



**PENGARUH *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* DAN PERILAKU  
APARAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN  
KUDUS**

Acc untuk diuji

30 Mei 2022



الجامعة الإسلامية  
الاندونيسية

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**Nama : Nabilla Theria Zulfa**

**Nomor Mahasiswa : 18312094**

**Program Studi : Akuntansi**

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA**

**UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**YOGYAKARTA 2022**

**PENGARUH *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* DAN PERILAKU  
APARAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN  
KUDUS**

SKRIPSI

Disusun dan diajukan untuk memenuhi syarat dalam mencapai derajat Sarjana  
Strata-1 Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis dan Ekonomika UII

Oleh:

Nama : Nabilla Theria Zulfa

Nim : 18312094

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA  
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA**

**YOGYAKARTA 2022**

## HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

### PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman/ sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta, 31 Mei 2022

Penulis



(Nabilla Theria Zulfa)

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**PENGARUH *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* DAN PERILAKU**  
**APARAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN**  
**KUDUS**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

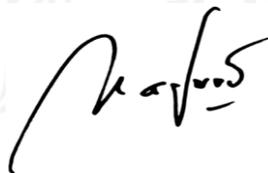
Nama : Nabilla Theria Zulfa

Nim : 18312094

Disetujui untuk diuji:

Yogyakarta, 30 Mei 2022

Dosen Pembimbing,



Dr. Mahmudi M.Si, CMA



FAKULTAS  
BISNIS DAN EKONOMIKA

Gedung Prof. Dr. Ace Partadiredja  
Universitas Islam Indonesia  
Condong Catur Depok Yogyakarta 55283  
T. (0274) 881546, 885376  
F. (0274) 882589  
E. fbe@uii.ac.id  
W. fbe.uii.ac.id

### BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI

*Bismillahirrahmanirrahim,*

Pada Semester Genap 2021/2022, hari Senin, tanggal 18 Juli 2022, Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis dan Ekonomika UII telah menyelenggarakan Ujian Tugas Akhir/Skripsi yang disusun oleh:

Nama : NABILLA THERIA ZULFA  
NIM : 18312094  
Judul Tugas Akhir : PENGARUH GOOD CORPORATE GOVERNANCE DAN PERILAKU APARAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN KUDUS  
Dosen Pembimbing : Mahmudi, Dr., M.Si., CMA.

Berdasarkan hasil evaluasi Tim Dosen Penguji Tugas Akhir, maka Tugas Akhir (Skripsi) tersebut dinyatakan:

#### Lulus

Nilai : A  
Referensi : Layak ditampilkan di Perpustakaan

#### Tim Penguji:

Ketua Tim : Mahmudi, Dr., M.Si., CMA.  
Anggota Tim : Yuni Nustini, MAFIS., Ak., CA., Ph.D.

Yogyakarta, 26 July 2022

Ketua Program Studi Akuntansi,



Mahmudi, Dr., SE., M.Si., Ak., CMA  
NIK. 023120104

**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR/SKRIPSI**

SKRIPSI BERJUDUL

PENGARUH GOOD CORPORATE GOVERNANCE DAN PERILAKU APARAT TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN KUDUS

Disusun oleh : NABILLA THERIA ZULFA

Nomor Mahasiswa : 18312094

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji dan dinyatakan Lulus  
pada hari, tanggal: Senin, 18 Juli 2022

Penguji/Pembimbing Skripsi : Mahmudi, Dr., M.Si., CMA.

Penguji : Yuni Nustini, MAFIS., Ak., CA., Ph.D.



Mengetahui

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika  
Universitas Islam Indonesia



Johan Arifin, S.P., M.Si., Ph.D., CPA, CertIPSAS.

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

**Assalamualaikum Wr. Wb**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia serta hidayah-Nya kepada penulis. Shalawat serta salam tak lupa penulis curahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabatnya. Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh *Good Corporate Governance* dan Perilaku Aparat terhadap Kualitas Pelayanan Publik Kabupaten Kudus” dengan baik dan tepat waktu. Penyusunan skripsi ini diajukan berguna untuk memenuhi salah satu syarat Program Sarjana (S1) prodi akuntansi di Fakultas Bisnis Ekonomika Universitas Islam Indonesia.

Selama proses penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan banyak dukungan dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua penulis dan keluarga, papa dan mama tercinta yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan kepada penulis.
2. Bapak Dr. Mahmudi M.Si, CMA. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu membimbing dengan sabar, memberikan ilmu dalam membimbing penulis selama proses penyusunan skripsi.
3. Seluruh dosen serta staf Fakultas Bisnis Ekonomi UII
4. Mbak Lia selaku kating yang telah membantu dan memberikan dukungan penulis selama penulis menyelesaikan skripsi.

5. Sahabat penulis Rachma Atikaputri yang selalu menemani dan mendengarkan keluh kesah penulis.
6. Teman-teman penulis yakni Afaf, Ziudith, Ardeeta dan Pebbysky yang selalu menemani dan menjadi tempat untuk bertukar cerita. Terimakasih telah menjadi teman dari awal semester hingga saat ini.
7. Partner penulis Muhammad Hadyan Fariz Ahnaf yang selalu mendengarkan keluh kesah dan menemani di setiap langkah penulis. Terima kasih telah hadir di kehidupan penulis dan selalu memberikan dukungan kepada penulis.
8. Teman-teman Akuntansi FBE UII Angkatan 2018 dan seluruh pihak yang ikut membantu penulis dalam segala hal yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis mengucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada semua pihak yang telah membantu dan memberi dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga semua menjadi amal baik dan dibalas oleh Allah SWT. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat. Aamiin

**Wassalamualaikum Wr.Wb**

Yogyakarta, 23 Mei 2022

Penulis,

Nabilla Theria Zulfa

## DAFTAR ISI

PENGARUH <i>GOOD CORPORATE GOVERNANCE</i> DAN PERILAKU APARAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN KUDUS .....	i
PENGARUH <i>GOOD CORPORATE GOVERNANCE</i> DAN PERILAKU APARAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN KUDUS .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
<i>ABSTRACT</i> .....	xvii
ABSTRAK .....	xvii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II.....</b>	<b>10</b>
<b>KAJIAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1    Pengertian <i>Good Corporate Governance</i> .....	10
2.1.2    Prinsip <i>Good Corporate Governance</i> .....	11
2.1.3    Manfaat <i>Good Corporate Governance</i> .....	14
2.1.4    Perilaku Aparat.....	15
2.1.5    Kesopanan .....	16
2.1.6    Kepedulian .....	17
2.1.7    Kedisiplinan .....	18
2.1.8    Kualitas Pelayanan Publik .....	19
2.2 Penelitian Terdahulu.....	26
2.2    Pengembangan Hipotesis .....	31
2.3.1 Pengaruh Akuntabilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Kabupten Kudus .....	31

2.3.2	Pengaruh Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik	
	Kabupaten Kudus .....	32
2.3.3	Pengaruh Responsibilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Publik	
	Kabupaten Kudus .....	33
2.3.4	Pengaruh Kewajaran Terhadap Kualitas Pelayanan Kabupaten	
	Kudus.....	33
2.3.5	Pengaruh Kesopanan Aparat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik	
	Kabupaten Kudus .....	34
2.3.6	Pengaruh Kepedulian Aparat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik	
	Kabupaten Kudus .....	35
2.3.7	Pengaruh Kedisiplinan Aparat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik	
	Kabupaten Kudus .....	35
2.4	Kerangka Pemikiran .....	37
BAB III	.....	38
METODE PENELITIAN	.....	38
3.1	Jenis Penelitian .....	38
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian .....	38
3.3	Populasi.....	38
3.4	Sampel .....	39
3.5	Sumber Data.....	39
3.6	Metode Pengumpulan Data.....	40

3.7 Metode Penelitian .....	40
1. Variabel Independen .....	40
2. Variabel Dependen.....	40
3.8 Metode Analisis Data .....	41
3.8.1 Uji Validitas.....	41
3.8.2 Uji Reliabilitas .....	42
3.8.3 Uji Asumsi Klasik.....	42
3.8.4 Analisis Regresi Linear Berganda .....	43
3.8.5 Pengujian Hipotesis.....	44
BAB IV .....	46
ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....	46
4.1. Sejarah Singkat Kabupaten Kudus .....	46
4.2 Karakteristik Responden.....	48
4.3 Jenis Kelamin .....	48
4.4 Usia.....	49
4.5 Pendidikan Akhir.....	49
4.6 Pekerjaan.....	50
4.7 Pendapatan .....	51
4.8 Analisis Statistik Deskriptif .....	51
4.9 Uji Validitas .....	53

4.10 Uji Reliabilitas.....	55
4.11 Uji Asumsi Klasik .....	56
4.11.1 Uji Normalitas.....	56
4.11.2 Uji Multikolinieritas .....	57
4.11.3 Uji Heterokedastisitas.....	58
4.12 Analisis Regresi Linear Berganda .....	60
4.13 Pengujian Hipotesis .....	63
4.13.1 Uji Determinasi.....	63
4.13.2 Uji T .....	63
4.13.3 Uji F.....	65
4.14 Pembahasan Hipotesis .....	66
4.14.1 Akuntabilitas .....	66
4.14.2 Transparansi.....	67
4.14.3 Responsibilitas .....	68
4.14.4 Kewajaran.....	69
4.14.5 Kesopanan .....	70
4.14.6 Kepedulian.....	71
4.14.7 Kedisiplinan .....	71
<b>BAB V.....</b>	<b>73</b>
<b>PENUTUP .....</b>	<b>73</b>

5.1 Kesimpulan .....	73
5.2 Saran .....	74
DAFTAR PUSTAKA .....	76
LAMPIRAN .....	78



## DAFTAR TABEL

Table 4.1 Daftar Kecamatan Kabupaten Kudus. ....	47
Table 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Table 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	49
Table 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Akhir. ....	50
Table 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan. ....	50
Table 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pendapatan.....	51
Table 4.7 Hasil Analisis Statistik Deskriptif. ....	52
Table 4. 8 Hasil Analisis Uji Validitas. ....	54
Table 4. 9 Hasil Analisis Uji Reliabilitas.....	55
Table 4.10 Hasil Uji Normalitas.....	57
Table 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas. ....	58
Table 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas. ....	59
Table 4. 13 Analisis Regresi Berganda. ....	60
Table 4.14 Hasil Uji Determinasi.....	63
Table 4.15 Hasil Uji T.....	64
Table 4.16 Hasil Uji F.....	66

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 kerangka pemikiran .....	37
-----------------------------------	----

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisisioner Penelitian.....	78
Lampiran 2: Tabulasi Data Kuesioner .....	83
Lampiran 3 : Hasil Uji Analisis.....	111



## ABSTRACT

*The purpose of this study was to determine whether or not there is an influence of good corporate governance and the behavior of the apparatus on the quality of public services in Kudus Regency. This research uses multiple linear regression analysis model. In this study, the population used was the entire population of Kudus Regency. The sample was taken by probability sampling technique and obtained a sample of 128 residents of Kudus Regency. The data used is primary data in the form of a distributed questionnaire. The results of the analysis show that accountability, transparency, responsibility, courtesy, concern, and discipline affect the quality of public services in Kudus Regency. Meanwhile, fairness does not affect the quality of public services in Kudus Regency.*

**Keywords:** *good corporate governance, apparatus behavior, accountability, transparency, responsibility, fairness, politeness, caring, discipline.*

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh *good corporate governance* dan perilaku aparat terhadap kualitas pelayanan publik di Kabupaten Kudus. Penelitian ini menggunakan model analisis regresi linear berganda. Pada penelitian ini populasi yang digunakan adalah seluruh penduduk Kabupaten Kudus. Sampel diambil dengan teknik *probability sampling* dan didapatkan sampel sebanyak 128 penduduk Kabupaten Kudus. Data yang digunakan adalah data primer berupa kuesioner yang disebar. Hasil analisis menunjukkan bahwa akuntabilitas, transparansi, responsabilitas, kesopanan, kepedulian, kedisiplinan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik Kabupaten Kudus. Sedangkan kewajaran tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik Kabupaten Kudus.

**Kata kunci:** *good corporate governance, perilaku aparat, akuntabilitas, transparansi, responsabilitas, kewajaran, kesopanan, kepedulian, kedisiplinan.*



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Saat ini pelayanan publik menjadi perhatian umum dikarenakan kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah masih buruk. Hal tersebut disebabkan karena adanya prosedur pelayanan yang rumit serta ketidakpastian waktu dan harga yang menjadikan masyarakat kesulitan untuk menjangkau pelayanan secara wajar.

Diketahui menurut Ombudsman RI menyatakan bahwa pelayanan publik Pemda banyak dikeluhkan di masyarakat. Pada tahun 2021 terdapat laporan yang diterima kepada Ombudsman RI bahwa 40,99% dan sebanyak 7.186 laporan keluhan terkait Pemda. Hal tersebut memiliki arti bahwa kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh aparat pemerintah kepada masyarakat sangat buruk dan memiliki kesan pilih kasih dengan membedakan orang yang berduit dengan yang tidak dan juga membedakan pelayanan pada status orang yang dilayani (Ombudsman, 2021).

Ombudman RI melakukan penilaian kepatuhan dalam pelayanan publik yang dikategorikan tiga zona yakni zona merah, kuning dan hijau. Zona merah menyatakan kepatuhan yang rendah, zona kuning menyatakan kepatuhan sedang dan zona hijau menyatakan kepatuhan tinggi. Pada tahun 2016 disebutkan bahwa Provinsi Jawa Tengah menempati posisi ke-9 kepatuhan dalam pelayanan publik masuk dalam zona hijau dan termasuk

Provinsi yang tertinggi di Pulau Jawa. Kabupaten di Jawa Tengah yang memiliki kepatuhan tertinggi yakni Kabupaten Kudus pada peringkat ke-21. Akan tetapi, pada tahun 2021 Provinsi Jawa Tengah masuk dalam zona kuning dan menempati posisi ke-22 menandakan Provinsi Jawa Tengah mengalami penurunan dalam kepatuhan pelayanan publik. Dengan demikian Kabupaten Kudus juga mengalami penurunan pada zona kuning dan menempati posisi ke-187 sehingga perlu diteliti mengapa Kabupaten Kudus mengalami penurunan pada pelayanan (Ombudsman, 2021).

Pelayanan publik yang demikian akan mengakibatkan berkurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan dari pemerintah. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat semestinya harus memberikan rasa keadilan bagi seluruh masyarakat karena telah menjadi tugas dan kewajiban pemerintah untuk menciptakan rasa keadilan bagi seluruh warganya. Dengan demikian menurut Nasution terwujudnya keadilan dapat tercapai apabila adanya pemerintah yang baik yang dapat menghormati hak-hak warga negaranya yang mana akan menjadi tantangan bagi pemerintah (Nasution dan Amin, 2010).

Pemerintah dibentuk dengan memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga dapat dikatakan bahwa pemerintah merupakan suatu sistem multiproses yang memiliki tujuan sebagai pemenuhan dan perlindungan kebutuhan serta tuntutan yang diperintah atas barang, jasa pasar, jasa publik dan juga layanan sipil (Ndraha, 1997).

Adanya otonomi daerah telah memberikan implikasi pada terjadinya demokratisasi, termasuk pada pelayanan publik yang telah diwujudkan. Masyarakat mulai kritis dalam hal menentukan jenis pelayanan bagaimanakah yang nantinya akan dikehendaki masyarakat. Masyarakat mengharuskan adanya peran birokrasi pemerintah yang lebih fleksibel terhadap hak-hak publik dalam memberikan pelayanan. Birokrasi pemerintah dibentuk sebagai aktualisasi tugas pemerintah dalam pemberian serta pemenuhan kebutuhan masyarakat, sehingga aparat birokrasi memiliki kewajiban sebagai pelayanan bagi kepentingan masyarakat.

Namun pada realitanya, justru masyarakatlah yang menjadi pelayanan birokrasi karena masih terlihat di berbagai instansi pemerintah yang menunjukkan sikap dan perilaku aparat birokrasi yang buruk, tidak adil serta tidak memuaskan dalam melayani kepentingan masyarakat. Hal ini disebabkan karena aparat pemerintah masih memiliki anggapan bahwa bekerja hanyalah suatu rutinitas belaka, sehingga tugas yang dilaksanakan menjadi kaku, lamban serta kurang responsif. Hal tersebut dapat dilihat pada kondisi pelayanan di Kabupaten Minahasa Selatan yang di mana masyarakat yang memiliki urusan langsung dengan pelayanan sering berakhir dengan kekecewaan karena kebutuhan pelayanan yang berbelit-belit, para aparat yang lambat dan tidak menunjukkan sikap profesional (Tawaang, 2020).

Tindakan aparat yang demikian akan memberikan dampak terhadap citra aparat pemerintah secara menyeluruh, yang nantinya akan membentuk suatu pandangan masyarakat bahwa aparat pemerintah sering tidak

melakukan tugas dan kewajibannya dengan benar dan sungguh-sungguh, dan apabila memerlukan pelayanan dari aparat pemerintah terlalu sulit dan berbelit-belit, lambat serta memerlukan biaya yang tidak murah. Dengan begitu, masyarakat menjadi berat hati untuk berurusan dengan aparat pemerintah jika tidak benar-benar terpaksa.

Untuk bisa menangani masalah tersebut harus dilakukan dengan cara perbaikan kualitas pada penyelenggaraan pelayanan publik agar dapat mewujudkan pelayanan publik yang prima. Demi mewujudkan pelayanan publik yang prima, pemerintah dapat mewujudkan dengan cara menerapkan prinsip-prinsip *good governance* yang diharapkan dapat memberikan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah. Konsep *good governance* muncul dikarenakan adanya rasa tidak puas pada kinerja pemerintah yang selama ini telah dipercayai sebagai penyelenggara urusan publik. *Good governance* telah lama menjadi harapan bagi banyak masyarakat di Indonesia. Meskipun pemahaman masyarakat mengenai *good governance* berbeda-beda, tetapi sebagian besar dari masyarakat mengharapkan dengan adanya *good governance* masyarakat akan mendapatkan kualitas pemerintah yang lebih baik dan masyarakat juga mengharapkan bahwa dengan menerapkan praktik *good governance* maka kualitas pelayanan publik juga akan semakin baik dan pemerintah juga akan memiliki rasa peduli dengan kepentingan masyarakat.

Demi terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari *good governance*. Karena itu, aparaturnegara diharapkan dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien. Dengan penerapan prinsip *good governance*, diharapkan dapat mengembalikan rasa percaya masyarakat terhadap pemerintah. Pada OECD *Business Sector Advisory Group on Corporate Governance*, dijelaskan prinsip-prinsip *good corporate governance* yakni Kewajaran, Transparansi, Akuntabilitas, dan Responsibilitas (Millstein, 1998).

