diketahui.

3.3 Identifikasi Variabel Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpilannya. Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

3.3.1 Variabel Bebas (Variabel Independen)

Variabel independen (bebas, pengaruh, stimulus, prediktor), merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang sebab berubahnya atau timbulnya variabel dependen atau terikat (Widagdo,dkk, 2021). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Akuntabilitas, Transparansi, Partisipasi, Aturan Hukum.

3.3.2 Variabel Terikat (Variabel Dependen)

Variabel dependen (terikat, dipengaruhi, kriteria, output, konsekuensi), merupakan variabel yang dipengaruhi atau akibat, karena adanya variabel bebas. Pengaruhnya bisa positif atau negatif (Widagdo,dkk, 2021). Dalam penelitian ini yang merupakan variabel dependen adalah kualitas pelayanan publik.

3.4 Definisi Operasional Variabel Penelitian

3.4.1 Akuntabilitas (X1)

Akuntabilitas merupakan pertanggungjawaban pejabat publik terhadap masyarakat yang memberinya kewenangan untuk mengurus kepentingan mereka. Para pengambil keputusan di pemerintah, sektor swasta dan organisasi-organisasi masyarakat bertanggung jawab baik kepada masyarakat maupun kepada lembaga-lembaga yang berkepentingan Alamsyahril, dkk (2020).

Indikator-indikator akuntabilitas menurut Krina (2003) sebagai berikut:

1. Memiliki informasi mengenai visi dan misi organisasi.
2. Memiliki job description atau acuan pelayanan.
3. Memiliki annual report atau minimal laporan pertanggung jawaban.
4. Memiliki laporan keuangan.

5. Memiliki kebijakan daerah dalam pengadaan barang dan jasa, pajak dan retribusi, demokratisasi, dan keuangan daerah.
6. Memiliki sistem dalam penanganan pengaduan.

3.5.2 Transparansi (X2)

Transparansi merupakan keterbukaan atas semua tindakan dan kebijakan yang diambil oleh pemerintah. Prinsip transparansi menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai. Transparansi dibangun atas dasar arus informasi yang bebas. Seluruh proses pemerintahan, lembaga-lembaga dan informasi perlu diakses oleh pihak yang berkepentingan, dan informasi yang tersedia harus memadai agar dapat dimengerti dan dipantau. Sehingga bertambah wawasan dan pengetahuan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintah. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan, meningkatnya jumlah masyarakat yang berpartisipasi dalam pembangunan dan berkurangnya pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan Alamsyahril, dkk (2020).

Indikator transparansi menurut Mustiko (2005) sebagai berikut:

1. Transparansi kejujuran terkait dengan keterbukaan atas tindakan yang tidak bertentangan dalam bentuk penyalahgunaan jabatan, transparansi hukum berkaitan dengan jaminan akan kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku.
2. Prosedur pelaksanaan tugas yang berkaitan dengan kecukupan

informasi yang diberikan kepada publik.

3. Pertimbangan atas pencapaian dari tujuan yang telah ditetapkan serta program yang memberikan hasil optimal.

3.5.3 Partisipasi (X3)

Semua warga masyarakat mempunyai suara dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga-lembaga perwakilan sah yang mewakili kepentingan mereka. Partisipasi menyeluruh tersebut dibangun berdasarkan kebebasan berkumpul dan mengungkapkan pendapat, serta kapasitas untuk berpartisipasi secara konstruktif. Partisipasi bermaksud untuk menjamin agar setiap kebijakan yang diambil mencerminkan aspirasi masyarakat. dalam rangka mengantisipasi berbagai isu yang ada, pemerintah daerah menyediakan saluran komunikasi agar masyarakat dapat mengutarakan pendapatnya Alamsyahril, dkk (2020).

Indikator partisipasi menurut muhammadiyah (2013) yaitu :

1. Masyarakat sebagai *customer* yakni pengguna utama dan klien pelayanan publik.
2. Masyarakat sebagai pemilik karena pajak yang telah dibayarkan.
3. Masyarakat sebagai pembuat dan penasehat isu kebijakan.
4. Masyarakat bersama pemerintah sebagai produsen pelayanan publik.
5. Masyarakat sebagai evaluator kualitas pelayanan publik.
6. Masyarakat sebagai pemantau pelayanan publik.
7. Menerbitkan informasi penting secara berkala yang mudah diakses masyarakat.

8. Melakukan pertemuan warga dengan pemerintah dengan pemerintah daerah secara berkala.
9. Menggunakan media massa.
10. Membuka akses kritik dan saran kepada pemerintah daerah.
11. Menerbitkan brosur pemberitahuan kepada masyarakat terkait program.
12. Mengadakan festival daerah sebagai sarana untuk mengintegrasikan keinginan masyarakat.
13. Menerbitkan tim khusus menangani masalah partisipasi masyarakat.
14. Menyiapkan SDM yang bertanggung jawab untuk menjalankan strategi yang sudah dipilih dengan memberikan pelatihan, rapat koordinasi.
15. Mempersiapkan anggaran yang digunakan untuk menunjang kegiatan.
16. Mempersiapkan teknologi yang menunjang kegiatan partisipasi.
17. Melakukan evaluasi secara kontinu.

3.5.4 Aturan Hukum (X4)

Aturan hukum selalu melibatkan tingkah laku manusia. Hukum tidak dapat tegak dengan sendirinya, hukum tidak mampu mewujudkan sendiri janji-janji serta kehendak yang tercantum dalam aturan-aturan hukum. Untuk mewujudkan aturan hukum pelayanan publik, harus menghindari cara-cara biasa, tetapi memerlukan cara-cara yang luar biasa seperti terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas antara hak,

tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik. (Rahardjo,2009).

Indikator aturan hukum menurut Soekanto (1982) sebagai berikut:

1. Pengetahuan hukum.
2. Pemahaman hukum.
3. Sikap hukum.
4. Perilaku hukum.

3.5.5 Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen (terikat, dipengaruhi, kriteria, output, konsekuensi), merupakan variabel yang dipengaruhi atau akibat, karena adanya variabel bebas. Pengaruhnya bisa positif atau negatif (Widagdo,dkk, 2021). Dalam penelitian ini yang merupakan variabel dependen adalah kualitas pelayanan publik.

Menurut Hardiansyah (2011), indikator pelayan publik dari setiap dimensinya meliputi :

1. Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan.
2. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan.
3. Kemudahan dalam proses pelayanan.
4. Kenyamanan tempat. melakukan pelayanan.
5. Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan
6. Kemampuan petugas menggunakan alat bantu pelayanan.
7. Memiliki standar pelayanan yang jelas.
8. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan
9. Pelayanan dengan tepat dan cepat.
10. Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
11. Merespon setiap keluhan.
12. Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

13. Jaminan tepat waktu pelayanan.
14. Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun.
15. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan.
16. Melayani dan menghargai pengguna layanan.
17. Tidak diskriminasi atau pembedaan.

Tabel 3.1
Indikator konsrp *good corporate governance*
Dan kualitas pelayanan publik

No.	Variabel	Indikator
1.	Akuntabilitas	<ul style="list-style-type: none"> - Memiliki informasi mengenai visi dan misi organisasi. - Memiliki job description atau acuan pelayanan. - Memiliki annual report atau minimal laporan pertanggung jawaban. <p>Memiliki laporan keuangan.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memiliki kebijakan daerah dalam pengadaan barang dan jasa, pajak dan retribusi, demokratisasi, dan keuangan daerah. - Memiliki sistem dalam penanganan pengaduan.
2.	Transparansi	<ul style="list-style-type: none"> - Transparansi kejujuran terkait dengan keterbukaan atas tindakan yang tidak bertentangan dalam bentuk penyalahgunaan jabatan, transparansi hukum berkaitan dengan jaminan akan kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku. - Prosedur pelaksanaan tugas yang berkaitan dengan kecukupan informasi yang diberikan kepada publik. - Pertimbangan atas pencapaian dari tujuan yang telah ditetapkan serta program yang memberikan hasil optimal.
3.	Partisipasi	<ul style="list-style-type: none"> - Masyarakat sebagai <i>customer</i> yakni pengguna utama dan klien pelayanan publik. - Masyarakat sebagai pemilik karena pajak yang telah dibayarkan. - Masyarakat sebagai pembuat dan penasehat isu kebijakan. - Masyarakat bersama pemerintah sebagai produsen pelayanan publik.

No.	Variabel	Indikator
		<ul style="list-style-type: none"> - Masyarakat sebagai evaluator kualitas pelayanan publik. - Masyarakat sebagai pemantau pelayanan publik. - Menerbitkan informasi penting secara berkala yang mudah diakses masyarakat. - Melakukan pertemuan warga dengan pemerintah warga dengan pemerintah daerah secara berkala. - Menggunakan media massa. - Membuka akses kritik dan saran kepada pemerintah daerah. - Menerbitkan brosur pemberitahuan kepada masyarakat terkait program. - Mengadakan festival daerah sebagai sarana untuk mengintegrasikan keinginan masyarakat. - Menerbitkan tim khusus menangani masalah partisipasi masyarakat. - Menyiapkan SDM yang bertanggung jawab untuk menjalankan strategi yang sudah dipilih dengan memberikan pelatihan, rapat koordinasi. - Mempersiapkan anggaran yang digunakan untuk menunjang kegiatan. - Mempersiapkan teknologi yang menunjang kegiatan partisipasi. -Melakukan evaluasi secara kontinu.
4.	Aturan hukum	<ul style="list-style-type: none"> - Pengetahuan hukum. - Pemahaman hukum. - Sikap hukum. - Perilaku hukum.
5.	Kualitas pelayanan publik	<ul style="list-style-type: none"> - Kedisiplinan pegawai dalam melayani pengguna layanan. - Penggunaan alat bantu dalam pelayanan. - Kemudahan dalam proses pelayanan. - Kenyamanan tempat. melakukan pelayanan. - Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan - Kemampuan petugas menggunakan alat bantu pelayanan. - Memiliki standar pelayanan yang jelas. - Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan - Pelayanan dengan tepat dan cepat. - Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.

No.	Variabel	Indikator
		<ul style="list-style-type: none"> - Merespon setiap keluhan. - Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan. - Jaminan tepat waktu pelayanan. - Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun. - Mendahulukan kepentingan pengguna layanan. - Melayani dan menghargai pengguna layanan. Tidak diskriminasi atau pembedaan.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan teknik tertentu dan menggunakan alat tertentu yang sering disebut instrumen penelitian. Data yang diperoleh dari proses tersebut kemudian ditata, dihimpun, dianalisis untuk menjadi informasi yang dapat menjelaskan suatu fenomena atau keterkaitan antara fenomena. (Widagdo,dkk, 2021). Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

3.6.1 Kuesioner

Kuesioner merupakan pertanyaan yang diberikan kepada orang lain yang bersedia memberi respon sesuai dengan permintaan pengguna atau peneliti (Widagdo,dkk, 2021).

3.6.2 Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan pengamatan langsung pada obyek penelitian (Widagdo,dkk, 2021).

3.7 Teknik Pengukuran Data

Skala pengukuran merupakan suatu proses dimana suatu angka atau simbol diletakkan pada karakteristik suatu stimuli yang sesuai dengan prosedur atau aturan yang telah ditetapkan (Ghozali,2013).

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian kuantitatif dan menggunakan instrumen untuk pengumpulan data. Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif (Sugiyono,2017).

Penelitian ini menggunakan skala likert yaitu digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan *skala likert*, maka variabel yang akan diukur harus dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator dijadikan titik tolak untuk menyusun item instrumen yang berupa pertanyaan.

Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor sebagai berikut:

- 1) Sangat Setuju/Selalu/sangat positif, diberi skor : 5
- 2) Setuju/sering/positif, diberi skor : 4
- 3) Ragu-ragu/kadang-kadang/netral, diberi skor : 3
- 4) Tidak setuju/hampir tidak pernah/negatif, diberi skor : 2
- 5) Sangat tidak setuju/tidak pernah, diberi skor : 1

Dalam penelitian ini pengukuran variabel menggunakan *skala likert* dengan menggunakan *checklist* pada *instrument* kuesioner yang dibuat sendiri oleh peneliti.

