PENGARUH KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA PDAM (PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM) GUNONG KILA ACEH BARAT DAYA

SKRIPSI

Diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan
memenuhi syarat-syarat guna memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi

OLEH :

IRA MAYA SOFIA
NIM : 1805906030018

FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI AKUNTANSI
UNIVERSITAS TEUKU UMAR
MEULABOH, ACEH BARAT
2022

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS TEUKU UMAR
FAKULTAS EKONOMI
Kampus UTU, Meulaboh, Aceh Barat 23615; PO BOX 59 Telp.: 0655-7110535
Laman : www.utu.ac.id email: ekonomi@utu.ac.id

Meulaboh, 02 Desember 2022

Program Studi : Akuntansi
Jenjang : Strata 1 (S1)

LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dengan ini menyatakan bahwa kami telah mengesahkan skripsi Saudari:

Nama : Ira Maya Sofia
NIM : 1805906030018
Dengan Judul : **Pengaruh Keterbukaan Informasi Publik Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Gunong Kila Aceh Barat Daya**

Yang diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Teuku Umar

Mengesahkan:
Pembimbing

Ika Rahmadani, S.E., M.Si.Ak.
NIP: 198805132022032003

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ekonomi

Prof. Dr. T/Zulham S.E.,M.Si
NIP: 196002121989310 03

Ketua Program Studi Akuntansi

Ika Rahmadani, S.E.,M.Si.Ak.
NIP: 198805132022032003

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS TEUKU UMAR
FAKULTAS EKONOMI
Kampus UTU, Meulaboh, Aceh Barat 23615; PO BOX 59 Telp.: 0655-7110535
Laman : www.utu.ac.id email: ekonomi@utu.ac.id

Meulaboh, 02 Desember 2022

Program Studi : Akuntansi
Jenjang : Strata 1 (S1)

LEMBARAN PENGESAHAN KOMISI UJIAN

Dengan ini menyatakan bahwa kami telah mengesahkan skripsi:

Nama : Ira Maya Sofia

NIM : 1805906030018

Dengan Judul : **Pengaruh Keterbukaan Informasi Publik Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Gunong Kila Aceh Barat Daya**

Yang telah dipertahankan didepan komisi Ujian pada Meulaboh, 1 Desember 2022

Menyetujui

Komisi Ujian		Tanda Tangan
1. Ketua	: Ika Rahmadani, S.E., M.Si.Ak.	:
2. Sekretaris	: Said Mahdani, S.E., M.Si. Ak	:
3. Anggota	: Cici Darmayanti, S.E., M.Si	:

Mengetahui:

Ketua Program Studi Akuntansi

Ika Rahmadani, S.E.,M.Si.Ak.
NIP: 198805132022032003

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ira Maya Sofia
NIM : 1805906030018

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa di dalam skripsi adalah hasil karya saya sendiri dan tidak terdapat bagian atau satu kesatuan yang utuh dari skripsi, tesis, disertasi, buku atau bentuk lain yang saya kutip dari orang lain tanpa saya sebutkan sumbernya yang dapat dipandang sebagai tindakan penjiplakan. Sepanjang pengetahuan saya juga tidak mendapat reproduksi karya atau pendapat yang pernah ditulis atau di terbitkan oleh orang lain yang dijadikan seolah-olah karya asli saya sendiri. Apabila ternyata dalam skripsi saya terdapat bagian-bagian yang memenuhi unsur penjiplakan, maka saya menyatakan kesediaan untuk dibatalkan sebahagian atau seluruh hak gelar kesarjanaan saya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat di pergunakan seperlunya.

Meulaboh, 02 Desember 2022

Ira Maya Sofia
Nim: 1805906030018

PERSEMBAHAN

"Dan seandainya pohon-pohon di bumi menjadi pena dan laut (menjadi tinta) ditambahkan kepadanya tujuh laut (lagi) sesudah (kering)nya, niscaya tidak akan habis-habisnya (dituliskan) kalimat Allah. Sesungguhnya Allah Maha Perkasa lagi Maha Bijaksana". (Q.S.Lukman:27)

Ya Allah…
Jadikanlah kami kaya akan ilmu, muliakanlah kami dengan ketekunan dan hiasilah dirikami dengan kesabaran, Sesungguhnya Allah tidak akan menguji seseorang hamba di luar batas kemampuannya dan mintalah pertolongan-Nya dengan shalat dan sabar

Alhamdulillah…
Dengan ridha-Mu ya Allah
Amanah ini telah selesai, sebuah langka usai sudah,Namun itu bukan akhir dari perjalananku, Melainkan awal dari sebuah perjalanan.

Ayahanda Muchtar. KM dan ibunda Rosmaini…
Do'a dan air mata di tiap sujudmu yang selalu iringi langkahku serta ketulusan mu yang kuatkan hatiku tuk terus berusaha menggapai asa. Setiap butir keringatmu menyemangatkanku untuk mewujudkan harapanmu.
Kasih sayangmu sejukkan relung hatiku. Kini harapanmu telah kugapai.
Terimakasih ayah ibu atas segala jerih payah mu, kesabaranmu, kebaikanmu dan segala hal terbaik yang telah kau berikan kepada putri kecilmu.

Terimakasih kepada abang dan adeku…
Muhammad Qadafi, Murna Dewi dan Muhammad Wazirul Amin yang telah menyadarkan adik/kakamu ini akan rasa malas, terimakasih atas segala dukungan dan tambahan material, canda tawa setiap harinya.
Hidupku terlalu berat jika hanya mengandalkan diri sendiri.
Do'akan agar adik/kakak perempuanmu sukses dunia akhirat Aamiin…

Sahabat seperjuangan…
Terimakasih sudah hadir didalam hidupku, tiada tempat terbaik untuk berkeluh kesah selain bersama kalian sahabat terbaikku. Terimakasih telah memberi momen-momen yang sangat berharga disetiap harinya banyak mimpi yang harus dikejar untuk ribuan tujuan yang harus digapai.

Dengan ridha Allah SWT
kupersembahkan karya sederhana ini kepada seluruh keluargaku tercinta. dan terimakasih sebanyak-banyaknya kepada semua pihak yang membantu dalam proses yang sangat panjang ini.

By Ira Maya Sofia

KATA PENGANTAR

بسم الله الرحمن الرحيم

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, kekuatan dan kesehatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **"Pengaruh Keterbukaan Informasi Publik Terhadap Kualitas Pelayanan pada PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Gunong Kila Aceh Barat Daya"** dengan baik. Sebagai syarat-syarat guna meraih gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Teuku Umar.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tidak terlepas dari kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Baik penyajian maupun isinya, hal ini disebabkan masih terbatasnya kemampuan, pengetahuan dan pengalaman penulis. Untuk ini penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun sehingga dalam penyusunan karya tulis lainnya penulis dapat menyusun dengan lebih baik. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung. Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ishak Hasan M.Si selaku Rektor Universitas Teuku Umar Meulaboh.
2. Bapak Prof. Dr. T. Zulham, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Teuku Umar Meulaboh.
3. Ibu Ika Rahmadani, S.E., M.Si, Ak, selaku Ketua Program Studi Ekonomi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Teuku Umar dan juga selaku Dosen

Pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran dalam mengarahkan dan membantu penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.

4. Ibu Sari Maulida Vonna, S.E., M.Si, Ak, selaku Sekretaris Program Studi Ekonomi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Teuku Umar.
5. Bapak Muchtar. KM dan Ibu Rosmaini selaku kedua orang tua dan keluargaku yang selalu memberikan dukungan, motivasi, doa yang selalu dipanjatkan, cinta dan nasehat serta perhatian sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir.
6. Terkhusus untuk diri sendiri yang sudah berjuang, banyak cucuran air mata, tenaga dan satset-satset dibulan November ini dan sangat banyak meluangkan waktu hanya untuk laptop.
7. Terimakasih kepada keluarga besar penulis Jasman. KM, alm. Nyak Raja. KM, Zulbaidah. KM, Nur Baiti, Nora Fardila, S.E, Elvia Suhertika, S.E, Saiful, Fitriani, Burhanudin, Fatimah, Nur Hayati, Aidah, Anisah, Nur Asiah S.Pi , Juriah S.Pi, Muntahirin, Meri, Okta, Intan, Rojah yang selalu memberikan dukungan, motivasi, doa yang selalu dipanjatkan, cinta dan nasehat serta perhatian sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Keponakan-keponakan tercinta Muhammad Raja Al Fattih dan Muhammad Ihsan Al Fatta, yang telah menemani hari-hari penulis dan memberikan semangat dan pelanggi setiap harinya bagi penulis.
9. Terkhusun penulis ucapakan terimakasih kepada tunanganku Riyan Andriansyah yang tidak pernah menelpon atau menganggu penulis dalam pembuatan skripsi dan memberikan kebebasan dalam perkuliahan maupun pertemanan.

10. Terimakasih kepada sahabat baikku Riska Narisma Devi yang selalu memberikan motivasi dan doa dan selalu menanyakan kapan penulis pulang kampung.
11. Terimakasih kepada teman-teman KKN dan terimakasih kepada bapak keucik, ibu keucik dan seluruh masyarakat kampung Ladang Tuha, Kecamatan Meukek yang telah menampung kami selama KKN dan dianggap seperti anak sendiri
12. Terimakasih kepada Ramadani S.E, Ami Riswandi, Putri Anggraini Chaniago, Mawarni, Raudhatul Jannah, Merisa Wulandari, Rahmat Riski Ananda S, Suria, Zulfy Hasni Purnama, Devi Ariani, Yesi Tria Anjelina, Muhammad Muhaddist Irsya, Maulidin S, Zamzami, Rahmat Fazal, Hendra Pratama dan teman-teman di Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi yang selalu bersama di saat kuliah dan terimakasih teman-teman yang telah banyak membantu skripsi dan mengisi moment-moment indah penulis dalam membuat skripsi yang sederhana ini tetapi mempunyai manfaat.

Akhir kata, kepada semua pihak yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu. Semoga amal kebaikan dan keihklasan ini mendapat balasan dari Allah SWT. Dengan kebaikan yang berlipat ganda dan mudah-mudahan ada manfaat bagi pengembangan ilmu kedepannya.

Meulaboh, 02 Desember 2022

IRA MAYA SOFIA
NIM: 1805906030018

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Teuku Umar, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Ira Maya Sofia
NIM	: 1805906030018
Program Studi	: Akuntansi
Fakultas	: Ekonomi
Jenis karya	: Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Teuku Umar **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul: Pengaruh Keterbukaan Informasi Publik Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Gunong Kila Aceh Barat Daya

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Teuku Umar berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Meulaboh, 02 Desember 2022

Yang Menyatakan

Ira Maya Sofia
Nim: 1805906030018

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana Pengaruh Keterbukaan Informasi Publik Terhadap Kualitas Pelayanan Pada (PDAM) Gunong Kila Aceh Barat Daya. Populasi pada penelitian adalah seluruh pelanggan yang bermitra diperusahaan daerah air minum (PDAM) yang berjumlah 1.525 orang. Pemilihan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *accidental sampling* peneliti mengambil sampel yang kebetulan ditemuinya pada saat itu, sehingga diperoleh sampel sebayak 100 responden jenis penelitian yang gunakan dengan pendekatan kuantitatif. Data yang diolah merupakan hasil interpretasi responden dari pelanggan pada PDAM Gunong Kila. Dari hasil analisis diketahui variabel keterbukaan informasi publik t_{hitung} = 12,984 >t_{tabel} = 1,984 dan signifikasi sebesar 0,000 yang artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel keterbukaan informasi publik terhadap kualitas pelayanan pada PDAM.

Kata kunci: Keterbukaan informasi publik, kualitas pelayanan, perusahaan daerah air mium (PDAM)

ABSTRACT

This study aims to determine the extent of the influence of Public Information Disclosure on the Quality of Service in Gunong Kila Aceh Barat Daya (PDAM). The population in this study were all customers who partnered with local drinking water companies (PDAMs), totaling 1,525 people. The selection of the sample in this study used the accidental sampling method. The processed data is the result of the interpretation of respondents from customers at PDAM Gunong Kila. From the results of the analysis it is known that the variable of public information disclosure tcount = 12.984 > ttable = 1.984 and a significance of 0,000 which means that there is a positive and significant effect of the variable of public information disclosure on the quality of service at PDAM.

Keywords: *Public information disclosure, service quality, regional drinking water company (PDAM)*

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR ……. ii
DAFTAR ISI..... iii
DAFTAR TABEL iv

DAFTAR GAMBAR ..... **v**

BAB I 1. PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 10
1.3 Tujuan Penelitian 10
1.4 Manfaat Penelitian 10
1.4.1 Manfaat Teoritis 10
1.4.2 Manfaat Praktis 10

BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS 12
2.1 Kajian Pustaka 12
2.1.1 kualitas Pelayanan 13
2.1.2 Indikator-indikator Kualitas pelayanan 15
2.1.3 Pengertian Keterbukaan Informasi Publik 20
2.1.4 Indikator Keterbukaan Informasi Publik 24
2.1.5 Good Governance 26
2.1.6 Prinsip – Prinsip Good Governance 28
2.1.7 Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) 29
2.1.8 Penelitian Sebelumnya 31
2.2 Kerangka Pemikiran 33
2.3 Hipotesis 34

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN **35**
3.1 Desain penelitian 35
3.2 Populasi dan Sampel 37
3.2.1 Populasi 37
3.2.2 Sampel 37
3.3 Sumber dan Teknik Pengambilan Data 37
3.3.1 Sumber Data 37
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data 38
3.4 Operasional Variabel 39
3.5 Metode Analisis 41
3.5.1 Uji Instrumen Penelitian 41
3.5.2 Uji Asumsi Klasik 42
3.5.3 Analisis Regresi Linear Sederhana 43
3.5.4 Uji Hipotesis 44
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN **46**
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian 48
4.1.1 Gambaran umum Responden 48
4.2 Uji Deskriptif 50

4.3 Uji Kualitas Data..... 50
4.3.1 Uji Validitas..... 51
4.3.2 Uji Reabilitas..... 52
4.4 Uji Asumsi Klasik..... 54
4.4.1 Uji Normalitas..... 56
4.4.2 Uji Heteroskedastisitas..... 57
4.5 Uji Hipotesis..... 60
4.5.2 Uji Analisis Regresi Sederhana..... 62
4.5.2 Uji t..... 64
4.5.3 Koefisien Determinasi (R^2)..... 65
4.6 Pembahasan Penelitan..... 68
4.6.1 Pengaruh Keterbukaan Informasi Publik Terhadap Kualitas Pelayanan pada PDAM..... 70

BAB V. PENUTUP..... 73
5.1 Kesimpulan..... 73
5.2 Saran..... 73

DAFTAR PUSTAKA..... 78
LAMPIRAN-LAMPIRAN..... 80

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 31
Tabel 3.1 daftar kecamatan dan jumlah responden..... 37
Tabel 3.2 Operasional Variabel Penelitian..... 40
Tabel 4.1 Rincian Pengembalian Kuensioner..... 45
Tabel 4.2 Distribusi Responden Menurut Kartu Keluarga..... 45
Tabel 4.3 Distribusi Responden Menurut Kegunaan..... 46
Tabel 4.4 Hasil Uji Deskriptif Statistik..... 46
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas..... 47
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas..... 50
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas..... 52
Tabel 4.8 Hasil Uji hateroskedastisitas..... 54
Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana..... 57
Tabel 4.10 Hasil Uji T Parsial..... 58
Tabel 4.11 Hasil Uji Koefisien Determinasi..... 61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka pemikiran 34

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Undang-undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat (1) disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelengara publik. Standarisasi menurut undang-undang pelayanan publik nomor 25 tahun 2009 pasal 20, yaitu :

1) Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.
2) Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat 1, penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.
3) Penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat 1.
4) Pengikut sertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat 2 dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 20.