Berdasarkan latar belakang yang telah ditulis, untuk itu topik mengenai pengaruh *good corporate governance* dan perilaku aparat terhadap kualitas pelayanan publik pemerintah daerah sangat penting untuk diteliti karena pelayanan publik yang berkualitas akan membangun kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah. Dengan begitu, penulis terdorong untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* DAN PERILAKU APARAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN KUDUS”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan hasil pemaparan latar belakang, maka disusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah akuntabilitas berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik Pemerintah Daerah Kabupaten Kudus?
2. Apakah transparansi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik Pemerintah Daerah Kabupaten Kudus?
3. Apakah responsibilitas berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik Pemerintah Daerah Kabupaten Kudus?
4. Apakah kewajaran berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik Pemerintah daerah Kabupaten Kudus?
5. Apakah kesopanan aparat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik Pemerintah Daerah Kabupaten Kudus?
6. Apakah kepedulian aparat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik Pemerintah Daerah Kabupaten Kudus?
7. Apakah kedisiplinan aparat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik Pemerintah Daerah Kabupaten Kudus?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menguji pengaruh akuntabilitas terhadap kualitas pelayanan publik Pemerintah Daerah Kabupaten Kudus

2. Untuk menguji pengaruh transparansi terhadap kualitas pelayanan publik Pemerintah Daerah Kabupaten Kudus
3. Untuk menguji pengaruh responsibilitas terhadap kualitas pelayanan publik Pemerintah Daerah Kabupaten Kudus
4. Untuk menguji pengaruh kewajaran terhadap kualitas pelayanan publik Pemerintah Daerah Kabupaten Kudus
5. Untuk menguji pengaruh kesopanan aparat terhadap kualitas pelayanan publik Pemerintah Daerah Kabupaten Kudus
6. Untuk menguji pengaruh kepedulian aparat terhadap kualitas pelayanan publik Pemerintah Daerah Kabupaten Kudus
7. Untuk menguji pengaruh kedisiplinan aparat terhadap kualitas pelayanan publik Pemerintah Daerah Kabupaten Kudus.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberi manfaat bagi pihak-pihak yang menggunakannya antara lain:

1. Secara teoritis, adanya penelitian ini diharapkan dapat memantapkan aspek teoritis mengenai *good corporate governance* dan perilaku aparat, terutama yang berhubungan dengan pelayanan publik.
2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan masukan bagi pemerintah Kabupaten Kudus khususnya bagi para aparat yang ada di Kabupaten Kudus agar dapat memberikan pelayanan dengan baik.

#### **1.5 Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah pembaca dalam memahami dan mengetahui bahasan penelitian ini, maka penulis akan menguraikan penulisan penelitian sebagai berikut:

**BAB I : Pendahuluan**

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan serta manfaat penelitian.

**BAB II : Kajian Pustaka**

Bab ini menjelaskan mengenai teori-teori yang berkaitan dengan pembahasan yang bersifat teoritis, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran serta hipotesis penelitian.

**BAB III : Metodologi Penelitian**

Bab ini menjelaskan mengenai populasi dan sampel, variabel penelitian, metode pengumpulan data serta teknik analisis data.

**BAB IV : Analisis Data dan Pembahasan**

Bab ini membahas mengenai hasil penelitian berdasarkan analisis data yang terkait dengan hipotesis yang diuji.

**BAB V : Penutup**

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian, saran-saran dan keterbatasan penelitian.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1 Landasan Teori

Pada bab landasan teori berisikan mengenai penjelasan dari variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini dan juga hasil pengembangan dari penelitian terdahulu. Pada bab ini peneliti menyajikan teori-teori relevan yang berkaitan dengan variabel-variabel penelitian.

##### 2.1.1 Pengertian *Good Corporate Governance*

*Good governance* atau biasa diartikan sebagai tata kelola yang baik pada suatu usaha yang didasari oleh etika professional untuk berusaha atau berkarya. *Good governance* didefinisikan sebagai suatu bentuk dari penerimaan akan pentingnya seperangkat peraturan maupun tata kelola yang baik yang berguna untuk mengatur relasi, fungsi dan kepentingan berbagai pihak pada urusan bisnis ataupun urusan pelayanan publik.

Adapun beberapa ahli mengartikan definisi *good governance* seperti Mardiasmo dan Barnes mengartikan bahwa *good governance* merupakan suatu konsep pendekatan yang memiliki orientasi pada pembangunan sektor publik dan pada pemerintahan yang baik (Mardiasmo dan Barnes 2009).

Sedangkan definisi *good governance* yang dikemukakan oleh Sukrisno yakni suatu sistem yang berguna untuk mengatur relasi antara peran Dewan Komisaris, peran Direksi, pemegang saham serta pemangku kepentingan lainnya. Tata kelola pemerintahan yang juga diartikan sebagai

suatu tahapan yang transparan mengenai penentuan tujuan pemerintahan, pencapaian dan juga penilaian kinerja (Sukrisno, 2011).

Sedangkan menurut Renowijoyo mengartikan *good governance* adalah suatu cara pemerintah yang dilakukan untuk mengelola sumber daya sosial dan juga ekonomi agar dapat membangun kepentingan masyarakat. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa *good governance* lebih menekankan pada cara pemerintah pada pengelolaan sumber daya sosial dan ekonomi yang berguna untuk kepentingan pembangunan masyarakat. (Renyowijoyo, 2010).

Implementasi *good corporate governance* dalam pemerintah daerah yakni dilakukan dengan cara menerapkan prinsip-prinsip *good governance* kedalam sistem serta pengelolaan pemerintah daerah dengan baik dan juga benar. Untuk bisa menjalankan pemerintahan dengan prinsip-prinsip *good governance* maka harus dilakukan dengan benar-benar dan mengimplementasikannya dalam langkah kongret sehingga nantinya akan memberikan manfaat kepada seluruh masyarakat.

### **2.1.2 Prinsip Good Corporate Governance**

Syarat utama untuk memahami *good governance* adalah dengan memahami prinsip-prinsip yang terkandung didalamnya. Dari prinsip-prinsip ini nantinya akan didapatkan tolak ukur kinerja suatu pemerintahan. Adapun Prinsip *Good Corporate Governance* yakni:

## 1. Akuntabilitas

Menurut Mardiasmo, (2009), akuntabilitas merupakan suatu bentuk pertanggungjawaban kepada masyarakat atas seluruh aktivitas yang dilaksanakan. Karena itu, setiap aktivitas harus dilaksanakan dengan jujur dan strukturnya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan serta kebijakan publik yang berlaku dan juga tidak menyalahgunakan wewenang.

Sedangkan menurut Millstein, akuntabilitas adalah bentuk tanggung jawab dan peran serta mendukung usaha yang dapat menjamin kepentingan manajemen serta pemegang saham (Millstein, 1998).

## 2. Transparansi

Menurut mardiasmo, transparansi yaitu suatu bentuk hukum yang menekankan pada keadilan dan dijalankan tanpa pandang bulu. Prinsip transparansi ini dibangun atas dasar kebebasan dalam memperoleh informasi. Informasi ini berkaitan dengan kepentingan publik yang dapat diperoleh oleh mereka yang membutuhkan (Mardiasmo, 2009).

Menurut Millstein, transparansi adalah sesuatu yang mewajibkan atas informasi yang jelas atau terbuka, tepat waktu dan dapat dibandingkan berkaitan dengan keadaan keuangan, kepemilikan serta pengelolaan perusahaan (Millstein, 1998).

### 3. Demokrasi

Prinsip demokrasi ini harus diimplementasikan baik dalam proses memilih atau dipilih sebagai proses dalam penyelenggara negara yang dimana prinsip demokrasi ini berisikan tiga unsur pokok yakni adanya partisipasi, pengakuan atas perbedaan pendapat serta perwujudan kepentingan umum (Mardiasmo, 2009).

### 4. Responsibilitas

Prinsip responsibilitas berguna untuk memastikan dipatuhinya peraturan dan juga ketentuan yang berlaku. Kegiatan dapat dilaksanakan dengan baik apabila kegiatan tersebut sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan baik secara implisit ataupun secara eksplisit (Millstein, 1998).

### 5. Kewajaran

Menurut Millstein, (1998), prinsip ini merupakan prinsip yang menjamin perlindungan hak-hak pemegang saham dan menjamin komitmen dengan para investor agar terlaksana. Prinsip kewajaran menekankan perusahaan untuk lebih memperhatikan kepentingan para pemegang saham baik mayoritas maupun minoritas, konsumen dan karyawan dengan asas kesetaraan dan kewajaran.

### 6. Aturan Hukum

Prinsip ini dibuat agar lembaga negara dan penyelenggara negara dalam menjalankan tugasnya selalu berfondasikan pada

keyakinan untuk bisa selalu berpegang teguh pada peraturan yang telah ditetapkan atau perundang-undangan yang berlaku yang di mana bentuk hukum yang adil dapat dijalankan tanpa adanya pandang bulu (Mardiasmo, 2009).

### **2.1.3 Manfaat *Good Corporate Governance***

Implementasi *Good Corporate Governance* mempunyai peranan penting dan juga manfaat yang memberikan perubahan positif bagi pemerintah daerah, pemerintah pusat dan juga masyarakat umum. Dengan mengimplementasikan *good corporate governance* tentunya akan memberikan manfaat.

Manfaat yang pertama adalah meminimalisir *agency cost* yang di mana *agency cost* merupakan biaya-biaya yang muncul akibat dari pendelegasian wewenang yang di mana biaya tersebut dapat berupa kerugian yang muncul akibat penggunaan sumber daya yang ada oleh pemerintah untuk kepentingan pribadi sehingga hal tersebut memunculkan adanya kerugian.

Manfaat yang kedua yakni meningkatkan kinerja pemerintahan di mana suatu pemerintahan yang dikelola dengan sehat tentunya akan menjadikan suatu pemerintahan yang sehat. Pemerintahan yang sehat tentunya akan memberikan nilai tambah pemerintah untuk dapat meningkatkan kinerja pemerintah agar dapat menyelesaikan permasalahan yang ada di dalam pemerintah.

Manfaat yang ketiga adalah memperbaiki citra pemerintahan di mana citra pemerintahan adalah salah satu faktor terpenting dan saling berkaitan dengan kinerja serta keberadaan pemerintah yang tentunya akan dipandang oleh masyarakat dan lingkungannya.

#### **2.1.4 Perilaku Aparat**

Soekidjo Notoatmojo (2005) mengatakan bahwa perilaku adalah suatu reaksi yang muncul pada seseorang berupa gerakan atau sikap. Pada hubungan pemerintahan tentunya ada yang memerintah dan juga ada yang diperintah, yang memerintah yakni pemerintah dan yang diperintah yakni rakyat. Namun seiringnya perkembangan saat ini sebutan hubungan pemerintah dan rakyat kini telah berubah menjadi pelayan dan dilayani.

Bergantinya sebutan pemerintah menjadi pelayan rakyat memberikan konsekuensi bagi pemerintah agar lebih bisa meningkatkan kualitasnya dalam memberikan pelayanannya. Selain itu masyarakat sebagai pihak yang dilayani semakin paham mengenai hak-haknya untuk memperoleh pelayanan dari pemerintah. Di sisi lain pemerintah memiliki kewajiban untuk dapat memenuhi serta melindungi berbagai kepentingan masyarakat dalam bentuk pelayanan, baik dalam bentuk pelayanan publik maupun pelayanan sipil.

Untuk dapat mewujudkan pelayanan yang baik, pemerintah harus dapat memperbaiki dari segala aspek yang berkaitan dengan pelayanan tersebut, salah satunya yakni dengan cara meningkatkan mutu para aparat. Aparat pemerintah yakni merupakan salah satu hal penting yang menjadi

perhatian masyarakat ketika sedang dilayani. Perilaku aparat sangat penting karena sebagian besar masyarakat beranggapan bahwa kepuasan terhadap suatu layanan yakni dari aspek perilaku aparat.

Seiring dengan berjalannya waktu muncul berbagai tuntutan dari masyarakat terhadap pemerintah pada era reformasi ini, salah satunya yakni perlu adanya perwujudan pemerintahan yang baik (*good governance*), hal wajib yang menjadi tuntutan yakni ditingkatkannya pelayanan publik baik dalam sisi kuantitas dan sisi kualitasnya. Hal ini akan terwujud apabila adanya perilaku aparat yang benar-benar mempunyai komitmen untuk melaksanakan tugas dengan baik sesuai dengan peraturan yang berlaku serta menjalankan tugasnya berlandaskan kepentingan masyarakat umum.

Berkaitan dengan penelitian ini maka sebagai dimensi dari variabel perilaku aparat yakni adalah (1) kesopanan, (2) kepedulian, serta (3) kedisiplinan (Siagan, 1994).

### **2.1.5 Kesopanan**

Untuk dapat memberikan layanan yang memuaskan, harus dilakukan dengan sopan, tutur kata yang baik, dapat dipahami dan ada petunjuk bagi seseorang yang sedang dilayani. Pada dasarnya kesopanan telah menjadi norma dalam masyarakat yang berbentuk sopan santun serta penghormatan kepada orang lain.

Moenir mengatakan bahwa kesopanan pada tingkah laku pelayanan tidak hanya terbatas pada tindak tanduk saja, melainkan dengan tegur sapa

dan juga tutur kata, memperoleh pelayanan yang wajar, memperoleh perlakuan jujur serta terus terang. Tamu akan merasakan kepuasan apabila ditegur lebih dahulu oleh petugas dan menanyakan kepentingan dan keperluannya serta petugas memberikan petunjuk mengenai apa yang harus dilakukan (Moenir, 1998).

Sedangkan Siagan menyebutkan bahwa sikap sopan adalah bagian dari tata krama sosial dalam suatu masyarakat yang beradab, untuk itu harus menumbuhkan dan mengembangkan sikap sopan pada kalangan pegawai negeri, terutama pegawai yang memiliki tugas langsung dengan masyarakat. Seorang pegawai yang melayani publik tidak ada tempat untuk tidak sopan pada saat berinteraksi dengan seorang pejabat maupun pegawai dengan pihak lain, baik dalam sesama aparat maupun dengan para masyarakat, namun dalam kenyataannya selalu ada pejabat ataupun pegawai yang berorientasi pada kekuasaan, kadang kala berbuat kurang sopan atau bahkan tidak sopan, untuk tidak berkata kasar salah satu bentuknya yakni dengan menggunakan kata-kata yang tidak menyingung perasaan orang lain (Siagan, 1994).

#### **2.1.6 Kepedulian**

Pada dasarnya tugas pelayanan publik yakni memperhatikan serta memenuhi keinginan masyarakat yang dilayani. Segala sesuatu yang diberikan aparat memiliki tujuan yakni untuk mempercepat dan memenuhi kepentingan masyarakat yang merupakan bentuk kepedulian aparat

pemerintah kepada masyarakat yang dilayani. Nasution mengatakan bahwa kepedulian birokrasi merupakan kepentingan masyarakat yang dapat dilayani dengan baik bukan hanya kepedulian biasa yang hanya mewakili bisnis tersebut (Nasution, 2010).

Sehubungan dengan pelayanan yang berlandaskan kepedulian kepada masyarakat, Siagan menjelaskan bahwa salah satu akibat dari orientasi kekuasaan yang diyakini oleh para anggota birokrasi yakni sikap tak acuh. Orientasi tersebut sering berubah dalam bentuk yang memfokuskan pada pandangan bahwa ialah yang dibutuhkan orang lain. Sebagai contoh adalah membiarkan seseorang menunggu untuk memperoleh pelayanan, memperlambat waktu pelayanan sehingga menyuruh seseorang tersebut untuk kembali pada lain waktu (Siagan, 1994).

Kepedulian pemerintah terhadap masyarakat merupakan hal yang sangat penting untuk dapat menyerap berbagai kepentingan masyarakat. Hal tersebut memiliki arti bahwa segala bentuk kepedulian pemerintah terhadap masyarakat harus diciptakan oleh pemerintah dalam wujud kepedulian.

#### **2.1.7 Kedisiplinan**

Kedisiplinan aparat pemerintah merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pada suatu organisasi pemerintahan. Dapat dikatakan disiplin apabila dapat menyelesaikan tugas secara tepat waktu dengan cepat dan tepat sesuai dengan jadwal yang ditetapkan. Moenir berpendapat bahwa disiplin

merupakan suatu keadaan atau sikap dimana seluruh anggota organisasi taat pada peraturan organisasi (Moenir, 1998).

Sedangkan Nasution mendefinisikan disiplin adalah penerimaan ketetapan-ketetapan yang berkaitan dengan perilaku tersebut secara sukarela, dalam segi menaati standar-standar dan aturan-aturan yang berlaku. Nasution juga merumuskan disiplin sebagai suatu aturan dimana seluruh anggota di dalam organisasi taat pada peraturan-peraturan yang telah ditetapkan dengan senang hati. Nasution juga memberikan tujuan disiplin yakni untuk pembentukan perilaku, merubah perilaku menjadi lebih baik, seluruh pegawai memiliki tanggung jawab terhadap apa yang telah diperbuat (Nasution, 2010).

## **2.1.8 Kualitas Pelayanan Publik**

### **2.1.8.1 Pengertian Kualitas**

Tjiptono dan Chandra mengatakan bahwa tidak ada definisi spesifik mengenai kualitas namun secara universal definisi kualitas merupakan upaya pemenuhan harapan pelanggan dan keadaan yang selalu berubah-ubah. Kualitas meliputi suatu produk, jasa, manusia, proses, serta lingkungan (Tjiptono dan Chandra, 1996).

Sedangkan definisi kualitas menurut Gaspersz dapat dibedakan menjadi dua definisi. Definisi yang pertama yakni definisi konvensional yang di mana kualitas kerap kali menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk contohnya adalah performansi, keandalan, mudah digunakan,

dan juga estetika. Definisi yang kedua yakni definisi strategik yang di mana kualitas merupakan sesuatu yang dapat memberikan pemenuhan atas keinginan atau kebutuhan pelanggan (Gaspersz, 1997).

Kualitas pada dasarnya berkaitan dengan pelayanan yang baik, yakni suatu sikap atau upaya kerja aparat untuk memberikan pelayanan secara memuaskan kepada masyarakat. Nasution dan Amin mengatakan bahwa pelayanan yang baik yakni pelayanan yang mampu memberikan pelayanan dengan sopan, ramah, menolong setiap saat secara cepat, memuaskan serta professional (Nasution dan Amin, 2010).

Sedangkan Tjiptono dan Chandra, (1996) berpendapat bahwa kualitas pelayanan yakni merupakan hal utama yang diharapkan dan pengendalian atas hal utama tersebut guna pemenuhan keinginan pelanggan. Hal tersebut memiliki arti, apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dapat dikatakan baik dan juga memuaskan. Sebaliknya apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan maka dapat dikatakan kualitas pelayanan tersebut buruk.

Dengan begitu, kualitas pelayanan bergantung pada kemampuan dalam penyedia pelayanan untuk dapat memenuhi keinginan pelanggan sesuai dengan persepsi pelanggan. Hal tersebut memiliki arti bahwa kualitas pelayanan yang baik bukan dari sisi penyedia pelayanan namun kualitas pelayanan yang baik dapat dilihat dari sisi persepsi pelanggan (Nasution dan Amin, 2010).

Pelanggan merupakan suatu penentuan kualitas pelayanan karena pelangganlah yang nantinya akan menikmati dan juga mengkonsumsi pelayanan tersebut. Persepsi pelanggan terhadap pelayanan adalah penilaian secara menyeluruh mengenai keutamaan suatu pelayanan. Namun harus diperhatikan bahwa kinerja pelayanan seringkali tidak stabil, sehingga sebagai acuan pelanggan menggunakan kode intrinsik dan juga ekstrinsik.