3.8 Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.8.1 Uji Kualitas Data

Uji kualitas data syarat dalam penelitian kuesioner agar data yang diperoleh dapat di pertanggungjawabkan kebenarannya.

a. Uji Validitas

Ghozali (2011) Uji validasi digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner . suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur. Suatu indikator dikatakan valid jika nilai sig.2 tailed $< 0,05$. Untuk mengukur uji validitas dapat dilakukan dengan cara melakukan korelasi antar sekor butir pertanyaan dengan total sekor variabel, dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Instrumen dinyatakan valid jika koefisien korelasi lebih besar dari pada r tabel dan sebaliknya jika item pertanyaan dinyatakan tidak valid jika koefisien korelasi kurang dari r tabel. Cara menguji validitas sebagai berikut:

- 1) Jika r hitung positif dan r hitung $>$ r tabel maka variabel tersebut dinyatakan valid.

- 2) Jika r hitung tidak positif serta r hitung $<$ r tabel maka variabel tersebut dinyatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Ghozali (2013) Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan stabil dari waktu ke waktu. Metode yang digunakan adalah *alpha cronbanch*.

Untuk mengukur reliabel atau tidaknya, dapat dilakukan dengan melihat koefisien reabilitas nilai koefisien tersebut dari 0 hingga 1. Apabila semakin mendekati angka 1 maka keputusan menunjukkan reliabel. Suatu pengukuran dilakukan reliabel jika nilai Alpha Cronbach diatas 0,7 atau 7% maka data dapat dikatakan reliabel.

3.8.2 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), varian, standar deviasi, maksimum, minimum, range, sum, kurtosis, dan *skewness* (kemencegahan distribusi). Untuk memberikan gambaran analisis statistik deskriptif (Ghazali, 2013).

3.8.3 Uji Asumsi Klasik

Untuk mengetahui apakah parameter yang dihasilkan bersifat BLUE (Best linier unbiased estimation), yang artinya koefisien regresi pada persamaan tersebut tidak terjadi penyimpangan yang berarti, maka dilakukan uji asumsi klasik yang terdiri sebagai berikut:

a) Uji Normalitas

uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik.

b) Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas atau independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolonieritas didalam model sebagai berikut:

Multikolonieritas bisa dilihat dari nilai tolerance dan lawannya VIF (*variance inflation factor*). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel independen manakah yang dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Dalam pengertian sederhana setiap variabel independen menjadi variabel dependen terikat dan di regresi terhadap variabel independen lainnya. *Tolerance* mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena $VIF = 1/tolerance$). Nilai cutoff yang umum digunakan untuk

menentukan multikolonieritas adalah nilai tolerance 0,10 atau sama dengan nilai VIF 10 (Ghozali, 2013)

c) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang Homoskedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas.

Cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya Heteroskedastisitas dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel dependen (terikat) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual ($Y \text{ prediksi} - Y \text{ sesungguhnya}$) yang telah di studentized. Dasar untuk menganalisis jika ada pola tertentu, yang seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), jadi mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2013).

3.8.4 Uji Regresi Linier Berganda

Analisis linier berganda adalah metode untuk mengukur kekuatan hubungan antara linier antara dua atau lebih variabel independen dengan variabel dependen. Metode ini menunjukkan arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan (Ghozali,2013). Berdasarkan model penelitian diatas maka persamaan regresi dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + e$$

Keterangan:

Y : Kualitas Pelayanan Publik

a : Konstanta

b_{1,2,3,4} : Koefisien regresi

x₁ : Akuntabilitas

x₂ : Transparansi

x₃ : Partisipasi

x₄ : Aturan hukum

e : Error

3.8.5 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai (R^2) yang kecil

berarti kemampuan variabel-variabel independen memberikan dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan variabel dependen (Ghozali, 2013).

3.8.6 Uji Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara atas rumusan masalah penelitian yang telah ditetapkan. Rancangan uji hipotesis berfungsi mengetahui hipotesis yang telah ada dibuktikan melalui data yang telah terkumpul. Langkah-langkah untuk melakukan pengujian hipotesis dimulai dengan menetapkan hipotesis (H_0) dan (H_a), penelitian tes statistik dan perhitungan nilai statistik, penetapan tingkat signifikansi, dan penetapan kriteria pengujian. Hipotesis penelitian ini di uji menggunakan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan uji F, uji t .

1. Uji Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk menunjukkan apakah semua variabel bebas atau independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. (Ghozali, 2013) pengujian ini menggunakan tingkat signifikan 0,05 apabila nilai signifikan $> 0,05$ maka hipotesis ditolak atau variabel independen tidak berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen. Sedangkan apabila nilai signifikan $< 0,05$ maka hipotesis diterima dan dapat diartikan bahwa variabel independen berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen.

2. Uji Simultan (Uji t)

Uji t digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. (Ghazali, 2013) pengujian dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikan 0,05. Jika nilai $t > 0,05$ maka hipotesis ditolak atau dapat diartikan bahwa variabel independen tidak berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen. Sedangkan jika $t < 0,05$ maka hipotesis diterima atau dapat diartikan bahwa variabel independen berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Kecamatan Panti

Jember merupakan kabupaten yang membawahi 31 Kecamatan. Salah satu di antaranya adalah kecamatan Panti. Wilayah Panti terletak kurang lebih 12 km di bagian barat laut ibukota Kabupaten Jember dan mencakup wilayah 160,71 Km² dengan ketinggian rata-rata 71m dari atas permukaan laut. Jumlah penduduk Kecamatan Panti 65.084 jiwa, dengan komposisi laki-laki 32.160 jiwa dan perempuan 32.924 jiwa.

Batas Administratif daerah Kecamatan Panti, di sebelah utara berbatasan dengan Pegunungan Argopuro. Di sebelah barat berbatasan dengan Kecamatan Bangsalsari. Di sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Rambipuji. Sedangkan di sebelah timur berbatasan dengan Kecamatan Sukorambi. Secara administratif Kecamatan Panti terdiri dari 7 desa dan 24 dusun. Desa tersebut meliputi, Panti, Serut, Suci, Kemiri, Pakis, Kemuningsari lor, dan Galagahwero dimana pemerintahannya diatur oleh aparatur perangkat desa. Berikut rincian aparatur perangkat desa yang ada di Kecamatan Panti.

Tabel 4.1
Distribusi Perangkat Desa Kecamatan Panti

Desa	KD	SD	KK	KP	KS	K.Pel	K.Pem	Kasun	Total seluruh perangkat desa
Panti	1	1	1	1	1	1	1	7	14
Serut	1	1	1	1	1	1	1	5	12
Suci	1	1	1	1	1	1	1	3	10
Kemiri	1	1	1	1	1	1	1	2	9
Pakis	1	1	1	1	1	1	1	2	9
Kemuningsari Lor	1	1	1	1	1	1	1	2	9
Glagahwero	1	1	1	1	1	1	1	2	9
Total	7	7	7	7	7	7	7	23	72

Sumber : Data primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.1 pemerintah desa di Kecamatan Panti terdiri dari 7 KD (Kepala Desa), 7 SD (Sekertaris Desa), 7 KK (Kaur Keuangan), 7 KP (Kaur Perencanaan), 7 KS (Kaur Sosial), 7 K.Pel (Kasi Pelayanan), 7 K. Pem (Kasi Pemerintahan), dan 24 Kasun (Kepala Dusun). sehingga jumlah populasi seluruh perangkat desa Kecamatan Panti sebanyak 72 orang.

4.1.2 Pemilihan Sampel Penelitian

Tehnik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu menggunakan *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan tehnik tehnik penentuan sampel dengan pertimbangan atau kriteria – kriteria tertentu. Kriteria yang dijadikan sampel dalam penelitian ini yaitu perangkat desa bagian inti yang meliputi kepala desa, sekertaris desa, kaur keuangan,

kaur perencanaan, kaur sosial, kasi pelayanan. Hasil dari pemilihan sampel dapat dilihat pada tabel 4.2

Tabel 4.2
Hasil Pemilihan Sampel

Keterangan	Jumlah
Jumlah seluruh perangkat desa	72 orang
Kriteria 1 : Kasi Pemerintahan	(7) orang
Kriteria 2 : Kepala dusun (kasun)	(23) orang
Jumlah sampel terpilih	42 orang

Sumber : Data primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.2 diketahui bahwa jumlah sampel sebanyak 42 orang aparatur perangkat desa. yang menjadi sampel dalam penelitian ini terdiri dari Kepala Desa, Sekertaris Desa, Kaur keuangan, Kaur Perencanaan, kaur Sosial, Kasi pelayanan.

4.1.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terhadap 42 responden yang menjadi sampel, diperoleh data responden berdasarkan usia. Berikut tabel distribusi responden berdasarkan usia :

Tabel 4.3
Responden Berdasarkan Usia

No.	Umur (Tahun)	Jumlah (Σ)	Persentase (%)
1	21 - 25 Tahun	1	2%
2	25 – 35 Tahun	5	12%
3	35 – 55 Tahun	32	76%
4	55 - 70Tahun	4	10%
	Total	42	100%

Sumber : Data primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa usia responden yang terbanyak adalah usia 35 – 55 tahun yaitu sebanyak 32 responden (76%), usia 25 – 35 tahun sebanyak 5 responden (12%), usia > 55 tahun sebanyak 4 responden

(10%) dan yang paling kecil yaitu responden berusia < 25 sebanyak 1 responden (2%).

4.1.4 Deskripsi responden berdasarkan tingkat pendidikan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terhadap 42 responden yang menjadi sampel, diperoleh data responden berdasarkan tingkat pendidikan. Berikut tabel distribusi responden berdasarkan tingkat pendidikan :

Tabel 4.4
Responden Berdasarkan tingkat pendidikan

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah (Σ)	Persentase (%)
1	SMA	29	69%
2	D3	12	29%
3	S1	1	2%
	Total	42	100%

Sumber : Data Primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan bahwa jumlah responden terbanyak ada di tingkat pendidikan SMA yaitu sebanyak 29 responden (69%), tingkat pendidikan S1 sebanyak 12 responden (29%), dan tingkat pendidikan paling sedikit yaitu tingkat pendidikan D3 sebanyak 1 responden (2%).

4.1.5 Deskripsi responden berdasarkan bidang pekerjaan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terhadap 42 responden yang menjadi sampel, diperoleh data responden berdasarkan bidang pekerjaan. Berikut tabel distribusi responden berdasarkan bidang pekerjaan :

Tabel 4.5
Responden Berdasarkan Bidang Pekerjaan

No.	Jabatan	Jumlah (Σ)	Persentase (%)
1	Kepala Desa	6	10%
2	Sekretaris Desa	6	10%
3	Kaur Keuangan	6	10%
4	Kaur Perencanaan	6	10%
5	Kaur sosial	6	10%
6	Kaur Pelayanan	6	10%
	Total	42	100%

Sumber : Data primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan bahwa jumlah responden Kepala Desa sebanyak 6 responden (10%), Sekertaris Desa sebanyak 6 responden (10%), Kaur Keuangan sebanyak 6 responden (10%), Kaur Perencanaan sebanyak 6 responden (10%), Kaur Sosial sebanyak 6 responden (10%), dan Kaur Pelayanan sebanyak 6 responden (10%).

4.1.6 Deskripsi responden berdasarkan lama bekerja

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terhadap 42 responden yang menjadi sampel, diperoleh data responden berdasarkan lama bekerja. Berikut tabel distribusi responden berdasarkan bidang pekerjaan :

Tabel 4.6
Responden Berdasarkan Lama Bekerja

No.	Lama Bekerja	Jumlah (Σ)	Persentase (%)
1	< 1 tahun	-	-
2	1 – 3 tahun	9	21%
3	3 – 5 tahun	4	10%
4	5 - 10 tahun	29	69%
	Total	42	100%

Sumber : Data primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan data bahwa responden yang paling banyak lama bekerja 5 - 10 tahun sebanyak 29 responden (69%), yang

bekerja antara 3 - 5 tahun sebanyak 4 responden (10%), dan yang bekerja 1 – 3 tahun sebanyak 9 responden (21%).

4.2 Analisis Hasil Penelitian

4.2.1 Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan R_{hitung} dengan R_{tabel} dalam hal ini adalah sampel, $\alpha = 0,05$. Jika R_{hitung} lebih besar dari R_{tabel} dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid (Ghozali, 2013).

