

## **PENGARUH PERILAKU KONSUMEN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN JEANS JINISO PADA MAHASISWA PRODI MANAJEMEN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS NEGERI MEDAN**

**Nitasari Lasma Uhur Sidebang<sup>1</sup>, Nur Aisyah Batubara<sup>2</sup>, Rosi Dearan S Lingga<sup>3</sup>, Sienny<sup>4</sup>**

<sup>1,2,3,4</sup>Universitas Negeri Medan

[nitasarisidebang90@gmail.com](mailto:nitasarisidebang90@gmail.com)<sup>1</sup>, [nura14200212@gmail.com](mailto:nura14200212@gmail.com)<sup>2</sup>,

[rosidearanslingga29@gmail.com](mailto:rosidearanslingga29@gmail.com)<sup>3</sup>, [sienny.se@gmail.com](mailto:sienny.se@gmail.com)<sup>4</sup>

### **Abstract**

*This study analyzes the influence of accountability and public service on community satisfaction in Kuwus District, West Manggarai Regency. Using a quantitative explanatory approach, data were collected from 60 respondents, including sub-district staff and community members. The regression results show that accountability has no significant effect, while public service has a positive and significant effect on community satisfaction. Simultaneously, both variables affect satisfaction levels. The findings highlight the importance of improving transparent and responsive public services to enhance community satisfaction in Kuwus District.*

**Keywords:** *Accountability, Public Service, Community Satisfaction.*

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh akuntabilitas dan pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Kuwus, Kabupaten Manggarai Barat. Metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan explanatory. Data diperoleh melalui kuesioner kepada 60 responden, terdiri atas aparatur kecamatan dan masyarakat. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa akuntabilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Secara simultan, kedua variabel berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik yang transparan dan responsif guna meningkatkan kepuasan masyarakat di Kecamatan Kuwus.

**Kata Kunci :** Akuntabilitas, Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat.

## **I. PENDAHULUAN**

Pada dasarnya, pemerintah bertanggung jawab secara utama atas pengelolaan dan pemenuhan kebutuhan warganya. Berdasarkan Pasal 1 Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pemerintah bertanggung jawab untuk menyediakan barang dan jasa yang dibutuhkan oleh rakyatnya guna meningkatkan kesejahteraan bagi semua orang.

Sebagai pemimpin dalam penyediaan layanan publik yang secara langsung berdampak pada masyarakat, seperti aparatur daerah kabupaten/kota, pemerintah kecamatan memainkan

peran yang sangat penting. Pemerintah kabupaten/kota dan pemerintah kecamatan berwenang untuk mengawasi urusan pemerintahan umum di wilayah masing-masing sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Sebagai pelayan publik, pemerintah di tingkat kecamatan berperan sebagai penggerak utama dalam menjalankan kegiatan organisasi. Oleh karena itu, optimalisasi peran pemerintah kecamatan sangat penting untuk memberikan pelayanan masyarakat yang baik. Hal ini mencakup inisiatif untuk meningkatkan layanan publik, pemberdayaan masyarakat di desa dan kecamatan, serta kolaborasi pemerintah (Küresel et al., 2014).

Namun, hasil observasi awal menunjukkan bahwa penyediaan layanan publik di Kecamatan Kuwus masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan infrastruktur digital, rendahnya pemanfaatan teknologi informasi, dan minimnya jaringan komunikasi. Dokumen RPJMD Kabupaten Manggarai Barat tahun 2021–2026 juga mencatat bahwa penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di tingkat kecamatan belum optimal akibat keterbatasan sumber daya manusia, sarana prasarana, dan pendanaan. Kondisi ini membuat pelayanan publik di Kecamatan Kuwus belum terlaksana secara maksimal, transparan, dan akuntabel.

Selain itu, masyarakat sering mengeluhkan prosedur pelayanan yang rumit, keterlambatan proses administrasi, serta dugaan praktik pungutan liar dan penyalahgunaan wewenang. Fenomena tersebut menunjukkan lemahnya implementasi prinsip akuntabilitas dan belum efektifnya tata kelola birokrasi. Akibatnya, kepercayaan publik terhadap aparatur pemerintahan menurun dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik masih rendah.

Akuntabilitas merupakan salah satu pilar utama tata kelola pemerintahan yang baik. Menurut Mardiasmo (2006), akuntabilitas adalah kewajiban pihak pemegang amanah untuk mempertanggungjawabkan pengelolaan sumber daya dan pelaksanaan kebijakan kepada pihak yang memberi amanah. Dalam konteks pelayanan publik, akuntabilitas menjadi indikator utama keberhasilan reformasi birokrasi yang menekankan pada transparansi, efisiensi, dan partisipasi publik.