Perbedaan sudut pandang mengenai definisi kualitas yang telah dijabarkan diatas memiliki manfaat untuk mengatasi masalah-masalah yang muncul. Penyelenggara pelayanan dapat memberikan upaya terbaik dengan cara menggunakan kombinasi antara beberapa perspektif kualitas dan secara aktif menyelaraskan dengan kondisi yang dihadapi setiap saat.

#### **2.1.8.2 Konsep Pelayanan**

Tjiptono dan Chandra, (1996) berpendapat bahwa pelayanan pada hakikatnya adalah suatu kegiatan yang memiliki manfaat dan ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain. Sedangkan Nasution dan Amin, (2010) juga berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu produk yang tidak memiliki wujud, dapat dirasakan ataupun dapat dialami serta hanya berlangsung secara singkat.

Berdasarkan pembahasan mengenai definisi pelayanan tersebut, maka terdapat dua pihak yang memiliki kepentingan di dalamnya, yakni pelayan dan pelanggan. Dalam hal tersebut, pelayan adalah pihak yang memberikan layanan berdasarkan kebutuhan pelanggan. Namun seiring berjalannya waktu, keharusan akan pelayanan tidak hanya mengacu pada

terpenuhinya suatu kebutuhan pelanggan, namun bagaimana layanan tersebut dapat berkualitas dan dapat memuaskan para pelanggan.

Pelayanan yang berkualitas yakni tidak hanya berperan di dalam organisasi privat saja melainkan juga berperan pula di dalam organisasi publik atau pemerintah, di mana pada kala ini masyarakat tidak hanya mendesak masalah kuantitas pelayanan saja namun juga kualitas pelayanan dari pemerintah.

Di Indonesia, pada umumnya masih belum bisa memberikan pelayanan berkualitas pada masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari masyarakat yang selalu kecewa dan mengeluh apabila harus berurusan dengan institusi pemerintah yang memiliki tugas untuk memberikan layanan, namun masyarakat tidak memiliki opsi lain untuk mendapatkan jenis layanan yang dibutuhkan, sehingga masyarakat terpaksa harus terlibat dengan pemerintah agar bisa mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan.

Lahirnya pemerintah diciptakan untuk dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat, namun tidak semua pemerintah dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Oleh karena itu tidak heran apabila sampai detik ini masih banyak masyarakat yang mengeluhkan buruknya kualitas pelayanan yang di berikan oleh pemerintah.

Buruknya kualitas pelayanan tersebut tentunya akan memberikan dampak buruk bagi citra pemerintah, hal ini dikarenakan masyarakat selaku penerima pelayanan tentunya akan menyampaikan buruknya pelayanan

kepada pihak lain sehingga akan memunculkan pendapat umum mengenai pemerintah. Oleh sebab itu, perlu dilakukannya perbaikan mengenai kualitas pelayanan untuk bisa menjaga citra pemerintah baik dimata masyarakat.

Menurut Gasperzs ada beberapa faktor yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas jasa atau layanan yakni adalah tepat waktu dalam memberikan pelayanan meminimalisir kesalahan-kesalahan, sopan dan ramah saat melayani, bertanggung jawab, kelengkapan, memudahkan, inovasi, fleksibilitas, memberikan kenyamanan pelayanan serta atribut atau fasilitas pelayanan (Gasperzs, 1997).

Melalui berbagai upaya yang telah diutarakan tersebut, diharapkan pemerintah sebagai pihak yang memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat meningkatkan kualitas pelayanan serta dapat membangun kembali citra baiknya. Apabila pemerintah selaku pihak dari organisasi publik dapat mengimplementasikan faktor-faktor yang berkaitan dengan kualitas pelayanan tersebut dan menjadikan kualitas pelayanan tersebut sebagai suatu tujuan serta kebutuhan, maka kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat tentunya akan tercipta.

### **2.1.8.3 Pelayanan Masyarakat**

Secara filosofis konsep pelayanan masyarakat dikatakan sebagai pemunculan ilmu administrasi negara yang berkaitan dengan pelayanan publik dan tidak lagi merupakan konsep baru dalam pengetahuan. Nasution

dan Amin mengatakan bahwa pelayanan masyarakat adalah dasar dari penyelenggara administrasi negara. Tidak adanya pelayanan masyarakat maka pemerintahan yang memiliki tugas-tugas negara bukanlah penyelenggara pekerjaan administrasi negara (Nasution dan Amin, 2010).

Pelayanan umum merupakan suatu aktivitas aparatur pemerintah pada tingkatan dan jabatan apapun yang berguna untuk memberikan suatu jasa pelayanan kepada masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung sesuai dengan tuntutan masyarakat. Pelayanan umum tersebut meliputi bidang pendidikan, kesehatan, transportasi, listrik, perusahahaan, pangan, dan lain-lain dan objek pelayanan tersebut bergantung pada jenis pekerjaan aparatur.

Dari sudut pandang pemerintah, pelayanan merupakan suatu tahapan kegiatan sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat yang berkaitan dengan hak-hak dasar serta hak-hak berian yang memiliki wujud jasa dan layanan. Berkaitan dengan fungsi pemerintah selain pemberdayaan dan pembangunan, pemerintah memiliki fungsi sebagai suatu lembaga penyelenggara tugas negara. Tugas pemerintah itu sendiri menurut Nasution dan Amin yakni mengatur serta melayani masyarakat. Untuk itu, pelayanan adalah suatu hal yang menarik bagi pemerintah (Nasution dan Amin, 2010).

#### **2.1.8.4 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik**

Dilihat dari sudut pandang pemerintah, pelayanan merupakan suatu tahapan kegiatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang berkaitan

dengan hak-hak dasar serta pemberian yang memiliki wujud jasa dan layanan. Masalah pelayanan bagi pemerintah adalah suatu hal yang menarik untuk dibicarakan karena berkaitan dengan fungsi pemerintah disamping fungsi pembangunan serta pemberdayaan (Rasyid, 1997).

Pelayanan yang memiliki kualitas tinggi kerap kali mengalami kesulitan untuk bisa dicapai. Hal tersebut dikarenakan pegawai tidak memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik, pegawai kurang terlatih, kurangnya responsif pegawai dan juga rendahnya produktifitas pegawai. Dengan hal itu, kualitas pelayanan dapat ditentukan kepada kemampuan penyedia layanan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat secara konsisten.

Terdapat lima faktor pokok untuk menilai kualitas jasa atau layanan menurut Tjiptono dan Candra adalah *Tangibles* yang berkaitan dengan fasilitas fisik berupa peralatan, *Reliability* yang berkaitan dengan kemampuan pemenuhan pelayanan yang dilakukan secara tepat serta terpercaya, *Emphaty* yang berkaitan dengan perhatian yang diberikan kepada masyarakat, *Assurance* yang berkaitan dengan pengetahuan para pegawai, *Responsivenenss* yang berkaitan dengan kemampuan untuk membantu pelanggan serta memberikan pelayanan yang tepat (Tjiptono dan Chandra, 1996).

Berkiatan dengan pemenuhan kebutuhan pelanggan, Nasution dan Amin, (2010) menyatakan bahwa kualitas layanan publik sebetulnya hanya ditentukan oleh pelanggan. Untuk itu, sebagai kualitas dari layanan maka

terdapat unsur semakin murah dengan mutu terbaik serta dapat didapatkan dengan mudah. Sedangkan menurut Ndraha, (1997c), terdapat dua unsur lagi yang sehubungan dengan kualitas layanan publik yakni ada ketika diperlukan dan juga adil.

Sehubungan dengan kualitas layanan, Lukman, (2000) juga berpendapat bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu aktivitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dengan prinsip yakni terbaik, tercepat, tepat, termurah, ramah, akurat, serta sesuai dengan keinginan pelanggan.

Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai suatu aktivitas pelayanan yang diberikan kepada seseorang, organisasi pemerintah ataupun swasta yang meliputi sosial, politik, ataupun LSM, dan lain sebagainya yang sesuai dengan aturan perundang-undangan. Kualitas pelayanan sektor publik merupakan pelayanan yang memberikan kepuasan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan serta asas-asas pelayanan publik.

Dengan beberapa pendapat yang dikemukakan berkaitan dengan kualitas pelayanan publik, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa pemegang penentuan layanan publik hanyalah masyarakat. Sedangkan sebagai dimensi pengukur kualitas pelayanan publik pada penelitian ini adalah kecepatan, ketetapan, semakin murah, adil serta ada ketika diperlukan (Ndraha, 1997a).

## **2.2 Penelitian Terdahulu**

Beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pengaruh *good corporate governance* dan perilaku aparat terhadap kualitas pelayanan

publik, yang dijadikan penulis sebagai bahan pengembangan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

No	Nama Peneliti, Tahun	Judul	Variabel	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	(Nur , 2017)	Analisis Pengaruh Implementasi <i>Good Corporate Governance</i> Pada Remunerasi Terhadap Kinerja Karyawan RS UNS	(X1) Transparansi (X2) Akuntabilitas (X3) tanggung jawab (X4) Independensi (X5) <i>Fairness</i> (Y) Kinerja Karyawan RS UNS	Kuantitatif pendekatan deskriptif dengan menggunakan analisis regresi liner berganda	Hasil yang diperoleh peneliti menunjukkan bahwa variabel akuntabilitas, transparansi, dan <i>fairness</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan RS UNS. Sedangkan variabel independensi dan tanggung jawab berpengaruh terhadap kinerja karyawan RS UNS

2	(Azlina dan Amelia, 2014)	Pengaruh <i>Good Corporate Governance</i> dan Pengendalian <i>Intern</i> Terhadap Kinerja Pemerintah Kabupaten Pelawan	(X1) <i>Good Corporate Governance</i> (X2) Pengendalian <i>Intern</i> (Y) Kinerja Pemerintah Kabupaten Pelawan	Kuantitatif dengan menggunakan metode uji kualitas data dan uji asumsi klasik serta analisis regresi berganda	Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah <i>good corporate governance</i> berpengaruh signifikan terhadap kinerja pemerintah kabupaten pelawan yang dimana didalamnya terdapat prinsip akuntabilitas. Pada penelitian ini juga memberikan hasil bahwa pengendalian <i>intern</i> berpengaruh signifikan terhadap kinerja pemerintah daerah kabupaten pelawan
3	(Sholikhah dan Faisol, 2018)	Pengaruh Prinsip <i>Good Governance</i> Terhadap Pelayanan Publik Pada Kantor Desa se-Kecamatan Karangrejo	(X1) Akuntabilitas (X2) Transparansi (X3) Partisipasi (Y) Pelayanan Publik	Kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner secara langsung dan menggunakan teknik korelasional	Dari penelitian ini menunjukkan hasil bahwa variabel akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi berpengaruh signifikan terhadap pelayanan publik kantor desa se-kecamatan karangrejo

4	(MAHE NDRA, 2013)	Penerapan Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Samigaluh Kabupaten Kulon Progo	(X1) Transparansi (X2) Partisipasi (Y) Pelayanan Publik	Kualitatif yang bersifat deskriptif dengan mengukur, menggambarkan serta mendeskripsikan pelaksanaan prinsip transparansi dan partisipasi dengan menggunakan teknik wawancara, dokumentasi, kuesioner	Hasil pada penelitian ini menunjukkan bahwa prinsip-prinsip <i>good governance</i> telah diterapkan dan telah berjalan dengan baik di Kecamatan Samigaluh Kabupaten Kulon Progo
5	(Prasetyono dan Kompyurini, 2007)	Analisis kinerja rumah sakit daerah dengan menggunakan pendekatan <i>balance scorecard</i> berdasarkan komitmen organisasi, pengendalian <i>intern</i> serta penerapan prinsip-prinsip <i>good corporate governance</i>	(X1) Komitmen organisasi (X2) Pengendalian <i>intern</i> (X3) Prinsip-prinsip <i>Good Corporate Governance</i> (Y) Kinerja rumah sakit daerah	Kuantitatif deskriptif dengan menggunakan metode regresi linier berganda	Penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi, pengendalian <i>intern</i> serta prinsip-prinsip <i>good corporate governance</i> berpengaruh signifikan terhadap kinerja rumah sakit

6	(Nasution dan Amin, 2010)	Pengaruh Perilaku Aparat Terhadap Kualitas Layanan Publik di Kecamatan Medan Helvetia	(X1) Kesopanan (X2) Kepedulian (X3) Kedisiplinan (Y) Kualitas Layanan Publik	Kuantitatif deskriptif dengan metode survey dengan menyebarkan kuesioner sebagai alat yang digunakan untuk pengumpulan data dan metode analisis korelasional	Hasil pada penelitian ini menyatakan bahwa variabel kesopanan, kepedulian serta kedisiplinan berpengaruh terhadap kualitas layanan publik di kecamatan medan helvetia
7	(Rahmad, 2014)	Pengaruh Perilaku Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Bunta Kabupaten Banggai	(X1) Kepedulian (X2) Kedisiplinan (X3) Kepekaan (X4) Tanggung Jawab (Y) Kualitas Pelayanan Publik	Kuantitatif dengan teknik memilih responden secara deskriptif dengan metode pengujian korelasi	Penelitian ini memberikan hasil bahwa perilaku aparat seperti kepedulian, kedisiplinan, kepekaan serta tanggungjawab berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Bunta Kabupaten Banggai

Penelitian ini mengembangkan penelitian-penelitian yang sudah ada seperti yang ada di atas. Pengembangan penelitian tersebut digunakan untuk mengetahui variabel-variabel yang mempengaruhi kualitas pada pelayanan publik. Variabel-variabel tersebut yakni *good corporate governance* yang meliputi akuntabilitas, transparansi, responsibilitas, kewajaran dan variabel

perilaku aparat meliputi kesopanan, kepedulian dan kedisiplinan. Mengingat kedua variabel tersebut sangatlah penting untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas, maka peneliti tertarik untuk meneliti pengaruh *good corporate governance* dan perilaku aparat terhadap kualitas pelayanan publik.

## **2.2 Pengembangan Hipotesis**

### **2.3.1 Pengaruh Akuntabilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Publik**

#### **Kabupaten Kudus**

Akuntabilitas adalah suatu bentuk pertanggungjawaban kepada masyarakat atas seluruh aktivitas yang dilaksanakan. Aktivitas tersebut dapat dilaksanakan dengan jujur dan memiliki struktur yang jelas sehingga dapat dipertanggungjawabkan (Mardiasmo, 2009).

Penelitian yang dilakukan oleh Sholikhah dan Faisol mengenai mengenai pengaruh prinsip *good governance* terhadap pelayanan publik pada kantor desa se-kecamatan karangrejo memberikan hasil bahwa akuntabilitas berpengaruh terhadap pelayanan publik pada kantor desa se-kecamatan karangrejo (Sholikhah dan Faisol, 2018).

Sedangkan Azlina dan Amelia meneliti pengaruh *good corporate governance* dan pengendalian intern terhadap kinerja pemerintah kabupaten pelawan menunjukkan hasil bahwa prinsip *good corporate governance* yakni prinsip akuntabilitas berpengaruh terhadap kinerja pemerintah kabupaten pelawan (Azlina dan Amelia, 2014).

**H1 : Akuntabilitas berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik Kabupaten Kudus.**

### **2.3.2 Pengaruh Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik**

#### **Kabupaten Kudus**

Menurut Millstein, (1998), transparansi merupakan sesuatu yang mewajibkan atas informasi yang jelas, terbuka, tepat waktu serta dapat dibandingkan. Transparansi menurut Mardiasmo, (2009) adalah suatu prinsip yang dibangun atas dasar kebebasan dalam memperoleh informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Nur , (2017) mengenai analisis pengaruh implementasi *good corporate governance* pada remunerasi terhadap kinerja karyawan RS UNS menunjukkan bahwa prinsip transparansi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan RS UNS.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Sholikhah dan Faisol, (2018) mengenai pengaruh prinsip *good governance* terhadap pelayanan publik pada kantor desa se-kecamatan karangrejo membuktikan bahwa transparansi berpengaruh terhadap pelayanan publik pada kantor desa se-kecamatan karangrejo.

**H2 : Tranparansi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik Kabupaten Kudus**

### **2.3.3 Pengaruh Responsibilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Publik**

#### **Kabupaten Kudus**

Responsibilitas merupakan suatu prinsip yang berguna untuk memastikan dipatuhinya peraturan dan juga ketentuan-ketentuan yang berlaku. Hal tersebut dapat dikatakan bahwa kegiatan akan terlaksana apabila kegiatan tersebut telah sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan (Millstein, 1998).

Penelitian yang dilakukan oleh Nur , (2017) mengenai analisis pengaruh implementasi *good corporate governance* pada remunerasi terhadap kinerja karyawan RS UNS menunjukkan hasil bahwa responsibilitas berpengaruh terhadap kinerja karyawan RS UNS.

**H3 : Responsibilitas berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik Kabupaten Kudus**

### **2.3.4 Pengaruh Kewajaran Terhadap Kualitas Pelayanan Kabupaten**

#### **Kudus**

Kewajaran adalah suatu prinsip yang dapat menjamin perlindungan hak-hak pemegang saham dan menjamin komitmen dengan para investor agar terlaksana. Prinsip ini menekankan perusahaan untuk lebih memperhatikan kepentingan para pemegang saham, konsumen serta karyawan (Millstein, 1998).

Nur meneliti prinsip kewajaran dalam analisis pengaruh implementasi *good corporate governance* pada remunerasi terhadap kinerja

karyawan RS UNS menunjukkan hasil bahwa prinsip kewajaran tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan RS UNS (Nur , (2017).

**H4 : Kewajaran berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik Kabupaten Kudus**

### **2.3.5 Pengaruh Kesopanan Aparat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Kabupaten Kudus**

Sikap sopan menurut Siagan, (1994) adalah bagian dari tata krama sosial dalam suatu masyarakat yang beradab, karena itu harus menumbuhkan sikap sopan pada kalangan pegawai negeri. Moenir mengatakan bahwa sikap sopan pada pegawai negeri tidak hanya pada tindak tanduk saja, melainkan dengan tegur sapa dan juga tutur kata (Moenir, 1998).

Penelitian yang dilakukan oleh Nasution dan Amin mengenai pengaruh Perilaku aparat terhadap kualitas layanan publik di Kecamatan Medan Helvetia menunjukkan hasil bahwa variabel kesopanan berpengaruh terhadap kualitas layanan publik di Kecamatan Medan Helvetia (Nasution dan Amin, 2010).

**H5 : Kesopanan aparat berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik Kabupaten Kudus**

### **2.3.6 Pengaruh Kepedulian Aparat Terhadap Kualitas Pelayanan**

#### **Publik Kabupaten Kudus**

Kepedulian aparat terhadap masyarakat merupakan suatu hal yang sangat penting. Kepedulian adalah kepentingan masyarakat yang dapat dilayani dengan baik dan segala sesuatu yang diberikan aparat memiliki tujuan yakni mempercepat dan memenuhi kepentingan masyarakat (Nasution, 2010).

Rahmad, (2014) meneliti mengenai Pengaruh Perilaku Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Bunta Kabupaten Banggai menunjukkan bahwa kepedulian aparat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Bunta Kabupaten Banggai.