1. Validitas Indikator Akuntabilitas (X_1)

Hasil uji validitas terhadap butir – butir pernyataan variabel akuntabilitas (X_1) disajikan dalam bentuk tabel 4.7

Tabel 4.7
Uji Validitas Indikator Akuntabilitas (X_1)

Butir Pertanyaan	R_{tabel}	R_{hitung}	Ketetapan	Sig	Keterangan
1	0,304	0,600	0,05	0,00	Valid
2	0,304	0,547	0,05	0,00	Valid
3	0,304	0,657	0,05	0,00	Valid
4	0,304	0,723	0,05	0,00	Valid
5	0,304	0,718	0,05	0,00	Valid
6	0,304	0,592	0,05	0,00	Valid

Sumber : Lampiran 6

Berdasarkan tabel 4.7 hasil uji validasi terhadap item-item pernyataan variabel Akuntabilitas (X_1), dikethui bahwa semua

pernyataan dinyatakan valid karena R_{hitung} dari R_{tabel} dan tingkat signifikansi 0,05.

2. Validitas Indikator Variabel Transparansi (X_2)

Hasil uji validitas terhadap butir – butir pernyataan terhadap variabel Transparansi (X_2) disajikan dalam bentuk tabel 4.8

Tabel 4.8
Uji Validitas Transparansi (X_2)

Butir Pertanyaan	R_{tabel}	R_{hitung}	Ketetapan	Sig	Keterangan
1	0,304	0,909	0,05	0,00	Valid
2	0,304	0,708	0,05	0,00	Valid
3	0,304	0,909	0,05	0,00	Valid

Sumber : Lampiran 6

Berdasarkan tabel 4.8 hasil uji validitas terhadap item – item pernyataan variabel transparansi (X_2), diketahui bahwa seluruh pernyataan dinyatakan valid karena nilai R_{hitung} dari R_{tabel} dan tingkat signifikan 0,05.

3. Validitas Indikator Variabel Partisipasi (X_3)

Hasil uji validitas terhadap butir – butir pernyataan terhadap variabel partisipasi (X_3) disajikan dalam bentuk tabel 4.9

Tabel 4.9
Uji Validitas Partisipasi (X_3)

Butir Pertanyaan	R_{tabel}	R_{hitung}	Ketetapan	Sig	Keterangan
1	0,304	0,520	0,05	0,00	Valid
2	0,304	0,520	0,05	0,00	Valid
3	0,304	0,562	0,05	0,00	Valid
4	0,304	0,562	0,05	0,00	Valid
5	0,304	0,580	0,05	0,00	Valid
6	0,304	0,480	0,05	0,01	Valid
7	0,304	0,562	0,05	0,00	Valid
8	0,304	0,761	0,05	0,00	Valid

9	0,304	0,420	0,05	0,05	Valid
10	0,304	0,506	0,05	0,01	Valid
11	0,304	0,803	0,05	0,00	Valid
12	0,304	0,678	0,05	0,00	Valid
13	0,304	0,750	0,05	0,00	Valid
14	0,304	0,679	0,05	0,00	Valid
15	0,304	0,624	0,05	0,00	Valid
16	0,304	0,678	0,05	0,00	Valid
17	0,304	0,624	0,05	0,00	Valid

Sumber : Lampiran 6

Berdasarkan tabel 4.9 hasil uji validitas terhadap item – item pernyataan variabel partisipasi (X3), diketahui bahwa tujuh belas pernyataan dinyatakan valid karena nilai R_{hitung} dari R_{tabel} dan tingkat signifikansi 0,05.

4. Validitas Indikator Variabel Aturan Hukum (X₄)

Hasil uji validitas terhadap butir – butir pernyataan terhadap variabel aturan hukum (X₄) disajikan dalam bentuk tabel 4.10

Tabel 4.10
Uji Validasi Aturan Hukum (X₄)

Butir Pertanyaan	R_{tabel}	R_{hitung}	Ketetapan	Sig	Keterangan
1	0,304	0,872	0,05	0,00	Valid
2	0,304	0,595	0,05	0,00	Valid
3	0,304	0,548	0,05	0,00	Valid
4	0,304	0,854	0,05	0,00	Valid

Sumber : Lampiran 6

Berdasarkan tabel 4.10 hasil uji validitas terhadap item – item pernyataan variabel aturan hukum (X₄), diketahui bahwa seluruh pernyataan dinyatakan valid karena nilai R_{hitung} lebih besar dari R_{tabel} dan tingkat signifikan 0,05.

5. Validitas Indikator Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Hasil uji validitas terhadap butir – butir pernyataan terhadap variabel kualitas pelayanan publik (Y) disajikan dalam bentuk 4.11.

Tabel 4.11
Uji Validitas Kualitas Pelayanan Publik

Butir Pertanyaan	R _{tabel}	R _{hitung}	Ketetapan	Sig	Keterangan
1	0,304	0,771	0,05	0,00	Valid
2	0,304	0,591	0,05	0,00	Valid
3	0,304	0,435	0,05	0,04	Valid
4	0,304	0,771	0,05	0,00	Valid
5	0,304	0,427	0,05	0,05	Valid
6	0,304	0,771	0,05	0,00	Valid
7	0,304	0,704	0,05	0,00	Valid
8	0,304	0,448	0,05	0,03	Valid
9	0,304	0,595	0,05	0,00	Valid
10	0,304	0,629	0,05	0,00	Valid
11	0,304	0,557	0,05	0,00	Valid
12	0,304	0,771	0,05	0,00	Valid
13	0,304	0,597	0,05	0,00	Valid
14	0,304	0,704	0,05	0,00	Valid
15	0,304	0,726	0,05	0,00	Valid
16	0,304	0,726	0,05	0,00	Valid
17	0,304	0,704	0,05	0,00	Valid

Sumber : Lampiran 6

Berdasarkan tabel 4.11 hasil uji validitas terhadap item – item pernyataan variabel kualitas pelayanan publik (Y), diketahui bahwa tujuh belas pernyataan dinyatakan valid karena nilai R_{hitung} lebih besar dari R_{tabel} dan tingkat signifikansi 0,05.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan ukuran kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan poin - poin pertanyaan yang merupakan indikator suatu variabel kemudian disusun

dalam bentuk kuesioner. Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Jika nilai Alpha $>0,70$ maka reliabel. Berdasarkan pengujian dalam penelitian ini, maka diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 4.12
Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Alpha	Ketetapan Alpha	Keterangan
Akuntabilitas (X1)	0,712	0,70	Reliabel
Transparansi (X2)	0,788	0,70	Reliabel
Partisipasi (X3)	0,894	0,70	Reliabel
Aturan Hukum (X4)	0,710	0,70	Reliabel
Kualitas Pelayanan Publik (Y)	0,910	0,70	Reliabel

Sumber : Lampiran 7

Berdasarkan tabel 4.12 dapat diketahui bahwa empat variabel memiliki nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,70 sehingga dapat dikatakan instrumen pernyataan yang digunakan didalam penelitian ini sudah reliabel atau dapat diandalkan. Dengan demikian, dapat ditarik kesimpulan bahwa semua item pernyataan dalam kuesioner dapat dipercaya sebab hasil pengukuran relatif konsisten meskipun pernyataan tersebut diberikan dua kali atau lebih pada responden yang berbeda, sehingga kuesioner ini dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya dengan menggunakan variabel yang sama.

4.2.2 Analisis Statistik Deskriptif

analisis ini untuk mengetahui distribusi frekuensi jawaban responden dari daftar pertanyaan yang disebar dan berisikan variabel Akuntabilitas (X_1), Transparansi (X_2), Partisipasi (X_3), Aturan Hukum

(X_4), dan Kualitas Pelayanan Publik (Y). Pengukuran analisis deskriptif sampel berguna untuk penarikan kesimpulan.

a. Deskripsi Variabel Akuntabilitas (X_1)

Berdasarkan hasil tabulasi data, tanggapan responden terhadap pernyataan mengenai akuntabilitas yang ada di desa pada Kecamatan Panti, maka dapat dilihat tabulasi jumlah jawaban seluruh responden, yaitu:

Tabel 4.13
Deskripsi Variabel Akuntabilitas (X_1)

Indikator	Nilai Jawaban					Modus
	5 (SS)	4 (S)	3 (RR)	2 (TS)	1 (STS)	
1	27	14	1	0	0	27 (SS)
2	14	28	0	0	0	28 (S)
3	12	28	2	0	0	28 (S)
4	14	23	2	0	0	23 (S)
5	18	21	1	2	0	21 (S)
6	18	23	1	0	0	23 (S)

Sumber : data primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.13 dapat dilihat bahwa mayoritas responden menjawab setuju dalam semua item pertanyaan, responden paling banyak menjawab setuju terdapat pada indikator ke dua dan tiga yaitu 28 orang. hal ini menunjukkan bahwa aparatur pemerintah desa telah memberikan sistem penanganan atau pelayanan yang baik.

b. Deskripsi Variabel Transparansi (X_2)

Berdasarkan hasil tabulasi data, tanggapan responden terhadap pernyataan mengenai transparansi yang ada di desa pada Kecamatan Panti, maka dapat dilihat tabulasi jumlah jawaban seluruh responden, yaitu:

Tabel 4.14
Deskripsi Variabel Transparansi (X₂)

Indikator	Nilai Jawaban					Modus
	5 (SS)	4 (S)	3 (RR)	2 (TS)	1 (STS)	
1	19	19	0	1	0	19 (SS)
2	19	18	4	1	0	19 (SS)
3	22	19	0	1	0	22 (SS)

Sumber : data primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.14 dapat dilihat bahwa mayoritas responden menjawab sangat setuju dalam semua item pertanyaan, responden paling banyak menjawab sangat setuju terdapat pada indikator ke tiga yaitu 22 orang. hal ini menunjukkan bahwa aparatur pemerintah desa telah melaksanakan prosedur tugas yang berkaitan dengan kecukupan informasi yang diberikan kepada publik.

c. Deskripsi Variabel Partisipasi (X₃)

Berdasarkan hasil tabulasi data, tanggapan responden terhadap pernyataan mengenai partisipasi yang ada di desa pada Kecamatan Panti, maka dapat dilihat tabulasi jumlah jawaban seluruh responden, yaitu:

Tabel 4.15
Deskripsi Variabel Partisipasi (X₃)

Indikator	Nilai Jawaban					Modus
	5 (SS)	4 (S)	3 (RR)	2 (TS)	1 (STS)	
1	15	27	0	0	0	27 (S)
2	15	27	0	0	0	27 (S)
3	20	21	1	0	0	21 (S)
4	20	21	1	0	0	21 (S)
5	24	17	1	0	0	24 (SS)
6	26	15	1	0	0	26 (SS)
7	21	20	1	0	0	19 (SS)
8	19	18	4	1	0	19 (SS)
9	22	19	0	1	0	22 (SS)
10	19	22	1	0	0	22 (S)
11	18	18	3	3	0	18 (S)
12	14	21	3	4	0	21 (S)

13	15	20	4	3	0	20 (S)
14	20	19	2	1	0	20 (SS)
15	22	19	1	0	0	22 (SS)
16	14	21	3	4	0	21 (S)
17	22	19	1	0	0	22 (SS)

Sumber : data primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.15 dapat dilihat bahwa mayoritas responden menjawab setuju dalam semua item pertanyaan, responden paling banyak menjawab setuju terdapat pada indikator ke satu dan dua yaitu 27 orang. hal ini menunjukkan bahwa aparatur pemerintah desa telah rutin mengadakan pertemuan dengan warga serta menerbitkan brosur pemberitahuan kepada masyarakat terkait informasi penting secara berkala yang mudah diakses oleh masyarakat.

d. Deskripsi Variabel Aturan Hukum (X_4)

Berdasarkan hasil tabulasi data, tanggapan responden terhadap pernyataan mengenai aturan hukum yang ada di desa pada Kecamatan Panti, maka dapat dilihat tabulasi jumlah jawaban seluruh responden, yaitu:

Tabel 4.16
Deskripsi Variabel Aturan Hukum (X_4)

Indikator	Nilai Jawaban					Modus
	5 (SS)	4 (S)	3 (RR)	2 (TS)	1 (STS)	
1	14	21	3	4	0	21 (S)
2	12	28	2	0	0	28 (S)
3	22	19	1	0	0	22 (S)
4	15	20	4	2	0	20 (S)

Sumber : Data primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.16 dapat dilihat bahwa mayoritas responden menjawab sangat setuju dalam semua item pertanyaan, responden paling banyak menjawab setuju terdapat pada indikator ke dua yaitu 28 orang.

