

ABSTRACT

The Effect of Good Governance Implementation and Service Performance of Non-Personnel Expenditure Disbursement and Agency Accounting System (SAI) Reconciliation to The Service User Satisfaction in KPPN Padang

By:

Dito Mahar Putro

Advisor Lecturer:

M. Khoiru Rusydi, SE., M.Ak., Ak., BKP

The purpose of this research was to analyze the effect of good governance implementation and service performance of non-personnel expenditure disbursement and Agency Accounting System (SAI) reconciliation to the service user satisfaction.

The population in this research was 320 working units which have been becoming partner of the Local Treasury Office (KPPN) Padang. Primary data were collected within questionnaire instruments which distributed to the service users. This research was quantitative's one and the hypotheses testing used multiple linear regression to determine the influence among those variables.

The testing results of this research revealed that the good governance implementation variable and the service performance variable have influenced to the satisfaction of the service users even its simultaneously and partially ways among those variables. Based on this testing, it could be concluded that both good governance implementation and service performance's of KPPN Padang resulted to the satisfaction of the service users.

Keywords : Good Governance, Service Performance, and User Satisfaction.

ABSTRAK

Pengaruh Implementasi *Good Governance* dan Kinerja Pelayanan Pencairan Dana Non Belanja Pegawai dan Pelayanan Rekonsiliasi Sistem Akuntansi Instansi (SAI) Terhadap Kepuasan Pengguna pada KPPN Padang

**Oleh:
Dito Mahar Putro**

**Dosen Pembimbing:
M. Khoiru Rusydi, SE., M.Ak., Ak., BKP.**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara implementasi *good governance* dan kinerja layanan Pencairan Dana Non Belanja Pegawai Dan Pelayanan Rekonsiliasi Sistem Akuntansi Instansi (SAI) terhadap kepuasan pengguna layanan.

Populasi pada penelitian ini adalah sebanyak 320 satuan kerja pengguna layanan yang menjadi mitra kerja Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Padang. Data primer dikumpulkan dengan menggunakan instrumen kuesioner yang disebarikan kepada para pengguna layanan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, pengujian hipotesis dilakukan dengan cara analisis regresi berganda untuk mengetahui pengaruh di antara variabel-variabel yang ada.

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan variable implementasi *good governance* maupun variable kinerja layanan mempengaruhi kepuasan pengguna layanan baik secara simultan maupun secara parsial. Berdasarkan hasil pengujian tersebut, dapat disimpulkan bahwa implementasi *good governance* dan kinerja layanan pada KPPN Padang menghasilkan kepuasan bagi pengguna layanan.

Kata kunci : *Good Governance*, Kinerja Layanan, dan Kepuasan Pengguna.

1. Pendahuluan

Tata pemerintahan yang baik merupakan suatu konsepsi tentang penyelenggaraan pemerintahan yang bersih, demokratis, dan efektif sesuai kontribusi, pemberdayaan, dan keseimbangan peran antara tiga pilarnya (pemerintah, dunia usaha swasta, dan masyarakat). Organisasi pemerintah harus mampu bersaing dengan dunia usaha swasta dalam mengelola sumber dayanya dengan tujuan akhir adalah pengguna layanan. Peran organisasi pemerintah yang memiliki daya saing dengan dunia usaha swasta inilah yang dinamakan mewirauasakan birokrasi/*reinventing government* (Osborne et al., 2003:194).

Peran *reinventing government* di Indonesia untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih, demokratis, dan efektif dilakukan dengan cara memangkas dan mereformasi birokrasi organisasi pemerintah. Reformasi birokrasi pada hakekatnya merupakan upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek-aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan (*bussines process*), serta sumber daya manusia aparatur

dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (Poernomo:2010). Untuk mendukung reformasi birokrasi, pemerintah menerbitkan tiga paket undang-undang mengenai pengelolaan keuangan negara yaitu UU No. 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara, UU No.1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara dan UU No. 15 Tahun 2004 tentang Pemeriksaan Keuangan Negara. Untuk mendorong berjalan efektifnya reformasi birokrasi agar sesuai amanat ketiga undang-undang tersebut maka diperlukanlah reformasi kelembagaan, tata kelola dan reformasi manajemen sumber daya manusia dalam penyelenggaraan pemerintahan (Mardiasmo, 2002:27).

Reformasi terhadap tata kelola mencakup proses bisnis, yang diterapkan melalui penerapan *Standar Operating Procedure* (SOP) layanan unggulan pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN). Standar layanan unggulan yang diterapkan pada KPPN antara lain standar layanan pencairan dana non belanja pegawai dan standar layanan rekonsiliasi sistem akuntansi instansi tingkat Unit Akuntansi Kuasa Pengguna Anggaran (UAKPA) yang diatur dalam Keputusan Menteri Keuangan Nomor 187/KMK.01/2010 tentang Layanan Unggulan Kementerian Keuangan. Dengan demikian standar layanan unggulan pada KPPN merupakan pedoman atau acuan untuk menilai kinerja pelayanan yang diberikan apakah sesuai dengan yang diharapkan masyarakat maupun pemangku kepentingan lainnya selaku pengguna layanan tersebut.