Pelayanan publik merupakan rangkaian atau kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undang bagi

setiap penduduk atau warga negara atas pelayanan adminstratif, jasa atau barang yang sediakan oleh pelayanan publik, selanjutnya pada pasal (2) menjelaskan "penyelenggaraan pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara, merupakan setiap instusi penyelengaraan lembaga independen, negara, korporasi, yang dibentuk berdasarkan undang-undang kegiatan badan hukum dan pelayanan publik lain yang dibentuk hanya untuk kegiatan suatu pelayanan"

Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan pada april 2022 dengan mewawancarai beberapa masyarakat aceh barat daya yang berlangganan di PDAM gunong kila, peneliti menemukan beberapa permasalahan yaitu masih rendahnya kualitas pelayanan publik yang berikan oleh PDAM gunong kila, pelayanan kepada masyarakat tidak dapat terlaksanakan dengan baik karena kurangnya partisipasi karyawan (terkhusus dibagian teknis) dan pemerintah setempat. Selain itu ketika masyarakat memasukan permohonan untuk dapat memasang air PDAM dirumahnya, pegawai di sana lambat respon dengan permohonan tersebut, dan banyak kinerja pegawai yang tidak merespon keluhan dari masyarakat, berita yang dikabarkan oleh (https://www.mediaandalas.com) memang benar adanya. Dari kondisi tersebut perlunya perbaikan sistem penyediaan air di beberapa daerah karena belum tersalurkan air dan masih terjadinya kebocoran pipa yang airnya sudah membuat kebanjiran didepan ruko warga yang berjualan.

Berdasarkan keluhan-keluhan masyarakat mengenai permasalahan yang ada disebabkan belum di terapkannya keterbukaan informasi publik secara dokumen, seperti permasalahan ketika terjadinya perubahan perununan harga atau diskon yang diberikan PDAM Gunong Kila tidak semua masyarakat tau bahwa adanya perununan harga pemasangan PDAM, hal itu karena belum diterapkannya keterbukaan

informasi publik oleh PDAM dan PPID aceh barat daya secara menyeluruh dan mensosialisasikan web dan nomor telepon pelayanan, hal ini menyebabkan kurangnya informasi yang di dapat oleh pelanggan. Saat ada perbaikan saluran air tidak di informasikan melalui halaman web atau sosial media. Padahal banyak masyarakat yang sudah memiliki handpone android dan mempunyai sosial media. hal itu menyebabkan masyarakat tidak mendapatkan informasi secara terbuka, dengan apa yang menjadi permasalahan di PDAM gunong kila.

Berdasarkan keputusan MENPAN No.26/kep/M.PAN/2/2004 tentang petunjuk teknis transparansi dan akuntabilitas dalam pelenggaraan pelayanan publik bahwasanya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik utamanya diwujudkan pada aspek-aspek pembiayaan, waktu, persyaratan, prosedur, informasi, pejabat yang berwewenang bertanggung jawab, mekanisme pengaduan masyarakat, standar, dan lokasi pelayanan. Tujuan ditetapkannya petunjuk teknis ini adalah untuk memberikan kejelasan bagi seluruh penyelenggaraan pelayanan publik dalam melaksanakan pelayanan publik agar berkualitas sesuai dengan tuntunan harapan masyarakat (https:kkp.go.id).

Informasi publik yang bersifat umum atau terbuka adalah pembahasan yang sangat wajib dalam tata kelolah pemerintahan saat ini. Prinsip keterbukaan atau transparansi informasi publik adalah suatu hal dalam mencapai pemerintah yang baik (*Good Governance*). Dengan adanya transparansi informasi publik mengenai kinerja pemerintahan saat melakukan tugas penyelenggaraan negara ataupun pemerintahnya membuat masyarakat bisa terjun langsung dan berpartisipasi aktif mengawasi dan menjadi kontrol ditiap langkah serta kebijakan yang diputuskan oleh pemerintah,

diharapkan nantinya penyelenggaraan pemerintah bisa dipertanggung jawabkan kepada rakyat (https:kpk.go.id).

Siti (2013), menyatakan tujuan utama keterbukaan informasi di setiap negara adalah memastikan bahwa lembaga publik akan lebih akuntabel dan kredibel dengan menyediakan informasi dan dokumen sesuai permintaan publik. Deni dan Kunkun (2013:2), menyatakan membuka akses informasi merupakan kewajiban bagi pemerintah dan badan publik. Secara fundamental, sebuah informasi adalah milik publik, bukan milik pemerintah atau badan publik.. Namun, bagaimanapun, kepentingan publik tetap harus didahulukan. Regulasi yang berkaitan dengan kebebasan informasi atau lebih dikenal keterbukaan informasi publik di Indonesia akan selalu memuat hak setiap orang untuk memperoleh informasi, kewajiban badan publik menyediakan dan melayani permintaan informasi secara cepat dan tepat waktu, biaya ringan (proporsional), dan cara sederhana, adanya pengecualian informasi bersifat ketat dan terbatas, serta kewajiban badan publik untuk membenahi sistem dokumentasi dan pelayanan informasi (https:kpk.go.id).

Hal ini menggambarkan dimana setiap WNI (Warga Negara Indonesia) berhak mendapatkan informasi, tanpa membedakan jenis informasi, seperti informasi biasa ataupun informasi mengenai pemerintah melalui banyak sumber. Informasi yang transfaran diharapkan bisa mewujudkan kerterbukaan informasi kepada masyarakat. Untuk mendukung keterbukaan informasi publik maka dibentuklah Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP).

Berdasarkan hal tersebut UU KIP ini mengatur mengenai hak yang dimiliki oleh masyarakat didalam memperoleh informasi publik, hak dan kewajiban badan

publik, dan kategori informasi yang dapat akes publik ataupun yang tidak dapat diakses publik. Adapun pengertian menurut Undang-Undang Nomor 14 tahun 2008 tentang transparansi informasi publik, merupakan sebuah informasi yang didapatkan, dikelola, dikirim, diterima serta disimpan oleh suatu badan publik yang memiliki kaitan dengan pelaksana dan penyelenggaraan Negara atau penyelenggara dan penyelenggaraan badan publik lainnya yang sesuai dengan undang-undang ini serta informasi yang memiliki kaitandengan kepentingan masyarakat luas. Adapun badan publik merupakan lembaga legislative, eksekutive, yudikatif serta badan lainnya yang berfungsi dan bertugas pokok yang berkaitan dengan penyelenggara Negara.

Terdapat beberapa tujuan dari adanya undang-undang keterbukaan informasi publik yaitu:

1. Menjamin hak masyarakat mengetahui apa saja yang dilakukan oleh badan publik dari mulai perancangan program kebijakan publik, pelaksanaan kebijakan publik hingga pengambilan keputusan yang dilakukan oleh badan publik.
2. Mendorong masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam pengambilan keputusan yang dilakukan oleh badan publik.
3. Meningkatkan peran aktif masyarakat dalam pengelolaan badan badan publik yang baik sehingga adanya transparansi, efektif dan efesien, serta dapat dipertanggung jawabkan.

Siti (2013), Pelayanan dan keterbukaan informasi tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan masyarakat. Negara mempunyai kewajiban melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Prinsip keterbukaan harus menjadi salah satu landasan utama dalam praktek

penyelenggaraan pemerintahan, dan kita sadari bersama bahwa tugas pelayanan publik itu sendiri merupakan salah satu tugas pokok dari Pemerintah.

PDAM Aceh Barat Daya adalah perusahaan penyedia air bersih milik Pemerintah Aceh Barat Daya dengan jumlah pelanggan cukup banyak. Pesatnya kemajuan dan pertumbuhan masyarakat Aceh Barat Daya berakibat pada pesatnya permintaan akan penyediaan air bersih, sehingga diperlukan profesionalisme yang tinggi dan manajemen yang baik guna terpenuhinya kualitas pelayanan yang baik. Selain itu juga di perlukan keterbukaan informasi publik untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas yang memadai untuk mendapat kualitas pelayanan yang baik (Trihastuti dan Meirinawati, 2014).

Berdasarkan fenomena yang ada peneliti tertarik untuk meneliti "**Pengaruh Keterbukaan Informasi Publik terhadap Kualitas Pelayanan Pada PDAM gunong kila Aceh Barat Daya**".

1.2 Rumusan Masalah

Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah "Apakah Keterbukaan Informasi Publik Berpengaruh terhadap Kualitas Layanan PDAM Gunong Kila Aceh Barat Daya?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ditulis, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah "Untuk menguji dan menganalisi Keterbukaan Informasi Publik terhadap Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Gunong Kila Aceh Barat Daya"

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan dengan adanya penelitian ini maka dapat memberikan masukan bagi berbagai pihak khusunya kepada perusahaan daerah air minum Gunong Kila, sehingga dapat dijadikan referensi untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan.

2. Manfaat Praktis

1) Bagi Penulis

Diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan gambaran serta sebagai referensi selanjutnya khususnya bagi mereka yang ingin memperdalam pengetahuan tentang Pengaruh Keterbukaan Informasi Publik Terhadap Layanan Gunong Kila Aceh Barat Daya.

2) Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan dan saran yang berguna bagi perusahaan tentang bagaimana melihat kepuasan konsumen dalam mengevaluasi dan meningkatkan keterbukaan informasi publik sehingga menjadi referensi bagi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Gunong Kila.

3) Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan agar dapat menjadi sebuah karya yang melengkapi pengetahuan dan wawasan yang ada di perpustakaan Universitas Teuku Umar.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas

Kualitas menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah baik buruk (suatu benda) atau keadaan suatu benda. Pelayanan dalam bentuk apapun selalu berorientasi pada kualitas karena hal tersebut akan membawa kosekuensi terhadap kepuasan pemakai jasa. Kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen. (Abubakar & Siregar, 2010 : p.2). Tjiptono dan Sunyoto (2012) mengatakan bahwa kualitas merupakan: "sebuah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan." Sunyoto (2012) menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan.

Menurut Garvin (1984) yang dikutip oleh Tjiptono (2012:143), setidaknya ada lima perspektif kualitas yang berkembang saat ini:

1. *Transcendental Approach*

   Dalam persoektif ini, kualitas dipandang sebagai innate *excellence*, yaitu sesuatu yang secara intuitif dapat dipahami, namun nyaris tidak mungkin dikomunikasikan, sebagai conoh kecantikan atau cinta. Perpektif ini menegaskan bahwa orang hanya bisa belajar memahami kualitas melalui pengalaman yang didapatkan dan *eksposure* berulang kali (*repeated exposure*)

2. *Product-Based Approach*

Perspektif ini mengasumsikan bahwa kualitas merupakan karakteristik, komponen atau atribut objektif yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur. Perbedaan dalam hal kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk. Semakin banyak atribut yang dimiliki sebuah produk atau merek, semakin berkualitas produk atau merek bersangkutan.

3. *User-Based Approach*

Perspektif ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang menilainya (*eyes of the beholder*), sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang (*maximum satisfaction*) merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Perspektif yang bersifat subyektif dan *demand-oriented* ini juga menyatakan bahwa setiap pelanggan memiliki kebutuhan dan keinginan masing-masing yang berbeda satu sama lain, sehingga kualitas bagi seseorang adalah sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakan.

4. *Manufacturing-Based Approach*

Perspektif ini bersifat *supply-based* dan lebih berfokus pada praktik-praktik perekayasaan dan pemanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian atau kecocokan dengan persyaratan (*conformance to requirements*). Dalam konteks bisnis jasa, kualitas berdasarkan perspektif ini cenderung bersifat *operation-driven*.

5. *Value-Based Approach*

Perspektif ini memandang kualitas dari aspek nilai (*value*) dan harga (*price*). Dengan mempertimbangkan *trade-off* antara kinerja dan harga, kualitas didefinisikan sebagai *affordable excellence*, yakni tingkat kinerja 'terbaik' atau sepadan dengan harga yang dibayarkan. Kualitas dalam perspektif ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling bernilai adalah barang atau jasa yang paling tepat dibeli (*best-buy*).

Baik buruknya *output* dari suatu organisasi dapat dilihat dari kualitasnya. Khususnya pada organisasi publik, maka yang dihasilkan adalah kualitas jasa. Organisasi publik yang baik mempunyai kualitas jasa yang baik pula. Untuk mengetahui kualitas tersebut maka dibuat standar yang menjadi ukuran baik buruknya kualitas. Sebelum mempelajari standar, maka terlebih dahulu mempelajari apa yang dinamakan kualitas. Maka dari itu, yang perlu diperhatikan dalam pengembangan dan peningkatan adalah sistem kualitas yang meliputi, perencanaan, pengendalian, dan perbaikan kualitas.

2. Pengertian pelayanan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEMENPAN) Nomor 63 tahun 2003 mendefinisikan pelayanan umum sebagai: segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Aktivitas, manfaat maupun kepuasan merupakan bentuk pelayanan yang pada dasarnya tidak berwujud. Hal ini diungkapkan Gronroos yang dikutip oleh Tjiptono

(2011:17) menyatakan bahwa pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas intangible (tidak berwujud) yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara konsumen dengan karyawan jasa, sumber daya fisik, barang, atau sistem penyedia jasa yang disediakan sebagai solusi atas masalah konsumen. Dari definisi ini, dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan aktivitas yang diberikan kepada konsumen dan pada dasarnya tidak berwujud, disediakan sebagai solusi atau masalah konsumen.

Layanan merupakan kegiatan yang ditawarkan oleh penyedia jasa kepada konsumen, bisa berupa benda dan objek lainnya, hal ini ditulis oleh Lovelock dan Wirtz (2011:37) yang menyatakan Layanan adalah kegiatan ekonomi yang ditawarkan oleh salah satu pihak kepada pihak lain. Seringkali berbasis waktu, kinerja membawa hasil yang diingkan ke penerima, benda atau asset lainnya adalah tanggung jawab pembeli.

Menurut Sunyoto (2012) terdapat beberapa pengertian jasa di antaranya adalah jasa itu sebagai deeds (tindakan, prosedur, aktivitas); proses – proses, dan unjuk kerja yang yang intangible. Jasa dari sisi penjualan dan konsumsi secara kontras dengan barang: baranng adalah suatu objek yang tangible yang dapat diciptakan dan dijual atau digunakan setelah selang waktu tertentu.

3. Kualitas pelayanan

Berbeda dengan kualitas produk, kualitas jasa lebih sukar didefinisikan, dijabarkan dan diukur. Penilaian konsumen terhadap kualitas jasa terjadi selama proses penyampaian jasa tersebut. Menurut Lewis dan Booms (1983) yang dikutip oleh Tjiptono (2011:180) kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspetasi konsumen. Berdasarkan

definisi ini, kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sesuai dengan ekspetasi konsumen.

Tjiptono dalam Sunyoto (2012) mengatakan bahwa kualitas atau mutu dalam industri jasa pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diingkan dan diharapkan oleh konsumen. Menurut Sunyoto (2012), "Mutu pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen, yaitu adanya kesesuaian antara harapan dengan persepsi manajemen, adanya kesesuaian antara persepsi atas harapan konsumen dengan standar kerja karyawan, adanya kesesuaian antara standar kerja karyawan dengan pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang dijanjikan dan adanya kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan dengan konsumen".

2.1.2 Indikator-indikator Kualitas pelayanan

Menurut Kotler (2012:284), mengungkapkan bahwa terdapat lima dimensi yang menentukan kualitas pelayanan. Lima dimensi yang dimaksud adalah:

1) Bukti Langsung (*tangible*)

   Pemampilan fisik dari penyediaan pelayanan yang merupakan fasilitas dansarana dalam proses pemberian layanan.