**H6 : Kepedulian berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik Kabupaten Kudus**

### **2.3.7 Pengaruh Kedisiplinan Aparat Terhadap Kualitas Pelayanan**

#### **Publik Kabupaten Kudus**

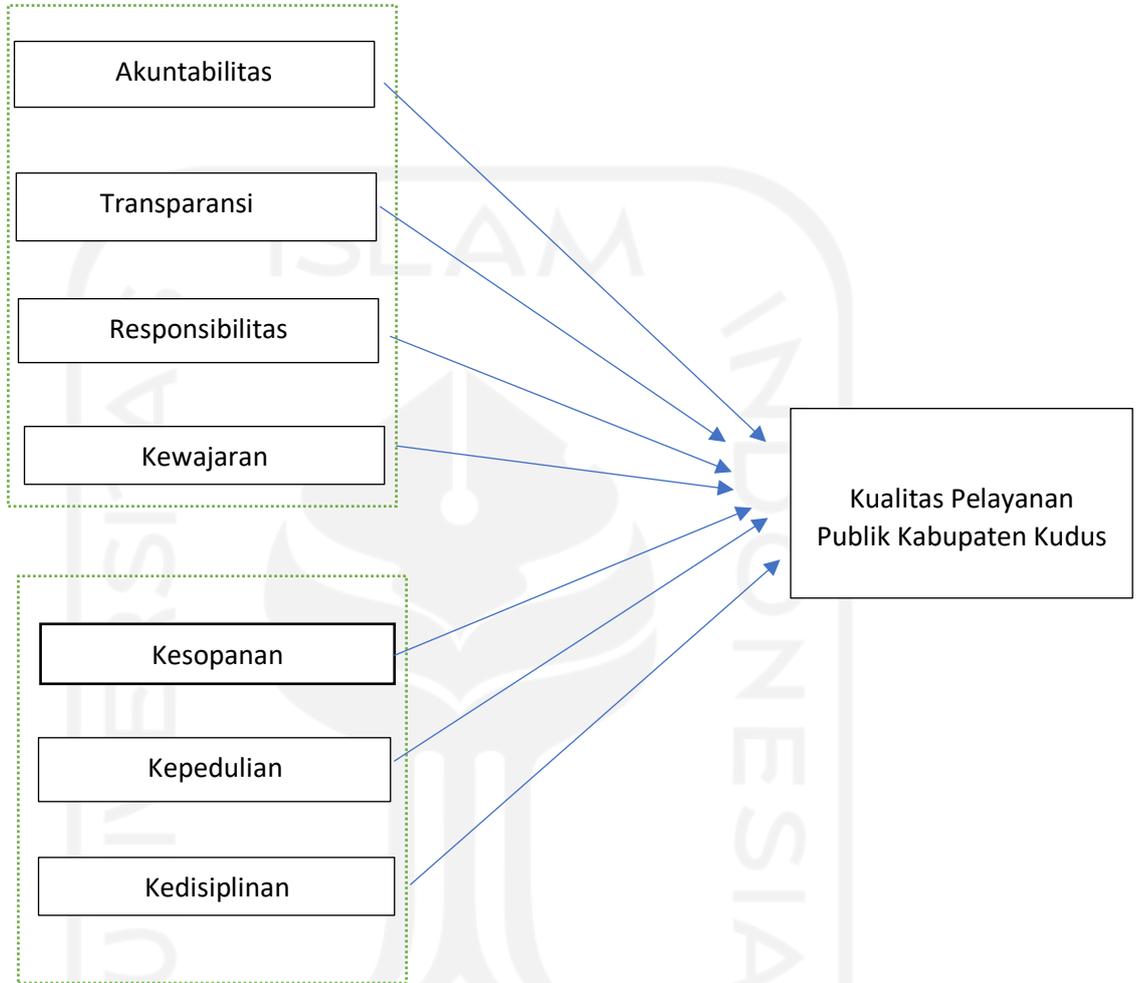
Disiplin menurut Nasution, (2010) adalah aturan yang di mana seluruh anggota di dalamnya taat pada peraturan-peraturan yang telah ditetapkan yang bertujuan untuk merubah perilaku menjadi lebih baik serta memiliki tanggung jawab. Sedangkan moenir mengatakan bahwa kedisiplinan aparat merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat pada suatu organisasi pemerintahan (Moenir, 1998).

Nasution dan Amin, (2010) menunjukkan bahwa kedisiplinan aparat berpengaruh terhadap kualitas layanan publik di Kecamatan Medan Helvetia dalam penelitiannya yang berjudul Pengaruh Perilaku Aparat Terhadap Kualitas Layanan Publik di Kecamatan Medan Helvetia.

Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Rahmad mengenai Pengaruh Perilaku Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Bunta Kabupaten Banggai meberikan hasil bahwa kedisiplinan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Bunta Kabupaten Banggai (Rahmad, 2014).

**H7 : Kedisiplinan Aparat berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik Kabupaten Kudus**

## 2.4 Kerangka Pemikiran



Gambar 1 kerangka pemikiran

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian adalah suatu cara yang terstruktur guna meneliti dan mengkaji suatu kejadian dengan menggunakan metode ilmiah serta aturan-aturan yang berlaku. Penelitian ini dilakukan dengan metode deskriptif dan menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif merupakan metode yang digunakan untuk menguji suatu data dimana data-data yang telah diperoleh akan diklasifikasikan, dibandingkan serta dihitung dengan menggunakan rumus-rumus yang relevan (Indriantoro dan Supomo, 2002).

#### **3.2 Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Pemerintah Daerah Kabupaten Kudus dari bulan Maret 2022.

#### **3.3 Populasi**

Populasi adalah nilai keseluruhan yang berasal dari suatu pengukuran serta perhitungan kualitatif yang memiliki karakteristik tertentu mengenai beberapa kelompok objek yang lengkap serta jelas. Populasi dalam penelitian ini yakni seluruh penduduk Kabupaten Kudus yang berjumlah 852.443 jiwa.

### 3.4 Sampel

Sampel adalah sebagian dari keseluruhan objek yang diambil dan mewakili populasi yang memiliki tujuan untuk mempermudah melakukan penelitian. Untuk menentukan besarnya sampel yang diambil dari populasi penulis menggunakan teknik *probability sampling* di mana teknik tersebut merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang bagi setiap unsur populasi yang dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2017).

Untuk menentukan besarnya sampel, penulis menetapkan tingkat kepercayaan sebesar 90% dan nilai e sebesar 10%, dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned}n &= \frac{N}{1+Ne^2} \\n &= \frac{852.443}{1+(852.443 \times 0,1^2)} \\n &= \frac{852.443}{8.525,43} \\&= 128\end{aligned}$$

Sehingga sampel dalam penelitian ini yakni sebanyak 128 penduduk Kabupaten Kudus.

### 3.5 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dimana data akan diambil secara langsung kepada sumber dan dikumpulkan oleh peneliti dalam bentuk data yang merupakan hasil dari pembagian kuesioner yang diberikan kepada penduduk Kabupaten Kudus.

### **3.6 Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yakni dengan cara menyebarkan kuesioner, mengolah data dan kemudian dapat ditarik kesimpulan serta memberikan saran.

### **3.7 Metode Penelitian**

#### **1. Variabel Independen**

Variabel Independen atau biasa disebut dengan variabel bebas adalah variabel yang dapat mempengaruhi variabel dependen. Pada penelitian ini, variabel independennya yakni *good corporate governance* yang indikatornya adalah akuntabilitas, transparansi, responsibilitas, kewajaran sedangkan perilaku aparat indikatornya adalah kesopanan, kedisiplinan dan kepedulian.

Sehingga variabel independennya adalah (x1) akuntabilitas, (x2) transparansi, (x3) responsibilitas, (x4) kewajaran, (x5) kesopanan, (x6) kepedulian (x7) kedisiplinan.

#### **2. Variabel Dependen**

Variabel Dependen atau biasa disebut dengan variabel terikat yakni variabel yang dapat dipengaruhi oleh variabel independen. Pada penelitian ini, variabel dependennya yakni kualitas pelayanan publik pemerintah daerah Kabupaten Kudus yang indikatornya adalah semakin murah, kecepatan serta ketepatan, adil, dan tersedia ketika dibutuhkan.

### 3.8 Metode Analisis Data

#### 3.8.1 Uji Validitas

Uji validitas merupakan pengujian yang menunjukkan derajat ketepatan antar data yang telah dikumpulkan peneliti. Untuk mencari tingkat validitas, maka akan mengkorelasikan skor item pada setiap pertanyaan. Apabila setiap item mempunyai skor lebih dari nilai r hitung maka item tersebut dapat dikatakan valid, namun apabila sebaliknya maka item tersebut dapat dikatakan tidak valid (Sugiyono, 2017).

Penulis menggunakan rumus pearson *Product Moment* untuk mencari nilai korelasi, dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\}\{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

- $r_{xy}$  = koefisien korelasi
- $x$  = variabel bebas
- $y$  = variabel terikat
- $xy$  = perkalian  $x$  dengan  $y$
- $n$  = jumlah responden

### **3.8.2 Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui apakah kuesioner dapat digunakan responden yang sama lebih dari satu kali dan dapat memberi hasil akhir yang konsisten atau dengan kata lain, pengujian ini digunakan pada penelitian untuk dapat menunjukkan tingkat keakuratan serta konsistensi walaupun kuesioner tersebut telah digunakan lebih dari satu kali pada lain waktu (Sugiyono, 2017)

Nilai reliabilitas dengan koefisien *Cronbach Alpha* memiliki batas rendah yakni 0,6. Hal ini dapat dikatakan bahwa apabila nilai koefisien *Cronbach Alpha* lebih dari 0,6 maka kuesioner tersebut dapat dikatakan reliabel (Ghozali, 2011).

### **3.8.3 Uji Asumsi Klasik**

#### **3.8.3.1 Uji Normalitas**

Uji normalitas merupakan uji yang berguna untuk mengetahui apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak dapat dilihat dari variabel-variabel di penelitian ini. Data dapat dikatakan berkualitas baik apabila data tersebut terdistribusi normal dengan menggunakan rumus *Kolmogorov-Smirnov* dengan menunjukkan nilai signifikansi lebih dari 5%.

#### **3.8.3.2 Uji Multikolinearitas**

Uji Multikolinearitas dilakukan agar dapat mengetahui apakah ada atau tidak adanya korelasi antar variabel-variabel independen jenis regresi

linear berganda. Pengujian multikolinearitas akan memberikan dua nilai untuk hasil, yakni *tolerance* dan *variance inflation factor*.

Apabila variabel independen yang diuji memberikan hasil nilai *tolerance* lebih dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10 maka tidak ada multikolinearitas antar variabel-variabel independen ada penelitian tersebut (Ghozali, 2001).

### **3.8.3.3 Uji Heterokedastisitas**

Pengujian heterokedastisitas dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya ketidaksamaan varian yang terletak pada residual dari observasi satu ke observasi-observasi lainnya. Menurut Ghozali, ketika varian dari residual observasi satu ke observasi lain tetap maka dapat dikatakan tidak ada heterokedastisitas pada model regresi.

Menentukan ada atau tidaknya heterokedastisitas dapat dilihat dari nilai signifikansi. Apabila nilai signifikansi lebih dari 0,05 maka tidak ada heterokedastisitas atau dapat disebut dengan homoskedastisitas sehingga pengujian lolos dalam uji heterokedastisitas.

### **3.8.4 Analisis Regresi Linear Berganda**

Pengujian regresi dilakukan untuk mengetahui besar kecilnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dan dapat diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + \beta_7 X_7 + e$$

Keterangan:

Y : Kualitas Pelayanan Publik

$\beta$  : Koefisien regresi

X1 : Akuntabilitas

X2 : Transparansi

X3 : Responsibilitas

X4 : Kewajaran

X5 : Kesopanan

X6 : Kepedulian

X7 : Kedisiplinan

$\alpha$  : Konstanta

e : Error

### 3.8.5 Pengujian Hipotesis

#### 3.8.5.1 Uji Determinasi

Uji Determinasi dilakukan untuk mengetahui kapasitas pada variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi yakni antara nol dan satu. Menurut Ghozali, apabila nilai  $R^2$

bernilai kecil maka kapasitas variabel independen dalam menjelaskan variabel dependennya terbatas, begitu juga sebaliknya (Ghozali, 2001).

#### **3.8.5.2 Uji Simultan (Uji F)**

Uji simultan atau biasa disebut dengan uji f ini dilakukan untuk membuktikan ada atau tidaknya adanya pengaruh yang simultan pada setiap variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian ini dapat dilihat dari nilai sig, apabila nilai sig kurang dari 0,05 maka variabel independennya berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel dependen.

#### **3.8.5.3 Uji Statistik T (Uji T)**

Uji statistik T atau biasa disebut dengan uji t ini dilakukan untuk membuktikan adanya pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian ini dapat dilihat berdasarkan *p value*, jika *p value* kurang dari 0,05 maka  $H_a$  dapat diterima dan jika *p value* lebih dari 0,05 maka  $H_a$  ditolak.

## BAB IV

### ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

#### 4.1. Sejarah Singkat Kabupaten Kudus

Kabupaten Kudus merupakan salah satu kabupaten yang terletak di Provinsi Jawa Tengah dan berada di jalur pantai Timur pada laut Jawa Tengah antara Kota Semarang dan Kota Surabaya. Kabupaten Kudus berdiri pada tanggal 23 September 1549 dengan luas 425,15 km dan populasi sebanyak 852.443 jiwa.

Kabupaten Kudus memiliki sembilan kecamatan, sembilan kelurahan dan seratus dua puluh tiga desa. Berikut adalah daftar kecamatan beserta kelurahan di Kabupaten Kudus:

**Tabel 4.1**

**Daftar Kecamatan pada Kabupaten Kudus**

<b>Kecamatan</b>	<b>Jumlah Desa</b>	<b>Daftar Kelurahan</b>
Bae	10	Bacin, Bae, Dersalam, Gondangmanis, Karangbener, Ngembalrejo, Panjang, Pedawang, Peganjaran, Purworejo
Dawe	18	Cendono, Colo, Cranggang, Dukuhwaringin, Glagah Kulon, Japan, Kajar, Kandangmas, Kuwukan, Lau, Margorejo, Piji, Puyoh, Rejosari, Samirejo, Soco, Tergo, Ternadi
Gebog	11	Besito, Getasrabi, Gondosari, Gribig, Jurang, Karangmalang, Kedungsari, Klumpit, Menawan, Padurenan, Rahtawu
Jati	14	Getaspejaten, Jati Kulon, Jati Wetan, Jepangakis, Jetiskapuan, Loram Kulon,

		Loram Wetan, Megawon, Ngembal Kulon, Pasuruhan Kidul, Pasuruhan Lor, Ploso, Tanjungkarang, Tumpangkrasak
Jekulo	12	Bulung Kulon, Bulungcangkring, Gondoharum, Hadipolo, Honggosoco, Jekulo, Klaling, Pladen, Sadang, Sidomulyo, Tanjungrejo, Terban
Kaliwungu	15	Bakalankrapyak, Banget, Blimbing Kidul, Gamong, Garung Kidul, Garung Lor, Kaliwungu, Karangampel, Kedungdowo, Mijen, Papringan, Prambatan Kidul, Prambatan Lor, Setrokalangan, Sidorekso
<b>Kecamatan</b>	<b>Jumlah Desa</b>	<b>Daftar Kelurahan</b>
Kota	16	Barongan, Burikan, Damaran, Demaan, Demangan, Glantengan, Janggalan, Kaliputu, Kauman, Krandon, Langgardalem, Mlati Lorm Nganguk, Rendeng, Singocandi, Kramat, Kajeksan, Kerjasan, Mlati Kidul, Norowito, Panjunan, Purwosari, Sunggingan, Wergu Kulon, Wergu Wetan
Mejobo	11	Golantepus, Gulan, Hadiwarno, Jepang, Jojo, Kesambi, Kirig, Mejobo, Payaman, Temulus, Tenggeles
Undaan	16	Glagahwaru, Kalirejo, Karangrowo, Kutuk, Lambangan, Larikrejo, Medini, Ngemplak, Sambung, Terangmas, Undaan Kidul, Undaan Lor, Undaan Tengah, Wates, Wonosoco, Berugenjang

Table 4.1 Daftar Kecamatan Kabupaten Kudus.

## 4.2 Karakteristik Responden

Pada penelitian ini, terdapat 128 responden. Responden yang terdapat pada penelitian ini yakni masyarakat Kabupaten Kudus dengan kriteria berumur lebih dari 17 tahun, pernah berurusan secara langsung dengan pelayanan publik dan KTP berdomisili Kudus.

## 4.3 Jenis Kelamin

Persentase menurut jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Persentase dalam Persen</b>
Perempuan	81	63,4%
Laki-Laki	47	36,6%
Total	128	100%

*Table 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.*

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa ada 128 responden. Responden perempuan memiliki presentase sebesar 63,4% sedangkan responden laki-laki memiliki presentase sebesar 36,6%. Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa responden perempuan mendominasi ketersediaan dalam mengisi kuesioner. Hal tersebut dapat menunjukkan bahwa jawaban kuesioner dari responden dengan mempengaruhi hasil penelitian yang cenderung lebih feminim.

#### 4.4 Usia

Persentase menurut usia responden dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Jumlah Responden	Persentase dalam Persen
20-25	86	67,69%
26-30	21	16,15%
31-35	13	10%
>35	8	6,15%
Total	128	100%

Table 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.

Berdasarkan pada tabel 4.12 menunjukkan bahwa responden yang berusia antara 20-25 tahun sebanyak 86 orang dengan presentase sebesar 67,69%, responden yang berusia 26-30 tahun sebanyak 21 orang dengan presentase sebesar 16,15%, responden yang berusia 31-35 tahun sebanyak 13 orang dengan presentase sebesar 10% dan responden yang berusia >35 tahun sebanyak 8 dengan presentase sebesar 6,15%.

#### 4.5 Pendidikan Akhir

Persentase menurut pendidikan akhir responden dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.4**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Akhir**

<b>Pendidikan Akhir</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Persentase dalam Persen</b>
SMA/SMK	64	50,76%
Diploma	8	6,15%
Sarjana	56	43,07%
Total	128	100%

*Table 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Akhir.*

Berdasarkan karakteristik pendidikan akhir pada tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa sebagian besar yang mengisi kuesioner yakni responden yang memiliki pendidikan akhir SMA/SMK yakni sebesar 64 responden dengan nilai presentase sebesar 50,76%.

#### **4.6 Pekerjaan**

Persentase menurut pekerjaan responden dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.5**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

<b>Pekerjaan</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Persentase dalam Persen</b>
PNS	5	3,84%
Wiraswasta	19	14,61%
Wirausaha	28	21,53%
Mahasiswa/i	51	39,23%
Lain-Lain	25	20,76%
Total	128	100%

*Table 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.*

Berdasarkan karakteristik pekerjaan responden pada tabel 4.5 di atas menunjukkan bahwa responden yang berprofesi sebagai PNS memiliki nilai terendah sebesar 5 responden dengan presentase 3,84% sedangkan responden mahasiswa/i memiliki nilai tertinggi yakni 51 responden dengan presentase sebesar 39,23%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden yakni para mahasiswa/i.