Dalam perspektif teori akuntansi sektor publik, terdapat hubungan kontraktual antara pemerintah selaku penyelenggara layanan (agen) dengan masyarakat selaku pengguna layanan (prinsipal). Penyelenggara layanan seringkali mengabaikan prinsip-prinsip akuntabilitas dan transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan. Untuk mengurangi asimetri informasi ini, masyarakat selaku prinsipal menginginkan jaminan pertanggungjawaban kinerja organisasi publik, yaitu dengan cara agen (pemberi layanan) harus memberikan perhitungan kinerja pemberi layanan kepada masyarakat (Bastian, 2006:268). Pemberian perhitungan ini merupakan penilaian terhadap kinerja organisasi publik dalam memberikan pelayanan. Penilaian kinerja tidak cukup jika menggunakan indikator yang melekat pada birokrasi itu sendiri, seperti efisiensi dan efektivitas pelayanan organisasi publik (Dwiyanto et al., 2006:49). Namun harus dilihat juga dari indikator-indikator yang melekat pada pengguna jasa, seperti kepuasan pengguna layanan, akuntabilitas, transparansi, kepastian hukum dan responsivitas merupakan indikator-indikator lainnya yang tidak dapat dipisahkan dari penerapan prinsip-prinsip *good governance* yang berkaitan dengan masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan publik dari pemerintah.

Penelitian terdahulu yang membahas hubungan antara penerapan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dengan kinerja organisasi sektor publik, diungkapkan dalam Prasetyono dan Kompyurini (2007) dan Pustakawan (2011). Penelitian tersebut menggunakan indikator yang melekat pada birokrasi itu sendiri. Di sisi lain, hubungan antara penerapan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dengan kinerja organisasi sektor publik dengan indikator yang melekat pada pengguna layanan diungkapkan dalam penelitian yang dilakukan oleh Ikbali (2012) dan Mulyawan (2009) dengan hasil terdapat hubungan antara penerapan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dengan peningkatan kinerja organisasi sektor publik.

Salah satu indikator pada pengguna layanan adalah kepuasan pengguna layanan. Hasil penelitian Elysabeth (2009) menjelaskan adanya hubungan antara implementasi *good governance* dengan kepuasan pengguna layanan. Konsisten dengan Elysabeth (2009), penelitian Nadeak (2010) juga mendapatkan hasil yang sama yakni adanya hubungan antara implementasi *good governance* dengan kepuasan pengguna layanan.

Penyebab kepuasan pengguna layanan selain implementasi *good governance* dapat disebabkan oleh faktor kinerja layanan yang diukur melalui kualitas pelayanan. Menurut Mustafa et al., (2010), kinerja pelayanan yang diukur melalui kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak. Konsisten dengan Mustafa et al., (2010), penelitian Nugroho dan Sumadi (2005), Prasthiwi (2009), serta Rusydi dan Fathoni (2011), juga mendapatkan hasil yang sama.

Dengan demikian, faktor-faktor yang mampu menciptakan kepuasan pengguna layanan adalah kinerja layanan dan implementasi *good governance*. Hubungan kedua faktor tersebut secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna layanan ditemukan dalam penelitian kualitatif deskriptif yang dilakukan oleh Theresia (2008). Dalam Theresia (2008), disebutkan bahwa bahwa faktor implementasi *good governance* dan kualitas pelayanan menyebabkan kepuasan pengguna layanan. Konsisten dengan Theresia (2008), penelitian kualitatif deskriptif yang dilakukan oleh Susilo (2009) menyebutkan bahwa implementasi *good governance* yang diwujudkan dalam reformasi birokrasi dan kualitas pelayanan menghasilkan kepuasan pengguna layanan. Melalui penelitian kuantitatif, Ikbali (2012) dan Mulyawan (2009) menyebutkan terdapat hubungan sebab akibat antara implementasi *good governance* dan kinerja organisasi yang baik pada akhirnya akan menghasilkan kepuasan pengguna layanan.

Berbagai fenomena dan beberapa penelitian terdahulu mengungkapkan secara terpisah faktor-faktor penyebab kepuasan pengguna layanan. Dalam penelitian ini,

peneliti ingin memperluas penelitian terdahulu mengenai faktor-faktor yang dapat menyebabkan kepuasan pengguna, yakni implementasi *good governance* dan kinerja layanan. Diharapkan, dengan menggunakan faktor implementasi *good governance* dan kinerja layanan, kepuasan pengguna tidak hanya berfokus pada kualitas layanan. Namun juga mampu mendukung bahwa kinerja layanan, diselenggarakan secara akuntabel, transparan dan menciptakan efisiensi penyelenggaraan pelayanan.

2. Kerangka Teoritis dan Perumusan Model Hipotesis

2.1 Hubungan Kinerja Layanan dan Kepuasan Pengguna

Menurut Kotler dan Keller (2006) kepuasan pelanggan merupakan individu yang merasa terpuaskan atau dikecewakan dari kinerja produk maupun jasa yang telah diterimanya jika dikaitkan dengan apa yang telah diharapkannya. Untuk mengetahui seberapa baik kinerja pelayanan yang diberikan, maka diperlukan indikator penilaian kinerja. Untuk mengukur kinerja layanan publik dapat menggunakan indikator seperti yang diungkapkan oleh Zeithaml et al., (1990) dalam Dwiyanto (2002:53) yakni: (i) *Responsiveness*; (ii) *Assurance*; (iii) *Tangible*; (iv) *Emphaty*; dan (v) *Reliability*.