2) Kehandalan (*reliability*) Suatu

   Kemampuan pegawai pada saat memberikan pelayanan yang bisa dipahami oleh pelanggan dan tepat, dapat diandalkan sesuai dengan waktu yang dijanjikan sehingga mendapatkan kepercayaan dari pelanggan. 18 Zulian Yamit, Manajemen Kualitas Produk dan Jasa, (Yogyakarta: Ekonisia, 2017),

hal.10. 14

3) Daya Tanggap (*responsiveness*)

Kemauan pegawai untuk memberikan pelayanannya dengan tanggap dan penuh tanggung jawab dari pegawai dalam melakukan pemberian layanan.

4) Jaminan (*Assurance*)

Mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, meliputi bebas dari bahaya, risiko, keragu- raguan.

5) Empati (*empathy*)

Kemudahan melakukan komunikasi yang baik, membina hubungan baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Menurut Tjiptono dan Chandra (2011:175) Kualitas pelayanan merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain, terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan. Implikasinya, baik buruk kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Menurut Sinambela (2016), terdapat dua hal pokok dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan yaitu unsur manusianya serta sistem manajemen pelayananpelayanan dapat lebih berkualitas apabila petugas pelayanan dapat diandalkan, *responsive*, menyakinkan dan empati. Dapat diandalkan artinya dapat dipercaya, teliti dan konsisten. Meyakinkan dalam arti percaya diri, professional, berkompeten, sehingga memberikan rasa aman bagi yang dilayani, sedangkan empati adalah perhatian, sopan, sabar, dan mau mendengar keluhan pelanggan. Seiring pesatnya kemajuan dalam bidang teknologi mengakibatkan persaingan yang sangat ketat untuk

memperoleh dan mempertahakan konsumen. Kualitas pelayanan menjadi hal utama untuk menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan karena organisasi dituntut untuk mengikuti pola konsumsi dan gaya hidup konsumen. Baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi dapat dilihat dari kepuasan konsumen, jika kualitas pelayanan yang dihasilkan tidak sesuai dengan keinginan dan tuntutan konsumen maka akan mengakibatkan menurunnya kepercayaan konsumen terhadap organisasi. Atau sebagian modalnya merupakan kekayaan daerah yang dipisahkan, kecuali jika ditentukan lain dengan atau berdasarkan Undang-Undang nomor 14 tahun 2008.

Program pelayanan pada konsumen dengan bertolak ukur dari konsep kepedulian kepada konsumen terus berkembang sehingga menjadi suatu alat utama dalam melakukan strategi pemasaran. Kepedulian kepada konsumen dalam manajemen moderen telah dikembang menjadi suatu pola pelayanan terbaik yang disebut sebagai pelayanan prima. Jika keberhasilan suatu pelayanan prima tergantung kepada penyelarasan, sikap, kemampuan, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab dalam pelaksanaannya. Kolter, Et, Al – yang dikutip oleh Tjiptono (2011: 314), kunci untuk menciptakan rasa puas konsumen/masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan berada satu langkah dari yang diharapkan konsumen, yaitu dengan cara:

1) Meningkatkan standar lebih dari apa yang saat ini di harapkan oleh para konsumen, sehingga mereka sungguh-sungguh menjadi puas dari pada sekedar puas.

2) Memperkenalkan bentuk-bentuk baru dari customer service sebelum adanya harapan konsumen, melalui suatu proses yang dikenal secara luas sebagai pemasaran jasa.

Sehubungan dengan pelayanan kepada masyarakat, Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (Menpan) telah mengeluarkan pedoman tata cara pelayanan umum, yaitu keputusan Menpan Nomor 81/KEP/M.PAN/71993 tentang pedomaan tata cara pelayanan umum. Pedoman tersebut merupakan acuan umum bagi instansi pemerintah pusat dan daerah termasuk badan usaha milik negara/daerah. Berdasarkan tata laksana yang mengandung unsur-unsur :

a. Kesederhanan, dalam arti prosedur/tata cara pelayanan umum diselenggarakan dengan lancar, mudah, tepat, cepat, tidak berbelit belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
b. Kejelasan dan kepastian, dalam artian adanya kejelasan dan kepastian mengenai:
    1) Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung
    2) Prosedur/tata cara pelayanan umum
    3) Persyaratan pelayanan umum, baik teknik maupun administrasi
    4) Pejabat yang mampu menerima keluhan dari masyarakat
    5) Hak dan kewajiban bagi pemberi ataupun penerima layanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan pemohonan/kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemprosesan pelayanan umum.
c. Kemampuan, yang berarti proses dan hasil pelayanan umum yang dapat memberikan kenyamanan, keamanan, serta memberikan kepastian hukum.
d. Keterbukaan, yang berarti prosedur/tata cara, persyaratan satuan kerja/pejabat bertanggungjawab untuk memberikan pelayanan umum, waktu penyelesaian

dan rincian biaya/tarif dan lain-lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajiib diinformasikan secara transparan agar mudah diketahui dan dipahami baik diminta maupun tidak diminta.

e. Efisiensi dalam arti:
   1) Persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian target pelayanan dengan tetap memperhatikan perpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan kepada konsumen.
   2) Mencegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkannya. Perlengkapan persyaratan dari satuan kerja atau instansi pemerintah lain yang terkait.
f. Ekonomis dalam artian mengenakan biaya pelayanan umum ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan:
   1) Nilai barang dan jasa pelayanan umum tidak memungut biaya tinggi diluar jangkauan batas kewajaran.
   2) Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum.
   3) Ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
g. Ketepatan waktu, dalam artian pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.
h. Keadilan yang merata, yang berarti pelaksanaan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan dilakukan secara adil.

Setiap pelaksana pelayanan publik harus memiliki dasar pelayanan dan di publikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar

pelayanan adalah ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Menurut keputusan Menpan Nomor. 63 Tahun 2003, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi :

a. Biaya pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
b. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
c. Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
d. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
e. Sarana dan prasarana, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
f. Kompentensi petugas pemberi layanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Berdasarkan keputusan Menpan Nomor. 63 Tahun 2003, untuk dapat memberikan pelayanan yang dapat memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut :

a. Keseimbangan hak dan kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban dari masing-masing pihak.
b. Partisipatif, mendorong keterlibatan serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

c. Akuntabilitas, dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
d. Transparan, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dipahami.
e. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan.

Seiring dengan penerapan sistem desentralisasi, pelayanan akhir-akhir ini menjadi diskusi yang hangat dan menjadi perhatian di kalangan masyarakat. Sebelumnya, isu-isu pelayanan publik ini kurang menjadi perhatian karena berkembang asumsi bahwa pelayanan publik itu hanyalah urusan pemerintah saja, mulai dari proses perumusan kebijakan, implementasi, sampai dengan evaluasi. Masyarakat sering kali tidak bisa mengakses segala informasi yang berkaitan dengan pelayanan publik ini. Penyelenggaraan Negara yang semakin transparan telah berdampak pada kesadaran orang untuk ikut terlibat dalam proses pelayanan publik baik dalam proses perumusan kebijakan, implementasi, sampai dengan evaluasi, dan pengawasan.

Dari sisi administrasi negara, pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menpan No. 63/Kep./M.PAN/7/2003 paragraf I butir C dipahami sebagai “segala kegiatan layanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum sebagai pelaksanan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Dalam era globalisasi dengan kondisi persaingan yang cukup ketat dan penuh tantangan, aparatur pemerintah dituntut untuk bisa memeberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat dan berorientasi kepada kebutuhan masyarakat. Kualitas layanan kepada

masyarakat ini menjadi salah satu indikator dari keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Dalam penyelenggaraan negara, terdapat asas-asas umum yang harus dijadikan acuan pemerintah dalam melakukan layanan.

Menurut salah satu kajian yang dilakukan oleh Komisi Hukum Nasional (KHN), pelayanan diartikan sebagai suatu kewajiban yang diberikan oleh konstitusi atau undang-undang kepada pemerintah untuk memenuhi hak-hak dasar warga negara atau penduduk atas suatu layanan Pengertian menurut KHN ini secara tegas menekankan bahwa pelayanan merupakan kewajiban pemerintah (negara). Batasan ini berbeda denga batasan yang diberikan oleh Menpan yang mendefinisikan pelayanan publik hanya sebagai kegiatan instansi pemerintah menurut Slamet.

Pada hakekatnya penyelenggaraan pelayanan merupakan amanat yang diberikan rakyat kepada penyelenggara negara (ekskutif dan legislatif) untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Peningkatan kesejahteraan ini dilakukan dengan memprioritaskan pelayanan-pelayanan dasar bagi masyarakat. Dalam kenyataannya, masih sedikit dari masyarakat yang bisa memahami pelayanan sebagai hak dan bukan pemberian pemerintah, apalagi seluk beluk permasalahan yang ada dalam penyelenggaraan pelayanan. Sebagian masyarakat masih menyederhanakan pemahaman tentang pelayanan yang diartikan sebagai pemberian pemerintah (Dwiyanto, 2014).

2.1.3 Pengertian Keterbukaan Informasi Publik

Istilah informasi dalam ungkapan sehari–hari dapat di artikan bahwa informasi merupakan segala yang kita komunikasi yang kemudian disampaikan ke orang lain baik dalam bahasa lisan maupun media informasi. Idas (2015), kata informasi memiliki tiga makna yaitu yang pertama adalah informasi sebagai suatu

proses yang menyatakan pada kegiatan–kegiatan terinformasi. Kedua adalah informasi sebagai pengetahuan. Ketiga, makna informasi adalah sebagai suatu benda atau penyajian yang nyata dari pengetahuan.

Dalam Pasal 1 ayat (1) Undang Undang No.14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik mendefinsikan bahwa informasi adalah pernyataan, keterangan, gagasan, dan tanda–tanda yang berisikan nilai, pesan, dan makna baik berupa data maupun fakta yang dapat didengar, dilihat, dan dibaca dalam berbagai format dengan perkembangan teknologi komunikasi dan informasi secara elektronik dan/atau non elektronik. George mengartikan yang dimaksud informasi adalah data yang diolah sehingga menjadi dasar guna mengambil keputusan yang tepat. Dalam hubungan sistem informasi definisi informasi adalah kumpulan data yang terstruktur yang disampaikan kepada orang lain baik dalam bentuk lisan, media, video, dan lain sebagainya.

Idas (2015), Pengertian dari informasi publik adalah informasi yang disimpan, dikelola, dihasilkan, dikirim dan/atau diterima oleh badan publik yang berhubungan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan Negara dan/atau penyelenggaraan badan publik lainya yang sesuai dengan peraturan perundang–undangan yang berlaku serta informasi lain yang berkaitan dengan informasi publik. Informasi dari sudut pandang sistem informasi adalah data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang dapat bermanfaat dan berarti bagi penerima dalam pengambilan keputusan saat ini atau yang akan datang, Idas (2015). Dengan demikian dari beberapa pendapat ahli yang diutarakan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa informasi adalah suatu proses menyampaikan pengetahuan berbagai objek, data, maupun dokumen yang dikomunikasikan dalam bentuk lisan, tertulis, maupun digital

2.1.4 Indikator Keterbukaan Informasi Publik

Indikator Keterbukaan Informasi Publik Pemerintah PDAM Kota Bontang (2019) antara lain :

1) Pengembangan Website

Pengembangan website adalah sebuah proses mulai dari merancang, membangun dan mengoptimaptimasi sebuah website sehinggan bias berjalan sesuai dengan fungsin yang diinginkan. Membangun website yang menyediakan informasi yang benar-benar dibutuhkan oleh masyarakat menjadi sangat penting. Pemanfaatan website dikalangan pemerintah menunjukkan penngkatan yang sagat pesat. Informasi yang wajib disediakan dan diumumkan secara berkala merupakan jenis informasi publik yang sekurang-kurangnya diumumkan melalui website. Jenis informasi yang dibutuhkan dan penting diketahui masyarakat

2) Pengumuman Informasi Publik

Informasi yang wajib diumukan kepada masyarakat, seperti informasi tentang profil, ringkasan informasi tentang program dan kegiatan yang sedang dijalankan dalam lingkungan badan publik, informasi tentang kinerja dalam lingkup badan publik berupa narasi realisasi program dan kegiatan yang telah maupun sedang dijalankan.

3) Pelayanan Informasi Publik

Pelayanan informasi publik pemberian pelayanan kepada pemohon informasi publik secara cepat, tepat waktu, biaya ringan, dan sederhana. Pelayanan informasi publik dapat memberikan kemudahan dalam mendapatkan informasi publik.

4) Penyediaan Informasi Publik.

Setiap badan publik wajib menyediakan informasi publik setiap saat, adanya penyediaan informasi publik maka masyarakat sangat mudah mendapatkan informasi dengan cepat, dan juga membagikan informasi dengan cepat dan tepat waktunya.

Keterbukaan informasi publik menurut undang-undang bertujuan untuk menjamin hak warga negara untuk mengetahui rencana pembuatan kebijakan publik, program kebijakan publik, dan proses pengambilan keputusan publik, serta alasan pengambilan suatu keputusan publik. Tujuan berikutnya, mendorong partisipasi masyarakat dalam pengambilan kebijakan publik; meningkatkan peran aktif masyarakat dalam pengambilan kebijakan publik dan pengelolaan badan publik yang baik; mewujudkan penyelenggaraan negara yang baik, yaitu yang transparan, efektif dan efisien, akuntabel serta dapat dipertanggungjawabkan. Selanjutnya, untuk mengetahui alasan kebijakan publik yang mempengaruhi hajat hidup orang banyak; mengembangkan ilmu pengetahuan dan mencerdaskan kehidupan bangsa; dan meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi di lingkungan Badan Publik untuk menghasilkan layanan informasi yang berkualitas.

Menurut undang-undang no 14 tahun 2008, informasi publik yang harus disampaikan kepada masyarakat oleh badan publik dijelaskan pada Pasal 9 ayat 2, bahwa informasi publik meliputi: informasi yang berkaitan dengan Badan Publik; informasi mengenai kegiatan dan kinerja Badan Publik terkait; informasi mengenai laporan keuangan; dan/atau informasi lain yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Badan publik juga diatur undang-undang untuk menyediakan informasi setiap saat terkait dengan daftar seluruh informasi yang dimiliki tidak termasuk informasi yang dikecualikan, hasil keputusan, seluruh kebijakan yang dihasilkan,

rencana kerja beserta perkiraan pengeluaran tahunan, perjanjian dengan pihak ketiga, prosedur kerja pelayanan bagi masyarakat, dan laporan mengenai pelayanan akses informasi publik. Oleh sebab itu keterbukaan informasi publik sudah menjadi hak asasi manusia dalam perolehan dan penyampaian informasi terkait permasalahan publik yang melibatkan semua badan publik serta penyelenggara negara.

2.1.5 *Good Governance*

Menurut sukrisno (2011) *good governance* adalah suatu sistem yang mengatur hubungan antara komisaris, direksi, pemegang saham dan pemangku kepentingan lainnya. *Good governance* juga dilihat sebagai proses yang transparan atas penentuan tujuan, pencapain dan penilaian kinerja pemerintah. *Good governance* menurut bank adalah pemerintah yang mengelola sumber daya sosial dan ekonomi yang dilakukan sepenuhnya untuk kepentingan masyarakat. Definisi *good governance* menurut world bank lebih fokus kepada pengelolaan sumber daya sosial dan ekonomi sedangkan UNDP menekankan aspek politik, ekonomi dan administratif.

Governance seringkali diartikan sebagai proses pengambilan keputusan dan proses dimana keputusan diimplementasikan atau tidak diimplementasikan. Selain itu, konsep *governance* dapat digunakan dalam beberapa konteks seperti perusahaan, internasional, pemerintahan nasional dan pemerintahan lokal. Selama "*governance*" merupakan proses pengambilan keputusan dan proses, dimana keputusan tersebut diimplementasikan. Selanjutnya, analisis *governance* lebih fokus pada aktor-aktor formal dan informal yang terlibat dalam pengambilan keputusan dan melaksanakan keputusan yang telah dibuat, struktur formal dan informal yang telah ditempatkan dalam mengambil keputusan. *World Bank*, mendefinisikan *good governance* sebagai

suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab, sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi dan pencegahan korupsi, baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal *and political framework* bagi tumbuhnya aktivitas usaha.