#### 4.7 Pendapatan

Persentase menurut jumlah pendapatan responden dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.6**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pendapatan**

Jumlah Pendapatan	Jumlah Responden	Persentase dalam Persen
Rp.500.000–1.000.000	26	20%
Rp.1.000.000-5.000.000	57	43,84%
Rp.5.000.000-10.000.000	15	11,53%
Lain-Lain	30	24,61%
Total	128	100%

*Table 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Pendapatan.*

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden berpenghasilan antara Rp.1.000.000-Rp.5.000.000 dengan jumlah 57 responden dan presentase sebesar 43,84%

#### 4.8 Analisis Statistik Deskriptif

Berdasarkan data yang telah diperoleh, tanggapan yang diisi responden dirangkum dan kemudian dianalisis untuk menemukan

tanggapan penjas pada tiap variabel. Berikut adalah tabel hasil analisis statistik deskriptif secara keseluruhan:

**Tabel 4.7 Hasil Analisis Statistik Deskriptif**

	<b>KPP</b>	<b>AKN</b>	<b>TRANS</b>	<b>RESP</b>	<b>KWJ</b>	<b>KES</b>	<b>KEP</b>	<b>KED</b>
<i>Mean</i>	3.957	4.083	4.055	3.926	3.992	4.059	3.932	4.048
<i>Std Deviatio n</i>	.6684	.6277	.7223	.8303	.7424	.7242	.7276	.7186
<i>Minimu m</i>	2.1	3.0	2.0	2.0	2.0	2.3	2.0	2.0
<i>Maximu m</i>	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
<b>N</b>	128	128	128	128	128	128	128	128

Table 4.7 Hasil Analisis Statistik Deskriptif.

**Sumber: Data Primer, 2022**

Berdasarkan pengujian analisis statistik deskriptif pada Tabel 4.7 di atas, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas Pelayanan Publik memiliki *mean* 3,957, standar defiasi 0,6684, *minimum* 2,1 dan *maximum* 5 dari 128 responden.
2. Variabel akuntabilitas memiliki nilai *mean* sebesar 4,083, standar defiasi sebesar 0,6277, *minimum* 3 dan *maximum* 5 dari 128 responden.
3. Variabel transparansi memiliki nilai *mean* 4,055, standar deviasi 0,7223, , *minimum* 2 dan *maximum* 5 dari 128 responden.
4. Variabel responsibilitas memiliki nilai *mean* 3,926, standar defiasi 0,8303, *minimum* 2 dan *maximum* 5 dari 128 responden.
5. Variabel kewajaran memiliki nilai *mean* 3,992, standar deviasi 0,7424, *minimum* 2 dan *maximum* 5 dari 128 responden.

6. Variabel kesopanan memiliki nilai *mean* 4,059, standar deviasi 0,7242, *minimum* 2,3 dan *maximum* 5 dari 128 responden.
7. Variabel kepedulian memiliki nilai *mean* 3,932, standar deviasi 0,7276, *minimum* 2 dan *maximum* 5 dari 128 responden.
8. Variabel kedisiplinan memiliki nilai *mean* 4,048, standar deviasi 0,7186, *minimum* 2 dan *maximum* 5 dari 128 responden.

#### 4.9 Uji Validitas

Pengujian validitas data pada penelitian ini menggunakan metode korelasi *Pearson Product* di mana jika  $r^{\text{hitung}} > r^{\text{tabel}}$  maka pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid. Pengujian validitas pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rumus  $df = N - 2$  yang digunakan untuk mencari nilai dari  $r$  tabel, maka menjadi  $df = 128 - 2 = 126$ . Nilai  $r$  tabel dari 126 dengan signifikansi 5% yakni 0,1446.

Hasil analisis uji validitas kualitas pelayanan publik untuk pertanyaan variabel akuntabilitas, transparansi, responsibilitas, kewajaran, kesopanan, kepedulian serta kedisiplinan dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.8 Hasil Analisis Uji Validitas**

Variabel	X/Y	R hitung	Hasil
Akuntabilitas	X1.1	0.798	Valid
	X1.2	0.844	Valid
	X1.3	0.806	Valid
Transparansi	X2.1	0.860	Valid
	X2.2	0.921	Valid
	X2.3	0.858	Valid

Responsibilitas	X3.1	0.917	Valid
	X3.2	0.920	Valid
Kewajaran	X4.1	0.876	Valid
	X4.2	0.841	Valid
Kesopanan	X5.1	0.890	Valid
	X5.2	0.893	Valid
	X5.3	0.912	Valid
Kepedulian	X6.1	0.865	Valid
	X6.2	0.913	Valid
	X6.3	0.884	Valid
Kedisiplinan	X7.1	0.835	Valid
	X7.2	0.871	Valid
	X7.3	0.938	Valid
Kualitas Pelayanan Publik	Y1.1	0.783	Valid
	Y1.2	0.672	Valid
	Y1.3	0.793	Valid
	Y1.4	0.781	Valid
	Y1.5	0.817	Valid
	Y1.6	0.776	Valid
	Y1.7	0.695	Valid
	Y1.8	0.779	Valid
	Y1.9	0.766	Valid
	Y1.10	0.730	Valid

Table 4. 8 Hasil Analisis Uji Validitas.

**Sumber: Data Primer, 2022**

Berdasarkan hasil analisis pada tabel di atas, secara keseluruhan hasil pengujian pada pertanyaan memenuhi syarat yakni  $r$  hitung lebih dari

0,1446 sehingga dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan pertanyaan bersifat valid.

#### 4.10 Uji Reabilitas

Uji Reabilitas digunakan untuk menilai apakah data yang diperoleh dari kuesioer dapat dipercaya atau tidak. Pada penelitian ini dilakukan uji reabilitas dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* yang memiliki batas rendah yakni 0,6. Hal tersebut dapat disimpulkan apabila nilai koefisien *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,6 maka pertanyaan tersebut dapat dikatakan reliabel. Hasil dari uji reabilitas pada variabel kualitas pelayanan publik, akuntabilitas, transparansi, responsibilitas, kewajaran, kesopanan, kepedulian, kedisiplinan dapat dilihat dari tabel berikut:

**Tabel 4.9 Hasil Analisis Uji Reabilitas**

Variabel	Cronbach Alpha	Kesimpulan
KPP	0.918	Reliabel
AKN	0.750	Reliabel
TRANS	0.854	Reliabel
RESP	0.815	Reliabel
KWJ	0.643	Reliabel
KES	0.881	Reliabel
KEP	0.861	Reliabel
KED	0.856	Reliabel

Table 4. 9 Hasil Analisis Uji Reabilitas

**Sumber: Data Primer, 2022**

Berdasarkan tabel 4.9, dapat disimpulkan bahwa variabel akuntabilitas, transparansi, responsibilitas, kewajaran, kesopanan,

kepedulian serta kedisiplinan memiliki nilai *Cronbach alpha* lebih dari 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan pertanyaan yang digunakan bersifat reliabel dan sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya sehingga dapat memperoleh data yang konsisten.

#### **4.11 Uji Asumsi Klasik**

Pada pengujian ini akan menggunakan 3 jenis pengujian yakni uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heterokedastisitas.

##### **4.11.1 Uji Normalitas**

Uji Normalitas dilakukan agar dapat mengetahui apakah nilai residual berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik ialah yang mempunyai nilai residual yang berdistribusi normal. Data dapat dikatakan berkualitas baik apabila data tersebut terdistribusi normal dengan menggunakan rumus *Kolmogorov-Smirnov* dengan menunjukkan nilai signifikansi lebih dari 5%.

Hasil dari uji normalitas pada variabel akuntabilitas, transparansi, responsibilitas, kewajaran, kesopanan, kepedulian, serta kedisiplinan dapat dilihat dari tabel berikut:

**Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas**

		<i>Unstandardized Residual</i>
<i>N</i>		128
<i>Normal Parameters</i>	<i>Mean</i>	0.0000000
	<i>Std. Deviation</i>	0.27553997
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	0.074
	<i>Positive</i>	0.68
	<i>Negative</i>	-0.74
<i>Kolmogorov-Smirnov Z</i>		0.074
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		0.081

Table 4.10 Hasil Uji Normalitas.

**Sumber: Data Primer, 2022**

Berdasarkan hasil dari uji normalitas menunjukkan nilai signifikansi lebih dari 0,05 yakni 0,081 sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

**4.11.2 Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui apakah terjadi interkorelasi antar variabel independen. Pada pengujian ini menggunakan metode *Tolerance* dan *VIF*. Apabila variabel independen yang diuji memberikan hasil nilai *tolerance* lebih dari 0,10 dan nilai *VIF* kurang dari 10 maka tidak ada multikolinieritas antar variabel-variabel independen pada penelitian tersebut.

Hasil dari pengujian multikolinieritas pada variabel akuntabilitas, transparansi, responsibilitas, kewajaran, kesopanan, kepedulian dan kedisiplinan dapat dilihat dari tabel berikut:

**Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas**

	VIF	Tolerance
AKN	2.847	0.351
TRANS	2.966	0.337
RESP	3.704	0.270
KWJ	1.508	0.663
KES	3.756	0.266
KEP	3.825	0.261
KED	4.466	0.224

Table 4.11 Hasil Uji Multikolinieritas.

**Sumber: Data Primer, 2022**

Dari data di atas menunjukkan hasil perhitungan nilai tolerance lebih dari 0,10 yang berarti tidak terdapat korelasi antar variabel independen yang nilainya lebih dari 95%. Sedangkan hasil perhitungan nilai VIF menunjukkan nilai kurang dari 10, hal tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel pada model regresi di penelitian ini.

#### **4.11.3 Uji Heterokedastisitas**

Uji heteroskedastisitas dilakukan agar dapat mengetahui apakah pada model regresi ini terjadi ketidaksamaan varian yang terletak pada residual dari observasi satu ke observasi lainnya. Menentukan ada atau tidaknya heterokedastisitas dapat dilihat dari nilai signifikan. Apabila nilai

signifikansi lebih dari 0,05 maka tidak ada heterokedastisitas atau dapat disebut dengan homoskedastisitas sehingga pengujian lolos dalam uji heterokedastisitas.

Hasil dari pengujian heteroskedastisitas pada variabel akuntabilitas, transparansi, responsibilitas, kewajaran, kesopanan, kepedulian dan kedisiplinan dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Variabel	Signifikan	Keterangan
AKN	0.990	Bebas Heteroskedastisitas
TRANS	0.834	Bebas Heteroskedastisitas
RESP	0.355	Bebas Heteroskedastisitas
KWJ	0.249	Bebas Heteroskedastisitas
KES	0.826	Bebas Heteroskedastisitas
KEP	0.896	Bebas Heteroskedastisitas
KED	0.559	Bebas Heteroskedastisitas

*Table 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas.*

**Sumber: Data Primer, 2022**

Hasil perhitungan pada tabel di atas menunjukkan nilai signifikansi dari variabel akuntabilitas, transparansi, responsibilitas, kewajaran, kesopanan, kepedulian, kedisiplinan lebih dari 0,05 di mana masing-masing memperoleh nilai sebesar 0,990, 0,834, 0,355, 0,249, 0,826, 0,896, 0,559. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah heteroskedastisitas.

#### 4.12 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas dan variabel terikat. Pada penelitian ini persamaan regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh akuntabilitas, transparansi, responsibilitas, kewajaran, kesopanan, kepedulian, serta kedisiplinan terhadap kualitas pelayanan publik. Berikut adalah hasil dari pengujian regresi linear berganda yang terdapat pada tabel 4.13

**Tabel 4.13 Analisis Regresi Berganda**  
5. Coefficients<sup>a</sup>

		<i>Coefficients</i>	<i>Std. Error</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
1	(Constant)	.180	.185	.975	.332
	Akuntabilitas	.145	.068	2.137	.035
	Transparansi	.209	.060	3.478	.001
	Responsibilitas	.177	.058	3.034	.003
	Kewajaran	.047	.042	1.129	.261
	Kesopanan	-.121	.067	-1.794	.075
	Kepedulian	.138	.068	2.035	.044
	Kedisiplinan	.348	.074	4.701	.000

Table 4. 13 Analisis Regresi Berganda.

**Sumber: Data Primer, 2022**

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda pada tabel di atas dapat diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 2.170 + 0.489X_1 + 0.658X_2 + 1.021X_3 + 0.244X_4 + (-0.469X_5) + 0.430X_6 + 1.171X_7$$

Berikut merupakan interpretasi dari hasil regresi linear berganda pada tabel diatas:

1. Dari pengujian regresi linear berganda pada tabel 4.13 maka dapat diketahui nilai konstanta koefisien  $\alpha$  sebesar 0.180 dimana konstanta tersebut bernilai positif. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel independen dalam penelitian ini dapat dikatakan konstan.
2. Dari pengujian regresi linier berganda pada tabel 4.13 dapat diketahui nilai koefisien regresi pada variabel akuntabilitas sebesar 0.145 dengan nilai positif, menunjukkan apabila akuntabilitas mengalami peningkatan maka kualitas pelayanan publik akan mengalami peningkatan dan juga sebaliknya.
3. Dari pengujian regresi linier berganda pada tabel 4.13 dapat diketahui nilai koefisien regresi pada variabel transparansi sebesar 0.209 dengan nilai positif, menunjukkan bahwa apabila transparansi mengalami peningkatan maka kualitas pelayanan publik akan mengalami peningkatan dan juga sebaliknya.
4. Dari pengujian regresi linier berganda pada tabel 4.13 dapat diketahui nilai koefisien regresi pada variabel responsibilitas sebesar 0.177 dengan nilai positif, menunjukkan bahwa apabila responsibilitas mengalami peningkatan maka kualitas pelayanan publik akan mengalami peningkatan dan juga sebaliknya.
5. Dari pengujian regresi linier berganda pada tabel 4.13 dapat diketahui nilai koefisien regresi pada variabel kewajaran sebesar 0.047 dengan nilai positif, menunjukkan bahwa apabila kewajaran

mengalami peningkatan maka kualitas pelayanan publik akan mengalami peningkatan dan juga sebaliknya.

6. Dari pengujian regresi linier berganda pada tabel 4.13 dapat diketahui nilai koefisien regresi pada variabel kesopanan sebesar -0.121 bersifat negatif, menunjukkan bahwa apabila variabel kesopanan mengalami peningkatan maka kualitas pelayanan publik akan mengalami penurunan namun sebaliknya apabila variabel kesopanan mengalami penurunan maka akan meningkatkan kualitas pelayanan publik.
7. Dari pengujian regresi linier berganda pada tabel 4.13 dapat diketahui nilai koefisien regresi pada variabel kepedulian sebesar 0.138 bernilai positif, menunjukkan bahwa apabila variabel kepedulian mengalami peningkatan maka kualitas pelayanan publik akan mengalami peningkatan dan juga sebaliknya.
8. Dari pengujian regresi linier berganda pada tabel 4.13 dapat diketahui nilai koefisien regresi pada variabel kedisiplinan sebesar 0.348 bernilai positif, menunjukkan apabila variabel kedisiplinan mengalami peningkatan maka kualitas pelayanan publik akan mengalami peningkatan dan juga sebaliknya.

## 4.13 Pengujian Hipotesis

### 4.13.1 Uji Determinasi

Uji determinasi dilakukan berguna untuk mengetahui kapasitas variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Kapasitas variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen dikatakan terbatas apabila nilai  $R^2$  bernilai kecil. Hasil dari uji determinasi dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 4.14 Hasil Uji Determinasi**

**Model Summary**

Model	R	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	0.911	0.830	0.820	0.283

Table 4.14 Hasil Uji Determinasi

**Sumber: Data Primer, 2022**

Dari hasil pengujian determinasi diatas nilai yang diperoleh yakni 0,820. Maka hal tersebut menunjukkan bahwa macam-macam perubahan Y yang diberikan oleh variabel independen bernilai 82%. Sedangkan sisa lainnya akan diberikan oleh variabel independen lainnya diluar penelitian ini sebesar 18%.

### 4.13.2 Uji T

Uji T dalam penelitian ini dilakukan untuk membuktikan adanya pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian

ini dapat dilihat berdasarkan dari *p-value* di mana apabila nilai sig kurang dari 0,05 maka  $H_a$  dapat diterima.

**Tabel 4.15 Hasil Uji T**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

		<i>Coefficients</i>	<i>Std. Error</i>	<i>t</i>	<i>sig</i>
1	<i>(Constant)</i>	.180	.185	.975	.332
	Akuntabilitas	.145	.068	2.137	.035
	Transparansi	.209	.060	3.478	.001
	Responsibilitas	.177	.058	3.034	.003
	Kewajaran	.047	.042	1.129	.261
	Kesopanan	-.121	.067	-1.794	.075
	Kepedulian	.138	.068	2.035	.044
	Kedisiplinan	.348	.074	4.701	.000

Table 4.15 Hasil Uji T.

**Sumber: Data Primer, 2022**

Berdasarkan hasil Uji T pada tabel 4.15 maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Hasil pengujian pada hipotesis 1 menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,035 kurang dari alfa 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  dapat didukung. Dengan demikian akuntabilitas berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik.
2. Hasil pengujian pada hipotesis 2 menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,001 kurang dari alfa 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_2$  dapat didukung. Dengan demikian transparansi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik.
3. Hasil pengujian pada hipotesis 3 menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,003 kurang dari alfa 0,05. Sehingga dapat disimpulkan

bahwa H3 dapat didukung. Dengan demikian tanggung jawab berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik.

4. Hasil pengujian pada hipotesis 4 menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,261 lebih dari alfa 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H4 tidak dapat didukung. Dengan demikian kewajaran tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
5. Hasil pengujian pada hipotesis 5 menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,075 lebih dari alfa 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H5 tidak dapat didukung. Dengan demikian kesopanan tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
6. Hasil pengujian pada hipotesis 6 menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,044 kurang dari alfa 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H6 dapat didukung. Dengan demikian kepedulian berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik.
7. Hasil pengujian pada hipotesis 7 menunjukkan nilai sig sebesar 0,000 kurang dari alfa 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H7 dapat didukung. Dengan demikian kedisiplinan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik.

#### **4.13.3 Uji F**

Uji F dilakukan untuk dapat membuktikan ada atau tidaknya pengaruh yang simultan pada setiap variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian ini dapat dilihat berdasarkan nilai sig. Apabila nilai sig kurang dari 0,05 maka variabel independen berpengaruh signifikan secara

simultan terhadap variabel dependen. Hasil dari pengujian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.16 Hasil Uji F**  
ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	47.092	7	6.727	83.725	0.000
Residual	9.642	120	.080		
Total	56.734	127			

Table 4.16 Hasil Uji F.

**Sumber: Data Primer, 2022**

Berdasarkan tabel diatas pada pengujian simultan atau uji F dipeoleh nilai f hitung 83,725 dengan tingkat signifikansi 0,000. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel akuntabilitas, transparansi, responsibilitas, kewajaran, kesopanan, kepedulian, dan kedisiplinan secara simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

#### 4.14 Pembahasan Hipotesis

##### 4.14.1 Akuntabilitas

**H1 : Akuntabilitas Berpengaruh Positif terhadap Kualitas Pelayanan Publik Kabupaten Kudus.**

Berdasarkan hasil uji t pada tabel 4.15, dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik Kabupaten Kudus. Hal tersebut dapat dilihat pada nilai sig sebesar 0,035 dimana nilai tersebut kurang dari 0,05 sehingga H1 dapat diterima. Maka

beberapa indikator akuntabilitas seperti, penyebarluasan informasi mengenai pelayanan yang ada serta pembagian tugas dengan jelas telah terlaksana di Kabupaten Kudus guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sehingga Pemda Kudus telah melakukan pembagian tugas untuk setiap karyawan dengan jelas dan telah dilaksanakan dengan baik dan tepat.