Penelitian terdahulu terdapat dalam penelitian Mustafa et al., (2010), yang menemukan hubungan antara kinerja pelayanan yang diukur melalui kualitas pelayanan dengan kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan pajak yang diberikan. Konsisten dengan Mustafa et al., (2010), Nugroho dan Sumadi (2005), Prasthiwi (2009), serta Rusydi dan Fathoni (2011), juga mengungkapkan bahwa secara bersama-sama 5 indikator kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan. Dengan demikian, model konseptual yang ingin diuji dalam penelitian ini adalah:

- H₁₀ : Kinerja layanan KPPN tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada pelayanan KPPN Padang ($\beta_1 = 0$).**
H_{1a} : Kinerja layanan KPPN berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada pelayanan KPPN Padang ($\beta_1 \neq 0$).

2.2 Hubungan Implementasi *Good Governance* dan Kepuasan Pengguna

Menurut Mardiasmo (2002:20-21) konsep *reinventing government* pada dasarnya merupakan penegasan paradigma *New Public Management*. Paradigma *New Public Management* (NPM) menjelaskan negara dilihat sebagai perusahaan jasa modern yang harus bersaing dengan pihak swasta, namun tetap dengan kewajiban memberikan layanan dan kualitas yang maksimal. Segala hal yang tidak bermanfaat bagi masyarakat dianggap sebagai ketidakefisiensian dan ketidakefektifan dalam paradigma *New Public*

Management (NPM). Masyarakat dinilai sebagai pengguna layanan publik, karena pajak yang dibayarkan memiliki hak atas layanan dalam jumlah tertentu dan kualitas tertentu sebagai imbalan atas pajak yang telah mereka bayarkan (Mardiasmo, 2004:11).

Reinventing government menekankan fungsi pemerintahan dalam tata kelola pemerintahan yang baik, artinya pemerintah harus berkompetitif agar pelayanan dilakukan lebih baik sehingga pada akhirnya akan berorientasi kepada pelanggan (Nurcholis, 2007:301-302). Orientasi kepada pengguna layanan mengartikan bahwa pemerintah memfokuskan pemenuhan kebutuhan pengguna, bukan birokrasi. Sehingga dalam pemberian pelayanan sehingga dapat memberikan nilai maksimum kepada pengguna yaitu kepuasan pengguna.

Penelitian terdahulu yang mendukung hipotesa ini, diungkapkan oleh Nadeak (2010) yang menyebutkan implementasi prinsip-prinsip *good governance* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan. Konsisten dengan Nadeak (2010), penelitian Elysabeth (2009) juga menemukan hasil yang sama. Dengan demikian, model konseptual kedua yang ingin diuji oleh peneliti dalam penelitian ini adalah:

- H_{2o} : Implementasi *good governance* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada pelayanan KPPN Padang ($\beta_2 = 0$).**
H_{2a} : Implementasi *good governance* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada pelayanan KPPN Padang ($\beta_2 \neq 0$).

2.3 Hubungan Implementasi *Good Governance*, Kinerja layanan dan Kepuasan Pengguna

Adanya reformasi birokrasi menyebabkan perubahan paradigma birokrasi dan manajemen sektor publik (Mardiasmo, 2002:27). Sehingga, diharapkan reformasi birokrasi pada organisasi publik tercipta *good governance* dan pelayanan prima (Nurcholis, 2007:301-302). Dengan demikian, terciptanya *good governance* dan meningkatnya kualitas pelayanan kepada masyarakat pada organisasi sektor publik, diharapkan akan menciptakan kepuasan pengguna layanan (Pandiangan, 2008:91).

Penelitian yang dilakukan oleh Mulyawan (2009) menyebutkan, implementasi *good governance* secara bersama-sama dengan kinerja pelayanan memiliki hubungan dengan kinerja kepuasan pengguna layanan. Pendapat yang sama juga didukung dalam penelitian Ikbali (2012). Penelitian Theresia (2008) juga mengungkapkan implementasi *good corporate governance* mampu meningkatkan kinerja dan citra aparat pajak yang pada akhirnya menciptakan kepuasan pengguna. Hal serupa diungkapkan oleh Susilo (2009), yang menyebutkan bahwa implementasi *good governance* yang diwujudkan dalam

reformasi birokrasi dan kualitas pelayanan dapat menyebabkan kepuasan pengguna layanan.

Dengan demikian, model konseptual ketiga yang ingin diuji dalam penelitian ini adalah:

- H₃₀ : Implementasi *good governance* dan Kinerja layanan KPPN Padang tidak berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna pada pelayanan KPPN Padang ($\beta_3 = 0$).**
H_{3a} : Implementasi *good governance* dan Kinerja layanan KPPN Padang berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna pada pelayanan KPPN Padang ($\beta_3 \neq 0$).

3. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, desain penelitian yang digunakan adalah survei terhadap responden. Lokasi penelitian ini dilakukan pada KPPN Padang. Pemilihan KPPN Padang sebagai lokasi penelitian dikarenakan telah diterapkannya layanan unggulan pada KPPN Padang semenjak awal bergulirnya reformasi birokrasi pada Kementerian Keuangan. Terdapat jumlah populasi penelitian yang cukup besar yakni sebanyak 320 satuan kerja yang menggunakan dana APBN baik instansi vertikal pemerintah pusat maupun instansi pemerintah daerah pada KPPN Padang. Jumlah sampel yang diambil adalah sebanyak 80 sampel penelitian dan ditentukan melalui rumus Slovin (Umar, 2003:141-142).