Dari berbagai pengertian tentang *Good Governance* dapat disimpulkan bahwa suatu konsep tata pemerintahan yang baik dalam penyelengaraan penggunaan otoritas politik dan kekuasaan untuk mengelola sumber daya demi pembangunan masyarakat yag solid dan bertanggungjawab secara efektif melalui pembuatan peraturan dan kebijakan yang absah dan merujuk pada kesejahteraan rakyat, pengambilan keputusan, serta tata laksana pelaksanaan kebijakan.

2.1.6 Prinsip – Prinsip *Good Governance*

Dikembangkan oleh lembaga dana internasional seperti World Bank dan UNDP yang berisi sebagai berikut:

a. Partisipasi masyarakat: semua warga mempunyai suara dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga-lembaga perwakilan yang sah yang mewakili kepentingannya. Partisipasi menyeluruh tersebut dibangun berdasarkan kebebasan berkumpul dan mengungkapkan pendapat, serta kepastian untuk berpartisipasi secara konstruktif.
b. Tegaknya supremasi hukum: kerangka hukum harus adil dan diberlakukan tanpa pandang bulu, termasuk didalamnya hukum yang menyangkut hak asasi manusia.
c. Transparasi: dibangun atas dasar informasi yang bebas. Seluruh proses pemerintah, lembaga, dan informasi dapat diakses oleh pihak yang

berkepentingan. Informasi yang tersedia harus memadai agar dapat dimengerti dan dipantau.

d. Peduli *stakeholder* lembaga-lembaga dan seluruh proses pemerintah harus berusaha melayani semua pihak yang berkepentingan.

e. Berorientasi pada konsensus: tata pemerintahan yang baik menjembatani kepentingan yang berbeda demi terbangunnya suatu konsensus menyeluruh pada halapa yang terbaik bagi kelompok-kelompok masyarakat, dan bila mungkin, consensus hal kebijakan-kebijakan dan prosedur- prosedur.

f. Kesetaraan: semua warga masyarakat mempunyai kesempatan memperbaiki atau mempertahankan kesejahteraannya.

g. Efektifitas dan efisiensi: proses pemerintahan dan lembaga-lembaga membuahkan hasil sesuai dengan kebutuhan warga masyarakat dan menggunakan sumber daya tersebut seoptimal mungkin.

h. Akuntabilitas: para pengambil keputusan di pemerintah, sektor swasta, dan organisasi masyarakat bertanggungjawab, baik kepada masyarakat maupun kepada lembaga-lembaga yang berkepentingan.

2.1.7 Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM)

Dalam penjelasan umum pada UU No. 5 tahun 1974, tentang pokok-pokok Pemerintahan di daerah disebutkan, bahwa yang dimaksud PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) adalah suatu usaha yang dibentuk oleh daerah untuk perkembangann perekonomian dan untuk menambah pendapatan daerah. Berhubungan dengan itu, maka pendirian perusahaan daerah berdasarkan atas azas-azas ekonomi perusahaan yang sehat atau dengan kata lain perusahaan daerah harus

melakukan kegiatan secara berdaya guna dan berhasil. Dalam hal ini, perlu dicegah adanya kecenderungan-kecenderungan ke arah sistem serba negara dan monopoli.

Adapun sifat dasar dari perusahaan daerah masih terpacu kepada pasal 5 UU no. 5 tahun 1962, tentang perusahaan daerah dengan penjelasan sebagai berikut:

a) Perusahaan daerah adalah suatu kesatuan yang bersifat :
   1) Memupuk pendapatan
   2) Memberi jasa
   3) Menyelenggarakan kemanfaatan umum
b) Tujuan perusahaan daerah adalah turut serta menjalankan pembangunan daerah khusunya dan pembangunan ekonomi nasional pada umumnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan mengutamakann industrialisasi dan ketentraman serta ketenangan kerja dalam perusahaan menuju masyarakat adil dan makmur.

Dari Beberapa pengertian dasar diatas dapat kita simpulkan bahwa terdapat dua fungsi yang melekat didalam perusahaan daerah, yaitu pertama fungsi ekonomi dan kedua fungsi sosial. Lebih dari itu, dalam hal pelaksanaannya dilarang adanya mekanisme monopoli dan serba Negara (*etatisme*), sedangkan dari sudut penyertaan modal maupun kepemilikan aset secara keseluruhan masih merupakan milik pemerintah daerah. Tujuan BUMD hampir sama dengan tujuan BUMN, yakni menunjang perkembangan ekonomi, mencapai pemerataan secara horizontal dan vertikal bagi masyarakat, menyediakan persediaan barang yang cukup bagi kebutuhan hidup orang banyak, mampu memupuk keuntungan dan menunjang terselenggarakannya rencana pembangunan. Tingkat perbedaannya hanya pada kepemilikan yaitu dalam *konteks* Negara dan daerah. Salah satu BUMD yang mengemban amanat dan paling staregis di daerah adalah PDAM, yang berfungsi

melayani kebutuhan hajat hidup orang banyak dan sekaligus menggali dana masyarakat melalui perolehan keuntungan dari usahanya.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai badan usaha milik pemerintah daerah yang melakukan fungsi pelayanan menciptakan kebutuhan air minum bersih terhadap masyarakat, diharapkan mampu memberikan pelayanan akan air bersih yang merata kepada seluruh lapisan masyarakat, membantu perkembangan dunia usaha dan menunjang kegiatan pembangunan di daerah.

2.2 Hasil Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu menjadi suatu acuan dasar dalam melakukan penelitian, sehingga memperkaya teori-teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian ini. Adapun penelitian yang dilakukan sebelumnya ditunjukkan dalam table berikut ini :

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Metode Analisis	Model Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
1	Jazim (2011)	paradigma Baru Pembentukan Dan Analisis Peraturan Daerah (Studi Atas Perda Pelayanan Publik Dan Perda Keterbukaan Informasi Publik)	Kualitatif	Regresi berganda	Hasil penelitian terhadap kedua peraturan daerah yaitu PERDA tentang pelayanan publik dan PERDA tentang keterbukaan informasi publik menyimpulkan bahwa dengan menerapkan konsep SDER telah berhasil mengeser paradigma	Persamaan: <u>Variabel</u> Keterbukaan informasi publik Perbedaan:

Tabel 2.1-lanjutan

2	Endang (2012)	Keterbukaan Informasi Publik Dan *Good Governance*(Antara Das *Sein* Dan Das *Sollen*)				Persamaan: Variabel Keterbukaan informasi publik
3	Arief (2017)	Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Distribusi Pelayanan Air Bersih Di Kelurahan Tambak Wedi Surabaya	Kualitatif	Uji korelasi	Dengan demikian dapat dikatakan bahwa masyarakat di Kelurahan Tambak Wedi mempunyai tingkat kepuasan 'kurang memuaskan' terhadap distribusi pelayanan air bersih yang diberikan oleh PDAM.	Persamaan: Variabel kualitas pelayanan Perbedaan: Variabel keterbukaan informasi publik
4	Penta, dkk (2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PDAM Bandarmasih Kota Banjarmasin.	Deskriptif kuantitatif.	Regresi sederhana	Hasil pengujian secara simultan bahwa variable keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan Konsumen pada PDAM Bandarmasih Kota Banjarmasin.	Persamaan: Variabel kualitas pelayanan Perbedaan: Variabel keterbukaan informasi publik

Tabel 2.1-lanjutan

5	Ernawati (2018)	Peran Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Hubungan Antaratransparansi Pelayanan Publik Dengan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Pdam Kota Makassar)	Kualitatif	Regresi sederhana	Hasil penelitian menunjukkan transparansi pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik	Persamaan: Variabel kualitas pelayanan Perbedaan: Variabel keterbukaan informasi publik
6	Iwan, dkk (2018)	Pengaruh Akuntabilitas Dan Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Survei Pada Dinas Daerah Kota Tasikmalaya)	Kuantitatif	Uji hipotesis	Akuntabilitas berhubungan positif dengan transparansi. Artinya, semakin meningkat akuntabilitas maka akan diikuti dengan semakin meningkatnya transparansi, demikian pun sebaliknya.	Persamaan: Variabel Akuntabilitas transparansi, kualitas pelayanan
	Rahmat (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada (Pdam) Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Manakarra	Kuantitatif	Regresi sederhana	Hasil penelitian kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PDAM Tirta Manakarra	Persamaan: Variabel kualitas pelayanan Perbedaan: Variabel keterbukaan informasi publik

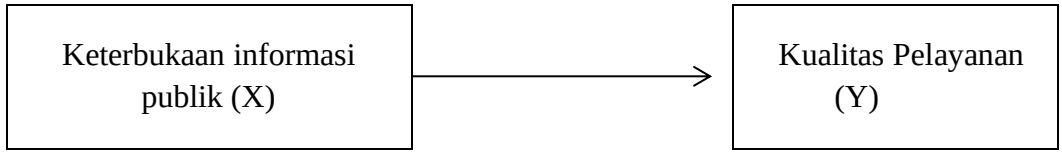
2.3 Kerangka Pemikiran

2.3.1 Pengaruh keterbukaan informasi terhadap kualitas pelayanan

Keterbukaan informasi dalam penyelenggaraan publik yaitu semua kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan, yang sifatnya terbuka, mudah, dan dapat di akses oleh pihak-pihak yang membutuhkan dan juga disediakan secara memadai dan mudah di mengerti oleh semua penerima kebutuhan pelayanan sehingga melalui keterbukaan informasi dalam penyelenggaraan pelayanan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyedia pelayanan. Umar (2011) mengatakan bahwa perbaikan kualitas pelayanan dapat diarahkan untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang baik dan berorientasi keadilan. Dalam konsep *good governance*, prasyarat untuk mencapai pelayanan publik yang berkualitas juga menuntut pentingnya keterbukaan, transparansi, dan akuntabilitas pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan sehingga tercapai pelayanan publik yang berkualitas, dan juga kemampuan pemerintah untuk mendayagunakan energi publik dalam proses kebijakan kualitas pelayanan dapat dikatakan bahwa mutu dari segala bentuk dan kegiatan pelayanan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat yang mengacu pada keinginan dan tingkat kepuasan masyarakat dengan meningkatkan kinerja pelayanan. Penelitian ini didukung pula oleh hasil penelitian terdahulu yang relevan, yang dikemukakan oleh (Iwan, dkk, 2018) yang berjudul “Pengaruh Akuntabilitas Dan Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Survei Pada Dinas Daerah Kota Tasikmalaya)”. Hasil penelitian Akuntabilitas berhubungan positif dengan

transparansi. Artinya, semakin meningkat akuntabilitas maka akan diikuti dengan semakin meningkatnya transparansi, demikian pun sebaliknya. dan Menurut (Rahmat, 2021) dalam penelitian berjudul “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasaan konsumen pada (pdam) perusahaan daerah air minum tirta manakarra”. Hasil penelitian kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PDAM Tirta Manakarra pelayanan perlu mendapatkan perhatian yang cukup besar, dengan memenuhi kepuasan konsumen, maka perusahaan akan mendapatkan loyalitas dari konsumen. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa keterbukaan informasin dan kualitas pelayanan saling berhubungan, keterbukaan informasi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan uraian diatas yang dikemukakan oleh penulis, dibawah ini merupakan kerangka pemikiran yang berfungsi sebagai penuntun dalam perumusan hipotesis.



Gambar 2.1 Kerangka pemikiran

2.4 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka hipotesis dari penelitian ini adalah Diduga keterbukaan informasi publik berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Gunong Kila.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain penelitian

Menurut Sarwono (2016), desain penelitian merupakan peta jalan bagi peneliti yang menuntun serta mengarahkan untuk berlangsungnya proses penelitian yang dilakukan secara benar dan tepat sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Arikunto (2019), metode penelitian merupakan salah satu cara utama yang digunakan oleh peneliti untuk mencapai tujuan serta untuk menentukan jawaban atas masalah yang akan diajukan. Desain penelitian mencakup :

1. Tujuan Penelitian

   Untuk menguji dan menganalisis pengaruh antara keterbukaan informasi publik terhadap kuliatas pelayanan

2. Jenis Investigasi

   Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriktif kuantitatif. Metode penelitit kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Tujuan penelitian kuantitatif adalah untuk mengembangkan dan mengungkapkan model-model matematis, teori-teori atau hipotesis yang berkaitan dengan variabel yang diteliti.

3. *Setting* Penelitian

   Peneltian dilaksanakan di Perusahaan Daerah Air Minum Gunong Kila di jl. Nasional blang pidie aceh barat daya, kota tinggi.

4. Tingkat Keterlibatan Peneliti

   Penelitian ini dilakukan dengan cara membagikan kuesioner oleh peneliti pada responden, tingkat keterlibatan peneliti dalam metode ini adalah intervensi sedang (Eksperiment lapangan). Data yang digunakan adalah data primer yaitu data yang diperoleh secara lansung dari responden yang menjadi objek penelitian.

5. Unit Analisis

   Unit analisis penelitian ini yaitu individu/pelanggan gunong Kila. Proses pengambilan data dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada responden pada setiap pelanggan PDAM Gunong Kila. Penyebaran kuesioner yang difokuskan kepada pelanggan PDAM Gunong Kila yang berada di kabupaten Aceh Barat Daya.

6. Horizon Waktu

   Dalam penelitian ini horizon waktu yang digunakan adalah *cross-sectional*. Menurut Umar dan Nurrahman (2016), penelitian *cross-sectional* yaitu penelitian dengan cara mempelajari objek dalam kurun waktu tertentu (tidak berkesinabungan dalam jangka waktu yang panjang). Adapun horizon waktu pelaksanaan penelitian dalam penyusunan Tugas Akhir ini direncanakan 5 bulan. Waktu pelaksanaan penelitian dapat berubah sesuai kondisi yang ada pada saat penelitian.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2011) pengertian populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas subjek/objek yang mempunyai kualitas karakteristik tertentu

yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan pengertian pupolasi tersebut maka yang menjadi Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang bermitra di PDAM Gunong Kila yang berjumlah 1.525 pelanggan.

3.2.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2016 : 81), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini sampel yang ditetapkan adalah pelanggan PDAM Gunong Kila. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Sampel *accidental sampling*, Peneliti mengambil sampel yang kebetulan ditemuinya pada saat itu. *Accidental Sampling*, Pada teknik pengambilan sampel saat peneliti berada dikantor PDAM melalui customer service dan jumlah responden yang telah didapatkan oleh peneliti 100 responden

Adapun jumlah responden yang dapat diambil pada saat kebetulan ditemui adalah menurut kecamatan sebagai berikut:

Tabel 3.1
Daftar Kecamatan dan Jumlah Responden

Kecamatan	Responden
Lembah Sabil	24
Jeumpa	20
Blang Pidie	36
Tangan-tangan	20
Jumlah	**100**

Sumber: Data Olahan 2022

3.3 Sumber dan Teknik Pengambilan Data

3.3.1 Sumber Data

Menurut Sugiyono (2013 : 193), sumber data penelitian terdiri dari sumber primer, adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.

Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh secara langsung dari responden yang menjadi objek penelitian.

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara-cara yang dilakukan untuk memperoleh data yang relevan, dan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah :

1. Kuesioner (Angket)

   Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode survei berupa kuesioner. Menurut Sugiyono (2016: 142). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Penyebaran kuesioner yang difokuskan kepada pelanggan PDAM Gunong Kila. Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden adalah berbentuk angket.

2. Observasi

   Teknik observasi yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu mengamati secara langsung objek penelitian di Aceh Barat Daya.