Akuntabilitas adalah salah satu prinsip yang menekankan pada pembagian tugas dan tanggung jawab masing-masing individu. Prinsip akuntabilitas pada *good corporate governance* memiliki tujuan yakni untuk mendorong kinerja Pemda supaya lebih efisien dan profesional. Semakin efisien dan profesional kinerja Pemda maka dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sholikhah dan Faisol, bahwa akuntabilitas berpengaruh signifikan terhadap pelayanan publik kantor desa se-kecamatan karangrejo (Sholikhah dan Faisol, 2018).

#### **4.14.2 Transparansi**

##### **H2 : Transparansi Berpengaruh Positif terhadap Kualitas Pelayanan Publik Kabupaten Kudus.**

Berdasarkan hasil uji t pada tabel 4.15 dapat disimpulkan bahwa transparansi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik Kabupaten Kudus. Hal tersebut dapat dilihat pada nilai sig sebesar 0,001 dimana nilai tersebut kurang dari 0,05 sehingga H2 dapat diterima.

Apabila kinerja pegawai Pemda Kudus semakin transparan mengenai biaya pelayanan, kemudahan dalam memberikan akses informasi yang dibutuhkan serta penyediaan informasi dan prosedur-prosedur pelayanan yang jelas dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sholikhah dan Faisol di mana hasil dari penelitian ini yakni prinsip transparansi berpengaruh signifikan terhadap pelayanan publik kantor desa se-kecamatan karangrejo (Sholikhah dan Faisol, 2018).

#### **4.14.3 Responsibilitas**

### **H3 : Responsibilitas Berpengaruh Positif terhadap Kualitas Pelayanan Publik Kabupaten Kudus.**

Berdasarkan hasil uji t pada tabel 4.15 dapat disimpulkan bahwa responsibilitas berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik Kabupaten Kudus. Hal tersebut dapat dilihat pada nilai sig sebesar 0,003 dimana nilai tersebut kurang dari 0,05 hal tersebut berarti bahwa semakin tinggi responsibilitas dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga H3 dapat diterima.

Prinsip Responsibilitas merupakan prinsip yang bertujuan untuk memastikan dipatuhinya suatu peraturan serta ketentuan-ketentuan yang berlaku. Hal tersebut berarti bahwa suatu kegiatan akan terlaksana apabila kegiatan tersebut dilakukan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pada hasil penelitian ini, pegawai Pemda telah melakukan prinsip responsibilitas dengan baik sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nur, (2017) yang menunjukkan hasil bahwa responsibilitas berpengaruh terhadap kinerja karyawan RS UNS.

#### **4.14.4 Kewajaran**

##### **H4 : Kewajaran Berpengaruh Positif terhadap Kualitas Pelayanan Publik Kabupaten Kudus.**

Berdasarkan hasil uji t pada tabel 4.15 dapat disimpulkan bahwa kewajaran tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik Kabupaten Kudus. Hal tersebut dapat dilihat pada nilai sig sebesar 0,261 dimana nilai tersebut lebih dari 0,05 sehingga H4 ditolak. Artinya prinsip kewajaran tidak memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Kabupaten Kudus.

Prinsip kewajaran yakni salah satu prinsip pada *good corporate governance* berguna untuk menjamin seluruh masyarakat. Prinsip kewajaran ini lebih menekankan pemerintah untuk lebih memperhatikan kepentingan masyarakat. Pada penelitian ini, prinsip kewajaran tidak memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik, sehingga beberapa indikator kewajaran seperti memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk memberikan saran dan pendapat serta memberikan penanganan terkait pelayanan yang diberikan tidak terlaksana di Kabupaten Kudus maka dapat disimpulkan bahwa pegawai Pemda Kudus tidak terlalu mementingkan kepentingan masyarakat. Hal tersebut terjadi karena kemungkinan masih ada pegawai Pemda Kudus yang beranggapan bahwa bekerja hanya untuk formalitas saja karena apabila pegawai tidak bekerja dengan maksimal,

pegawai akan tetap digaji oleh pemerintah. Hal tersebut berkaitan dengan orientasi pemerintahan yakni *service oriented* berbeda dengan orientasi pada perusahaan swasta yakni *profit oriented*.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nur, (2017) yang menunjukkan hasil bahwa kewajaran tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan RS UNS.

#### **4.14.5 Kesopanan**

**H5 : Kesopanan Berpengaruh Positif terhadap Kualitas Pelayanan Publik Kabupaten Kudus.**

Berdasarkan hasil uji t pada tabel 4.15 dapat dilihat bahwa nilai sig pada variabel kesopanan sebesar 0,075 dimana nilai sig tersebut lebih dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kesopanan tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik Kabupaten Kudus yang artinya beberapa indikator kesopanan seperti bertutur kata yang baik, mudah dipahami, memberikan tegur sapa tidak terlakasa di Kabupaten Kudus. Hal tersebut dapat terjadi kemungkinan karena aparat tersebut merasa sudah lelah melayani masyarakat yang jumlahnya tidak sedikit dengan karakter masyarakat yang berbeda-beda.

Penelitian ini berbanding terbalik dengan penelitian yang dilakukan oleh Nasution dan Amin, (2010) yang memberikan hasil bahwa perilaku kesopanan aparat berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Medan Helvetia.

#### **4.14.6 Kepedulian**

##### **H6 : Kepedulian Berpengaruh Positif terhadap Kualitas Pelayanan Publik Kabupaten Kudus.**

Berdasarkan hasil uji t pada tabel 4.15 dapat disimpulkan bahwa kepedulian berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik Kabupaten Kudus. Hal tersebut dapat dilihat pada nilai sig sebesar 0,044 dimana nilai tersebut kurang dari 0,05 sehingga H6 diterima. Artinya aparat Pemda Kudus telah melaksanakan indikator kepedulian yakni cepat tanggap terhadap keluhan masyarakat dan keinginan masyarakat serta dapat menciptakan kenyamanan pada saat memberikan pelayanan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Rahmad, (2014) dimana hasil penelitian tersebut menunjukkan perilaku kepedulian aparat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Bunta Kabupaten Banggai.

#### **4.14.7 Kedisiplinan**

##### **H7 : Kedisiplinan Berpengaruh Positif terhadap Kualitas Pelayanan Publik Kabupaten Kudus.**

Berdasarkan hasil uji t pada tabel 4.15 dapat disimpulkan bahwa kedisiplinan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik Kabupaten Kudus. Hal tersebut dapat dilihat pada nilai sig sebesar 0,000 dimana nilai tersebut kurang dari 0,05 sehingga H7 diterima. Artinya aparat Pemda

Kudus telah melaksanakan indikator kedisiplinan yakni tepat waktu dan taat kepada peraturan yang berlaku.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Rahmad, (2014) di mana hasil penelitian tersebut menunjukkan kedisiplinan aparat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Bunta Kabupaten Banggai.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil dari penelitian ini membuktikan bahwa variabel akuntabilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik Kabupaten Kudus.
2. Penelitian ini membuktikan bahwa variabel transparansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik Kabupaten Kudus.
3. Penelitian ini membuktikan bahwa variabel tanggung jawab berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik Kabupaten Kudus.
4. Penelitian ini membuktikan bahwa variabel kewajaran tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik Kabupaten Kudus.
5. Penelitian ini membuktikan bahwa variabel kesopanan tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik Kabupaten Kudus.
6. Penelitian ini membuktikan bahwa variabel kepedulian berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik Kabupaten Kudus.

7. Penelitian ini membuktikan bahwa variabel kedisiplinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik Kabupaten Kudus.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dapat berguna bagi pemerintah maupun bagi pihak lainnya.

Adapun saran yang diberikan antara lain:

1. Diharapkan kepada Pemerintah Kabupaten menjadikan masukan khususnya bagi para aparat yang berada di Kabupaten Kudus agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan pelayanan yang baik.
2. Mengingat variabel bebas pada penelitian ini adalah hal yang penting dalam mempengaruhi kualitas pelayanan publik, maka diharapkan bagi peneliti selanjutnya untuk dapat memakai penelitian ini sebagai acuan untuk dapat mengembangkan penelitian selanjutnya.

## 5.3. Implikasi dan Keterbatasan

### 5.3.1. Implikasi

1. Bagi Pemerintah daerah Kabupaten Kudus untuk dapat menerapkan prinsip *good corporate governance* dan dengan didukung oleh perilaku aparat supaya dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik Kabupaten Kudus.

2. Bagi para aparat untuk lebih memahami prinsip *good corporate governance* sehingga dapat diterapkan dan dapat memberikan suatu pelayanan yang berkualitas.

### 5.3.2. Keterbatasan

1. Data diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner dapat memberi kemungkinan responden untuk mengisi kuesioner yang reputasinya buruk sehingga dapat menyebabkan hasil yang tidak sesuai.
2. Data yang diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner dapat terkumpul dengan waktu yang lama.

## DAFTAR PUSTAKA

- Azlina, N., & Amelia, I. (2014). Pengaruh Good Governance dan pengendalian intern terhadap kinerja pemerintah kabupaten pelalawan. In *Jurnal akuntansi universitas jember*. academia.edu.  
<https://www.academia.edu/download/55869289/1409-1-2722-1-10-201503312.pdf>
- Badan Pusat Statistika. (2021). Jumlah Penduduk Kabupaten Kudus
- Gaspersz, V. (1997). manajemen Kualitas. In *Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama*.
- Gasperzs, V. (1997). Application of Quality Concepts in Total Business Management. In *PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta*.
- Ghozali, I. (2011). *Æ Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS, æ Edisi I*. Semarang.
- Indriantoro, N., & Supomo, B. (2002). Metodologi Bisnis untuk Akuntansi & Manajemen. In *Yogyakarta: BPFE*.
- Lukman, S. (2000). *Manajemen kualitas pelayanan*. Jakarta: Stia Lan Press.
- Mahendra, G. K. (2013). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik. In *FISIPOL (Ilmu Pemerintahan)*.
- Mardiasmo, D., & Barnes, P. (2009). Impeding good governance implementation in Indonesian regional government: the effect of a bureaucratic generation gap. *13th International Research Society for Public Manajemen Conference*
- Mardiasmo, D., & MBA, A. (2009). Akuntansi sektor publik. In *Yogyakarta: Andi*.
- Millstein, I. (1998). OECD Business Sector Advisory Group on Corporate Governance. In *global market Governance: Improving Competitiveness and Access to Capital in Global Market*
- Moenir, H. A. S. (1998). Manajemen Pelayanan Publik. In *Jakarta: Bina Aksara*.
- Nasution, M. A., & Amin, M. (2010). *Pengaruh Perilaku Aparat terhadap Kualitas Layanan Publik di Kecamatan Medan Helvetia Kota Medan*. repository.usu.ac.id. <http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/38693>
- Ndraha, T. (1997a). Budaya Pemerintahan dan Dampaknya Terhadap Pelayanan Masyarakat. In *Jurnal Ilmu Pemerintahan*.
- Ndraha, T. (1997b). *Metodologi ilmu pemerintahan*. repository.unsimar.ac.id.  
[https://repository.unsimar.ac.id/index.php?p=show\\_detail&id=993&keywords=](https://repository.unsimar.ac.id/index.php?p=show_detail&id=993&keywords=)
- Nur, Y., Ardyanto, T. D., PK, S., & Wajdi, M. F. (2017). *Analisis Pengaruh Implementasi Good Corporate Governance (GCG) Pada Remunerasi*

*Terhadap Kinerja Karyawan RS UNS Surakarta.* eprints.ums.ac.id.  
<http://eprints.ums.ac.id/id/eprint/58404>

- Ombudman RI. (2021). Penyerahan Hasil Penelitian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Tahun 2021 di Wilayah Jawa Tengah.  
<https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwksiaran--penyerahan-hasil-penilaian-kepatuhan--standar-pelayanan-publik-tahun-2021-di-wilayah-jawa-tengah>
- Prasetyono, P., & Kompyurini, N. (2007). Analisis kinerja rumah sakit daerah dengan pendekatan balanced scorecard berdasarkan komitmen organisasi, pengendalian intern dan penerapan prinsip-prinsip good governance In *Simposium Nasional Akuntansi X*.
- Rahmad. (2014). Pengaruh Perilaku Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Bunta Kabupaten Banggai. *Pengaruh Perilaku Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Bunta Kabupaten Banggai,2*.
- Rasyid, R. (1997). *Kualitas Profesional Pamong Praja Yang Responsif*. Jakarta: IIP.
- Renyowijoyo, M. (2010). Akuntansi Sektor Publik Organisasi Non Laba Edisi Kedua. In *Penerbit Mitra Wacana Media*. Yogyakarta.
- Sholikhah, S., & Faisol, F. (2018). Prinsip Good Governance and Public Service (Case Study in Kecamatan Karangrejo). In *Seminar Nasional Manajemen Ekonomi Akuntansi*.
- Siagan, F. (1994). 052/267 Demokratisasi dalam perspektif negara dan "civil society". In *Analisis CSIS*.
- Sugiyono, P. D. (2017). *Metode Penelitian Bisnis (M. s. Sofia Yustiyani Suryandari, SE (ed.))*. Alfabeta.
- Sugiyono, S. (2017). *Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D)*. Alfabeta.
- Sukrisno, A. (2011). Auditing (Petunjuk Praktis Pemeriksaan Akuntan oleh Kantor Akuntan Publik). In *Jakarta: Salemba Empat*.
- Suwarjono, N. (2005). Pendidikan dan Perilaku. Jakarta: Rineka Cipta
- Tawaang, T. A., Lengkok, F. (2020). Pengaruh Profesionalisme Aparat Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Satuan Polisi Pamong Praja Dan Kebakaran Kabupaten Minahasa Selatan. In *Jurnal Administrasi 6.90* ejournal.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (1996). Kualitas Pelayanan. In *Bumi Aksara, Jakarta*.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 : Kuisisioner Penelitian

Assalamualaikum wr.wb

Perkenalkan saya Nabilla Theria Zulfa mahasiswi Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia angkatan 2018. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk menyelesaikan tugas akhir dengan judul “Pengaruh *Good Corporate Governance* dan Perilaku Aparat terhadap Kualitas Pelayanan Publik Kabupaten Kudus”. Berkaitan dengan penelitian ini, saya sangat mengharapkan ketersediaan saudara/i untuk mengisi kuesioner penelitian dengan jujur berdasarkan keadaan yang sesungguhnya. Semua data yang telah diisi akan terjaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Semua jawaban benar dan tidak ada jawaban yang salah apabila diisi sesuai dengan keadaan saudara/i. Terimakasih atas bantuan dan kesediaan saudara/i untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner berisikan 29 pertanyaan dan diperuntukkan bagi saudara/i yang tinggal di Kabupaten Kudus dengan kriteria sebagai berikut:

1. Berumur lebih dari 17 tahun
2. Pernah berurusan langsung dengan pelayanan publik
3. Ktp domisili Kudus

Jika terdapat pertanyaan berkaitan dengan kuesioner ini, saudara/i dapat menghubungi saya melalui email: [18312094@students.uii.ac.id](mailto:18312094@students.uii.ac.id)

Wassalamualaikum wr.wb

Peneliti,

Nabilla Theria Zulfa

## DATA DIRI RESPONDEN

Nama: \_\_\_\_\_ (boleh diisi inisial)

Jenis Kelamin:

- Laki-laki
- Perempuan

Usia: \_\_\_\_\_

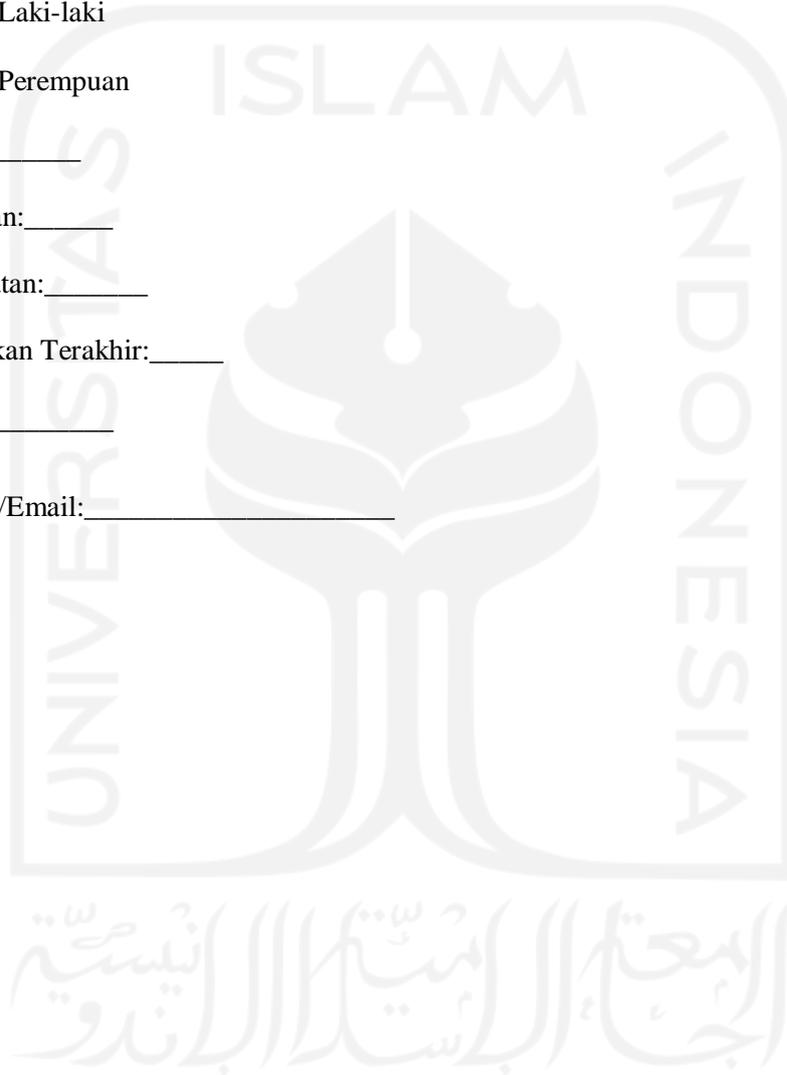
Pekerjaan: \_\_\_\_\_

Pendapatan: \_\_\_\_\_

Pendidikan Terakhir: \_\_\_\_\_

Alamat: \_\_\_\_\_

No Telp/Email: \_\_\_\_\_



1. KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

PETUNJUK PENGISIAN:

Pilih salah satu jawaban menurut saudara/i yang paling sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya dengan memilih skala angka 1 hingga 5 yang tersedia dengan kriteria sebagai berikut:

Pertanyaan	STS	TS	CS	S	SS
<b>A. Kecepatan dan Ketepatan</b>					
1. Pegawai Pemda Kudus telah memeberikan pelayanan secara cepat dan tepat					
2. Pegawai Pemda Kudus telah memberikan pelayanan dengan waktu yang singkat					
3. Pegawai Pemda Kudus telah menyelesaikan layanan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan					
4. Pegawai Pemda Kudus telah memberikan hasil layanan sesuai dengan keinginan masyarakat					
<b>B. Semakin Murah</b>					
5. Pemda Kudus telah memberikan biaya pelayanan yang wajar dan semakin murah					
6. Pemda Kudus telah memberikan biaya pelayanan sesuai dengan kemampuan masyarakat					
<b>C. Tersedia Ketika Diperlukan</b>					
7. Pemda Kudus telah memberikan tempat pelayanan yang mudah untuk dijangkau					
8. Pemda Kudus telah memberikan produk layanan yang mudah diperoleh dan tersedia ketika diperlukan					
<b>D. Adil</b>					
9. Pemda Kudus telah memberikan kualitas pelayanan berupa barang atau jasa secara adil tanpa diskriminasi					
10. Pemda Kudus telah memberikan biaya pelayanan yang sama untuk semua masyarakat					