3.1 Variabel Independen

Variabel independen yang digunakan adalah kinerja layanan dan implementasi prinsip-prinsip *good governance*. Definisi operasional variable kinerja layanan adalah evaluasi terhadap penampilan kerja personel dengan membandingkannya dengan standar baku penampilan untuk melihat produktivitas, efektivitas dan efisiensi perilaku kerja pegawai. Indikator kinerja layanan yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan menurut Zeithaml et al., (1990) dalam Dwiyanto (2002:53) yakni: *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

Definisi operasional variabel *good governance* adalah pemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat (PP No. 101 tahun 2000). Indikator implementasi *good governance* yang digunakan adalah: Transparansi, Akuntabilitas, Efisien dan Efektivitas, dan Aturan Hukum.

3.2 Variabel Dependen

Variable dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna. Definisi operasional kepuasan pengguna layanan adalah individu yang merasa terpuaskan atau dikecewakan dari kinerja produk maupun jasa yang telah diterimanya jika dikaitkan dengan apa yang telah diharapkannya Kotler dan Keller (2006: 144).

3.3 Teknik Analisis

Teknik analisis yang digunakan adalah dengan teknik uji regresi linier berganda, untuk melihat besarnya pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen dengan skala interval atau rasio (Indriartono dan Supomo, 1992:211). Hipotesis penelitian ini dapat disusun dalam model berikut ini:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pengguna Layanan
 α = Konstanta
 β_1, β_2 = Koefisien regresi
 X_1 = Kinerja Layanan
 X_2 = *Good Governance*
 ε = *Error Term*

3.4 Pengujian Terhadap Kualitas Data

1. Uji Validitas

Validitas suatu item instrumen dilakukan dengan metode *corrected item-total correlation* (Gumilar et al., 2007:20). Alat ukur dianggap valid apabila r-hitung > dari r-tabel.

2. Uji Reliabilitas

.Uji reabilitas dilakukan dengan menghitung cronbach's alpha dari tiap alat ukur pada satu variabel. Apabila Cronbach's alpha > 0,6 maka instrumen dalam variabel tersebut dikatakan dapat dipercaya (Sekaran dan Bougie, 2010:325).

3.5 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Multikolineritas

Uji Multikolineritas dapat dilihat berdasarkan nilai *Varian Inflation Factor* (VIF). Jika nilai VIF lebih besar 1 dan lebih kecil dari 10 maka tidak terjadi multikolinearitas (Sekaran dan Bougie, 2010:353).

2. Uji Normalitas

Uji normalitas data dilakukan dengan menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov terhadap nilai residual hasil persamaan regresi. Jika signifikansi $> 0,05$ (uji dua arah dengan nilai $\alpha/2 = 2.5\%$), maka data berdistribusi normal.

3. Uji Heterokedastisitas

Uji Heterokedastisitas dilakukan dengan menggunakan uji Glejser, yaitu meregresi nilai absolut residual terhadap variabel bebas. Jika variabel independen secara signifikan < 0.05 maka terjadi indikasi masalah heteroskedastisitas.

3.6 Analisis Uji Hipotesis

Analisis Uji yang digunakan adalah uji F (pengujian koefisien regresi secara simultan) dan uji T (pengujian koefisien regresi secara parsial) dengan tingkat signifikansi (α) sebesar 5% (uji dua arah dengan nilai $\alpha/2 = 2.5\%$).

4. Analisis Data dan Pembahasan

Pengujian data dilakukan untuk mengetahui pengaruh parsial maupun secara bersama-sama antara variable implementasi *good governance* dan kinerja layanan terhadap kepuasan pengguna layanan. Hasil pengujian tersebut dijelaskan sebagai berikut:

4.1 Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Validitas instrumen pada variable penelitian ini, ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.1
Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel Kinerja Layanan

Variabel Penelitian (Indikator)	Instrumen	r-hitung	r-tabel	Kriteria
Kinerja Layanan (X₁) 1. <i>Tangible</i> (X _{1.1})	Item 1	0.588	0.2257	Valid
	Item 2	0.662		Valid
	Item 3	0.559		Valid
	Item 4	0.535		Valid
	Item 5	0.621		Valid
	Item 6	0.641		Valid
2. <i>Reliability</i> (X _{1.2})	Item 1	0.592	0.2242	Valid
	Item 2	0.745		Valid
	Item 3	0.583		Valid
	Item 4	0.677		Valid
	Item 5	0.551		Valid
3. <i>Responsiveness</i> (X _{1.3})	Item 1	0.689	0.2213	Valid
	Item 2	0.685		Valid
	Item 3	0.675		Valid
4. <i>Assurance</i> (X _{1.4})	Item 1	0.523	0.2242	Valid
	Item 2	0.571		Valid
	Item 3	0.656		Valid
	Item 4	0.576		Valid
	Item 5	0.452		Valid
5. <i>Empathy</i> (X _{1.5})	Item 1	0.692	0.2227	Valid
	Item 2	0.692		Valid
	Item 3	0.691		Valid
	Item 4	0.637		Valid

Sumber: Data Primer (diolah)

Tabel 4.2
Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel *Good Governance*
dan Kepuasan Pengguna