3. Dokumen

   Metode dokumen merupakan suatu metode pengambilan data melalui dokumen tertulis maupun elektronik dari lembaga/instansi. Dokumen diperlukan untuk mendukung kelengkapan data yang lain.

3.4 Operasional Variabel

Operasional variabel adalah salah satu cara untuk mengukur suatu konsep yang dalam hal ini terdapat variabel-variabel yang langsung mempengaruhi dan dipengaruhi. Penelitian ini menggunakan variabel dependen (*terikat*) sebagai (Y) yaitu kualitas pelayanan dan variabel independen (*bebas*) sebagai (X) yaitu Variabel keterbukaan informasi publik.

Tabel 3.2
Operasional Variabel Penelitian

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala Pengukuran
1.	kualitas pelayanan	perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi pelanggan akan puas, Kotler & Keller (2012:138)	1. Bukti Langsung (*tangible*) 2. Kehandalan (*reliability*) Suatu 3. Daya Tanggap (*responsiveness*) 4. Jaminan (*Assurance*) 5. Empati (*empathy*)	Skala *Likert* (1-5)
2.	Keterbukaan Informasi Publik	Keterbukaan informasi publik adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan, Fandy Tjiptono (2014:118)	1. Informasi yang wajib di umumkan dan di sediakan secara berkala 2. Informasi yang wajib di umumkan secara serta merta 3. Informasi yang wajib disediakan setiap saat 4. Informasi yang dikecualikan	Skala *Likert* (1-5)

3.5 Metode Analisis Data dan Rancangan Pengujian Hipotesis

3.5.1 Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Jadi suatu kuesioner dikatakan valid apabila kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas ini menggunakan *Pearson Correlation* yang didapat, jika nilai signifikan < 0,05 berati data yang diperoleh adalah valid (Latan, dan Temalagi, 2013).

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaaan ataupun pernyataan adalah konsisten serta stabil. Pengujian ini hanya dilakukan pada indikator-indikator kontruk yang sebelumnya telah melalui pengujian validitas dan dinyatakan valid. Suatu kontruk atau variabel dikatakan reliabel serta handal jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60 (Latan dan Temalagi, 2013).

3.7.2 Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi Klasik Metode analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah Uji Asumsi Klasik. Uji asumsi klasik dalam model regresi dilakukan untuk menghindari adanya bias dalam pengambilan keputusan. Dalam penelitian ini akan digunakan tiga (3) Uji Asumsi Klasik yaitu:

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian dan sebaiknya dilakukan sebelum data diolah berdasarkan model-model penelitian (santoso, 2010:210). Metode yang baik yang layak digunakan dalam penelitian ini adalah metode *kolmogrovsmirnov* untuk mengetahui normal atau tidaknya data yang digunakan. Uji *kolmogrovsmirnov* adalah uji beda antara data yang di uji normalitasnya dengan data normal baku.

1) Jika Sig > 0,05 maka data berdistribusi normal.
2) Jika Sig < 0,05 maka data tidak berdistribusi normal.

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *varians* dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homokedastisitas dan jika *varians* berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Cara untuk mendeteksi masalah heteroskedastisitas adalah dengan melakukan uji *glejser*, jika diperoleh nilai yang signifikan untuk variabel independen > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah heteroskedastisitas dan apabila sig < 0,05 maka terjadi heteroskedastisitas (Latan dan Temalagi, 2013).

3.7.3 Uji Hipotesis

1. Analisis Regresi Linear Sederhana

Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kedua variabel, peneliti menggunakan teknik Analisis Linear Sederhana. Analisis regresi linear digunakan untuk mengetahui perubahan yang terjadi pada variable dependent (variabel Y), nilai

variabel depent berdasarkan nilai independent (variabel X) yang diketahui. Dengan menggunakan analisis regresi linear maka akan mengukur perubahan variabel terikat berdasarkan perubahan variabel bebas. Analisis regresi linear dapat digunakan untuk mengetahui perubahan pengaruh yang akan terjadi berdasarkan pengaruh yang ada pada periode waktu sebelumnya. Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh yang diperkirakan antara keterbukaan informasi publik dengan layanan yang dilakukan dengan rumus regresi linear sederhana, yaitu sebagai berikut:

$$\mathbf{Y = a + bX + \varepsilon}$$

Keterangan:

Y = Kualitas Pelayanan

X = Keterbukaan Informasi Publik

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

ε = Error

Setelah melakukan perhitungan dan telah diketahui nilai untuk a dan b, kemudian nilai tersebut dimasukkan kedalam persamaan regresi sederhana untuk mengetahui perubahan yang terjadi pada variabel Y berdasarkan nilai variabel X yang diketahui. Persamaan regresi tersebut bermanfaat untuk meramalkan rata-rata variabel Y bila X diketahui dan memperkirakan rata-rata perubahan variabel Y untuk setiap perubahan X.

2. Uji t (parsial)

Uji t bertujuan untuk menguji apakah variabel independen secara parsial atau individu terhadap variabel dependen. Uji t tersebut dapat dilihat dari nilai signifikasi yang dihasilkan menunjukkan $p < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa secara

parsial variabel indenpenden berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Cara lain yang digunakan adalah dengan membandingkan t_{hitung} dengan $t_{tabel.}$ Jika $t_{hitung}>t_{tabel}$, maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Latan dan Temalagi, 2013)

- Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau p value < a=0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima, bearti variabel X mempunyai pengaruh terhadap variabel y atau variabel dependen.
- Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau p value < a=0,05 maka Ho ditolak dan Ha diterima, bearti variabel independen X tidak mempuntai pengaruh terhadap variabel Y atau variabel dependen.

3. Uji Koefisien Determinasi (R2)

Menurut Ghozali (2017:21) koefisien determinasi bertujuan pada pengukuran seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai R2 yang kecil memiliki arti bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas. Terdapat asumsi mengenai koefisisen determinasi sebagai berikut: Nilai R2 berada diantara 0 dan 1 atau (0 < R2 < 1)

a) Nilai R2 yang mendekati 1 memiliki arti bahwa variabel independen hampir memberikan semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel independen.
b) Nilai R2 yang mendekati 0 memiliki arti bahwa kemampuan variabel independen dalam memberikan informasi mengenai variabel dependen sangat terbatas.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Aceh Barat Daya dibangun pada tahun 2012 dan mulai beroperasi pada tahun 2017. Yang berlokasi jalan Meulaboh – Tapak Tuan, Gampong Lamkuta, Kecamatan Blang Pidie, Kabupaten Aceh Barat Daya. PDAM Gunong Kila merupakan perusahaan milik Pemerintah Daerah Kabupaten Aceh Barat Daya Dalam melaksanakan tugasnya PDAM mengutamakan misi sosial dari pada keuntungan perusahaan sesuai dengan tujuanya.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Aceh Barat Daya didirikan dengan maksud untuk menyelenggarakan pengelolaan air bersih dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang mencakup aspek ekonomi, sosial dan kesehatan, untuk meningkatkan pelayanan umum yang berkualitas sesuai dengan harapan masyarakat dan terbukanya tentang keterbukaan informasi publik perusahaan. Selain itu keberadaan PDAM kedepan juga diharapkan dapat menjadi salah satu penunjang pendapatan asli daerah (PAD).

Wilayah Kabupaten Aceh Barat Daya dianugrahi kekayaan Sumber Daya Alam (SDA) yang cukup, salah satunya adalah sumber daya air yang tersebar dipenjuru wilayah dengan beragam sumbernya, yang dapat digunakan sebagai sumber air baku yang memenuhi kebutuhan air bersih pada masyarakat.

4.1.1 Gambaran umum Responden

Penelitian ini untuk menguji pengaruh keterbukaan informasi publik terhadap kualitas pelayanan pada PDAM Gunong Kila Aceh Barat Daya. Data penelitian ini

diperoleh dari penyebaran kuensioner pada tiap-tiap konsumen yang ditemui pada saat itu, penyebaran kuensioner diberikan pada pelanggan yang bermitra di PDAM Gunong Kila. Berikut merupakan hasil yang menunjukkan secara singkat mengenai kuensioner yang disebar, tingkat pengembalian kuensioner dan kuensioner yang dapat diolah. Adapun rincian kuensioner dapat dilihat pada tabel 4.1 dibawah ini:

Tabel 4.1
Rincian Pengembalian Kuensioner

No	Nama Kecamatan	Jumlah kuensioner	Presentase
1	Lembah Sabil	24	24%
2	Jeumpa	20	20%
3	Blang pidie	36	36%
4	Tangan-tangan	20	20%

Sumber: Data Olahan *Output SPSS* versi 26 (2022)

Dari kuensioner yang telah diisi oleh 100 responden didapat data identitas responden. Penyajian data mengenai identitas responden untuk memberikan gambaran tentang keadaan diri para responden. Identitas responden terdiri dari:

4.1.2 Distribusi Responden Menurut Kartu Keluarga

Tabel 4.2
Distribusi Responden Meurut Kartu Keluarga

Nama Kecamatan	Jumlah Kartu Keluarga	Presetase
Lembah Sabil	356	356%
Jeumpa	326	326%
Blag pidie	422	422%
Tangan-tangan	421	421%

Sumber: Data Olahan *Output SPSS* versi 26 (2022)

Berdasarkan tabel 4.2 menunjukan bahwa jumlah data pelangan menurut kecamatan adalah lembah sabil sebanyak 356 KK (356%), jeumpa sebanyak 326 KK

(326%), blag pidie sebanyak 422 KK (422%) dan tangan-tangan sebanyak 421 KK (421%)

4.1.3 Distribusi Responden Menurut Kegunaan

Tabel 4.3
Distribusi Responden Menurut Kegunaan

Kegunaan	Jumlah responden	Presentase
Rumahn tangga	80	80%
Industri	10	10%
Lain-lain	10	10%
Total	100 responden	100%

Sumber: Sumber: data primer diolah penulis 2022

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukan data bahwa responden dengan kegunaan rumah tangan sebanyak 80 orang (80%), responden dengan kegunaan industri sebanyak 10 orang (10%) , dan responden dengan kegunaan lain-lain sebanyak 10 orang (10%).

4.2 Deskriptif Statistik

Deskriptif statistik dari 100 responden dalam penelitian ini hanya menggunakan nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, maksimum dan minimum. Dapat dilihat pada tabel 4.4 dibawah ini berdasarkan hasil analisis deskriptif statistik variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 4.4
Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Keterbukaan Informasi Publik	100	13,00	53,00	24,1500	8,95824
Kualitas Pelayanan	100	20,00	59,00	34,0500	9,52442
Valid N (listwise)	100				

Sumber: Data Olahan *Output SPSS* versi 26 (2022)

Berdasarkan pengujian statistik deskriptif pada tabel 4.4 menunjukkan bahwa N pada masing-masing variabel penelitian adalah valid yaitu 100. Adapun hasil analisis menggunakan statistik deskriptif untuk variabel keterbukaan informasi publik menunjukkan nilai minimum sebesar 13,00, nilai maksimum sebesar 53,00. Nilai rata-rata (*mean*) sebesar 24.1500 dan nilai standar deviasi sebesar 8,95824. Nilai standar deviasi lebih kecil daripada nilai *mean* yang artinya penyebaran data baik. Sedangkan untuk variabel Kualitas pelayanan menunjukkan nilai minimum sebesar 20,00. Nilai maksimum sebesar 59,00. Nilai rata-rata (*mean*) sebesar 34,0500 dan nilai standar deviasi sebesar 9,52442. Nilai standar deviasi lebih kecil daripada nilai *mean* yang artinya penyebaran data baik. *Mean* menunjukkan bahwa persepsi responden tentang kualitas pelayanan sudah dilaksanakan dengan baik.

4.3 Uji Kualitas Data

Uji kualitas data dilakukan untuk menguji apakah kuensioner yang digunakan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria valid dan reliabel. Uji kualitas data tersebut terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas.

4.3.1 Uji Validitas

Validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas digunakan untuk mengukur suatu kuensioner. Suatu kuensioner dikatakan valid apabila pertanyaan/pertanyaan pada kuensioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuensioner tersebut. Penelitian ini menggunakan *person correlation* (Latan dan Temalagi, 2013). Hasil pengujian validitas instrumen penelitian disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.5
Hasil Uji Validitas

Item Pertanyaan	Nilai r Hitung (Person Correlation)	Nilai r Tabel	Keterangan
Keterbukaan Informasi (X)			
Pengembangan Webste			
x.1	0,379	0,197	Valid
x.2	0,592	0,197	Valid
x.3	0,584	0,197	Valid
Pengumuman Informasi Publik			
x.1	0,806	0,197	Valid
x.2	0,725	0,197	Valid
x.3	0,502	0,197	Valid
pelayanan informasi pubilk			
x.1	0,495	0,197	Valid
x.2	0,740	0,197	Valid
x.3	0,472	0,197	Valid
penyedian informasi public			
x.1	0,820	0,197	Valid
x.2	0,402	0,197	Valid
x.3	0,822	0,197	Valid
Pelayanan (Y)			
Realibility			
y.1	0,323	0,197	Valid
y.2	0,221	0,197	Valid
y.3	0,545	0,197	Valid
Responsiveness			
y.1	0,688	0,197	Valid
y.2	0,724	0,197	Valid
y.3	0,207	0,197	Valid
Assurance			
y.1	0,300	0,197	Valid
y.2	0,867	0,197	Valid
y.3	0,744	0,197	Valid
Empathy			
y.1	0,800	0,197	Valid
y.2	0,867	0,197	Valid
y.3	0,500	0,197	Valid
Tangibles			
y.1	0,202	0,197	Valid
y.2	0,204	0,197	Valid
y.3	0,205	0,197	Valid

Sumber: Data Olahan *Output SPSS* versi 26 (2022)

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan bahwa kuensioner untuk mengukur keterbukaan informasi publik dan kualitas pelayanan seluruh itemnya dinyatakan valid. Hal ini dibuktikan dengan membandingkan r_{tabel} hitung dengan sig 2-tailed. Validitas data dilihat jika r hitung ≥Sig 2-tailed dengan signifikansi 0,05 atau 5%.

4.3.2 Uji Reabilitas

Uji reabilitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingat konsistensi terhadap instrumen-instrumen yang diukur. Suatu kuensioner dikatakan realibel ataupun handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan/pertanyaan adalah konsisten serta stabil. Suatu variabel dikatakan reliabel apabila memiliki *Croancbach's Alpha* lebih besar dari 0,60 atau lebih (Latan dan Temalagi, 2013). Uji reabilitas untuk masing-masing pertanyaan yang digunakan untuk mengukur variabel keterbukaan informasi publik dan kualitas pelayanan menggunakan program SPSS versi 26. Adapun hasil perhitungannya dapat dilihat pada tabel 4.6 dibawah ini:

Tabel 4.6
Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	Keterangan
Keterbukaan Informasi (X)	0,844	12	Reliabel
Pelayanan (Y)	0,758	15	Reliabel

Sumber: Data Olahan *Output SPSS* versi 26 (2022)

Berdasarkan hasil pengujian reabilitas pada tabel 4.6 menunjukkan bahwa semua butir pertanyaan yang digunakan untuk pengukuran setiap variabel sudah reliabel, koefisien reabilitas variabel keterbukaan informasi publik sebesar 0,844 dan kualitas pelayanan sebesar 0,758. Hal ini menunjukkan bahwa semua koefisien reabilitas >0,60 (Latan dan Temalagi, 2013), maka dapat dikatakan reliabel.

4.4 Uji Asumsi Klasik

4.4.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, residul memiliki distribusi normal. Dalam penelitian ini pengujian normalitas dilakukan uji statistik *kolmogorov-smirnov*. Dasar pengambilan keputusan adalah:

a. Apabila hasil signifikansi lebih besar (>) dari 0,05 maka data terdistribusi normal.
b. Apabila hasil signifikansi lebih kecil (<) dari 0,05 maka data tersebut tidak terdistribusi secara normal.