Hal ini menunjukkan bahwa aparatur pemerintah desa telah berperilaku sesuai aturan hukum yang ada atau yang sudah ditetapkan.

e. Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Berdasarkan hasil tabulasi data, tanggapan responden terhadap pernyataan mengenai kualitas pelayanan publik yang ada di desa pada Kecamatan Panti, maka dapat dilihat tabulasi jumlah jawaban seluruh responden, yaitu:

Tabel 4.17
Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Indikator	Nilai Jawaban					Modus
	5 (SS)	4 (S)	3 (RR)	2 (TS)	1(STS)	
1	13	29	0	0	0	29 (S)
2	15	26	1	0	0	26 (S)
3	24	18	0	0	0	24 (SS)
4	13	29	0	0	0	29 (S)
5	24	18	0	2	0	24 (SS)
6	13	29	0	0	0	29 (S)
7	19	22	1	0	0	22 (S)
8	16	25	1	0	0	25 (S)
9	18	23	1	0	0	23 (S)
10	22	19	1	0	0	22 (SS)
11	15	25	2	0	0	25 (S)
12	13	29	0	0	0	29 (S)
13	14	27	1	0	0	27 (S)
14	19	22	1	0	0	22 (S)
15	17	24	1	0	0	24 (S)
16	17	24	1	0	0	24 (S)
17	19	22	1	0	0	22 (S)

Sumber : data primer diolah, 2022

Berdasarkan tabel 4.17 dapat dilihat bahwa mayoritas responden menjawab setuju dalam semua item pertanyaan, responden paling banyak menjawab setuju terdapat pada indikator ke satu, empat, enam dan dua

belas yaitu 29 orang. Hal ini menunjukkan bahwa aparaturnya pemerintah desa telah memberikan kemudahan dan waktu yang tepat dalam proses pelayanan.

4.2.3 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah suatu model regresi terdistribusi normal. Pengujian normalitas menggunakan *Kolmogorov Smirnov* (KS) dengan kriteria pengujianya apabila nilai signifikansi $> 0,05$ maka dinyatakan data normal

Tabel 4.18
Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov Test)

		Unstandardized Residual
N	B	42
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	4,02273743
Most Extreme Differences	Absolute	,108
	Positive	,108
	Negative	-,079
Test Statistic		,108
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

Sumber : Lampiran 8

Berdasarkan tabel 4.18 dapat diketahui bahwa variabel dependen dan independen terdistribusi normal karena nilai signifikansi $> 0,05$ yaitu 0,200.

b. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas berarti terjadi interkorelasi antar variabel bebas yang menunjukkan adanya lebih dari satu hubungan linear yang signifikan. Apabila koefisien korelasi variabel yang bersangkutan nilainya terletak diluar batas penerimaan (*critical value*), maka koefisien korelasi bermakna dan terjadi multikolinieritas. Apabila koefisien korelasi terletak di dalam batas penerimaan, maka koefisien korelasinya tidak bermakna dan tidak terjadi multikolinieritas. Gejala multikolinieritas yang dapat dideteksi dengan melihat VIF (*Variance Inflation Factor*) yang diperoleh dengan ketentuan apabila nilai $VIF \geq 10$, maka terjadi multikolinieritas. Namun apabila diketahui bahwa nilai $VIF \leq 10$, maka tidak terjadi multikolinieritas. Hasil dari pengujian multikolinieritas dapat dilihat pada Tabel 4.19 berikut ini:

Tabel 4.19
Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Akuntabilitas (X1)	.498	2.006
Transparansi (X2)	.522	1.916
Partisipasi (X3)	.164	6.095
Aturan Hukum (X4)	.188	5.323

a. Dependent Variable : Kualitas Pelayanan Publik (Y)

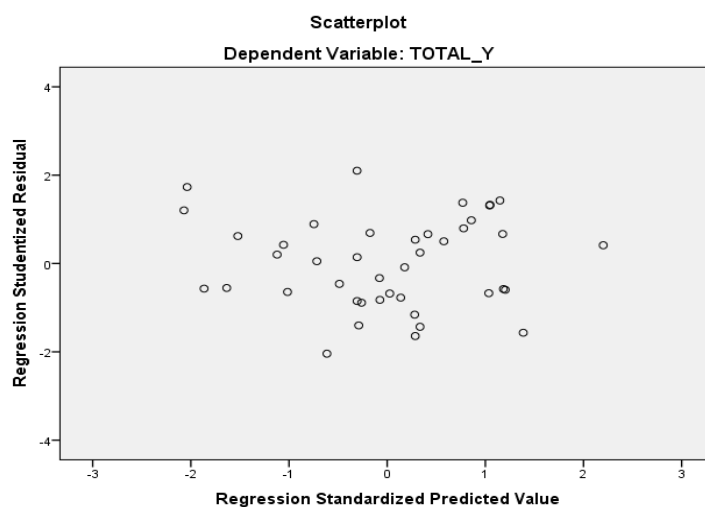
sumber : Lampiran 8

Berdasarkan tabel 4.19 menunjukkan nilai tolerance variabel independen yaitu variabel akuntabilitas (X₁), Transparansi (X₂), Partisipasi (X₃), Aturan Hukum (X₄) bernilai > 0,1 dan nilai VIF < 10 sehingga dari hasil tersebut bisa disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah model yang homoskedastisitas bukan heteroskedastisitas. Uji hetereskedastisitas adalah proses untuk melihat apakah terdapat perbedaan varians antara residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang memenuhi persyaratan adalah model yang memiliki kesamaan varians antara residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain (homoskedastisitas), jika varians dari residu pengamatan ke pengamatan lain berbeda berarti ada gejala heteroskedastisitas dalam model regresi tersebut. Cara yang dapat dilakukan untuk mendeteksi adanya gejala heteroskedastisitas adalah dengan menggunakan uji scatter plot. Hasil pengujian heteroskedastisitas dapat dilihat di Gambar 4.1

Gambar 4.1
Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Lampiran 8

Berdasarkan hasil analisis uji heteroskedastisitas melalui uji scatter plot pada Tabel 4.20, dapat diketahui bahwa model tidak terjadi heteroskedastisitas. Hal ini berdasarkan titik pada gambar menyebar dan tidak membentuk suatu pola.

4.2.4 Uji Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linier berganda bertujuan untuk melihat pengaruh antara variabel dependen dengan variabel independen. Analisis regresi linear berganda digunakan untuk melihat pengaruh akuntabilitas (X1), transparansi (X2), partisipasi (X3), aturan hukum (X4) terhadap kualitas pelayanan publik (Y).

Tabel 4.20
Uji Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	27.936	9.028		3.095	.004
Akuntabilitas (X1)	1.182	.407	.481	2.907	.006
Transparansi (X2)	1.233	.544	.367	2.267	.029
Partisipasi (X3)	.588	.239	.711	2.462	.019
Aturan Hukum (X4)	.669	.715	.253	.936	.355

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik (Y)
sumber : Lampiran 9

Berdasarkan tabel 4.20 coefficients variabel bebas dan terikat menggambarkan bahwa persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4$$

Dimana :

Y : Kualitas Pelayanan Publik

X₁ : Akuntabilitas

X₂ : Transparansi

X₃ : Partisipasi

X₄ : Aturan Hukum

Sehingga dapat diperoleh hasil analisis regresi linear berganda yaitu:

$$Y = 27,936 + 1,182X_1 + 1,233X_2 + 0,588X_3 + 0,669X_4$$

Persamaan regresi diatas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Nilai konstanta (a) sebesar 27,936 bernilai positif, menjelaskan keadaan ketika variabel independen akuntabilitas, transparansi, partisipasi dan aturan hukum mempunyai nilai nol maka variabel independen kualitas pelayanan publik akan positif. Nilai konstanta menunjukkan nilai positif berarti bahwa kualitas pelayanan publik sudah berjalan secara efektif.
2. Nilai koefisien regresi untuk variabel akuntabilitas (X₁) sebesar 1,182 bernilai positif, menjelaskan adanya hubungan yang positif dan searah dengan variabel kualitas pelayanan publik yang berarti setiap kenaikan variabel akuntabilitas akan meningkatkan variabel kualitas pelayanan publik (Y).
3. Nilai koefisien regresi untuk variabel transparansi (X₂) sebesar 1,233 bernilai positif, menjelaskan adanya hubungan yang positif dan searah dengan variabel kualitas pelayanan publik yang berarti setiap kenaikan variabel transparansi akan meningkatkan variabel kualitas pelayanan publik (Y).
4. Nilai koefisien regresi untuk variabel partisipasi (X₃) sebesar 0,588 bernilai positif, menjelaskan adanya hubungan yang positif dan searah dengan variabel

kualitas pelayanan publik yang berarti setiap kenaikan variabel partisipasi akan meningkatkan variabel kualitas pelayanan publik (Y).

5. Nilai koefisien regresi untuk variabel aturan hukum (X4) sebesar 0,669 bernilai positif, menjelaskan adanya hubungan yang positif dan searah dengan variabel kualitas pelayanan publik yang berarti setiap kenaikan variabel aturan hukum akan meningkatkan variabel kualitas pelayanan publik (Y).

4.2.5 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai (R^2) yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen memberikan dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan variabel dependen (Ghozali, 2013). Dari perhitungan didapatkan nilai koefisien determinan sebagai berikut.

tabel 4.21
Hasil Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.703 ^a	.494	.439	4,23460

Sumber : lampiran 9

Berdasarkan tabel 4.21 di dapat model regresi dengan nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,703, nilai koefisien determinasi (*R - Square*) sebesar 0,494 artinya bahwa kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen sebesar 49,4%. hasil ini menunjukkan bahwa Akuntabilitas, Transparansi, Partisipasi, dan Aturan Hukum yang diangkat

pada penelitian ini memiliki nilai koefisiensi 49,4% sedangkan sisanya (100% - 49,4% = 50,6%) dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Oleh sebab itu maka masih terdapat kemungkinan diadakan penelitian lanjutan berkaitan dengan menambah atau memasukkan variabel bebas untuk menyempurnakan model kuesioner sehingga mendapat hasil yang lebih akurat.

4.2.6 Uji Hipotesis

1. Uji F (Simultan)

Pengujian regresi secara bersama-sama dilakukan dengan menggunakan uji F. Pengujian ini dilakukan dengan tingkat signifikansi 5% atau 0,05. Pengujian ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.22
Uji Statistik F
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	648.164	4	162.041	9.036	.000 ^b
Residual	663.479	37	17.932		
Total	1311.643	41			

a. Dependent Variable: Total_Y

b. Predictors: (Constant), Total_X₁, Total_X₂, Total_X₃, Total_X₄

Sumber : Lampiran 9

Berdasarkan tabel diatas diketahui tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian H₀ ditolak dan H_a diterima. Artinya adalah bahwa Akuntabilitas, Transparansi, Partisipasi, dan Aturan Hukum secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Panti Kabupaten Jember.

2. Uji t (Parsial)

Uji t atau parsial digunakan untuk menguji seberapa besar pengaruh variabel independen secara individual terhadap variabel dependen.

Tabel 4.23
Uji Statistik t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	27.936	9.028		3.095	.004
Akuntabilitas (X1)	1.182	.407	.481	2.907	.006
Transparansi (X2)	1.233	.544	.367	2.267	.029
Partisipasi (X3)	.588	.239	.711	2.462	.019
Aturan Hukum (X4)	.669	.715	.253	.936	.355

a. Dependent Variable: Total_Y

Sumber : Lampiran 9

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa variabel X1, X2, dan X3 berpengaruh terhadap variabel Y dikarenakan nilai signifikansi nya lebih kecil dari 0,05. Namun variabel aturan hukum (X4) secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel Y hal ini dikarenakan tingkat 3.0signifikasinya menunjukkan angka 0,335. Nilai signifikasi aturan hukum $> 0,05$ sehingga X4 tidak terdapat pengaruh terhadap variabel Y.