Variabel Penelitian (Indikator)	Instrumen	r-hitung	r-tabel	Kriteria
<i>Good Governance</i> (X_2) 1. Transparansi ($X_{2.1}$)	Item 1	0.619	0.2213	Valid
	Item 2	0.760		Valid
	Item 3	0.699		Valid
2. Akuntabilitas ($X_{2.2}$)	Item 1	0.347	0.2227	Valid
	Item 2	0.659		Valid
	Item 3	0.747		Valid
	Item 4	0.374		Valid
3. Efektivitas & Efisiensi ($X_{2.3}$)	Item 1	0.234	0.2242	Valid
	Item 2	0.631		Valid
	Item 3	0.649		Valid
	Item 4	0.649		Valid
	Item 5	0.517		Valid
4. Aturan Hukum ($X_{2.4}$)	Item 1	0.794	0.2213	Valid
	Item 2	0.671		Valid
	Item 3	0.651		Valid
Kepuasan Pengguna Kepuasan Pengguna (Y)	Item 1	0.666	0.2199	Valid
	Item 2	0.666		Valid

Sumber: Data Primer (diolah)

Pada tabel 4.1 dan 4.2 menunjukkan seluruh butir instrumen pengamatan yang digunakan dinyatakan valid untuk tujuan penelitian dimana keseluruhan r hitung $>$ r tabel, dengan r tabel adalah $df = N - \text{jumlah item instrumen pertanyaan}$ dengan signifikansi 5%.

2. Uji Reliabilitas

Tabel 4.3 menunjukkan masing-masing nilai Cronbach's Alpha hitung dalam penelitian ini $>$ 0.60, sehingga instrumen pengamatan yang digunakan dalam variabel penelitian ini dinyatakan andal.

Tabel 4.3
Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel

Varabel Penelitian (Indikator)	Cronbach's Alpha Hitung	Cronbach's Alpha	Kriteria
Kinerja Layanan (X_1)		0.600	
<i>Tangible</i> ($X_{1.1}$)	0.827		Reliable
<i>Reliability</i> ($X_{1.2}$)	0.828		Reliable
<i>Responsiveness</i> ($X_{1.3}$)	0.822		Reliable
<i>Assurance</i> ($X_{1.4}$)	0.775		Reliable
<i>Emphaty</i> ($X_{1.5}$)	0.843		Reliable
Good Governance (X_2)			
Transparansi ($X_{2.1}$)	0.813		Reliable
Akuntabilitas ($X_{2.2}$)	0.729		Reliable
Efektivitas & Efisiensi ($X_{2.3}$)	0.756		Reliable
Aturan Hukum ($X_{2.4}$)	0.828		Reliable
Kepuasan Pengguna (Y)			
Kepuasan Pengguna (Y)	0.800		Reliable

Sumber: Data Primer (diolah)

4.3 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Multikolinearitas

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa nilai perhitungan *Variance Inflation Factor* (VIF) untuk masing-masing variabel bebas lebih dari 1 dan kurang dari 10.

Tabel 4.4
Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model		97.5% Confidence Interval for B		Collinearity Statistics	
		Lower Bound	Upper Bound	Tolerance	VIF
1	(Constant)	-6.856	.410		
	KinerjaLayanan	.060	.108	.983	1.018
	GoodGovernance	.000	.101	.983	1.018

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Data Primer (diolah)

2. Uji Normalitas

Hasil uji normalitas pada tabel 4.5 menunjukkan signifikansi perbedaan antara distribusi nilai residual hasil persamaan regresi dengan distribusi normal baku > dari 0.05 (uji dua arah dengan nilai $\alpha/2 = 2.5\%$), yaitu sebesar 0.424, hal ini berarti nilai residual tersebut terdistribusi secara normal.

Tabel 4.5
Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Residual
Normal Parameters a,b	N	80
	Mean	.0000
	Std. Deviation	.85728
Most Extreme Differences	Absolute	.098
	Positive	.065
	Negative	-.098
	Kolmogorov-Smirnov Z	.878
	Asymp. Sig. (2-tailed)	.424

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data Primer (diolah)

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas dilihat dengan menggunakan uji glejser. Tabel 4.6 menunjukkan bahwa signifikansi dari kedua variabel > 0.05 (uji dua arah dengan nilai $\alpha/2 = 2.5\%$), artinya data pada semua variabel independen pada penelitian ini bebas dari masalah heteroskedastisitas.

Tabel 4.6
Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.236	.979		1.262	.211
	KinerjaLayanan	-.008	.007	-.133	-1.171	.245
	GoodGovernance	.002	.014	.018	.157	.876

a. Dependent Variable: Abs_Residuals

Sumber: Data Primer (diolah)

4.4 Pengujian Hipotesa

Hasil analisis regresi yang akan digunakan pada penelitian ini, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.7
Hasil Coefficients Regresi

Variable	Unstandardized Coefficient	T-test		F-test		Adj R ²	Std. Error of the Estimate
		t	Sig.	F	Sig.		
(Constant)	-3.223	-2.028	0.046	37.352	0.000	0.479	0.868
Kinerja Layanan (X ₁)	0.084	7.959	0.000				
Good Governance (X ₂)	0.050	2.297	0.024				

Sumber: Data Primer (diolah)

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 4.7 maka model regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini diformulasikan sebagai berikut :

$$Y = -3.223 + 0.084 X_1 + 0.050 X_2 + 0.868$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pengguna

X₁ = Kinerja Layanan

X₂ = Good Governance

1. Pengujian dan Pembahasan Model Hipotesa Pertama

Hasil pengujian yang didapatkan pada tabel 4.7 untuk hipotesis pertama (H₁) dapat dianalisis sebagai berikut:

- Signifikansi dari uji T untuk X₁ adalah sebesar 0,000. Angka 0,000 < 0,05 (nilai $\alpha/2 = 2.5\%$), artinya H₁₀ ditolak dan H_{1a} diterima.
- Nilai T hitung untuk X₁ sebesar 7.959. T tabel = 1.99125. T hitung > T tabel, artinya H₁₀ ditolak dan H_{1a} diterima.