Tabel 4.7
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters[a,b]	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	5,77467973
Most Extreme Differences	Absolute	0,065
	Positive	0,065
	Negative	-0,058
Test Statistic		0,065
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200[c,d]
a. Test distribution is Normal. b. Calculated from data. c. Lilliefors Significance Correction. d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: Data Olahan *Output SPSS* versi 26 (2022)

Berdasarkan hasil uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov* test pada tabel 4.7 menunjukkan bahwa nilai signifikan pengujian sebesar 0,200 yang lebih besar dari 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa data pada variabel terdistribusi normal.

4.4.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedasitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Pada penelitian ini untuk mengindentifikasi heterosdastisitas menggunakan metode uji *Glejser*. Dasar pengambilan keputusan adalah:

a. Tidak terjadi heterosdastisitas apabila nilai signifikansinya>0,05.

b. Terjadi heterosdastisitas apabila nilai signifikansinya<0,05.

Tabel 4.8
Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser

Coefficients[a]						
Model				Standardized Coefficients	T	Sig.
				Beta		
1	(Constant)	0,092	0,030		3,074	0,003
	Keterbukaan Informasi Publik	0,001	0,001	0,128	1,280	0,204
a. Dependent Variable: ABS_RES						

Sumber: Data Olahan *Output SPSS* versi 26 (2022)

Berdasarkan hasil uji heterosdastisitas dengan metode *glejser* pada tabel 4.8 menunjukkan bahwa nilai signifikan untuk variabel keterbukaan informasi publik 0,204. Dari variabel tersebut memiliki tingkat sig >0,05. Hal ini menunjukkan bahwa dalam regresi tidak terjadi heterosdastisitas.

4.5 Uji Hipotesis

4.5.1 Uji Analisis Regresi Sederhana

Uji analisis regresi sederhana adalah suatu alat analisis yang digunakan untuk mengukur pengaruh antar variabel bebas dan variabel terikat yaitu keterbukaan informasi publik terhadap kualitas pelayanan. Berikut merupakan hasil uji analisis regresi linear sederhana:

Tabel 4.9
Uji Regresi Sederhana

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13,631	1,676		8,132	0,000
	Keterbukaan Informasi Publik	0,845	0,065	0,795	12,984	0,000
a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan						

Sumber: Data Olahan *Output SPSS* versi 26 (2022)

Berdasarkan hasil regresi linear sederhana pada tabel 4.9 menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi dari variabel, sehingga persamaan regresi linear sederhana disusun sebagai berikut:

$Y = a + bX + \varepsilon$

$Y = 13{,}631 + 0{,}845X + \varepsilon$

Persamaan regresi linear sederhana di atas dapat diinterpretasikan terdapat nilai nilai konstanta sebesar 13,631. Hal ini menunjukkan bahwa jika variabel independen dianggap konstan, maka keterbukaan informasi publik mempunyai pengaruh yang positif terhadap kualitas pelayanan. Nilai konstanta kualitas pelayanan sebesar 13,631 menunjukkan bahwa semakin meningkatnya keterbukaan informasi publik berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan. Dengan nilai koefisien X = 0,845 menunjukkan bahwa keterbukaan informasi publik dengan kualitas pelayanan berpengaruh positif. Dimana semakin baik keterbukaan informasi publik maka kualitas pelayanan semakin meningkat

4.5.2 Uji t

Uji t digunakan untuk dapat membuktikan pengaruh keterbukaan informasi publik terhadap kualitas pelayanan. Hasil pengujian uji t dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.10
Hasil Uji t

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13,631	1,676		8,132	0,000
	Keterbukaan Informasi Publik	0,845	0,065	0,795	12,984	0,000
a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan						

Sumber: Data Olahan *Output SPSS* versi 26 (2022)

Berdasarkan hasil uji hipotesis parsial dapat dilihat dari tabel 4.10, dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- Hipotesis yang diketahui untuk variabel keterbukaan informasi publik terhadap kualitas pelayanan (X) t_{hitung} = 12,984 >t_{tabel} = 1,984 dan sig 0 < 0,05. Maka H_o ditolak dan H_1 diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel keterbukaan informasi publik terhadap kualitas pelayanan.

4.5.3 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk dapat mengetahui sejauh mana kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen yang diukur dengan *R Square*. Adapun uji *Model Summary* yang terdapat pada tabel 4.11 dibawah ini:

Tabel 4.11
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary[b]				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.795[a]	0,632	0,629	5,80407
a. Predictors: (Constant), Keterbukaan Informasi Publik				
b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan				

Sumber: Data Olahan *Output SPSS* versi 26 (2022)

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi yang dapat dilihat pada tabel 4.11 menunjukkan bahwa *R Square* sebesar 0,632. Hal ini mengandung arti bahwa pengaruh variabel X secara simuktan terhadap Y adalah sebesar 63,2% dan sisanya 36,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

4.6 Pembahasan Penelitan

4.6.1 Pengaruh Keterbukaan Informasi Publik Terhadap Kualitas Pelayanan pada PDAM

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukan adanya pengaruh yang signifikan dari variabel keterbukaan informasi publik terhadap kualitas pelayanan. Dari jawaban kuensioner yang di isi oleh responden Pelanggan PDAM Gunung Kila, bahwasannya kualitas pelayanan publik yang di berikan oleh PDAM Gunong Kila sudah terlaksanakan dengan baik dan bagus, termasuk dibagian teknis perpipaan. Selain itu ketika masyarakat memasukkan permohonan untuk dapat memasang air PDAM dirumahnya, pegawai disana sudah merespon dengan cepat dan baik, keluhan dari masyarakat pun sudah banyak yang diatasi dengan cepat. Berdasarkan hasil tersebut karena disebabkan sudah diterapkannya keterbukaan informasi publik secara rinci dan terbuka, sehingga banyak pelanggan yang cepat mendapatkan informasi dari kantor PDAM Gunong, misalkan terkait dengan Kebocoran Pipa, Perubahan Perencanaan Kerja, Anggaran, baik dari konsumen maupun Anggaran dari Pemerintah Pusat, maka dari itu banyak pelanggan yang merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Gunong Kila Aceh Barat Daya.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan iwan, dkk (2018) pada dinas daerah kota tasikmalaya yang mendapati hasil bahwa keterbukaan informasi publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas

pelayanan. Menurut (Rahmat, 2021) dalam penelitian berjudul “Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasaan konsumen pada (pdam) perusahaan daerah air minum tirta manakarra”. Hasil penelitian kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada PDAM Tirta Manakarra pelayanan perlu mendapatkan perhatian yang cukup besar, dengan memenuhi kepuasan konsumen, maka perusahaan akan mendapatkan loyalitas dari Konsumen. Menurut (Ernawati, 2018) dalam penelitian yang berjudul “Peran Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Hubungan Antara Transparansi Pelayanan Publik Dengan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada PDAM Kota Makasar)”. Hasil dari penelitian menunjukkan transparansi pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhdap kualitas pelayanan publik.

Menurut penelitian peneliti yang berjudul “Pengaruh Keterbukaan Informasi Publik Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PDAM Gunong Kila Aceh barat Daya”. Hasil dari penelitian menunjukkan keterbukaan informasi publik berpengaruh positif atau signifikan terhadap kualitas pelayanan. Adanya pengaruh keterbukaan informasi publik terhadap kualitas pelayanan pada PDAM yaitu jika kurangnya informasi yang diberikan PDAM kepada pelanggan/masyarakat maka dikatakan pelayanan yang diberikan tidak signifikan, dari itu keterbukaan informasi publik berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Kendala yang masih dirasakan responden yaitu masih kurangnya respon yang signifikan terhadap pelanggan seperti kurangnya partisipasi karyawan saat ada kebocoran, air tidak tepat waktu disalurkan dan lain lain. Harapan responden kepada PDAM Gunong Kila adalah responden berharap ada perbaikan yang signifikan dalam manajemen pengelolaan pelayanan di PDAM, responden berharap agar PDAM selalu memberikan informasi tepat waktu dan jelas,

responden berharap PDAM memberikan pelayanan yang memuaskan dengan memberikan kepastian saat ada keluhan atau saat ada pemasangan baru.

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Dari pembahasan yang telah diuraikan diatas berdasarkan data yang telah diperoleh dari penelitian sebagaimana telah dibahas sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- Dari hasil analisis diketahui variabel keterbukaan informasi publik t_{hitung} = 12,984 >t_{tabel} = 1,984 dan signifikasi sebesar 0 < 0,05 yang artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel keterbukaan informasi publik terhadap kualitas pelayanan pada PDAM.
- Dari hasil analisis diketahui variabel Kualitas pelayanan yang diberikan oleh PDAM Gunong Kila sudah dikatakan baik, hal ini dilihat dengan jawaban kuensioner yang telah disebarkan.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian yang telah penulis laksanakan, penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan
   a. PDAM Gunong Kila Aceh Barat Daya lebih meningkatkan sumber daya manusia agar dapat lebih memperhatikan dengan baik standar operasional yang telah ditetapkan oleh perusahaan, sehingga dapat terlaksanakan dengan baik dan efektif.
   b. Sebaiknya pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Gunong Kila Aceh Barat Daya lebih lebih mempertahankan keterbukaan informasi publik

terhadap masyarakat, agar masyarakat segera mungkin mendapatkan informasi

c. Sebaiknya pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Gunong Kila Aceh Barat Daya mempertahankan kualitas pelayanannya dalam perbaikan-perbaikan lapangan seperti perbaikan kebocoran pipa air.

2. Bagi penelitian berikutnya

Untuk penelitian selanjutnya agar memperluas penelitian ini dengan menambah faktor faktor yang mempengaruhi keterbukaan informasi publik (contonya: faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan keterbukaan informasi publik) terhadap kualitas pelayanan dan menambah jumlah sampel dalam penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Adi Suroso, Herry Mulyana, Titin Ruliana. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Tuah Benua Kutai Timur Cabang Sangatta Utara. Jurnal Ekonomi.

Alawiyah, T. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasaan Konsumen Yang Menginap Pada Hotel Diamond di Kota Asamiranda. Jurnal Adminstrasi Bisnis. Vol. 6 No. 2.

Arfie Yasri, Hendry Risat Himawan, H. Basuki MD. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Daerah Air Minum Banjarmasih Kota Banjarmasin. (Jurnal Manajemen.

Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta

Abdul Sabaruddin. (2015). Manajemen Kolaborasi dalam Pelayanan Publik (Yogyakarta: Graha Ilmu), h. 1.

Agus Dwiyanto (ed). (2005). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik (Yogyakarta: Gajah Mada University Press), h. 141.

Dinar Nindita Sari, Dr. Ida Nurnida. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pdam Kota Cirebon. Jurnal eProceeding of Management Vol.4, No.1.

Fandy, Tjiptono. (2011). Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2. Yogyakarta: Andi.

Fandy, Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2005. Service, Quality & Satisfaction. Yogyakarta: Andi.

Ginting Melani. (2013). Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Pengurusan Surat Keterangan Domisili Bagi Pelayanan Izin Usaha (Medan, Unuversitas Sumatra Utara)

Hermansyah, I., Rahman, R., & Suherman, M. (2018). Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Survei Pada Dinas Daerah Kotatasikmalaya). Jurnal Akuntansi, 13(1), 21-29.

Hidayat, R. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada (Pdam) Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Manakarra.

Idas, (10 November 2015), “Definisi dan Pengertian Informasi Menurut Para Ahli” [online], 2015, Available: http://www.definisi-pengertian.com/2015/03/definisi-dan- pengertian-informasi.html

I Ketut Winaya , I Putu Dhamanu Yudartha, Ni Made Dwi Putri Apsari. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Mangutama Badung Tahun 2017. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Jersey.Pujawan, I., N., dan Mahendrawathi. (2010). Supply Chaim Management,Edisi Kedua, Guna Widya, Surabaya.

Jumai Latte. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasaan Konsumen Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Kandilo Kabupaten Paser. Jurnal Inovatif Vol. 1, No.1.

Januar Efendi Panjaitan, Ai Lili Yuliati. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada JNE Cabang B&andung, DeRama Jurnal Manajemen, Vol. 11, No. 2

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dlm Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Kotler, dan Keller. (2012). Manajemen Pemasaran. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.

Kotler, Philip dkk. (2012). Manajemen pemasaran Persprktif Asia. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andy.

Kuriawan, Transformasi Pelayanan Publik (Yogyakarta : Pembaruan), hal. 53-54

Lovelock, C, dan John Wirtz, (2011). “Pemasaran Jasa Perspektif edisi 7”. Jakarta : Erlangga.

Latan, H. dan Temalagi, S. (2013). *Ananalisis multivariate teknik dan aplikasi menggunakan program IBM SPSS 20*. Bandung : Alfabeta

Masrifani Penta, Noor Dita Meliyana, Lestarini Budiati. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pdam Bandarmasih Kota Banjarmasin. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Vol.11 No.1.

Mediaandalas.com. (2020). Terjadinya kerusakan pipa air PDAM Gunong Kila, (Berita Online)

Nurdiansyah Edwin. (2016). Jurnal Bhineka Tunggal Ika *Keterbukaan Informasi Publik Sebagai Upaya Mewujudkan Transparansi Bagi Masyarakat* (Palembang, Universitas Sriwijaya)

Retnowati Endang. (2012). Jurnal *Keterbukaan Informasi Publik dan Good Governance* (Surabaya Fakultas Hukum Universitas Wijaya Kusuma Surabaya)

Rindo Sesarius., Rusmiwari Sugeng., Lwwszestari Citra Dewi, (2017). Pengaruh Responsivitas Pegawai Kantor PDAM Kota Malang Terhadap

Kepuasan Konsumen Dalam Penyediaan Air Bersih. Jurnal Illmu Sosial Dan Politik. Vok 6, No. 1.

Surjadi. (2012). Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik (Bandung: PT. Refika Aditama), h. 7.

Sukrisno, Agus dan l Cekik Wadana. (2011). Etika Bisnis dan Profesi : Tantangan Membangun Manusia Seutuhnya. Jakarta: Salemba Empat

Sangadji, Mamang E & Sopiah. (2013). Perilaku Konsumen. Yogyakarta: Andi.

Silaban. (2005). Studi Pelayanan Air Bersih PDAM Kecematan Tamalarea Kota Makassar. Tugas Akhir. Universitas Hasanuddin. Makassar.

Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. (2011). Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. (2011). Metode Penelitian: Pendekatan Kuantitatif, Kualitas, dan R & D.Bandung: Alfabet 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabet 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.CV

Sumarni Iman, (2013). Pengaruh tingkat Leverage terhadap profitabilitas (studi Pada laporan keuangan PT. Kalbe Farma, Tbk periode 2002-2011). Jurnal (Universitas Pendidikan Indonesia.)

Sumber Undang – Undang dan Peraturan – Peraturan : Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik

Susistyawaati, Ni Made Arie dan Ni Ketut Seminari (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Restoran Indus Ubud Gianyar. E-jurnal Manajemen, Universitas Udayana Bali. Vol. 4. No. 8. ISSN:2302-8912.

Sunyoto, Danang. (2013). Teori, Kuesioner & Analisis Data Untuk Pemasaran dan Wahyu, K. dan Aji, H.S. (2014). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan bukti fisik Terhadap Kepuasan Konsumen.

Tjiptono, F. dan Chandra, G. (2012). Pemasaran Strategik. Yogyakarta: Andi

Tjiptono, F. dan Chandra, G. (2015). Service, Quality, dan Satisfaction, Edisi Ke-4. Yogyakarta: Andi

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, Undang-undang Pelayanan Publik (Jakarta: SL Media, 2010), h. 9.