Kesimpulan dari hubungan antar variabel sebagai berikut :

- a. Pengaruh Akuntabilitas (X₁) terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Panti (Y) ditemukan signifikan dengan nilai signifikansi $0.006 < 0.05$, nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2.907 > 2.026$). Dengan demikian hipotesis dapat diterima. Nilai koefisien regresi variabel Akuntabilitas

- (X_1) sebesar 0,481 (bernilai positif) yang artinya apabila Akuntabilitas di Kecamatan Panti meningkat maka Kualitas Pelayanan Publik akan meningkat.
- b. Pengaruh Transparansi (X_2) terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Panti (Y) ditemukan signifikan dengan nilai signifikansi $0.029 < 0.05$, nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2.267 > 2.026$). Dengan demikian hipotesis dapat diterima. Nilai koefisien regresi variabel Partisipasi (X_2) sebesar 0,367 (bernilai positif) yang artinya apabila Transparansi di Kecamatan Panti meningkat maka Kualitas Pelayanan Publik akan meningkat.
- c. Pengaruh Partisipasi (X_3) terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Panti (Y) ditemukan signifikan dengan nilai signifikansi $0.019 < 0.05$, nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($2.462 > 2.026$). Dengan demikian hipotesis dapat diterima. Nilai koefisien regresi variabel Partisipasi (X_3) sebesar 0,019 (bernilai positif) yang artinya apabila Partisipasi di Kecamatan Panti meningkat maka Kualitas Pelayanan Publik akan meningkat.
- d. Pengaruh Aturan Hukum (X_4) terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Panti (Y) ditemukan tidak signifikan dengan nilai signifikansi $0.335 > 0.05$, nilai t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($0.936 < 2.026$). Dengan demikian hipotesis tidak dapat diterima. Nilai koefisien regresi variabel aturan hukum (X_4) sebesar 0,355 (bernilai negatif) yang apabila aturan

hukum di Kecamatan Panti menurun maka Kualitas Pelayanan Publik akan meningkat.

4.3 Interpretasi

4.3.1 Pengaruh Prinsip Good Corporate Governance (Akuntabilitas, Transparansi, Partisipasi, dan Aturan Hukum) terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa prinsip good corporate governance (akuntabilitas, transparansi, partisipasi, dan aturan hukum) berpengaruh secara simultan terhadap kualitas pelayanan publik. Apabila variabel independen yang ada pada penelitian ini ditingkatkan maka akan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip *good corporate governance* dapat mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada aparatur pemerintah desa dalam pelayanan masyarakat. karena pemerintah telah menyediakan informasi yang lengkap terkait pelayanan.

Aparatur pemerintah desa harus melakukan transparansi dan kejujuran dalam prosedur pelaksanaan tugas kepada masyarakat dan memberi pelayanan yang optimal kepada masyarakat. aparatur pemerintah desa harus bekerja sama dengan masyarakat dalam mengambil kebijakan atau keputusan yang berasal dari aspirasi masyarakat dalam rangka mengantisipasi berbagai isu yang ada.

Aparatur Pemerintah desa harus berperilaku yang adil dan setara di dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang timbul berdasarkan

perjanjian serta peraturan perundangan yang berlaku. Untuk mewujudkan aturan hukum pelayanan publik serta terwujudnya tanggung jawab dan kewajiban yang terkait dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kairupan,dkk (2017), Ulfa (2014) menyatakan Penelitian ini memberikan hasil yaitu secara simultan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

4.3.2 Pengaruh Akuntabilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Akuntabilitas berpengaruh terhadap Kualitas pelayanan publik. berdasarkan hasil tersebut maka H2 diterima. Hal ini menunjukkan aparatur pemerintah desa memiliki sistem penanganan yang baik, memiliki job description atau acuan pelayanan, serta aparatur perangkat desa sudah maksimal dalam kebijakan daerah yang berupa pengadaan jasa, demokratisasi dan keuangan daerah.

Akuntabilitas publik merupakan suatu bentuk pertanggungjawaban dalam mengambil keputusan kepentingan publik dalam mencapai suatu target yang telah ada. Sehingga akuntabilitas pelayanan publik merupakan standar profesional untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat dan akuntabilitas memiliki Sehingga akuntabilitas pelayanan publik merupakan standar profesional untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat dan akuntabilitas memiliki peran dalam membangun kualitas pelayanan publik yang baik. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Afifah (2022), Novianto,dkk (2021), Sampe,dkk

(2019), Parawu (2019), Londa,dkk (2018), Suherman,dkk (2018), Kairupan,dkk (2017), Ulfah (2014), Meirinawati,dkk (2014) yang menemukan hasil bahwa akuntabilitas berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

4.3.3 Pengaruh Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Hasil penelitin ini menunjukkan bahwa variabel transparansi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik, berdasarkan hasil tersebut maka H3 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa Transparansi yaitu kejujuran terkait dengan keterbukaan atas tindakan yang tidak bertentangan dalam bentuk penyalahgunaan jabatan, transparansi hukum berkaitan dengan jaminan akan kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku. Aparatur pemerintah desa telah melaksanakan prosedur tugas yang berkaitan dengan kecukupan informasi yang diberikan kepada publik dan aparatur pemerintah desa selalu mempertimbangkan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sehingga program memberikan hasil yang optimal.

Transparansi diperlukan untuk melakukan pengawasan dalam mengelola sumber daya pelayanan publik sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam tingkatan transparansi yang dimiliki pemerintah maka akan semakin tinggi pula tingkat pelayanan yang akan diberikan pemerintah kepada masyarakat. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Afifah (2022), Noviantoro,dkk (2021), Sampe,dkk (2019), Parawu,dkk (2019), Suherman,dkk (2018), Kairupan,dkk (2017),

Ulfah (2014) yang menyatakan bahwa transparansi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

4.3.4 Pengaruh Partisipasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pransparansi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik, berdasarkan hasil tersebut maka H3 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa aparaturnya pemerintah desa rutin mengadakan pertemuan dengan warga serta menerbitkan brosur pemberitahuan kepada masyarakat terkait informasi penting secara berkala yang mudah diakses oleh masyarakat dan aparaturnya pemerintah desa menyediakan anggaran yang digunakan untuk menunjang kegiatan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Subagio (2020), menyatakan bahwa partisipasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

4.3.5 Pengaruh Aturan Hukum Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Aturan Hukum tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik, berdasarkan hasil tersebut maka H5 tidak diterima. Hal ini menunjukkan aparaturnya pemerintah desa masih kurang berperilaku yang adil dan setara di dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang timbul berdasarkan perjanjian serta peraturan perundangan yang berlaku. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sampe,dkk (2019), Kairupan (2017) yang menyatakan bahwa aturan hukum berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini membahas mengenai pengaruh konsep *good corporate governance* terhadap kualitas pelayanan publik pada Kecamatan Panti Kabupaten Jember menggunakan metode Regresi Linier Berganda. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh perangkat desa yang berada di Kecamatan Panti dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 42 sampel sesuai dengan kriteria yang ditentukan peneliti menggunakan metode *purposive sampling*. Berdasarkan pemaparan pada hasil penelitian dan telah dibahas pada bab sebelumnya, maka kesimpulan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. konsep *good corporate governance* (akuntabilitas, transparansi, partisipasi, aturan hukum) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik..
2. Akuntabilitas dalam konsep *good corporate governance* berpengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik.
3. Transparansi dalam konsep *good corporate governance* berpengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik.
4. Partisipasi dalam konsep *good corporate governance* berpengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik.
5. Aturan hukum dalam konsep *good corporate governance* tidak berpengaruh secara parsial terhadap kualitas pelayanan publik.

5.2 Implikasi

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemerintah desa yang ada di kecamatan panti sudah maksimal dalam menerapkan akuntabilitas, transparansi dan partisipasi dalam kualitas pelayanan publik. Karena ketiga unsur tersebut sangat penting dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik yang baik. Sedangkan Aturan hukum dalam konsep *good corporate governance* tidak mempengaruhi kualitas pelayanan publik, karena aparatur pemerintahan desa masih kurang dalam menjalankan berbagai bentuk peraturan yang berlaku.

Aparatur pemerintah desa berperakuan yang adil dan setara di dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang timbul berdasarkan perjanjian serta peraturan perundangan yang berlaku. Aparatur pemerintahan desa mengikuti berbagai bentuk aturan yang berlaku untuk terwujudnya tanggung jawab dan kewajiban yang terkait dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

5.3 Saran

1. Pemerintah Desa

Untuk meningkatkan akuntabilitas, transparansi, partisipasi dan aturan hukum dalam konsep *good corporate governance* kualitas pelayanan publik diharapkan untuk lebih diperbaiki baik secara offline maupun online.

2. Untuk Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya sebaiknya menambahkan variabel-variabel seperti visi strategis, efektivitas dan efisiensi yang dapat mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Adri Mustiko, *Peran Prinsip Transparansi dalam Mewujudkan Good Corporate Governance* pada Perseroan Terbatas Terbuka, dikutip dari buku *Corporate Governance* oleh Tager I. Nyoman (Tesis, 2005).
- Afifah, N., & Fitria, A. (2022). *Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi Dan Pengawasan Terhadap Pelayanan Publik Di Samsat Sidoarjo*. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 11(8).
- Asrini, A., Sudarmi, S., & Parawu, H. E. (2019). *Pengaruh Dimensi Etika, Akuntabilitas Dan Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dalam Perspektif Sound Governance Di Kantor Samsat Kabupaten Gowa*. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 5(3), 354-370.
- Darlana, D., Susanti, N., & Noviantoro, R. (2021). *Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik: Studi Kantor Badan Pengelolaan Keuangan Daerah Provinsi Bengkulu*. *Jurnal Bisnis Mahasiswa*, 1(1), 12-25.
- Dr. Sunarso, M. Si., *Perbandingan Sistem Pemerintahan*, Yogyakarta: Penerbit Ombak, 2013,
- Dwiyanto, ed .2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press 75
- Dr. Widagdo Suwignyo, S.E.,M.M.,M.P., dkk 2021 *Metodologi Penelitian Manajemen cara mudah menyusun proposal dan laporan penelitian*. Jember: Mandala Press.
- Ghozali, 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hermansyah, I., Rahman, R., & Suherman, M. (2018). *Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Survei Pada Dinas Daerah Kotatasikmalaya)*. *Jurnal Akuntansi*.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Krina Lalolo, 2003, *Indikator Dan Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi, dan Partisipasi, Sekretariat Good Governance Badan Perencanaan Pembangunan Nasional, Jakarta*.

- Lauma, R., Pangemanan, S., & Sampe, S. (2019). Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governanace Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Suatu Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara). *Jurnal eksekutif*, 3(3).
- Mustanir, S.I.P., M.Si. 2019. *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator Dan Implementasinya*. Rappang
- Mokoagow, M., Ogotan, M., & Londa, V. (2018). *Pengaruh Akuntabilitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Pt. Pos Indonesia (Persero) Manado*. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(52).
- Moenir H.A.S. 2007. *Manajemen Kantor*. Jakarta: Yudhistira
- Muhammadiyah, 2013, *partisipasi publik sebagai strategi mewujudkan good governance otonomi daerah, makasar*.
- Setyobudi, Y. F. (2013). *Peran Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Sesuai Dengan Undang Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. *Jurnal Dimensi*, 2(1).
- Soerjono Soekanto, *Kesadaran Hukum Dan Kepatuhan Hukum*, Jakarta: Rajawali Pers, 1982.
- Subagio, B. (2019). *Pengaruh Partisipasi dan Diskresi terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bandung Barat (Studi Pelayanan Izin Lokasi dan Izin Mendirikan Bangunan)* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS PASUNDAN).
- Trihastuti, R. (2014). *Pengaruh Penerapan Prinsip Akuntabilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Surabaya Timur (Studi Pada Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor)*. *Publika*, 2(3).
- Undang-undang No.25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 6 Tahun 2014 *Republik Indonesia tentang Undangundang Desa Kelurahan dan Kecamatan*, (Yogyakarta : Pustaka Mahardika),
- Widodo,2011,*Membangun Birokrasi berbasis Kinerja*, Malang : Bayu Media 3.
- Yenny, "Good Governance: Studi *Tentang Prinsip-prinsip Good Governance*". eJournal Administrasi Negara, Volume 1, Nomor 2, 2013: 198-199.

Lampiran Kuesioner

A. Identitas Responden

Mohon dijawab pada isian telah disediakan dan pililah jawaban pada pernyataan pililah swngan memberi tanda checklist (✓) pada jawaban yang sesuai dengan kondisi Bapak/Ibu :

1. Nama :
2. Umur : tahun
3. Jenis Kelamin : Pria Wanita
4. Pendidikan Terakhir : SMA D3 S1 S2 S3
5. Jabatan :
6. Lama Kerja :
7. Nama Desa :
8. Nama Kecamatan :

B. Cara pengisian kuesioner

Bapak / Ibu cukup memberikan tanda checklist (✓) pada pilihan jawaban yang tersedia (rentang angka dari 1 sampai dengan 5). Setiap pernyataan mengharapkan hanya satu jawaban dan setiap angka akan mewakili tingkat kesesuaian dengan pendapat yang diberikan:

1. Sangat setuju (SS), diberi skor : 5
2. Setuju (S), diberi skor : 4
3. Ragu-ragu (RR), diber skor : 3
4. Tidak setuju (TS), diberi skor : 2
5. Sangat tidak setuju (STS), diberi skor : 1

Pernyataan untuk variabel Akuntabilitas :

No.	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1.	Saya memiliki informasi mengenai visi dan misi organisasi.					
2.	Saya memiliki job description atau acuan pelayanan.					
3.	Saya memiliki annual report atau minimal laporan pertanggung jawaban.					
4.	Saya memiliki laporan keuangan.					
5.	Saya memiliki kebijakan daerah dalam pengadaan barang dan jasa, pajak dan retribusi, demokratisasi, dan keuangan daerah.					
6.	Saya memiliki sistem dalam penanganan pengaduan.					