Dari analisa di atas, dapat disimpulkan kinerja layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan. Hasil penelitian ini konsisten dengan apa yang diungkapkan oleh Nugroho dan Sumadi (2005), Prasthiwi (2009), dan Mustafa et al., (2010) serta Rusydi dan Fathoni (2011).

2. Pengujian dan Pembahasan Model Hipotesa Kedua

Pengujian yang didapatkan pada tabel 4.7 untuk hipotesis kedua (H₂) dapat dianalisis sebagai berikut:

- a. Signifikansi dari uji T untuk X_2 adalah sebesar 0.024. Angka $0,024 < 0.05$ (nilai $\alpha/2 = 2.5\%$), artinya H_{2o} ditolak dan H_{2a} diterima.
- b. Nilai T hitung untuk X_2 sebesar 7.858, T tabel = 1.99125. T hitung $>$ T tabel, artinya H_{2a} diterima dan H_{2o} ditolak.

Hasil analisa di atas menyimpulkan bahwa implementasi *good governance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan. Hasil penelitian yang didapatkan dalam pengujian hipotesa penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian yang diungkapkan oleh Nadeak (2010) dan Elysabeth (2009).

3. Pengujian dan Pembahasan Model Hipotesa Ketiga

Pengujian yang tertera pada tabel 4.6 untuk model hipotesis ketiga (H_3) dapat dianalisis sebagai berikut:

- a. Signifikansi dari uji F adalah sebesar 0.000. Angka 0,000 lebih kecil dari 0,05 (nilai $\alpha/2 = 2.5\%$), artinya H_{3o} ditolak dan H_{3a} diterima.
- b. Nilai F hitung adalah sebesar 37.352. F tabel = 3.87. F hitung $>$ F tabel, artinya H_{3o} ditolak dan H_{3a} diterima.

Dari hasil analisa di atas dapat disimpulkan bahwa kinerja layanan dan implementasi *good governance* berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna layanan. Hasil pengujian pada model hipotesa ini, konsisten dengan penelitian Mulyawan (2009) dan Ikbal (2012) yang mengungkapkan bahwa implementasi *good governance* secara bersama-sama dengan kinerja pelayanan mampu meningkatkan kinerja yang pada akhirnya dapat menghasilkan kepuasan pengguna layanan. Konsisten dengan penelitian sebelumnya, menurut Theresia (2008) implementasi *good corporate governance* mampu meningkatkan kinerja dan citra aparat pajak, hal tersebut dapat dilihat dari survey kepuasan pengguna yang menyatakan adanya kepuasan pelayanan yang telah diterima pengguna layanan. Demikian juga menurut Susilo (2009), peranan reformasi birokrasi adalah untuk menciptakan tata pemerintahan yang baik. Dengan demikian, adanya reformasi birokrasi akan menciptakan sinergi antara *good governance* dan kualitas pelayanan yang pada akhirnya akan menghasilkan kepuasan pengguna layanan.

5. Penutup

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini diuraikan sebagai berikut:

- a. Penelitian ini telah membuktikan bahwa kinerja layanan pada KPPN Padang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan. Dengan demikian penelitian ini konsisten dengan penelitian Nugroho dan Sumadi (2005), Prasthiwi (2009), dan Mustafa et al., (2010), serta Rusydi dan Fathoni (2011).
- b. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Nadeak (2010) dan Elysabeth (2009), yang menunjukkan bahwa implementasi *good governance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan pada KPPN Padang.
- c. Hasil penelitian ini juga telah menunjukkan bahwa kinerja layanan yang prima dan peran implementasi *good governance* yang baik KPPN Padang secara bersama-sama memberikan pengaruh signifikan terhadap meningkatnya kepuasan pengguna layanan. Dengan demikian, penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Theresia (2008), Mulyawan (2009), Susilo (2009), dan Ikbali (2012).

5.2 Keterbatasan dan Saran

Beberapa keterbatasan yang harus dicermati dan saran terhadap keterbatasan yang ditemui oleh peneliti dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Keterbatasan dalam penelitian ini adalah penulis menggunakan penilaian kinerja yang diukur melalui kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna layanan. Kinerja layanan dapat diukur menggunakan lima dimensi kualitas layanan, yakni: *Responsiveness*; *Assurance*; *Tangible*; *Emphaty*; dan *Reliability* (Zeithaml et al., 1990). Namun, pengukuran kinerja layanan publik tidak hanya ditentukan dengan menggunakan metode tertentu. Penilaian kinerja pelayanan publik pada utamanya harus menggunakan indikator yang jelas dan terukur dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan atau penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas pelayanan publik dan peraturan perundang-undangan. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode pengukuran kinerja layanan lainnya seperti metode yang diatur dalam Permen PAN dan RB Nomor 7 tahun 2010 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan.
- b. Penelitian ini menggunakan dua faktor penyebab kepuasan pengguna layanan, yakni implementasi *good governance* dan kinerja layanan. Hasil uji F menunjukkan bahwa sebesar 47.9% kepuasan pengguna layanan dipengaruhi oleh kinerja layanan dan *good governance* sedangkan sisanya sebesar 52.1% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini. Diharapkan penelitian selanjutnya dapat memperluas faktor-faktor

penyebab kepuasan pengguna layanan seperti faktor harapan pengguna, aspek emosional pengguna dan aspek ukuran organisasi pemerintah pengguna layanan.