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA PDAM (PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM) GUNONG KILA ACEH BARAT DAYA

OLEH :

IRA MAYA SOFIA
NIM : 1805906030018

PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TEUKU UMAR
MELABOH, ACEH BARAT
2022

Lampiran 1

KUESIONER PENELITIAN

PENGARUH KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK TERHADAP LAYANAN PADA (PDAM) PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM GUNONG KILA ACEH BARAT DAYA

PENGANTAR

Assalamualaikum wr, wb. Bapak/ibu/Saudara yang terhormat, pekenankan saya selaku mahasiswa Universitas Teuku Umar untuk meminta izin melakukan survei dan penelitian yang berhubungan dengan judul penelitian saya. Hasil penelitian ini kiranya dapat menjadi referensi dan kajian ilmiah untuk kemajuan PDAM Gunong Kila. Oleh karena itu, kesediaan Bapak/ibu/Saudara secara seksama mengisi kuesioner akan sangat membantu akurasi dan keabsahan hasil penelitian ini.

Kuesioner penelitian ini terdiri dari beberapa bagian, yaitu identitas responden dan pertanyaan dari masing-masing variabel. Atas kesediaan Bapak/ibu/Saudara meluangkan waktu mengisi Kuesioner ini, saya mengucapkan terima kasih.

Kota Blang pidie, 2022

Peneliti

I. IDENTITAS RESPONDEN

Berilah jawaban atas pertanyaan yang diajukan dengan memberikan tanda cek (✓) pada jawaban yang disediakan.

1. Nama responden :

2. Jenis Kelamin:

☐ Laki-laki ☐ Perempuan

3. Usia

☐ Kurang dari 30 tahun ☐ Antara 40-50 tahun

☐ Antara 30-40 tahun ☐ Lebih dari 50 tahun

4. Pendidikan Terakhir

☐ SMP ☐ Diploma ☐ S2

☐ SMA ☐ S1 ☐ S3

5. Berapa lama anda telah menjadi pelanggan PDAM Gunong Kila

☐ Kurang dari 2 tahun ☐ Lebih dari 5 tahun

☐ Antara 2-5 tahun

II. INSTRUMEN KUESIONER :

a. Mulai nomor berikut ini dan seterusnya, anda dapat memilih salah satu alternatif jawaban yang paling anda anggap tepat dalam merespon pertanyaaan atau pernyataan yang di berikan.
b. Berilah tanda cek (✓) pada pilihan jawaban yang sesuai dengan kondisi yang terjadi.
c. Keterangan jawaban

SS	: Sangat Setuju	Skor 5
S	: Setuju	Skor 4
RR	: Ragu-ragu	Skor 3
TS	: Tidak Setuju	Skor 2
STS	: Sangat Tidak Setuju	Skor 1

III. PELAYANAN (Y)

NO	Pernyataan	**Jawaban**				
		STS	TS	RR	S	SS
	INDIKATOR *RELIABILITY*					
1	PDAM Gunong Kila menerapkan prosedur pemasangan sambungan baru dengan mudah dan cepat.					
2	PDAM Gunong Kila melayani pelayanan masalah konsumen dengan cepat					
3	Pelayanan air bersih PDAM Gunong Kila dilakukan selama 24 jam setiap harinya					

	INDIKATOR *RESPONSIVENESS*					
4	Petugas PDAM Gunong Kila membuka dan menutup loket pembayaran rekening air tepat waktu sesuai jadwalnya					
5	Petugas PDAM Gunong Kila cepat dalam melayani permohonan sambungan baru					
6	Petugas loket pembayaran rekening air PDAM Gunong Kila bersedia menanggapi pertanyaan konsumen					
	INDIKATOR *ASSURANCE*					
7	Petugas PDAM Gunong Kila memiliki sikap yang baik dalam menangani keluhan konsumen					
8	Petugas pencatat meteran air PDAM Gunong Kila bersedia menanggapi pertanyaan konsumen					
9	PDAM Gunong Kila memberikan kualitas air bersih yang baik					
	INDIKATOR *EMPATHY*					
10	Petugas memberikan rasa adil kepada setiap pelanggan					
11	Petugas bersikap penuh perhatian dalam memberikan pelayanan					
12	Petugas bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan					
	INDIKATOR *TANGIBLES*					
13	Tempat pembayaran rekening tagihan air PDAM Gunong Kila mudah terjangkau					
14	Meteran air PDAM Gunong Kila dalam kondisi baik dan sesuai dengan standart yang ditetapkan pemerintah					
15	PDAM Gunong Kila memiliki tempat atau ruang pelayanan yang memadai dan nyaman					

Sumber: Kotler (2012:284)

IV. VARIABEL KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK (X)

NO	Pernyataan	Jawaban				
		STS	TS	RR	S	SS
	PENGEMBANGAN *WEBSITE*					
1	PDAM Gunong Kila sudah memiliki web/situs khusus keterbukaan informasi gunong kila					
2	PDAM Gunong Kila memiliki aplikasi tentang keterbukaan informasi					
3	website PDAM Gunong Kila terhubung dengan web PPID Aceh Barat Daya					
	PENGUMUMAN INFORMASI PUBLIK					
4	PDAM Gunong Kila mengumumkan profitnya					
5	PDAM Gunong Kila mengumumkan keterbukaan informasi publik secara terbuka					
6	PDAM Gunong Kila mengumumkan informasi secara teratur					
	PELAYANAN INFORMASI PUBLIK					
7	PDAM gunong Kila memberikan layanan yang baik					
8	PDAM Gunong Kila memberikan pelayanan dengan tepat waktu					
9	PDAM Gunong Kila menyediakan fasilitas/kelengkapan layanan informasi public					
	PENYEDIAAN INFORMASI PUBLIK					
10	PDAM Gunong kila menyediakan rencana yang strategis yang masih berlaku					
11	PDAM Gunong Kila menyediakan keterbukaan informasi dengan baik					
12	PDAM Gunong Kila menyediakan setiap saat informasi yang diperlukan					

Sumber: Pemerintah PDAM Kota Bontang (2019)

Lampiran 2

Jawaban Responden

	TABULASI DATA VARIABEL X												
	Keterbukaan Informasi Publik												
No	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	TOTAL
1	2	2	2	2	2	2	2	1	5	1	1	1	23
2	5	5	5	3	2	2	2	1	5	1	1	1	33
3	2	2	3	3	2	1	2	1	5	1	1	1	24
4	2	2	2	1	2	1	2	1	5	1	1	1	21
5	3	3	3	1	2	2	2	1	5	1	1	1	25
6	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	18
7	2	1	3	1	2	4	2	1	5	1	1	1	24
8	2	2	2	1	2	4	2	1	5	1	1	1	24
9	2	1	3	1	2	2	2	1	5	1	1	1	22
10	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3	1	21
11	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	3	1	17
12	1	1	1	1	2	5	2	1	1	1	3	1	20
13	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3	1	21
14	5	5	5	1	2	5	2	1	1	1	3	1	32
15	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	16
16	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	20
17	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	15
18	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	16
19	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	14
20	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	5	1	18

21	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	17
22	1	1	3	1	2	2	1	1	1	1	1	1	16
23	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	13
24	5	5	5	1	1	2	1	1	1	1	1	1	25
25	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	13
26	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	15
27	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	4	1	19
28	2	1	1	1	1	3	1	1	1	1	4	1	18
29	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	4	1	18
30	2	2	2	1	1	3	1	1	1	1	4	1	20
31	2	2	2	1	1	3	1	1	1	1	4	1	20
32	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	4	1	17
33	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
34	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	14
35	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13
36	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13
37	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	3	1	17
38	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	15
39	1	2	4	1	1	2	1	1	1	1	1	1	17
40	2	1	4	1	1	2	1	1	1	1	1	1	17
41	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	4	1	18
42	2	2	2	1	1	4	1	1	1	1	1	1	18
43	2	2	2	1	1	4	1	1	1	1	1	1	18
44	2	2	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18
45	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	5	1	19
46	1	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15

47	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15
48	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	16
49	2	2	2	1	1	1	1	1	3	1	2	2	19
50	2	2	2	1	1	3	1	3	3	1	1	2	22
51	2	2	2	2	1	5	1	3	3	1	4	2	28
52	1	2	1	1	1	5	1	3	3	1	1	2	22
53	1	2	2	1	1	3	1	3	3	1	1	2	21
54	1	2	2	1	1	5	1	3	3	1	1	2	23
55	1	1	1	1	1	4	1	3	3	1	1	2	20
56	1	1	1	1	1	4	1	3	3	1	1	2	20
57	1	1	1	1	1	4	1	3	3	1	4	2	23
58	1	1	1	1	1	2	1	3	3	1	1	2	18
59	1	1	1	1	1	2	1	3	3	1	1	2	18
60	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	20
61	1	1	1	1	1	1	1	3	3	1	1	2	17
62	3	4	4	3	1	1	1	3	3	1	2	2	28
63	2	2	2	2	2	1	1	3	3	3	3	2	26
64	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	2	21
65	3	3	4	3	1	1	1	3	4	3	1	2	29
66	1	1	1	1	1	3	1	3	4	3	3	2	24
67	1	1	1	1	1	3	1	3	4	3	1	2	22
68	2	2	2	2	2	3	2	3	4	3	3	4	32
69	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	4	33
70	1	1	1	1	1	2	3	2	4	3	3	4	26
71	1	3	1	1	1	2	3	2	4	3	3	4	28
72	1	1	1	1	1	2	3	2	3	3	1	3	22

73	1	3	2	1	1	3	3	2	2	3	1	3	25
74	1	1	3	2	1	2	3	2	2	3	1	3	24
75	2	3	5	2	1	2	3	2	2	3	1	3	29
76	1	2	5	2	1	2	3	2	2	3	2	3	28
77	1	1	4	2	1	2	3	2	2	2	2	3	25
78	1	1	3	2	1	4	3	2	4	2	1	3	27
79	1	2	5	2	1	5	5	2	4	2	1	3	33
80	1	1	2	2	1	5	5	2	4	2	1	3	29
81	1	2	5	2	1	5	5	4	1	2	2	3	33
82	1	3	5	2	3	5	5	4	1	2	2	3	36
83	1	2	4	2	3	1	1	4	1	5	4	3	31
84	1	2	1	2	3	1	1	4	1	2	1	3	22
85	1	1	4	2	3	3	1	4	1	2	2	3	27
86	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	53
87	1	1	1	4	3	3	1	5	3	2	2	3	29
88	1	2	4	4	5	1	1	5	3	5	1	3	35
89	2	2	2	4	5	5	2	5	3	2	2	3	37
90	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	16
91	2	2	2	2	4	4	4	5	3	5	5	3	41
92	2	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	3	36
93	2	3	3	5	4	4	1	5	3	5	1	3	39
94	1	4	4	5	4	4	1	5	3	5	1	3	40
95	1	2	1	3	3	3	3	5	3	5	5	5	39
96	3	4	5	3	2	2	1	5	2	5	1	5	38
97	4	4	4	3	5	5	1	5	2	5	5	5	48
98	3	4	4	3	5	5	1	5	2	5	5	5	47

99	5	5	5	3	3	3	1	1	4	5	5	5	45
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	49

TABULASI DATA VARIABEL Y															
Kualitas Pelayanan															
Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	y13	Y14	Y15	total
1	5	1	2	1	2	5	2	1	1	2	5	1	2	2	33
3	4	3	2	1	2	5	2	1	1	2	5	3	1	3	38
1	2	1	2	1	1	5	2	1	1	2	1	2	3	5	30
4	5	4	2	1	1	5	2	1	1	2	1	4	5	2	40
1	2	2	2	1	2	5	2	1	1	2	1	5	4	1	32
1	5	3	2	1	2	5	2	1	1	2	1	5	1	3	35
2	5	5	2	1	4	5	2	1	1	2	1	1	1	4	37
1	2	1	2	1	4	5	2	1	1	2	1	1	3	1	28
1	5	2	2	1	2	5	2	1	1	2	1	1	3	3	32
1	2	4	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	5	28
1	5	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	4	3	29
1	3	3	2	1	5	1	2	1	1	2	1	3	1	5	32
1	5	1	2	1	5	1	2	1	1	2	1	3	1	5	32
1	4	2	2	1	5	1	2	1	1	2	1	4	3	3	33
1	5	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	5	5	2	32
1	3	4	2	1	2	1	2	1	1	2	1	5	5	1	32
1	5	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	5	2	3	28

1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	20
1	5	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	25
1	3	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	3	26
1	3	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	21
1	3	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	20
1	3	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	3	2	23
1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	5	23
1	3	3	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	4	5	29
1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	4	5	4	28
1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	4	1	4	25
1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	4	1	1	21
5	3	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	4	3	32
5	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	2	1	26
5	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	25
5	2	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	2	26
5	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	28
5	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	25
5	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	4	26
5	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	2	26
5	2	4	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	2	27
5	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	2	24
5	2	5	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	3	2	30
5	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	2	25
5	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	3	25
5	2	4	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	5	1	30
5	4	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	5	1	29

2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	4	26
2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	2	5	28
2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	3	2	26
2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	3	25
2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	5	25
2	4	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	3	4	4	30
2	4	1	1	1	5	3	1	1	2	1	1	5	4	3	35
2	4	1	1	1	5	3	1	1	2	1	1	4	5	1	33
2	4	1	1	1	5	3	1	1	2	1	1	4	2	2	31
2	4	1	1	1	5	3	1	1	2	1	1	3	2	2	30
2	2	1	1	1	5	3	1	1	2	1	1	1	1	1	24
2	4	1	1	1	4	3	1	1	2	1	1	1	1	4	28
2	2	1	1	1	4	3	1	1	2	1	1	3	4	1	28
2	4	1	1	1	4	3	1	1	2	1	1	5	4	4	35
2	4	1	1	1	2	3	1	1	2	1	1	5	5	1	31
2	2	1	1	1	2	3	1	1	2	1	1	5	1	3	27
2	2	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	5	3	2	27
2	2	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	3	4	2	26
2	4	1	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	5	4	29
2	2	1	1	1	1	3	1	3	2	1	1	1	5	1	26
2	2	1	1	1	1	3	1	3	2	1	1	3	4	1	27
3	5	1	1	1	1	4	1	3	2	1	1	1	4	5	34
3	3	1	1	1	3	4	1	3	2	1	1	1	1	5	31
3	2	1	1	1	3	4	1	3	2	1	1	3	1	5	32
3	3	1	1	1	3	4	1	3	4	1	1	2	1	5	34
3	1	1	1	1	3	4	1	3	4	1	1	2	1	5	32

3	5	1	1	1	3	4	3	3	4	3	1	2	2	5	41
3	2	1	1	1	3	4	3	3	4	3	1	5	5	5	44
3	2	1	1	1	3	3	3	3	3	3	1	5	4	2	38
3	3	2	1	2	3	2	3	3	3	3	1	4	4	4	41
3	3	2	1	2	4	2	3	3	3	3	1	4	2	1	37
4	4	2	1	2	4	2	3	3	3	3	1	1	2	4	39
4	4	2	1	2	4	2	3	3	3	3	1	1	2	2	37
4	4	2	1	2	4	2	3	2	3	3	1	1	2	5	39
4	4	2	1	2	4	4	3	2	3	3	1	1	2	5	41
4	4	2	1	2	5	4	5	2	3	5	1	2	3	2	45
1	3	2	1	2	5	4	5	2	3	5	1	5	1	4	44
4	4	2	1	2	5	1	5	2	3	5	1	4	2	5	46
1	4	3	3	3	5	1	5	2	3	5	1	4	2	1	43
4	4	3	3	3	1	1	5	5	3	5	1	2	5	3	48
1	1	4	3	4	1	1	5	2	3	5	1	2	5	5	43
3	4	4	3	4	1	1	5	2	3	5	1	3	5	2	46
2	5	5	3	5	1	3	5	2	3	5	1	2	3	5	50
2	5	2	3	2	1	3	5	2	3	5	1	2	3	3	42
4	4	4	5	1	3	3	5	5	3	5	2	3	3	1	51
1	1	5	5	5	1	3	5	2	3	5	2	1	1	2	42
1	1	4	5	4	5	3	4	2	3	4	3	4	4	4	51
5	5	5	4	2	3	3	4	5	3	4	2	4	2	3	54
5	2	5	4	5	4	3	4	2	3	4	4	5	4	5	59
5	3	1	4	1	1	3	4	5	3	4	3	4	2	1	44
5	2	1	4	1	1	3	4	5	3	4	5	3	5	1	47
5	2	3	3	3	4	3	4	5	5	4	5	5	1	5	57