Pernyataan untuk variabel Transparansi :

No.	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1.	Saya jujur terkait dengan keterbukaan atas tindakan yang tidak bertentangan dalam bentuk penyalahgunaan jabatan, transparansi hukum berkaitan dengan jaminan akan kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku.					
2.	Saya melaksanakan prosedur tugas yang berkaitan dengan kecukupan informasi					

	yang diberikan kepada publik.					
3.	Saya mempertimbangkan atas pencapaian dari tujuan yang telah ditetapkan serta program yang memberikan hasil optimal.					

Pernyataan untuk variabel Partisipasi :

No.	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1.	Masyarakat sebagai <i>customer</i> yakni pengguna utama dan klien pelayanan publik.					
2.	Masyarakat sebagai pemilik karena pajak yang telah dibayarkan.					
3.	Masyarakat sebagai pembuat dan penasehat isu kebijakan.					
4.	Masyarakat bersama pemerintah sebagai produsen pelayanan publik					
5.	Masyarakat sebagai evaluator kualitas pelayanan publik.					
6.	Masyarakat sebagai pemantau pelayanan publik.					
7.	Saya menerbitkan informasi penting secara berkala yang mudah diakses masyarakat.					
8.	Saya melakukan pertemuan warga dengan pemerintah warga dengan pemerintah daerah secara berkala.					
9.	Saya menggunakan media massa.					

10.	Saya membuka akses kritik dan saran kepada pemerintah daerah.					
11.	Saya menerbitkan brosur pemberitahuan kepada masyarakat terkait program.					
12.	Saya mengadakan festival daerah sebagai sarana untuk mengintegrasikan keinginan masyarakat.					
13.	Saya menerbitkan tim khusus menangani masalah partisipasi masyarakat.					
14.	Saya menyiapkan SDM yang bertanggung jawab untuk menjalankan strategi yang sudah dipilih dengan memberikan pelatihan, rapat koordinasi.					
15.	Saya mempersiapkan anggaran yang digunakan untuk menunjang kegiatan.					
16.	Saya mempersiapkan teknologi yang menunjang kegiatan partisipasi.					
17.	Saya melakukan evaluasi secara kontinu.					

Pernyataan untuk variabel Aturan Hukum :

No.	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1.	Saya mengetahui tentang tentang peraturan-peraturan hukum.					
2.	Saya memahami tentang isi peraturan-peraturan hukum.					
3.	Saya mentaati peraturan-peraturan hukum.					

4.	Saya berperilaku sesuai aturan hukum.					
----	---------------------------------------	--	--	--	--	--

Pernyataan untuk variabel Kualitas Pernyataan Publik :

No.	Pernyataan	SS	S	RR	TS	STS
1.	Saya disiplin dalam melayani pengguna layanan.					
2.	Saya menggunakan alat bantu dalam pelayanan.					
3.	Saya memberi kemudahan dalam proses pelayanan.					
4.	Saya memberikan kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan.					
5.	Saya berpenampilan rapi dalam melayani pengguna layanan.					
6.	Saya mampu dalam menggunakan alat bantu pelayanan.					
7.	Saya memiliki standar pelayanan yang jelas.					
8.	Saya cermat dalam melayani pengguna layanan.					
9.	Saya melayani dengan tepat dan cepat.					
10.	Saya melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.					
11.	Saya merespon setiap keluhan.					
12.	Saya memberi jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.					
13.	Saya memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.					

14.	Saya melayani dengan sikap ramah dan sopan santun.					
15.	Saya mendahulukan kepentingan kepentingan pengguna layanan.					
16.	Saya melayani dan menghargai pengguna layanan.					
17.	Saya tidak diskriminasi.					

TABULASI

No	Nama	Akuntabilitas X ₁						Total
		X _{1.1}	X _{1.2}	X _{1.3}	X _{1.4}	X _{1.5}	X _{1.6}	
1	AMSORI	4	4	3	3	4	4	22
2	AHMAD RAHMAN	4	4	4	4	4	4	24
3	BAMBANG H	4	4	4	4	4	4	24
4	SYAIFULOH	4	4	4	4	4	4	24
5	IRMA YULIANDARI	4	5	5	5	4	5	28
6	M. IQBAL	5	5	5	5	5	5	30
7	ARINI	5	4	4	5	5	3	26
8	ABDUL WAQIK,S.Pt	5	4	4	4	4	4	25
9	FAUSIN	5	5	5	5	5	5	30
10	NOVERTA EKO	5	5	5	4	4	5	28
11	NUR AHMAD	3	4	4	3	3	4	21
12	KAMAL	5	4	4	4	5	5	27
13	IVAL FARIS.S,S.AP	4	4	4	4	4	4	24
14	SUROSO	5	5	4	5	4	5	28
15	MAHRUS ALI	5	5	4	4	4	5	27
16	BAGUS CITRA	5	4	5	4	5	5	28
17	MUJIATI	5	4	4	4	5	5	27
18	M. ASEP SAIFULLOH,S.E	4	4	4	4	4	4	24
19	NGASARI ASHAR	5	5	4	5	4	5	28
20	MOH. FALSFAH	4	4	4	5	4	4	25
21	BAIDOWI	5	4	4	2	4	4	23
22	NUR HADI	5	4	3	3	2	4	21
23	LUTFI EFENDI	4	4	4	3	2	4	21
24	NAHROWI	5	5	4	4	4	4	26
25	KIKI ANDRE BUDIYONO	5	4	4	4	5	5	27
26	SURYO	5	4	5	5	5	4	28
27	SUGENG PAMUJI	4	4	4	5	5	5	27
28	DIDIK RUSMIYANTO	4	4	4	5	4	4	25
29	HENDRO WIDIYONO	4	4	5	4	5	4	26
30	AHMAD RUDI	5	5	4	4	5	4	27
31	SUYITNO	5	5	4	4	5	4	27
32	ZAENI	4	4	4	4	4	5	25
33	MULYADI	4	4	5	4	5	4	26
34	SUJARWO	5	4	5	5	5	4	28
35	ABDUL HOBIR	5	4	4	4	5	5	27

36	MUSAWIR	5	4	4	4	4	4	25
37	AKHMAD SAYUTHI, Mpd.i	5	4	5	5	4	4	27
38	SRI HARIYANI,S.Sos	5	5	4	4	5	4	27
39	EKA YUNI WULANDARI,S.Si	5	5	4	4	4	5	27
40	EDI SANTOSO	5	5	5	5	4	5	29
41	AKHMAD RIKHWAN, S.P	5	4	5	5	5	5	29
42	MUH. SUBANDI	5	5	4	4	5	5	28

No	Nama	Transparansi X ₂			
		X _{2.1}	X _{2.2}	X _{2.3}	Total
1	AMSORI	5	4	5	14
2	AHMAD RAHMAN	5	5	5	15
3	BAMBANG H	5	4	5	14
4	SYAIFULOH	4	5	4	13
5	IRMA YULIANDARI	5	4	5	14
6	M. IQBAL	4	5	4	13
7	ARINI	4	2	4	10
8	ABDUL WAQIK,S.Pt	2	3	2	7
9	FAUSIN	5	4	5	14
10	NOVERTA EKO	4	5	4	13
11	NUR AHMAD	4	4	4	12
12	KAMAL	5	5	5	15
13	IVAL FARIS.S,S.AP	4	4	4	12
14	SUROSO	5	5	5	15
15	MAHRUS ALI	5	5	5	15
16	BAGUS CITRA	5	5	5	15
17	MUJIATI	5	5	5	15
18	M. ASEP SAIFULLOH,S.E	5	4	5	14
19	NGASARI ASHAR	4	4	4	12
20	MOH. FALSFAH	5	4	5	14
21	BAIDOWI	4	4	4	12
22	NUR HADI	4	3	4	11
23	LUTFI EFENDI	4	3	4	11
24	NAHROWI	5	4	5	14
25	KIKI ANDRE BUDIYONO	4	4	4	12
26	SURYO	5	4	5	14

27	SUGENG PAMUJI	5	5	5	15
28	DIDIK RUSMIYANTO	4	4	4	12
29	HENDRO WIDIYONO	5	4	5	14
30	AHMAD RUDI	4	5	4	13
31	SUYITNO	5	5	5	15
32	ZAENI	4	4	4	12
33	MULYADI	5	5	5	15
34	SUJARWO	4	5	4	13
35	ABDUL HOBIR	4	5	4	13
36	MUSAWIR	4	3	4	11
37	AKHMAD SAYUTHI, Mpd.i	5	5	5	15
38	SRI HARIYANI,S.Sos	5	4	5	14
39	EKA YUNI WULANDARI,S.Si	4	5	4	13
40	EDI SANTOSO	5	5	5	15
41	AKHMAD RIKHWAN, S.P	4	5	4	13
42	MUH. SUBANDI	5	4	5	14

Nama	partisipasi X ₃																	total
	X _{3.1}	X _{3.2}	X _{3.3}	X _{3.4}	X _{3.5}	X _{3.6}	X _{3.7}	X _{3.8}	X _{3.9}	X _{3.10}	X _{3.11}	X _{3.12}	X _{3.13}	X _{3.14}	X _{3.15}	X _{3.16}	X _{3.17}	
AMSORI	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	69
AHMAD RAHMAN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	80
BAMBANG H	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	73
SYAIFULOH	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	76
IRMA YULIANDARI	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	83
M. IQBAL	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	84
ARINI	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3	2	4	3	4	3	4	3	59
ABDUL WAQIK,S.Pt	4	4	3	3	4	4	3	3	2	4	2	5	4	4	4	5	4	62
FAUSIN	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	76
NOVERTA EKO	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	79
NUR AHMAD	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	68
KAMAL	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	79
IVAL FARIS.S,S.AP	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	74
SUROSO	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	81
MAHRUS ALI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	84
BAGUS CITRA	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	79
MUJIATI	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	79
M. ASEP SAIFULLOH,S.E	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	75
NGASARI ASHAR	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	77
MOH. FALSFAH	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	68
BAIDOWI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	2	4	58
NUR HADI	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	2	3	4	2	4	59
LUTFI EFENDI	4	4	5	5	4	4	5	3	4	4	3	2	3	4	4	2	4	64
NAHROWI	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	3	2	2	4	5	2	5	68

KIKI ANDRE BUDIYONO	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
SURYO	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	78
SUGENG PAMUJI	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	75
DIDIK RUSMIYANTO	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	76
HENDRO WIDIYONO	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	71
AHMAD RUDI	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	74
SUYITNO	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	78
ZAENI	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	80
MULYADI	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	77
SUJARWO	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	79
ABDUL HOBIR	4	4	4	4	5	3	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	74
MUSAWIR	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	64
AKHMAD SAYUTHI, Mpd.i	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	75
SRI HARIYANI,S.Sos	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	78
EKA YUNI WULANDARI,S.Si	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	77
EDI SANTOSO	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	81
AKHMAD RIKHWAN, S.P	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	78
MUH. SUBANDI	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	72

Nama	Kualitas Pelayanan Publik																	Total
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Y.11	Y.12	Y.13	Y.14	Y.15	Y.16	Y.17	
AMSORI	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	65
AHMAD RAHMAN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
BAMBANG H	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
SYAIFULOH	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	70
IRMA YULIANDARI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
M. IQBAL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	85
ARINI	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	75
ABDUL WAQIK,S.Pt	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	76
FAUSIN	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	84
NOVERTA EKO	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	77
NUR AHMAD	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	71
KAMAL	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	78
IVAL FARIS.S,S.AP	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	73
SUROSO	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	84
MAHRUS ALI	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	82
BAGUS CITRA	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	79
MUJIATI	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69
M. ASEP SAIFULLOH,S.E	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	72
NGASARI ASHAR	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	74
MOH. FALSFAH	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	71
BAIDOWI	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	71
NUR HADI	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	73
LUTFI EFENDI	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	66