- c. Disebabkan pertimbangan waktu dan biaya, penelitian ini hanya menggunakan populasi pada instansi pemerintahan pada lingkup dan wilayah yang terbatas, yakni hanya meliputi 320 satuan kerja yang berada lingkup wilayah kerja KPPN Padang. Untuk dapat lebih memberikan gambaran lebih lengkap mengenai faktor-faktor penyebab kepuasan pengguna layanan, maka diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat menentukan lokasi penelitian dan populasi penelitian tidak hanya pada satu KPPN atau instansi pemerintah penyelenggara layanan.

Daftar Pustaka

- ____. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara*
- ____. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara*
- ____. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2004 tentang Pemeriksaan Pengelolaan Tanggung Jawab Keuangan*
- ____. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*
- ____. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan jabatan Pegawai Negeri Sipil*
- ____. *Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 101/PMK.01/2008 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Perbendaharaan*
- ____. *Keputusan Menteri Keuangan Nomor 187/KMK.01/2010 tentang Layanan Unggulan Kementerian Keuangan*
- ____. *Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2010 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik*
- ____. *Keputusan Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor KEP-159/PB/2006 tentang Penetapan Wilayah Kerja Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara*
- Andriani, Sri. 2011. Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Masyarakat Sejalan dengan Pemberian Penghargaan ISO 9001/2000 pada Dinas Perijinan Kota Malang. *Jurnal Ekonomi "Ekonomika"*. Juni 2011. Vol. 4, no. 1; 25-32
- Anshoriy, Nasruddin, C.H. 2008. *Dekonstruksi Kekuasaan Konsolidasi Semangat Kebangsaan*. Yogyakarta: LKIS
- Bastian, Indra. 2006. *Akuntansi Sektor Publik: Suatu Pengantar*. Jakarta: Erlangga
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University
- Dwiyanto, Agus, dkk. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University
- Elysabeth, Masniar. 2009. Pengaruh Penerapan Good Corporate Governance Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit dr. Cipto Mangunkusumo di Jakarta. Tesis. Medan: Sekolah Pasca Sarjana Universitas Sumatera Utara
- Forum Komunikasi Reformasi Birokrasi. 2010. *Laporan Akhir Pelaksanaan Program Reformasi Birokrasi*. Jakarta. Kementerian Keuangan Republik Indonesia