2. GOOD CORPORATE GOVERNANCE

Pertanyaan	STS	TS	CS	S	SS
<b>A. Akuntabilitas</b>					
1. Pemda Kudus telah melakukan pembagian tugas dengan jelas					
2. Pemda Kudus telah memberikan informasi mengenai pelayanan yang ada					
3. Pegawai Pemda Kudus telah memberikan pelayanan dengan baik					
<b>B. Transparansi</b>					
4. Pemda Kudus telah memberikan prosedur pelayanan yang mudah untuk dipahami					
5. Pemda Kudus telah meberikan informasi yang jelas mengenai biaya-biaya dan tanggung jawab yang diberikan					
6. Pemda Kudus telah memberikan sarana dan prasarana yang baik untuk proses pelayanan					
<b>C. Responsibilitas</b>					
7. Pegawai Pemda Kudus telah memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan					
8. Pegawai Pemda Kudus mampu menghindari terjadinya dominasi yang tidak wajar pada saat memberikan pelayanan					
<b>D. Kewajaran</b>					
9. Pegawai Pemda Kudus telah memberikan kesempatan bagi para masyarakat untuk memberikan saran dan pendapat terkait dengan pelayanan yang diberikan					
10. Pegawai Pemda Kudus telah memberikan penanganan terhadap pengaduan pelayanan yang diberikan					

### 3. Perilaku Aparat

Pertanyaan	STS	TS	CS	S	SS
<b>A. <u>Kesopanan</u></b>					
1. Pegawai Pemda Kudus telah berperilaku secara sopan dan tidak menyinggung perasaan saat memberikan pelayanan					
2. Pegawai Pemda Kudus telah memberikan perilaku yang ramah pada saat memberikan pelayanan					
3. Pegawai Pemda Kudus telah bersikap jujur dan terus terang pada saat memberikan pelayanan					
<b>B. <u>Kepedulian</u></b>					
4. Pegawai Pemda Kudus dapat mengambil keputusan dengan cepat terhadap keluhan yang disampaikan masyarakat					
5. Pegawai Pemda Kudus selalu cepat tanggap terhadap keinginan masyarakat					
6. Pegawai Pemda Kudus dapat menciptakan kenyamanan pada saat memberikan pelayanan					
<b>C. <u>Kedisiplinan</u></b>					
7. Pegawai Pemda Kudus dapat menyelesaikan tugasnya dengan tepat waktu					
8. Pegawai Pemda Kudus dapat melaksanakan tugasnya berdasarkan aturan yang berlaku					
9. Pegawai Pemda Kudus telah bekerja dengan taat sesuai dengan peraturan perundangan					

Lampiran 2: Tabulasi Data Kuesioner

1. Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan Publik Kabupaten Kudus

Y1.1	Y1.2	X6	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8	Y1.9	Y1.10	Yrata-rata
4	2	2	4	2	4	4	2	4	2	3,0
2	4	2	4	2	2	4	4	4	4	3,2
4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4,2
4	2	4	4	4	4	4	5	2	4	3,7
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,0
5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4,5
3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3,4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0
4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4,3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0
3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	2,9
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,0
5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4,4
4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4,4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,0
4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4,2
1	5	4	2	1	4	5	5	4	2	3,3
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4,8
4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4,5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4,1
4	4	4	5	3	4	5	4	4	2	3,9
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,0
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,0
3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	3,1
2	2	2	4	3	2	4	4	5	5	3,3
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3,9
5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4,8
3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3,5
4	2	3	4	4	4	4	5	3	4	3,7
5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4,6
4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3,7

3	2	3	4	2	3	3	3	4	3	3,0
4	4	3	4	4	4	5	4	5	5	4,2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,0
4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	3,7
4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3,8
4	3	4	5	4	4	5	4	4	4	4,1
3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2,5
5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4,5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0
2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2,8
5	4	4	4	1	1	4	5	5	1	3,4
4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	3,9
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4,9
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,0
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0
4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3,3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0
3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3,2
4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4,6
4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4,2
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3,9
3	2	4	4	5	3	4	5	5	5	4,0
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,0
4	2	4	4	3	4	2	4	4	3	3,4
4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3,7
3	4	3	5	4	2	5	4	3	3	3,6
3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3,4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,0
3	3	4	4	3	2	4	3	2	4	3,2
4	2	3	4	5	5	4	5	2	5	3,9
4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4,6
4	4	4	3	3	3	5	3	3	4	3,6
3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3,1
3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3,4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,0
2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2,1
5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4,4
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3,2

5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4,6
4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4,7
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0
5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4,5
5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4,7
3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3,4
4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4,0
4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3,7
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0
4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3,4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4,1
4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4,4
4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3,4
4	2	4	4	4	4	5	4	4	5	4,0
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,0
3	3	4	3	2	2	2	2	2	1	2,4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,0
5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4,4
4	4	4	2	4	2	4	4	4	1	3,3
3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3,6
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0
3	2	2	2	4	3	5	3	3	4	3,1
4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4,6
4	4	4	4	3	3	5	4	4	3	3,8
4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3,5
5	4	4	5	4	3	5	5	5	2	4,2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,0
4	2	2	4	2	4	4	2	4	2	3,0
2	4	2	4	2	2	4	4	4	4	3,2
4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4,2
4	2	4	4	4	4	4	5	2	4	3,7
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,0
5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4,5
3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3,4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,0
4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4,3
3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	3,7
3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	2,9

5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,0
5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4,4
4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4,4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,0
4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4,2
1	5	4	2	1	4	5	5	4	2	3,3
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4,8
4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4,5
4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3,8
4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4,1
4	4	4	5	3	4	5	4	4	2	3,9
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,0
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,0
3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	3,1
2	2	2	4	3	2	4	4	5	5	3,3
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3,9
5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4,8

## 2. Tabulasi Data Variabel Akuntabilitas

X1.1	X1.2	X1.3	X1rata-rata
4	2	4	3,3
4	4	4	4,0
4	4	4	4,0
4	5	5	4,7
5	5	5	5,0
5	5	5	5,0
4	5	3	4,0
4	4	4	4,0
4	4	4	4,0
4	4	4	4,0
4	4	4	4,0
4	4	4	4,0
3	5	3	3,7
4	4	4	4,0
5	5	5	5,0
5	4	5	4,7
5	5	5	5,0
5	5	4	4,7

4	4	2	3,3
4	4	4	4,0
5	5	5	5,0
4	4	4	4,0
4	5	4	4,3
5	5	4	4,7
5	5	5	5,0
5	5	5	5,0
3	3	4	3,3
4	2	4	3,3
4	4	4	4,0
4	5	5	4,7
4	4	4	4,0
2	5	5	4,0
5	4	4	4,3
3	4	5	4,0
4	3	4	3,7
5	5	4	4,7
3	5	3	3,7
4	4	4	4,0
3	4	4	3,7
4	5	4	4,3
5	4	2	3,7
4	4	5	4,3
4	4	4	4,0
3	3	4	3,3
4	4	4	4,0
2	3	4	3,0
4	4	5	4,3
4	4	4	4,0
5	5	5	5,0
4	4	4	4,0
3	3	3	3,0
4	4	4	4,0
3	3	3	3,0
4	4	4	4,0
4	5	5	4,7
4	4	4	4,0
4	4	4	4,0



5	5	5	5,0
4	4	4	4,0
3	4	3	3,3
4	2	3	3,0
3	4	3	3,3
5	5	5	5,0
4	4	4	4,0
2	4	3	3,0
5	5	5	5,0
4	4	4	4,0
3	3	3	3,0
4	4	4	4,0
5	5	5	5,0
4	3	2	3,0
5	4	4	4,3
3	3	3	3,0
5	5	4	4,7
4	5	5	4,7
5	5	5	5,0
4	4	5	4,3
5	5	4	4,7
4	3	3	3,3
4	4	4	4,0
4	4	4	4,0
4	4	4	4,0
5	4	4	4,3
4	5	4	4,3
4	4	5	4,3
3	4	3	3,3
4	5	4	4,3
3	3	3	3,0
3	3	4	3,3
5	5	5	5,0
5	5	4	4,7
4	4	4	4,0
3	4	4	3,7
4	4	4	4,0
3	4	3	3,3
4	4	4	4,0



4	4	4	4,0
4	4	4	4,0
3	3	3	3,0
3	3	3	3,0
4	2	4	3,3
4	4	4	4,0
4	4	4	4,0
4	5	5	4,7
5	5	5	5,0
5	5	5	5,0
4	2	3	3,0
4	4	4	4,0
4	4	4	4,0
4	4	4	4,0
4	4	4	4,0
3	3	3	3,0
4	4	4	4,0
5	5	5	5,0
5	4	5	4,7
5	5	5	5,0
5	5	4	4,7
5	4	2	3,7
4	4	4	4,0
5	5	5	5,0
4	4	4	4,0
4	5	4	4,3
5	5	4	4,7
5	5	5	5,0
5	5	5	5,0
3	3	3	3,0
4	2	4	3,3
4	4	4	4,0
4	5	5	4,7



### 3. Tabulasi Data Variabel Transparansi

X2.1	X2.2	X2.3	X2rata-rata
4	4	5	4,3
2	2	2	2,0
4	4	4	4,0
5	5	5	5,0
5	5	5	5,0
4	5	5	4,7
3	3	3	3,0
4	4	4	4,0
4	4	4	4,0
4	4	4	4,0
4	4	4	4,0
3	3	3	3,0
4	5	5	4,7
5	5	4	4,7
5	4	4	4,3
5	5	5	5,0
4	4	4	4,0
1	4	5	3,3
4	5	4	4,3
5	5	4	4,7
4	4	4	4,0
5	4	4	4,3
4	5	4	4,3
5	5	5	5,0
5	5	5	5,0
3	3	3	3,0
4	2	3	3,0
4	4	4	4,0
5	5	5	5,0
4	4	4	4,0
4	5	5	4,7
5	5	5	5,0
5	4	4	4,3
2	2	4	2,7
5	5	5	5,0
3	3	3	3,0

4	4	4	4,0
4	4	4	4,0
4	4	5	4,3
3	2	3	2,7
5	5	4	4,7
4	4	4	4,0
3	3	2	2,7
4	4	4	4,0
4	4	4	4,0
4	4	4	4,0
4	4	5	4,3
5	5	5	5,0
4	4	4	4,0
4	4	4	4,0
4	4	4	4,0
3	3	3	3,0
4	4	5	4,3
5	4	5	4,7
4	4	4	4,0
5	5	4	4,7
5	5	5	5,0
4	4	2	3,3
3	3	4	3,3
3	2	4	3,0
3	4	4	3,7
5	5	5	5,0
3	4	5	4,0
4	5	5	4,7
5	5	5	5,0
4	4	4	4,0
3	3	3	3,0
3	3	3	3,0
5	5	5	5,0
2	2	2	2,0
5	4	5	4,7
3	3	3	3,0
4	4	5	4,3
4	4	4	4,0
5	5	5	5,0



4	4	4	4,0
5	4	5	4,7
4	4	4	4,0
4	4	3	3,7
4	4	4	4,0
4	4	4	4,0
4	3	4	3,7
4	4	4	4,0
5	4	5	4,7
4	4	3	3,7
4	4	4	4,0
3	3	3	3,0
4	3	3	3,3
5	5	5	5,0
4	4	4	4,0
4	4	4	4,0
4	4	4	4,0
4	4	4	4,0
4	5	4	4,3
5	4	5	4,7
4	4	4	4,0
4	4	4	4,0
4	4	4	4,0
3	3	3	3,0
4	4	5	4,3
2	2	2	2,0
4	4	4	4,0
5	5	5	5,0
5	5	5	5,0
4	5	5	4,7
3	3	3	3,0
4	4	4	4,0
4	4	4	4,0
4	4	4	4,0
4	4	4	4,0
3	3	3	3,0
4	5	5	4,7
5	5	4	4,7
5	4	4	4,3



5	5	5	5,0
4	4	4	4,0
1	4	5	3,3
4	5	4	4,3
5	5	4	4,7
4	4	4	4,0
5	4	4	4,3
4	5	4	4,3
5	5	5	5,0
5	5	5	5,0
3	3	3	3,0
4	2	3	3,0
4	4	4	4,0
5	5	5	5,0

#### 4. Tabulasi Data Variabel Responsibilitas

X3.1	X3.2	X3rata-rata
2	5	3,5
2	4	3,0
4	4	4,0
2	2	2,0
5	5	5,0
5	5	5,0
3	2	2,5
4	4	4,0
4	4	4,0
4	4	4,0
4	4	4,0
3	3	3,0
5	5	5,0
4	4	4,0
4	5	4,5
5	5	5,0
5	4	4,5
2	2	2,0
4	4	4,0
5	5	5,0

4	4	4,0
4	4	4,0
4	5	4,5
5	5	5,0
5	5	5,0
3	2	2,5
3	3	3,0
3	4	3,5
5	5	5,0
4	4	4,0
5	5	5,0
5	4	4,5
4	3	3,5
4	4	4,0
4	4	4,0
3	3	3,0
5	5	5,0
4	4	4,0
4	4	4,0
3	2	2,5
4	4	4,0
5	4	4,5
2	3	2,5
4	4	4,0
4	4	4,0
4	4	4,0
4	5	4,5
5	5	5,0
4	4	4,0
4	3	3,5
4	4	4,0
3	3	3,0
4	4	4,0
4	4	4,0
4	4	4,0
2	2	2,0
5	5	5,0
4	4	4,0
4	3	3,5



4	4	4,0
4	3	3,5
5	5	5,0
3	4	3,5
5	4	4,5
5	5	5,0
5	4	4,5
3	3	3,0
3	3	3,0
5	5	5,0
2	2	2,0
5	4	4,5
4	3	3,5
5	4	4,5
4	5	4,5
5	5	5,0
4	4	4,0
5	4	4,5
4	3	3,5
4	3	3,5
4	4	4,0
4	4	4,0
4	4	4,0
4	3	3,5
4	2	3,0
4	4	4,0
3	3	3,0
4	4	4,0
3	3	3,0
4	3	3,5
5	5	5,0
5	5	5,0
4	4	4,0
3	3	3,0
4	4	4,0
3	3	3,0
5	4	4,5
4	4	4,0
4	3	3,5
5	5	5,0



3	3	3,0
2	5	3,5
2	4	3,0
4	4	4,0
2	2	2,0
5	5	5,0
5	5	5,0
3	2	2,5
4	4	4,0
4	4	4,0
4	4	4,0
4	4	4,0
3	3	3,0
5	5	5,0
4	4	4,0
4	5	4,5
5	5	5,0
5	4	4,5
2	2	2,0
4	4	4,0
5	5	5,0
4	4	4,0
4	4	4,0
4	5	4,5
5	5	5,0
5	5	5,0
3	2	2,5
3	3	3,0
3	4	3,5
5	5	5,0

5. Tabulasi Data Variabel Kewajaran

X4.1	X4.2	X4rata-rata
------	------	-------------

4	4	4,0
4	5	4,5
4	4	4,0
4	4	4,0
5	5	5,0
5	5	5,0
2	3	2,5
4	5	4,5
4	4	4,0
4	4	4,0
4	4	4,0
3	3	3,0
4	4	4,0
4	4	4,0
4	5	4,5
5	5	5,0
5	5	5,0
1	4	2,5
4	4	4,0
4	5	4,5
4	4	4,0
4	4	4,0
5	4	4,5
5	5	5,0
5	5	5,0
3	3	3,0
5	3	4,0
4	4	4,0
5	5	5,0
3	3	3,0
5	2	3,5
5	4	4,5
3	4	3,5
3	4	3,5
4	4	4,0
3	3	3,0
4	4	4,0
4	4	4,0
5	4	4,5



2	2	2,0
4	4	4,0
4	4	4,0
3	4	3,5
4	4	4,0
5	4	4,5
4	5	4,5
5	5	5,0
5	5	5,0
4	4	4,0
3	3	3,0
4	4	4,0
3	3	3,0
4	4	4,0
5	5	5,0
4	4	4,0
4	3	3,5
5	5	5,0
2	3	2,5
3	3	3,0
4	4	4,0
4	5	4,5
4	4	4,0
2	4	3,0
5	5	5,0
5	5	5,0
2	3	2,5
5	1	3,0
4	5	4,5
4	4	4,0
4	4	4,0
4	4	4,0
3	3	3,0
4	4	4,0
4	4	4,0
4	5	4,5
5	5	5,0
5	5	5,0
1	4	2,5



4	4	4,0
4	5	4,5
4	4	4,0
4	4	4,0
5	4	4,5
5	5	5,0
5	5	5,0
3	3	3,0
5	3	4,0
4	4	4,0
5	5	5,0
3	3	3,0
5	2	3,5
5	4	4,5
3	4	3,5
3	4	3,5
4	4	4,0
3	3	3,0
4	4	4,0
4	4	4,0
5	4	4,5
2	2	2,0
4	4	4,0
4	4	4,0
3	4	3,5
4	4	4,0
5	4	4,5
4	5	4,5
5	5	5,0
4	4	4,0
3	3	3,0
4	4	4,0
3	3	3,0
4	4	4,0
5	5	5,0
4	4	4,0
4	3	3,5
5	5	5,0
2	3	2,5



3	3	3,0
4	5	4,5
4	4	4,0
4	4	4,0
5	4	4,5
5	5	5,0
5	5	5,0
3	3	3,0
5	3	4,0
4	4	4,0
5	5	5,0

6. Tabulasi Data Variabel Kesopanan

X5.1	X5.2	X5.3	X5rata-rata
4	5	4	4,3
5	5	4	4,7
4	4	4	4,0
4	2	2	2,7
5	5	5	5,0
5	5	5	5,0
4	2	3	3,0
4	4	4	4,0
5	5	4	4,7
4	4	4	4,0
4	4	4	4,0
3	3	3	3,0
4	4	4	4,0
5	5	4	4,7
5	5	5	5,0
5	5	5	5,0
4	4	4	4,0
2	4	2	2,7
4	4	4	4,0
4	5	5	4,7
4	4	4	4,0
4	4	4	4,0
5	5	4	4,7

5	5	5	5,0
5	5	5	5,0
4	3	3	3,3
4	4	4	4,0
3	3	3	3,0
5	5	5	5,0
4	4	4	4,0
5	5	5	5,0
5	5	5	5,0
1	3	3	2,3
4	3	4	3,7
5	5	5	5,0
3	3	3	3,0
4	4	4	4,0
4	4	4	4,0
5	4	5	4,7
3	3	3	3,0
4	4	5	4,3
4	4	4	4,0
4	2	4	3,3
4	4	4	4,0
3	4	4	3,7
4	4	4	4,0
4	4	4	4,0
5	5	5	5,0
4	4	4	4,0
4	4	4	4,0
4	4	4	4,0
3	3	3	3,0
4	5	4	4,3
5	4	5	4,7
4	4	4	4,0
4	3	2	3,0
5	5	5	5,0
4	4	4	4,0
3	4	4	3,7
4	4	4	4,0
3	4	4	3,7
5	5	5	5,0