NAHROWI	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	71
KIKI ANDRE BUDIYONO	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	68
SURYO	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	78
SUGENG PAMUJI	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	75
DIDIK RUSMIYANTO	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	76
HENDRO WIDIYONO	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	71
AHMAD RUDI	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	74
SUYITNO	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	78
ZAENI	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	80
MULYADI	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	77
SUJARWO	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	79
ABDUL HOBIR	4	4	4	4	5	3	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	74
MUSAWIR	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	64
AKHMAD SAYUTHI, Mpd.i	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	75
SRI HARIYANI,S.Sos	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	78
EKA YUNI WULANDARI,S.Si	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	77
EDI SANTOSO	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	81
AKHMAD RIKHWAN, S.P	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	78
MUH. SUBANDI	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	72

No	Nama	Aturan Hukum X4				
		X _{4.1}	X _{4.2}	X _{4.3}	X _{4.4}	Total
1	AMSORI	4	3	4	4	15
2	AHMAD RAHMAN	4	4	4	5	17
3	BAMBANG H	4	4	5	4	17
4	SYAIFULOH	5	4	4	4	17
5	IRMA YULIANDARI	5	5	5	5	20
6	M. IQBAL	5	5	5	5	20
7	ARINI	4	4	3	3	14
8	ABDUL WAQIK,S.Pt	5	4	4	4	17
9	FAUSIN	4	5	5	4	18
10	NOVERTA EKO	4	5	4	5	18
11	NUR AHMAD	3	4	4	3	14
12	KAMAL	4	4	5	5	18
13	IVAL FARIS.S,S.AP	4	4	4	4	16
14	SUROSO	4	4	5	4	17
15	MAHRUS ALI	5	4	5	5	19
16	BAGUS CITRA	4	5	5	5	19
17	MUJIATI	4	4	5	5	18
18	M. ASEP SAIFULLOH,S.E	5	4	5	5	19
19	NGASARI ASHAR	4	4	5	4	17
20	MOH. FALSAFAH	3	4	4	4	15
21	BAIDOWI	2	4	4	2	12
22	NUR HADI	2	3	4	2	11
23	LUTFI EFENDI	2	4	4	3	13
24	NAHROWI	2	4	5	2	13
25	KIKI ANDRE BUDIYONO	4	4	4	4	16
26	SURYO	5	5	5	4	19

27	SUGENG PAMUJI	5	4	4	5	18
28	DIDIK RUSMIYANTO	4	4	5	5	18
29	HENDRO WIDIYONO	4	5	4	4	17
30	AHMAD RUDI	4	4	5	4	17
31	SUYITNO	4	4	5	5	18
32	ZAENI	5	4	5	4	18
33	MULYADI	5	5	4	4	18
34	SUJARWO	5	5	5	4	19
35	ABDUL HOBIR	4	4	5	4	17
36	MUSAWIR	3	4	4	3	14
37	AKHMAD SAYUTHI, Mpd.i	4	5	4	5	18
38	SRI HARIYANI,S.Sos	5	4	5	5	19
39	EKA YUNI WULANDARI,S.Si	4	4	5	4	17
40	EDI SANTOSO	5	5	4	4	18
41	AKHMAD RIKHWAN, S.P	5	5	5	4	19
42	MUH. SUBANDI	4	4	4	5	17

R Tabel

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081

T Tabel

d.f	t _{0.10}	t _{0.05}	t _{0.025}	t _{0.01}	t _{0.005}
1	3.078	6.314	12.71	31.82	63.66
2	1.886	2.920	4.303	6.965	9.925
3	1.638	2.353	3.182	4.541	5.841
4	1.533	2.132	2.776	3.747	4.604
5	1.476	2.015	2.571	3.365	4.032
6	1.440	1.943	2.447	3.143	3.707
7	1.415	1.895	2.365	2.998	3.499
8	1.397	1.860	2.306	2.896	3.355
9	1.383	1.833	2.262	2.821	3.250
10	1.372	1.812	2.228	2.764	3.169
11	1.363	1.796	2.201	2.718	3.106
12	1.356	1.782	2.179	2.681	3.055
13	1.350	1.771	2.160	2.650	3.012
14	1.345	1.761	2.145	2.624	2.977
15	1.341	1.753	2.131	2.602	2.947
16	1.337	1.746	2.120	2.583	2.921
17	1.333	1.740	2.110	2.567	2.898
18	1.330	1.734	2.101	2.552	2.878
19	1.328	1.729	2.093	2.539	2.861
20	1.325	1.725	2.086	2.528	2.845
21	1.323	1.721	2.080	2.518	2.831
22	1.321	1.717	2.074	2.508	2.819
23	1.319	1.714	2.069	2.500	2.807
24	1.318	1.711	2.064	2.492	2.797
25	1.316	1.708	2.060	2.485	2.787
26	1.315	1.706	2.056	2.479	2.779
27	1.314	1.703	2.052	2.473	2.771
28	1.313	1.701	2.048	2.467	2.763
29	1.311	1.699	2.045	2.462	2.756
30	1.310	1.697	2.042	2.457	2.750
31	1.309	1.696	2.040	2.453	2.744
32	1.309	1.694	2.037	2.449	2.738
33	1.308	1.692	2.035	2.445	2.733
34	1.307	1.691	2.032	2.441	2.728
35	1.306	1.690	2.030	2.438	2.724
36	1.306	1.688	2.028	2.434	2.719
37	1.305	1.687	2.026	2.431	2.715
38	1.304	1.686	2.024	2.429	2.712
39	1.304	1.685	2.023	2.426	2.708

d.f	t _{0.10}	t _{0.05}	t _{0.025}	t _{0.01}	t _{0.005}
61	1.296	1.671	2.000	2.390	2.659
62	1.296	1.671	1.999	2.389	2.659
63	1.296	1.670	1.999	2.389	2.658
64	1.296	1.670	1.999	2.388	2.657
65	1.296	1.670	1.998	2.388	2.657
66	1.295	1.670	1.998	2.387	2.656
67	1.295	1.670	1.998	2.387	2.655
68	1.295	1.670	1.997	2.386	2.655
69	1.295	1.669	1.997	2.386	2.654
70	1.295	1.669	1.997	2.385	2.653
71	1.295	1.669	1.996	2.385	2.653
72	1.295	1.669	1.996	2.384	2.652
73	1.295	1.669	1.996	2.384	2.651
74	1.295	1.668	1.995	2.383	2.651
75	1.295	1.668	1.995	2.383	2.650
76	1.294	1.668	1.995	2.382	2.649
77	1.294	1.668	1.994	2.382	2.649
78	1.294	1.668	1.994	2.381	2.648
79	1.294	1.668	1.994	2.381	2.647
80	1.294	1.667	1.993	2.380	2.647
81	1.294	1.667	1.993	2.380	2.646
82	1.294	1.667	1.993	2.379	2.645
83	1.294	1.667	1.992	2.379	2.645
84	1.294	1.667	1.992	2.378	2.644
85	1.294	1.666	1.992	2.378	2.643
86	1.293	1.666	1.991	2.377	2.643
87	1.293	1.666	1.991	2.377	2.642
88	1.293	1.666	1.991	2.376	2.641
89	1.293	1.666	1.990	2.376	2.641
90	1.293	1.666	1.990	2.375	2.640
91	1.293	1.665	1.990	2.374	2.639
92	1.293	1.665	1.989	2.374	2.639
93	1.293	1.665	1.989	2.373	2.638
94	1.293	1.665	1.989	2.373	2.637
95	1.293	1.665	1.988	2.372	2.637
96	1.292	1.664	1.988	2.372	2.636
97	1.292	1.664	1.988	2.371	2.635
98	1.292	1.664	1.987	2.371	2.635
99	1.292	1.664	1.987	2.370	2.634

40	1.303	1.684	2.021	2.423	2.704
41	1.303	1.683	2.020	2.421	2.701
42	1.302	1.682	2.018	2.418	2.698
43	1.302	1.681	2.017	2.416	2.695
44	1.301	1.680	2.015	2.414	2.692
45	1.301	1.679	2.014	2.412	2.690
46	1.300	1.679	2.013	2.410	2.687
47	1.300	1.678	2.012	2.408	2.685
48	1.299	1.677	2.011	2.407	2.682
49	1.299	1.677	2.010	2.405	2.680
50	1.299	1.676	2.009	2.403	2.678
51	1.298	1.675	2.008	2.402	2.676
52	1.298	1.675	2.007	2.400	2.674
53	1.298	1.674	2.006	2.399	2.672
54	1.297	1.674	2.005	2.397	2.670
55	1.297	1.673	2.004	2.396	2.668
56	1.297	1.673	2.003	2.395	2.667
57	1.297	1.672	2.002	2.394	2.665
58	1.296	1.672	2.002	2.392	2.663
59	1.296	1.671	2.001	2.391	2.662
60	1.296	1.671	2.000	2.390	2.660

100	1.292	1.664	1.987	2.370	2.633
101	1.292	1.663	1.986	2.369	2.633
102	1.292	1.663	1.986	2.369	2.632
103	1.292	1.663	1.986	2.368	2.631
104	1.292	1.663	1.985	2.368	2.631
105	1.292	1.663	1.985	2.367	2.630
106	1.291	1.663	1.985	2.367	2.629
107	1.291	1.662	1.984	2.366	2.629
108	1.291	1.662	1.984	2.366	2.628
109	1.291	1.662	1.984	2.365	2.627
110	1.291	1.662	1.983	2.365	2.627
111	1.291	1.662	1.983	2.364	2.626
112	1.291	1.661	1.983	2.364	2.625
113	1.291	1.661	1.982	2.363	2.625
114	1.291	1.661	1.982	2.363	2.624
115	1.291	1.661	1.982	2.362	2.623
116	1.290	1.661	1.981	2.362	2.623
117	1.290	1.661	1.981	2.361	2.622
118	1.290	1.660	1.981	2.361	2.621
119	1.290	1.660	1.980	2.360	2.621
120	1.290	1.660	1.980	2.360	2.620

UJI VALIDITAS

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	TOTAL_X 1
X1.1	Pearson Correlation	1	.411**	.154	.195	.360*	.289	.600**
	Sig. (2-tailed)		.007	.331	.215	.019	.063	.000
	N	42	42	42	42	42	42	42
X1.2	Pearson Correlation	.411**	1	.160	.241	.114	.407**	.547**
	Sig. (2-tailed)	.007		.311	.124	.473	.007	.000
	N	42	42	42	42	42	42	42
X1.3	Pearson Correlation	.154	.160	1	.525**	.423**	.249	.657**
	Sig. (2-tailed)	.331	.311		.000	.005	.112	.000
	N	42	42	42	42	42	42	42
X1.4	Pearson Correlation	.195	.241	.525**	1	.439**	.239	.723**
	Sig. (2-tailed)	.215	.124	.000		.004	.128	.000
	N	42	42	42	42	42	42	42
X1.5	Pearson Correlation	.360*	.114	.423**	.439**	1	.224	.718**
	Sig. (2-tailed)	.019	.473	.005	.004		.154	.000
	N	42	42	42	42	42	42	42
X1.6	Pearson Correlation	.289	.407**	.249	.239	.224	1	.592**
	Sig. (2-tailed)	.063	.007	.112	.128	.154		.000
	N	42	42	42	42	42	42	42
TOTAL_X 1	Pearson Correlation	.600**	.547**	.657**	.723**	.718**	.592**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	42	42	42	42	42	42	42

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	TOTAL_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.350 [*]	1.000 ^{**}	.909 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		,023	0,000	,000
	N	42	42	42	42
X2.2	Pearson Correlation	.350 [*]	1	.350 [*]	.708 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	,023		,023	,000
	N	42	42	42	42
X2.3	Pearson Correlation	1.000 ^{**}	.350 [*]	1	.909 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	0,000	,023		,000
	N	42	42	42	42
TOTAL_X2	Pearson Correlation	.909 ^{**}	.708 ^{**}	.909 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	42	42	42	42