- Gumilar, Ivan., dkk. 2007. *Modul Praktikum Metode Riset untuk Bisnis dan Manajemen*. Bandung: Tim Penyusun Prodi Manajemen S1 Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama
- Hooley, G.J., Piercy, N.F., Saunders, J., and Nicoulaud, B. 2000. *Marketing Strategy and Competitive Positioning*. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Ikbali, Muhammad. 2012. Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Bagi Wajib Pajak (Studi Kasus di KPP Pratama Jakarta Penjarangan). Skripsi. Jakarta: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bina Nusantara
- Ilyas, Yaslis. 2003. *Kiat Sukses Manajemen Tim Kerja*. Jakarta: Gramedia Pustaka
- Indriantoro, N., dan Supomo, B. 1998. *Metode Penelitian Akuntansi dan Manajemen*. Yogyakarta: PT. BPFE
- Kotler, Philip and Keller, K., Lane. 2006. *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Lembaga Administrasi Negara. 2008. *SANKRI: Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia*, Buku 1. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Lovelock, H., Christopher. 1992. *Managing Service, Marketing Operation and Human Resources*. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Mardiasmo. 2002. *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta: Andi
- Mardiasmo. 2004. *Perpajakan Edisi Revisi 2002*. Yogyakarta: Andi
- Mardiasmo. 2006. Pewujudan Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui Akuntansi Sektor Publik: Suatu Sarana Good Governance. *Jurnal Akuntansi Pemerintah*. Mei 2006. Vol. 2, no. 1; 1-17
- Mulyawan, Budi. 2009. Pengaruh Pelaksanaan Good Governance Terhadap Kinerja Organisasi (Studi pada Dinas Kesejahteraan Sosial Kota Palembang). Skripsi. Medan: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara
- Mustafa, M., Rasyid., Sukirman., dan Luruhbudi, Giri. 2010. Pengaruh Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati, dan Wujud Fisik Terhadap Kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purbalingga. *Online*. (www.epository.univpancasila.ac.id), diakses 15 Desember 2012
- Nadeak, H. 2010. Analisis Penerapan Good Corporate Governance dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pasien (Studi Kasus pada RSUP Fatmawati). Skripsi. Jakarta: Jurusan Akuntansi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran"
- Nisfiannoor, Muhammad. 2009. *Pendekatan Statistika Modern untuk Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika
- Nugroho, M., Andi, Setijo dan Sumadi. 2005. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak: Studi Pada Obyek Pajak Penghasilan di KPP Yogyakarta Satu. *Sinergi: Kajian Bisnis dan Manajemen*. Tahun 2005. ISSN: 1410-9018; 59-72
- Nurcholis, Hanif. 2007. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta: Grasindo
- Osborne, David., Platrik, Peter., dan Ramelan. (Ed). 2000. *Memangkas Birokrasi. Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha*. Jakarta: PPM
- Osborne, David., Gaebler, Ted., dan Ramelan. (Ed). 2003. *Mewirausahakan Birokrasi*. Jakarta: PPM
- Osborne, Stephen, P. 2009. Providing local public services: are we asking the right questions?. *Online*. (<http://libra.msra.cn/Publication>), diakses 20 Desember 2012
- Oxford University. 2011. *Learner's Pocket Dictionary*. Oxford : Oxford University
- Pandiangan, Liberti. 2008. *Modernisasi & Reformasi Pelayanan Perpajakan: Berdasarkan UU Terbaru*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Poerwadarminta, W.J.S. 2006. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L.L. 1985. A Conceptual Model Of Service Quality and Its Implications for Future Reseach. *Journal of Marketing*. Fall 1985. Vol. 49, issue 4; 41-50
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L.L. 1988. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. Spring 1988. Vol. 64, issue 1; 12-40
- Poernomo, Hadi. 2010. *Pemantapan Akuntabilitas Keuangan dan Kinerja Dalam Rangka Reformasi Birokrasi Dan Revitalisasi Lemhannas RI*. Sambutan Ketua BPK RI pada Acara Sarasehan di Lemhanas RI. Jakarta, 8 Juni.
- Prasetyono dan Kompyurini, Nurul. 2007. Analisis Kinerja Rumah Sakit Daerah Dengan Pendekatan Balanced Scorecard Berdasarkan Komitmen Organisasi, pengendalian Intern dan Penerapan Prinsip Prinsip Good Corporate Governance (GCG) Survei Pada Rumah Sakit Daerah di Jawa Timur. *Simposium Nasional Akuntansi X*. Makassar
- Prasthiwi, Lysus, H. 2009. Analisis Variabel Dimensi Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Tempat Pelayanan Terpadu pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purwokerto (Studi Kasus pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Purwokerto). Skripsi. Purwokerto: Fakultas Ekonomi Universitas Jenderal Soedirman
- Pusat Analisis dan Harmonisasi Kebijakan Sekretariat Jenderal Departemen Keuangan. 2010. *Panduan Pengelolaan Kinerja Berbasis Balanced Scorecard Di Lingkungan Kementerian Keuangan*. Jakarta: Kementerian Keuangan Republik Indonesia
- Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pengawasan BPKP. 2011. *Diklat Pembentukan Auditor Anggota Tim Akuntabilitas Instansi Pemerintah*. Ciawi: Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan
- Pustakawan, Dian. 2011. Implementasi Good Governance dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja KPPN Percontohan Dengan Pendekatan Balanced Scorecard. Skripsi. Malang: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya
- Rusydi, M., Khoiru dan Fathoni. 2011. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Batu. *Jurnal Aplikasi Manajemen*. Tahun 2011. Vol. 9, no. 3; 990-999
- Sedarmayanti. 2003. *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik) Dalam Rangka Otonomi Daerah*. Bandung: Mandar Maju
- Sekaran, Uma and Bougie, Roger. 2010. *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. West Sussex: John Willey and Sons Ltd.
- Sekretariat Tim Pengembangan Kebijakan Nasional Tata Kepemerintahan yang Baik. 2007. *Penerapan Tata Kepemerintahan yang Baik*. Jakarta: Badan Perencanaan Pembangunan Nasional
- Solihin, Dadang. 2006. Mewujudkan Keuangan Negara yang Transparan, Partisipatif, dan Akuntabel. *Online*. (<http://niezhiezya.student.umm.ac.id>), diakses 3 Januari 2013
- Sugiyono. 2006. *Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suharjo, Bambang. 2008. *Analisis Regresi Terapan dengan SPSS*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Susilo, Wahyu, J. 2009. Persepsi Bendahara Pengeluaran Terhadap Reformasi Birokrasi dan Kualitas Layanan pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Yogyakarta. Tesis. Yogyakarta: Program Pascasarjana Universitas Gadjah Mada
- Sriyam, Alin. 2010. Customer Satisfaction Towards Service Quality of Front Office Staff at The Hotel. *Online*. (www.thesis.swu.ac.th), diakses 19 Desember 2012
- Tangkilian, Nogi, S.H. 2007. *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo
- Theresia, Rintha. 2008. Penerapan Good Governance pada Direktorat Jenderal Pajak Republik Indonesia (Studi Kasus pada KPP Pratama Jakarta Gambir Dua). Thesis.

- Jakarta: Program Studi Magister Akuntansi Universitas Indonesia
- The Office of Public Services Reform. 2002. Public Service Reform, Measuring & Understanding Customer Satisfaction. *Online*. (<http://www.ipsos.com/public-affairs>), diakses 19 Desember 2012
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Bisnis: Panduan Mahasiswa Untuk Melaksanakan Riset Dilengkapi Contoh Proposal Dan Hasil Riset Bidang Manajemen Dan Akuntansi*. Jakarta: PT SUN
- United Nations Development Program. 1997. Governance for Sustainable Human Development. *Online*. (<http://mirror.undp.org>), diakses 24 Desember 2012
- Widodo, Joko. 2008. *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Malang: Bayumedia
- Yuliarmi dan Riyasa, Putu. 2007. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan PDAM Kota Denpasar. *Buletin Studi Ekonomi*. Tahun 2007. Vol. 12, no. 1; 9-28