4	4	4	4,0
5	5	5	5,0
5	4	4	4,3
5	5	5	5,0
3	3	3	3,0
2	3	3	2,7
5	5	5	5,0
2	3	2	2,3
5	5	4	4,7
4	4	4	4,0
5	4	5	4,7
5	5	4	4,7
4	5	4	4,3
4	4	5	4,3
5	5	5	5,0
3	3	3	3,0
4	4	4	4,0
5	4	4	4,3
4	4	4	4,0
4	4	4	4,0
5	4	4	4,3
4	4	4	4,0
3	3	3	3,0
5	4	4	4,3
3	3	3	3,0
4	4	3	3,7
5	5	5	5,0
4	4	5	4,3
4	4	4	4,0
3	4	3	3,3
4	4	4	4,0
3	3	3	3,0
4	4	5	4,3
4	4	4	4,0
3	4	3	3,3
3	3	4	3,3
3	3	3	3,0
4	5	4	4,3
5	5	4	4,7



4	4	4	4,0
4	2	2	2,7
5	5	5	5,0
5	5	5	5,0
4	2	3	3,0
4	4	4	4,0
5	5	4	4,7
4	4	4	4,0
4	4	4	4,0
3	3	3	3,0
4	4	4	4,0
5	5	4	4,7
5	5	5	5,0
5	5	5	5,0
4	4	4	4,0
2	4	2	2,7
4	4	4	4,0
4	5	5	4,7
4	4	4	4,0
4	4	4	4,0
5	5	4	4,7
5	5	5	5,0
5	5	5	5,0
4	3	3	3,3
4	4	4	4,0
3	3	3	3,0
5	5	5	5,0

7. Tabulasi Data Variabel Kepedulian

X6.1	X6.2	X6.3	X6rata-rata
4	5	4	4,3
4	4	4	4,0
4	4	4	4,0
2	2	2	2,0
5	5	5	5,0
5	5	5	5,0
4	2	3	3,0

4	4	4	4,0
4	4	4	4,0
4	4	4	4,0
4	4	4	4,0
3	3	3	3,0
4	4	4	4,0
4	4	5	4,3
4	5	5	4,7
5	5	5	5,0
4	4	5	4,3
5	2	4	3,7
5	5	4	4,7
4	4	4	4,0
4	4	4	4,0
4	4	4	4,0
4	4	4	4,0
5	5	5	5,0
5	5	5	5,0
3	2	3	2,7
3	3	4	3,3
4	4	4	4,0
5	5	5	5,0
4	4	4	4,0
2	5	5	4,0
4	5	5	4,7
3	3	3	3,0
3	2	4	3,0
4	5	5	4,7
3	3	3	3,0
4	4	4	4,0
5	4	3	4,0
4	4	4	4,0
3	2	3	2,7
5	5	5	5,0
4	4	4	4,0
3	2	3	2,7
4	4	4	4,0
4	4	4	4,0
4	4	5	4,3



4	4	4	4,0
5	5	3	4,3
4	4	4	4,0
4	4	4	4,0
4	4	4	4,0
3	3	3	3,0
4	5	5	4,7
4	5	4	4,3
3	3	3	3,0
4	3	4	3,7
5	5	5	5,0
3	4	4	3,7
3	3	3	3,0
3	3	4	3,3
3	4	4	3,7
5	5	5	5,0
4	3	4	3,7
4	5	4	4,3
5	5	4	4,7
5	4	5	4,7
3	3	3	3,0
3	3	3	3,0
5	5	5	5,0
3	2	2	2,3
4	4	5	4,3
3	3	3	3,0
5	4	5	4,7
4	4	4	4,0
5	4	5	4,7
5	4	4	4,3
4	5	4	4,3
3	3	3	3,0
3	3	4	3,3
4	4	4	4,0
4	4	4	4,0
3	3	3	3,0
2	2	4	2,7
4	5	5	4,7
3	4	3	3,3



4	4	4	4,0
3	3	3	3,0
4	3	3	3,3
5	5	5	5,0
4	4	4	4,0
4	4	4	4,0
4	4	4	4,0
4	4	4	4,0
2	2	3	2,3
4	5	4	4,3
3	3	4	3,3
3	3	4	3,3
4	4	4	4,0
3	3	3	3,0
4	5	4	4,3
4	4	4	4,0
4	4	4	4,0
2	2	2	2,0
5	5	5	5,0
5	5	5	5,0
4	2	3	3,0
4	4	4	4,0
4	4	4	4,0
4	4	4	4,0
4	4	4	4,0
4	4	4	4,0
3	3	3	3,0
4	4	4	4,0
4	4	5	4,3
4	5	5	4,7
5	5	5	5,0
4	4	5	4,3
5	2	4	3,7
5	5	4	4,7
4	4	4	4,0
4	4	4	4,0
4	4	4	4,0
4	4	4	4,0
5	5	5	5,0
5	5	5	5,0

3	2	3	2,7
3	3	4	3,3
4	4	4	4,0
5	5	5	5,0

### 8. Tabulasi Data Variabel Kedisiplinan

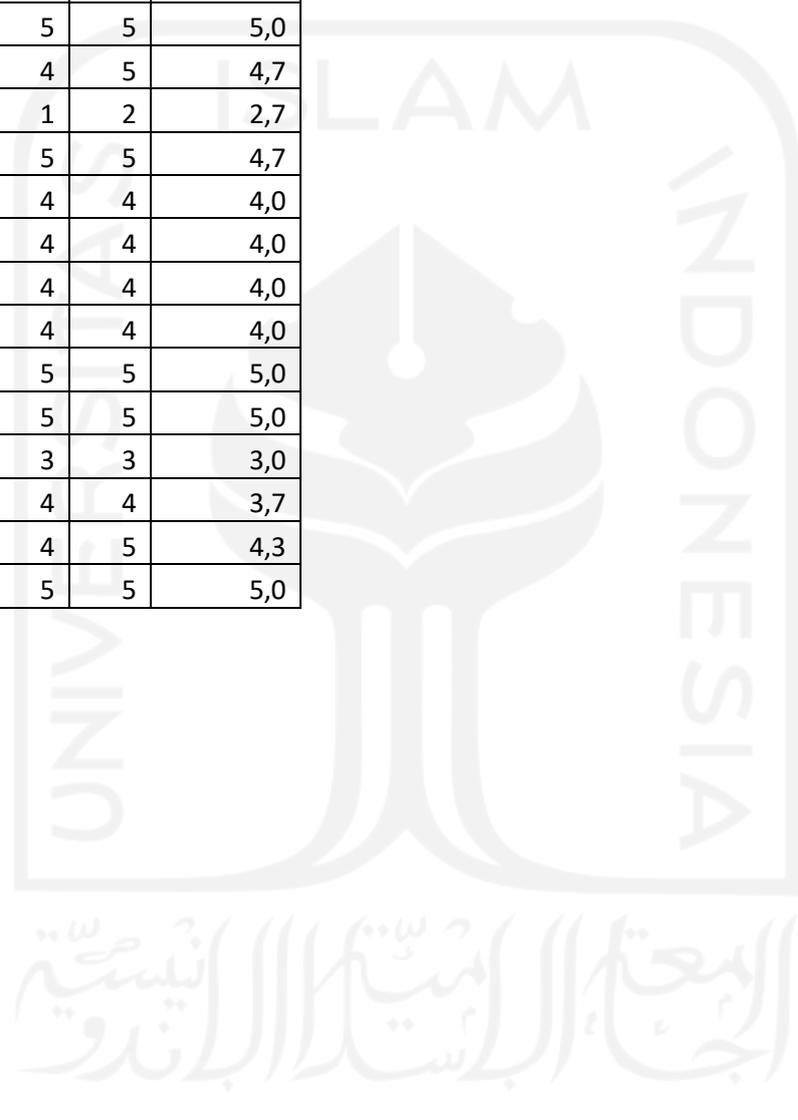
X7.1	X7.2	X7.3	X7rata-rata
2	4	2	2,7
4	4	4	4,0
4	4	4	4,0
4	4	5	4,3
5	5	5	5,0
5	5	5	5,0
3	3	3	3,0
4	4	4	4,0
4	4	4	4,0
4	5	5	4,7
4	4	4	4,0
3	3	3	3,0
5	4	5	4,7
4	4	5	4,3
5	5	5	5,0
5	5	5	5,0
5	4	5	4,7
5	1	2	2,7
4	5	5	4,7
4	4	4	4,0
4	4	4	4,0
4	4	4	4,0
4	4	4	4,0
5	5	5	5,0
5	5	5	5,0
3	3	3	3,0
3	4	4	3,7
4	4	5	4,3
5	5	5	5,0
4	4	4	4,0

2	5	5	4,0
5	5	5	5,0
3	3	3	3,0
2	3	4	3,0
5	5	5	5,0
3	3	3	3,0
4	4	4	4,0
3	4	4	3,7
5	4	5	4,7
3	3	3	3,0
5	4	4	4,3
4	4	4	4,0
3	4	3	3,3
4	4	4	4,0
4	4	4	4,0
4	4	5	4,3
4	4	4	4,0
5	5	5	5,0
4	4	4	4,0
3	3	3	3,0
4	4	4	4,0
3	3	3	3,0
5	5	4	4,7
5	4	5	4,7
3	4	4	3,7
4	4	4	4,0
5	5	5	5,0
4	4	4	4,0
3	3	3	3,0
3	3	3	3,0
4	4	4	4,0
5	5	5	5,0
4	4	4	4,0
4	5	5	4,7
5	5	5	5,0
4	4	4	4,0
3	3	3	3,0
2	3	3	2,7
5	5	5	5,0



2	2	2	2,0
5	4	5	4,7
3	3	3	3,0
4	4	4	4,0
4	5	4	4,3
4	5	4	4,3
4	4	5	4,3
5	5	5	5,0
3	4	4	3,7
4	4	4	4,0
4	4	4	4,0
4	4	4	4,0
3	4	4	3,7
4	4	4	4,0
5	5	5	5,0
3	4	4	3,7
4	4	4	4,0
3	3	3	3,0
3	4	3	3,3
5	5	5	5,0
5	4	4	4,3
4	4	4	4,0
4	3	4	3,7
4	4	4	4,0
2	3	3	2,7
4	5	5	4,7
4	4	4	4,0
4	4	4	4,0
3	5	5	4,3
3	3	3	3,0
2	4	2	2,7
4	4	4	4,0
4	4	4	4,0
4	4	5	4,3
5	5	5	5,0
5	5	5	5,0
3	3	3	3,0
4	4	4	4,0
4	4	4	4,0

4	5	5	4,7
4	4	4	4,0
3	3	3	3,0
5	4	5	4,7
4	4	5	4,3
5	5	5	5,0
5	5	5	5,0
5	4	5	4,7
5	1	2	2,7
4	5	5	4,7
4	4	4	4,0
4	4	4	4,0
4	4	4	4,0
4	4	4	4,0
5	5	5	5,0
5	5	5	5,0
3	3	3	3,0
3	4	4	3,7
4	4	5	4,3
5	5	5	5,0



### Lampiran 3 : Hasil Uji Analisis

#### 1. Analisis Statistik Deskriptif

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y	128	2.1	5.0	3.957	.6684
X1	128	3.0	5.0	4.083	.6277
X2	128	2.0	5.0	4.055	.7223
X3	128	2.0	5.0	3.926	.8303
X4	128	2.0	5.0	3.992	.7424
X5	128	2.3	5.0	4.059	.7242
X6	128	2.0	5.0	3.932	.7276
X7	128	2.0	5.0	4.048	.7186
Valid N (listwise)	128				

#### 2. Uji Validitas Kualitas Pelayanan Publik Kabupaten Kudus (Y)

**Correlations**

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y
Y1	1	.432**	.647**	.670**	.703**	.617**	.461**	.516**	.511**	.442**	.783**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	128	128	128	128	128	128	128	128	128	128	128
Y2	.432**	1	.607**	.422**	.400**	.460**	.480**	.485**	.560**	.298**	.672**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.000
N	128	128	128	128	128	128	128	128	128	128	128
Y3	.647**	.607**	1	.576**	.608**	.636**	.456**	.578**	.509**	.448**	.793**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	128	128	128	128	128	128	128	128	128	128	128
Y4	.670**	.422**	.576**	1	.614**	.527**	.479**	.540**	.590**	.544**	.781**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	128	128	128	128	128	128	128	128	128	128	128
Y5	.703**	.400**	.608**	.614**	1	.671**	.428**	.562**	.470**	.683**	.817**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	128	128	128	128	128	128	128	128	128	128	128
Y6	.617**	.460**	.636**	.527**	.671**	1	.454**	.517**	.446**	.542**	.776**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
N	128	128	128	128	128	128	128	128	128	128	128
Y7	.461**	.480**	.456**	.479**	.428**	.454**	1	.623**	.590**	.452**	.695**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000
N	128	128	128	128	128	128	128	128	128	128	128
Y8	.516**	.485**	.578**	.540**	.562**	.517**	.623**	1	.629**	.506**	.779**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
N	128	128	128	128	128	128	128	128	128	128	128
Y9	.511**	.560**	.509**	.590**	.470**	.446**	.590**	.629**	1	.520**	.766**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
N	128	128	128	128	128	128	128	128	128	128	128
Y10	.442**	.298**	.448**	.544**	.683**	.542**	.452**	.506**	.520**	1	.730**
Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	128	128	128	128	128	128	128	128	128	128	128
Y	.783**	.672**	.793**	.781**	.817**	.776**	.695**	.779**	.766**	.730**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
N	128	128	128	128	128	128	128	128	128	128	128

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

### 3. Uji Validitas Variabel Akuntabilitas

**Correlations**

		X1.1	X1.2	X1.3	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.506**	.468**	.798**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	128	128	128	128
X1.2	Pearson Correlation	.506**	1	.527**	.844**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	128	128	128	128
X1.3	Pearson Correlation	.468**	.527**	1	.806**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	128	128	128	128
X1	Pearson Correlation	.798**	.844**	.806**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	128	128	128	128

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

### 4. Uji Validitas Variabel Transparansi

**Correlations**

		X2.1	X2.2	X2.3	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.700**	.554**	.860**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	128	128	128	128
X2.2	Pearson Correlation	.700**	1	.732**	.921**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	128	128	128	128
X2.3	Pearson Correlation	.554**	.732**	1	.858**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	128	128	128	128
X2	Pearson Correlation	.860**	.921**	.858**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	128	128	128	128

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

5. Uji Validitas Variabel Responsibilitas

**Correlations**

		X3.1	X3.2	X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.689**	.917**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	128	128	128
X3.2	Pearson Correlation	.689**	1	.920**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	128	128	128
X3	Pearson Correlation	.917**	.920**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	128	128	128

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

6. Uji Validitas Variabel Kewajaran

**Correlations**

		X4.1	X4.2	X4
X4.1	Pearson Correlation	1	.477**	.876**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	128	128	128
X4.2	Pearson Correlation	.477**	1	.841**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	128	128	128
X4	Pearson Correlation	.876**	.841**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	128	128	128

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

## 7. Uji Validitas Variabel Kesopanan

**Correlations**

		X5.1	X5.2	X5.3	X5
X5.1	Pearson Correlation	1	.663**	.728**	.890**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	128	128	128	128
X5.2	Pearson Correlation	.663**	1	.744**	.893**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	128	128	128	128
X5.3	Pearson Correlation	.728**	.744**	1	.912**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	128	128	128	128
X5	Pearson Correlation	.890**	.893**	.912**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	128	128	128	128

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

## 8. Uji Validitas Variabel Kepedulian

**Correlations**

		X6.1	X6.2	X6.3	X6
X6.1	Pearson Correlation	1	.671**	.647**	.865**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	128	128	128	128
X6.2	Pearson Correlation	.671**	1	.730**	.913**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	128	128	128	128
X6.3	Pearson Correlation	.647**	.730**	1	.884**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	128	128	128	128
X6	Pearson Correlation	.865**	.913**	.884**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	128	128	128	128

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

9. Uji Validitas Variabel Kedisiplinan

**Correlations**

		X7.1	X7.2	X7.3	X7
X7.1	Pearson Correlation	1	.515**	.675**	.835**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	128	128	128	128
X7.2	Pearson Correlation	.515**	1	.810**	.871**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	128	128	128	128
X7.3	Pearson Correlation	.675**	.810**	1	.938**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	128	128	128	128
X7	Pearson Correlation	.835**	.871**	.938**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	128	128	128	128

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

10. Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan Publik (Y)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.918	10

11. Uji Reabilitas Variabel Akuntabilitas

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.750	3

12. Uji Reabilitas Variabel Transparansi

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.854	3

13. Uji Reabilitas Variabel Responsibilitas

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.815	2

14. Uji Reabilitas Variabel Kewajaran

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.643	2

15. Uji Reabilitas Variabel Kesopanan

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.881	3

16. Uji Reabilitas Variabel Kepedulian

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.861	3

17. Uji Reabilitas Variabel Kedisiplinan

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.856	3

## 18. Uji Normalitas

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		128
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.27553997
Most Extreme Differences	Absolute	.074
	Positive	.056
	Negative	-.074
Test Statistic		.074
Asymp. Sig. (2-tailed)		.081 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

## 19. Uji Multikolinieritas

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.180	.185		.975	.332		
	X1	.145	.068	.136	2.137	.035	.351	2.847
	X2	.209	.060	.225	3.478	.001	.337	2.966
	X3	.177	.058	.220	3.034	.003	.270	3.704
	X4	.047	.042	.052	1.129	.261	.663	1.508
	X5	-.121	.067	-.131	-1.794	.075	.266	3.756
	X6	.138	.068	.150	2.035	.044	.261	3.825
	X7	.348	.074	.374	4.701	.000	.224	4.466

a. Dependent Variable: Y

## 20. Uji Heterokedasitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.339	.112		3.024	.003		
X1	.000	.041	-.002	-.012	.990	.351	2.847
X2	.008	.036	.033	.210	.834	.337	2.966
X3	.033	.035	.161	.929	.355	.270	3.704
X4	-.029	.025	-.128	-1.159	.249	.663	1.508
X5	-.009	.041	-.038	-.220	.826	.266	3.756
X6	-.005	.041	-.023	-.131	.896	.261	3.825
X7	-.026	.045	-.112	-.586	.559	.224	4.466

a. Dependent Variable: RES2

## 21. Uji T

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	.180	.185		.975	.332		
X1	.145	.068	.136	2.137	.035	.351	2.847
X2	.209	.060	.225	3.478	.001	.337	2.966
X3	.177	.058	.220	3.034	.003	.270	3.704
X4	.047	.042	.052	1.129	.261	.663	1.508
X5	-.121	.067	-.131	-1.794	.075	.266	3.756
X6	.138	.068	.150	2.035	.044	.261	3.825
X7	.348	.074	.374	4.701	.000	.224	4.466

a. Dependent Variable: Y

## 22. Uji Determinasi

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.911 <sup>a</sup>	.830	.820	.2835

a. Predictors: (Constant), X7, X4, X5, X2, X1, X3, X6

b. Dependent Variable: Y

### 23. Uji F

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	47.092	7	6.727	83.725	.000 <sup>b</sup>
	Residual	9.642	120	.080		
	Total	56.734	127			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X7, X4, X5, X2, X1, X3, X6