	Sig. (2-tailed)	.302	.302	.063	.063		.478	.063	.007	.175	.272	.001	.169	.037	.190	.000	.169	.000	.000
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42
X3.6	Pearson Correlation	.957*	.957*	.225	.225	.112	1	.225	.289	.098	.169	.266	.259	.180	.111	.084	.259	.084	.480**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.152	.152	.478		.152	.063	.539	.283	.088	.097	.255	.484	.597	.097	.597	.001
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42
X3.7	Pearson Correlation	.202	.202	1.000**	1.000**	.290	.225	1	.362	.276	.150	.353	.081	.244	.303	.281	.081	.281	.562**
	Sig. (2-tailed)	.198	.198	.000	.000	.063	.152		.018	.076	.342	.022	.608	.119	.051	.071	.608	.071	.000
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42
X3.8	Pearson Correlation	.360*	.360*	.362*	.362*	.408**	.289	.362*	1	.350	.621**	.682**	.403*	.547**	.423**	.443*	.403*	.443*	.761**
	Sig. (2-tailed)	.019	.019	.018	.018	.007	.063	.018		.023	.000	.000	.008	.000	.005	.003	.008	.003	.000
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42
X3.9	Pearson Correlation	.068	.068	.276	.276	.213	.098	.276	.350	1	.100	.429**	.068	.340	.297	.209	.068	.209	.420**
	Sig. (2-tailed)	.669	.669	.076	.076	.175	.539	.076	.023		.527	.005	.671	.027	.056	.184	.671	.184	.006
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42
X3.10	Pearson Correlation	.236	.236	.150	.150	.174	.169	.150	.621**	.100	1	.621**	.285	.303	.201	.242	.285	.242	.506**

	Sig. (2-tailed)	.132	.132	.342	.342	.272	.283	.342	.000	.527		.000	.068	.051	.202	.122	.068	.122	.001	
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42
X3.11	Pearson Correlation	.334*	.334*	.353*	.353*	.513**	.266	.353*	.682**	.429	.621**	1	.418*	.648**	.465**	.482*	.418*	.482*	.803**	
	Sig. (2-tailed)	.031	.031	.022	.022	.001	.088	.022	.000	.005	.000		.006	.000	.002	.001	.006	.001	.000	
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42
X3.12	Pearson Correlation	.277	.277	.081	.081	.216	.259	.081	.403**	.068	.285	.418**	1	.685**	.621**	.272	1.000**	.272	.678**	
	Sig. (2-tailed)	.076	.076	.608	.608	.169	.097	.608	.008	.671	.068	.006		.000	.000	.082	.000	.082	.000	
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42
X3.13	Pearson Correlation	.188	.188	.244	.244	.322	.180	.244	.547**	.340	.303	.648**	.685*	1	.654**	.333*	.685*	.333*	.750**	
	Sig. (2-tailed)	.234	.234	.119	.119	.037	.255	.119	.000	.027	.051	.000	.000		.000	.031	.000	.031	.000	
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42
X3.14	Pearson Correlation	.165	.165	.303	.303	.206	.111	.303	.423**	.297	.201	.465**	.621*	.654**	1	.380*	.621*	.380*	.679**	
	Sig. (2-tailed)	.296	.296	.051	.051	.190	.484	.051	.005	.056	.202	.002	.000	.000		.013	.000	.013	.000	
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42
X3.15	Pearson Correlation	.137	.137	.281	.281	.843**	.084	.281	.443**	.209	.242	.482**	.272	.333*	.380*	1	.272	1.000**	.624**	

	Sig. (2-tailed)	.388	.388	.071	.071	.000	.597	.071	.003	.184	.122	.001	.082	.031	.013		.082	.000	.000
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42
X3.16	Pearson Correlation	.277	.277	.081	.081	.216	.259	.081	.403**	.068	.285	.418**	1.000**	.685**	.621**	.272	1	.272	.678**
	Sig. (2-tailed)	.076	.076	.608	.608	.169	.097	.608	.008	.671	.068	.006	.000	.000	.000	.082		.082	.000
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42
X3.17	Pearson Correlation	.137	.137	.281	.281	.843**	.084	.281	.443**	.209	.242	.482**	.272	.333*	.380*	1.000**	.272	1	.624**
	Sig. (2-tailed)	.388	.388	.071	.071	.000	.597	.071	.003	.184	.122	.001	.082	.031	.013	.000	.082		.000
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42
TOTAL_X3	Pearson Correlation	.520*	.520*	.562*	.562*	.580**	.480**	.562*	.761**	.420**	.506**	.803**	.678*	.750**	.679**	.624*	.678*	.624*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.006	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	TOTAL_X4
X4.1	Pearson Correlation	1	.425**	,272	.685**	.872**
	Sig. (2-tailed)		,005	,082	,000	,000
	N	42	42	42	42	42
X4.2	Pearson Correlation	.425**	1	,166	.309*	.595**
	Sig. (2-tailed)	,005		,294	,046	,000
	N	42	42	42	42	42
X4.3	Pearson Correlation	,272	,166	1	.333*	.548**
	Sig. (2-tailed)	,082	,294		,031	,000
	N	42	42	42	42	42
X4.4	Pearson Correlation	.685**	.309*	.333*	1	.854**
	Sig. (2-tailed)	,000	,046	,031		,000
	N	42	42	42	42	42
TOTAL_X4	Pearson Correlation	.872**	.595**	.548**	.854**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	42	42	42	42	42

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

	Sig. (2-tailed)	.010	.008	.626	.010	.288	.010	.001	.003	.014	.007	.008	.010	.003	.001		.000	.001	.000
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42
Y16	Pearson Correlation	.392*	.402**	.077	.392*	.168	.392*	.508**	.449**	.377*	.410**	.406**	.392*	.442**	.508**	1.000**	1	.508**	.726**
	Sig. (2-tailed)	.010	.008	.626	.010	.288	.010	.001	.003	.014	.007	.008	.010	.003	.001	.000		.001	.000
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42
Y17	Pearson Correlation	.422**	.254	.419**	.422**	.241	.422**	1.000**	.131	.222	.242	.192	.422**	.209	1.000**	.508**	.508**	1	.704**
	Sig. (2-tailed)	.005	.104	.006	.005	.123	.005	.000	.407	.157	.122	.222	.005	.184	.000	.001	.001		.000
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42
TOTAL_Y	Pearson Correlation	.771**	.591**	.435**	.771**	.427**	.771**	.704**	.448**	.595**	.629**	.557**	.771**	.597**	.704**	.726**	.726**	.704**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.004	.000	.005	.000	.000	.003	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42	42

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Normalitas

(Kolmogorov-Sminrnov Test)

		Unstandardized Residual
N		42
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	4,02273743
Most Extreme Differences	Absolute	,108
	Positive	,108
	Negative	-,079
Test Statistic		,108
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

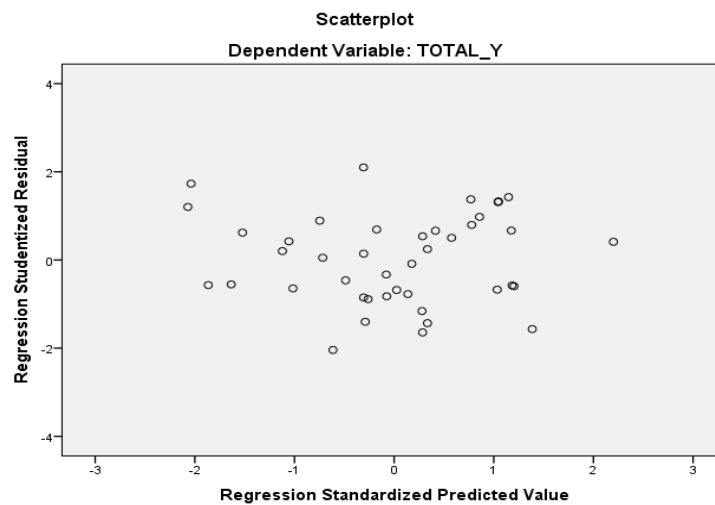
- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.

Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
Akuntabilitas (X1)	.498	2.006
Transparansi (X2)	.522	1.916
Partisipasi (X3)	.164	6.095
Aturan Hukum (X4)	.188	5.323

- a. Dependent Variable : Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Uji Heteroskedastisitas



Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	27.936	9.028		3.095	.004
Akuntabilitas (X1)	1.182	.407	.481	2.907	.006
Transparansi (X2)	1.233	.544	.367	2.267	.029
Partisipasi (X3)	.588	.239	.711	2.462	.019
Aturan Hukum (X4)	.669	.715	.253	.936	.355

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik (Y)

Uji F (Simultan) ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	648.164	4	162.041	9.036	.000 ^b
Residual	663.479	37	17.932		
Total	1311.643	41			

a. Dependent Variable: Total_Y

b. Predictors: (Constant), Total_X₁, Total_X₂, Total_X₃, Total_X₄

Uji T (Parsial)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	27.936	9.028		3.095	.004
Akuntabilitas (X1)	1.182	.407	.481	2.907	.006
Transparansi (X2)	1.233	.544	.367	2.267	.029
Partisipasi (X3)	.588	.239	.711	2.462	.019
Aturan Hukum (X4)	.669	.715	.253	.936	.355

a. Dependent Variable: Total_Y

Uji Reabilitas

Realibilitas (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,712	6

Realibilitas (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,778	3

Realibilitas (X3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,894	17

Realibilitas (X4)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,710	4

Realibilitas (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,910	17

Lampiran 15 : t Tabel

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
Df	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148

F tabel

Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05															
df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242	243	244	245	245	246
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38	19.40	19.40	19.41	19.42	19.42	19.43
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79	8.76	8.74	8.73	8.71	8.70
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00	5.96	5.94	5.91	5.89	5.87	5.86
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74	4.70	4.68	4.66	4.64	4.62
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06	4.03	4.00	3.98	3.96	3.94
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64	3.60	3.57	3.55	3.53	3.51
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35	3.31	3.28	3.26	3.24	3.22
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14	3.10	3.07	3.05	3.03	3.01
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98	2.94	2.91	2.89	2.86	2.85
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85	2.82	2.79	2.76	2.74	2.72
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75	2.72	2.69	2.66	2.64	2.62
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67	2.63	2.60	2.58	2.55	2.53
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60	2.57	2.53	2.51	2.48	2.46
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54	2.51	2.48	2.45	2.42	2.40
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49	2.46	2.42	2.40	2.37	2.35
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45	2.41	2.38	2.35	2.33	2.31
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41	2.37	2.34	2.31	2.29	2.27
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38	2.34	2.31	2.28	2.26	2.23
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35	2.31	2.28	2.25	2.22	2.20
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32	2.28	2.25	2.22	2.20	2.18
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30	2.26	2.23	2.20	2.17	2.15
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27	2.24	2.20	2.18	2.15	2.13
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25	2.22	2.18	2.15	2.13	2.11
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24	2.20	2.16	2.14	2.11	2.09
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22	2.18	2.15	2.12	2.09	2.07

27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.20	2.17	2.13	2.10	2.08	2.06
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19	2.15	2.12	2.09	2.06	2.04
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18	2.14	2.10	2.08	2.05	2.03
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16	2.13	2.09	2.06	2.04	2.01
31	4.16	3.30	2.91	2.68	2.52	2.41	2.32	2.25	2.20	2.15	2.11	2.08	2.05	2.03	2.00
32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51	2.40	2.31	2.24	2.19	2.14	2.10	2.07	2.04	2.01	1.99
33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.50	2.39	2.30	2.23	2.18	2.13	2.09	2.06	2.03	2.00	1.98
34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49	2.38	2.29	2.23	2.17	2.12	2.08	2.05	2.02	1.99	1.97
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.49	2.37	2.29	2.22	2.16	2.11	2.07	2.04	2.01	1.99	1.96
36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.48	2.36	2.28	2.21	2.15	2.11	2.07	2.03	2.00	1.98	1.95
37	4.11	3.25	2.86	2.63	2.47	2.36	2.27	2.20	2.14	2.10	2.06	2.02	2.00	1.97	1.95
38	4.10	3.24	2.85	2.62	2.46	2.35	2.26	2.19	2.14	2.09	2.05	2.02	1.99	1.96	1.94
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46	2.34	2.26	2.19	2.13	2.08	2.04	2.01	1.98	1.95	1.93
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08	2.04	2.00	1.97	1.95	1.92
41	4.08	3.23	2.83	2.60	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12	2.07	2.03	2.00	1.97	1.94	1.92
42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11	2.06	2.03	1.99	1.96	1.94	1.91
43	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43	2.32	2.23	2.16	2.11	2.06	2.02	1.99	1.96	1.93	1.91
44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10	2.05	2.01	1.98	1.95	1.92	1.90
45	4.06	3.20	2.81	2.58	2.42	2.31	2.22	2.15	2.10	2.05	2.01	1.97	1.94	1.92	1.89
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77

LAMPIRAN