5	4	3	2	3	4	2	4	5	5	4	3	4	5	3	56
5	4	2	5	2	1	2	4	5	5	4	4	3	4	1	51
5	5	5	5	5	1	2	4	5	5	4	2	3	3	5	59
4	4	3	5	3	4	2	4	5	5	4	1	2	3	4	53
1	1	1	3	1	1	2	4	5	5	4	5	2	5	1	41

HASIL OUTPUT SPSS VERSI 26

Tanggapan Responden Mengenai Item Pertanyaan Masing-masing

Hasil Uji Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Keterbukaan Informasi Publik	100	13,00	53,00	24,1500	8,95824
Kualitas Pelayanan	100	20,00	59,00	34,0500	9,52442
Valid N (listwise)	100				

Keterbukaan Informasi Publik

Statistics													
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12
N	Valid	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mode		1,00	2,00	1,00[a]	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Range		4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Minimum		1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Maximum		5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
a. Multiple modes exist. The smallest value is shown													

Statistics																
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15
N	Valid	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mode		1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00[a]	1,00	5,00
Range		4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Minimum		1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00
Maximum		5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
a. Multiple modes exist. The smallest value is shown																

Statistics									
		Keterbukaan Informasi Publik	Kualitas Pelayanan	Unstandardized Residual	ABS_RES	Unstandardized Residual	LN_Y	Unstandardized Residual	ABS_RES_2
N	Valid	100	100	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		24,1500	34,0500	,0000000	4,3309	,0000000	3,4920	,0000000	,1275
Median		22,0000	32,0000	-,3824098	3,1824	-,9209626	3,4657	-,0063971	,0996
Std. Deviation		8,95824	9,52442	5,77467973	3,79478	3,61282010	,26459	,16479341	,10361
Range		40,00	39,00	37,90135	23,76	26,50012	1,08	1,00430	,62
Minimum		13,00	20,00	-14,06056	,08	-5,93402	3,00	-,37618	,00
Maximum		53,00	59,00	23,84079	23,84	20,56609	4,08	,62811	,63

Uji Reliabilitas Uji Validitas Keterbukaan Informasi Publik

Correlations

		x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	Keterbukaan Informasi Publik
x1	Pearson Correlation	1	.734**	.448**	.230*	.229*	.050	-.067	-.075	.122	.115	.184	.092	.379**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.021	.022	.619	.510	.456	.228	.254	.066	.365	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x2	Pearson Correlation	.734**	1	.632**	.448**	.339**	.128	.093	.212*	.131	.384**	.132	.346**	.592**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.001	.204	.359	.034	.193	.000	.192	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x3	Pearson Correlation	.448**	.632**	1	.485**	.310**	.162	.328**	.225*	.122	.376**	-.032	.342**	.584**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.002	.108	.001	.025	.226	.000	.749	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x4	Pearson Correlation	.230*	.448**	.485**	1	.737**	.255*	.283**	.690**	.352**	.689**	.173	.631**	.806**
	Sig. (2-tailed)	.021	.000	.000		.000	.010	.004	.000	.000	.000	.084	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x5	Pearson Correlation	.229*	.339**	.310**	.737**	1	.294**	.178	.618**	.194	.638**	.328**	.513**	.725**
	Sig. (2-tailed)	.022	.001	.002	.000		.003	.076	.000	.054	.000	.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x6	Pearson Correlation	.050	.128	.162	.255*	.294**	1	.361**	.386**	.207*	.199*	.211*	.332**	.502**
	Sig. (2-tailed)	.619	.204	.108	.010	.003		.000	.000	.039	.047	.036	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x7	Pearson Correlation	-.067	.093	.328**	.283**	.178	.361**	1	.222*	.329**	.322**	.103	.446**	.495**
	Sig. (2-tailed)	.510	.359	.001	.004	.076	.000		.026	.001	.001	.306	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x8	Pearson Correlation	-.075	.212*	.225*	.690**	.618**	.386**	.222*	1	.316**	.734**	.205*	.753**	.740**
	Sig. (2-tailed)	.456	.034	.025	.000	.000	.000	.026		.001	.000	.041	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x9	Pearson Correlation	.122	.131	.122	.352**	.194	.207*	.329**	.316**	1	.305**	-.065	.356**	.472**
	Sig. (2-tailed)	.228	.193	.226	.000	.054	.039	.001	.001		.002	.521	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x10	Pearson Correlation	.115	.384**	.376**	.689**	.638**	.199*	.322**	.734**	.305**	1	.350**	.835**	.820**
	Sig. (2-tailed)	.254	.000	.000	.000	.000	.047	.001	.000	.002		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
x11	Pearson Correlation	.184	.132	-.032	.173	.328**	.211*	.103	.205*	-.065	.350**	1	.301**	.402**
	Sig. (2-tailed)	.066	.192	.749	.084	.001	.036	.306	.041	.521	.000		.002	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

x12	Pearson Correlation	.092	.346**	.342**	.631**	.513**	.332**	.446**	.753**	.356**	.835**	.301**	1	.822**
	Sig. (2-tailed)	.365	.000	.000	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.002		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Keterbukaan Informasi Publik	Pearson Correlation	.379**	.592**	.584**	.806**	.725**	.502**	.495**	.740**	.472**	.820**	.402**	.822**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).														
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).														

Kualitas Pelayanan (Y)

Correlations

		y1	y2	y3	y4	y5	y6	y7	y8	y9	y10	y11	y12	y13	y14	y15	Kualitas Pelayanan
y1	Pearson Correlation	1	-.076	.170	.048	.135	.010	-.110	.137	.390**	.273**	.137	.191	-.049	.019	-.038	.323**
	Sig. (2-tailed)		.454	.091	.636	.180	.924	.278	.175	.000	.006	.175	.057	.628	.855	.706	.001
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
y2	Pearson Correlation	-.076	1	.043	.081	.022	.075	.124	.140	.026	.013	.140	-.085	.007	.007	.132	.221*
	Sig. (2-tailed)	.454		.672	.425	.830	.456	.219	.165	.801	.900	.165	.400	.944	.946	.190	.027
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
y3	Pearson Correlation	.170	.043	1	.550**	.620**	.020	-.006	.501**	.203*	.196	.501**	.162	-.024	.061	.092	.545**
	Sig. (2-tailed)	.091	.672		.000	.000	.840	.950	.000	.042	.051	.000	.107	.809	.546	.360	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
y4	Pearson Correlation	.048	.081	.550**	1	.625**	-.117	.087	.685**	.567**	.473**	.685**	.531**	.031	.108	-.057	.688**
	Sig. (2-tailed)	.636	.425	.000		.000	.246	.388	.000	.000	.000	.000	.000	.761	.286	.574	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
y5	Pearson Correlation	.135	.022	.620**	.625**	1	.051	-.001	.731**	.402**	.575**	.731**	.248*	.025	.092	.215*	.724**
	Sig. (2-tailed)	.180	.830	.000	.000		.613	.994	.000	.000	.000	.000	.013	.807	.362	.032	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
y6	Pearson Correlation	.010	.075	.020	-.117	.051	1	.121	.124	-.013	.171	.124	-.068	.126	-.229*	.022	.207*
	Sig. (2-tailed)	.924	.456	.840	.246	.613		.231	.221	.896	.089	.221	.504	.211	.022	.825	.039
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
y7	Pearson Correlation	-.110	.124	-.006	.087	-.001	.121	1	.159	.177	.260**	.159	.229*	-.001	-.052	.069	.300**
	Sig. (2-tailed)	.278	.219	.950	.388	.994	.231		.114	.078	.009	.114	.022	.992	.610	.498	.002
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
y8	Pearson Correlation	.137	.140	.501**	.685**	.731**	.124	.159	1	.638**	.695**	1.000**	.377**	.078	.119	.072	.867**
	Sig. (2-tailed)	.175	.165	.000	.000	.000	.221	.114		.000	.000	.000	.000	.442	.239	.479	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
y9	Pearson Correlation	.390**	.026	.203*	.567**	.402**	-.013	.177	.638**	1	.834**	.638**	.480**	.025	.123	.038	.744**
	Sig. (2-tailed)	.000	.801	.042	.000	.000	.896	.078	.000		.000	.000	.000	.808	.223	.705	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

y10	Pearson Correlation	.273**	.013	.196	.473**	.575**	.171	.260**	.695**	.834**	1	.695**	.399**	.078	.116	.152	.800**
	Sig. (2-tailed)	.006	.900	.051	.000	.000	.089	.009	.000	.000		.000	.000	.440	.250	.132	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
y11	Pearson Correlation	.137	.140	.501**	.685**	.731**	.124	.159	1.000**	.638**	.695**	1	.377**	.078	.119	.072	.867**
	Sig. (2-tailed)	.175	.165	.000	.000	.000	.221	.114	.000	.000	.000		.000	.442	.239	.479	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
y12	Pearson Correlation	.191	-.085	.162	.531**	.248*	-.068	.229*	.377**	.480**	.399**	.377**	1	.089	.060	-.092	.500**
	Sig. (2-tailed)	.057	.400	.107	.000	.013	.504	.022	.000	.000	.000	.000		.376	.556	.361	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
y13	Pearson Correlation	-.049	.007	-.024	.031	.025	.126	-.001	.078	.025	.078	.078	.089	1	.055	-.106	.202*
	Sig. (2-tailed)	.628	.944	.809	.761	.807	.211	.992	.442	.808	.440	.442	.376		.586	.296	.044
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
y14	Pearson Correlation	.019	.007	.061	.108	.092	-.229*	-.052	.119	.123	.116	.119	.060	.055	1	-.166	.204*
	Sig. (2-tailed)	.855	.946	.546	.286	.362	.022	.610	.239	.223	.250	.239	.556	.586		.098	.042
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
y15	Pearson Correlation	-.038	.132	.092	-.057	.215*	.022	.069	.072	.038	.152	.072	-.092	-.106	-.166	1	.205*
	Sig. (2-tailed)	.706	.190	.360	.574	.032	.825	.498	.479	.705	.132	.479	.361	.296	.098		.041
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Kualitas Pelayanan	Pearson Correlation	.323**	.221*	.545**	.688**	.724**	.207*	.300**	.867**	.744**	.800**	.867**	.500**	.202*	.204*	.205*	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.027	.000	.000	.000	.039	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.044	.042	.041	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

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

Uji Reliabilitas Reliabilitas (X)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.844	12

Uji Reliabilitas Reliabilitas (Y)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	100	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.758	15

Uji Asumsi Klasik Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	5.77467973
Most Extreme Differences	Absolute	.065
	Positive	.065
	Negative	-.058
Test Statistic		.065
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200[c,d]
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Uji Heteroskedastisitas

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0,092	0,030		3,074	0,003
	KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK	0,001	0,001	0,128	1,280	0,204
a. Dependent Variable: ABS_RES						

Uji Regresi

Variables Entered/Removed[a]			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	KETERBUKAAN INFORMASI PUBLIK[b]	.	Enter
a. Dependent Variable: ABS_RES_2			
b. All requested variables entered.			

Uji t

Coefficients[a]						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	13,631	1,676		8,132	0,000
	Keterbukaan Informasi Publik	0,845	0,065	0,795	12,984	0,000
a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan						

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary[b]				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.795[a]	0,632	0,629	5,80407
a. Predictors: (Constant), Keterbukaan Informasi Publik				
b. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan				

Tabel r Product Moment

Tabel r *Product Moment*
Pada sig 0,05 (Two Tail)

N	R	N	R	N	R	N	r	N	r	N	R
1	0.997	41	0.301	81	0.216	121	0.177	161	0.154	201	0.138
2	0.95	42	0.297	82	0.215	122	0.176	162	0.153	202	0.137
3	0.878	43	0.294	83	0.113	123	0.176	163	0.153	203	0.137
4	0.811	44	0.291	84	0.212	124	0.175	164	0.152	204	0.137
5	0.754	45	0.288	85	0.211	125	0.174	165	0.152	205	0.136
6	0.707	46	0.285	86	0.21	126	0.174	166	0.151	206	0.136
7	0.666	47	0.282	87	0.208	127	0.173	167	0.151	207	0.136
8	0.632	48	0.289	88	0.207	128	0.172	168	0.151	208	0.135
9	0.602	49	0.276	89	0.206	129	0.172	169	0.15	209	0.135
10	0.576	50	0.273	90	0.205	130	0.171	170	0.15	210	0.135
11	0.553	51	0.271	91	0.204	131	0.17	171	0.149	211	0.134
12	0.532	52	0.268	92	0.203	132	0.17	172	0.149	212	0.134
13	0.514	53	0.266	93	0.202	133	0.169	173	0.148	213	0.134
14	0.497	54	0.263	94	0.201	134	0.168	174	0.148	214	0.134
15	0.482	55	0.261	95	0.2	135	0.168	175	0.148	215	0.133
16	0.468	56	0.259	96	0.199	136	0.167	176	0.147	216	0.133
17	0.456	57	0.256	97	0.198	137	0.167	177	0.147	217	0.133
18	0.444	58	0.254	98	0.197	138	0.166	178	0.146	218	0.132
19	0.433	59	0.252	99	0.196	139	0.165	179	0.146	219	0.132
20	0.423	60	0.25	100	0.195	140	0.165	180	0.146	220	0.132

21	0.413	61	0.248	101	0.194	141	0.164	181	0.145	221	0.131
22	0.404	62	0.246	102	0.193	142	0.164	182	0.145	222	0.131
23	0.396	63	0.244	103	0.192	143	0.163	183	0.144	223	0.131
24	0.388	64	0.243	104	0.191	144	0.163	184	0.144	224	0.131
25	0.381	65	0.24	105	0.19	145	0.162	185	0.144	225	0.13
26	0.374	66	0.239	106	0.189	146	0.161	186	0.143	226	0.13
27	0.367	67	0.237	107	0.188	147	0.161	187	0.143	227	0.13
28	0.361	68	0.235	108	0.187	148	0.16	188	0.142	228	0.129
29	0.355	69	0.234	109	0.187	149	0.16	189	0.142	229	0.129
30	0.349	70	0.232	110	0.186	150	0.159	190	0.142	230	0.129
31	0.344	71	0.23	111	0.185	151	0.159	191	0.141	231	0.129
32	0.339	72	0.229	112	0.184	152	0.158	192	0.141	232	0.128
33	0.334	73	0.227	113	0.183	153	0.158	193	0.141	233	0.128
34	0.329	74	0.226	114	0.182	154	0.157	194	0.14	234	0.128
35	0.325	75	0.224	115	0.182	155	0.157	195	0.14	235	0.127
36	0.332	76	0.223	116	0.181	156	0.156	196	0.139	236	0.127
37	0.3316	77	0.221	117	0.18	157	0.156	197	0.139	237	0.127
38	0.312	78	0.22	118	0.179	158	0.155	198	0.139	238	0.127
39	0.308	79	0.219	119	0.179	169	0.155	199	0.138	239	0.126
41	0.304	80	0.217	120	0.178	160	0.154	200	0.138	240	0.126

Tabel t

Titik Persentase Distribusi t (df = 81-120)

pr / df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17831
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17549
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17460

101	0.67693	1.28999	1.66088	1.98373	2.36384	2.62539	3.17374
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17289
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17206
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17125
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16045
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16967
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16890
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16815
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16741
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16669
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16598
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954