Selain akuntabilitas, kualitas pelayanan publik juga menjadi determinan penting terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Pelayanan publik didefinisikan sebagai rangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan (Bazarah & Pujiastuti, 2022). Namun, berbagai kendala seperti patologi birokrasi, proses yang panjang, dan

minimnya infrastruktur digital masih menghambat terciptanya pelayanan yang efektif (Hasim, 2023; Fauzi & Hakim, 2024).

Kepuasan masyarakat menjadi tolok ukur utama dalam mengevaluasi efektivitas pelayanan publik (Kosasih, 2024). Tingkat kepuasan yang tinggi akan meningkatkan kepercayaan dan partisipasi publik dalam program pembangunan daerah (Sari & Suparti, 2023). Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa akuntabilitas dan kualitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat (Rahayu et al., 2023; Kosasih, 2024), meskipun terdapat perbedaan hasil di beberapa daerah yang menunjukkan bahwa akuntabilitas tidak selalu berpengaruh signifikan (Siregar, 2021; Wulandari, 2022).

Berdasarkan ketidakkonsistenan hasil penelitian sebelumnya, studi ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan (research gap) dengan menganalisis pengaruh akuntabilitas dan pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Kuwus. Penelitian ini memiliki kebaruan pada pendekatan komparatif antara dua kelompok responden, yaitu aparatur kecamatan dan masyarakat umum, guna memberikan gambaran empiris yang lebih komprehensif tentang bagaimana kedua variabel tersebut memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat di wilayah tersebut.

## **II. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, karena bertujuan untuk menguji hipotesis serta mengukur hubungan antarvariabel berdasarkan data numerik yang diperoleh dari responden (Maida et al., 2022).

Jenis penelitian yang digunakan adalah *explanatory research* (penelitian penjelasan), yaitu penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel independen (akuntabilitas dan pelayanan publik) dengan variabel dependen (kepuasan masyarakat).

Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner dengan skala Likert lima poin, mulai dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju). Kuesioner tersebut disusun berdasarkan indikator operasional dari masing-masing variabel penelitian.

Populasi penelitian ini meliputi seluruh masyarakat Kecamatan Kuwus, Kabupaten Manggarai Barat, yang pernah menerima pelayanan publik dari pemerintah kecamatan.

Sampel penelitian ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu, yakni responden yang setidaknya dalam satu tahun terakhir pernah memperoleh pelayanan administratif dari kantor kecamatan.

Metode analisis data yang diterapkan dalam penelitian ini ialah analisis regresi linier berganda, yang bertujuan untuk menguji hubungan antara variabel independen, yaitu Akuntabilitas (X1) dan Pelayanan Publik (X2), dengan variabel dependen, yakni Kepuasan Masyarakat (Y). Analisis regresi linear berganda dipilih karena penelitian ini melibatkan lebih dari satu variabel independen yang diduga memiliki pengaruh terhadap variabel dependen (Eko Supriyanto & Rejeki, 2023).

Untuk menguji hipotesis, penelitian ini menggunakan 3 uji statistik yaitu Uji T, Uji F, Uji R dan Uji Anova. Uji t digunakan untuk menilai pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Suatu variabel independen dikatakan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen apabila nilai signifikansi ( $\text{sig.}$ )  $\leq 0,05$  dan nilai t-hitung lebih besar daripada t-tabel (Ngakil & Kaukab, 2020). Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Variabel independen dinyatakan berpengaruh signifikan apabila nilai F-hitung lebih besar daripada F-tabel dan nilai signifikansi kurang dari 0,05 (Afifah & Susbiyani, 2023b). Uji koefisien determinasi (Adjusted R Square) digunakan untuk mengukur sejauh mana variabel independen (akuntabilitas dan pelayanan publik) mampu menjelaskan variabel dependen (kepuasan masyarakat). Nilai  $R^2$  yang mendekati 1 menunjukkan bahwa model regresi mampu menjelaskan sebagian besar variasi pada variabel dependen (Sakdiyah et al., 2023b). Uji Anova merupakan metode statistik yang digunakan untuk menguji apakah terdapat perbedaan yang signifikan antara rata-rata dari 2 atau lebih kelompok independent.

### III. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 1. Uji Validitas

No	Variabel	Indikator	Validitas		Keterangan	Validitas	Keterangan	
			Staff Kecamatan			Masyarakat Umum		
			R Hitung	R Tabel	Valid	R Hitung	R Tabel	Valid
1	Akuntabilitas	X1/1	0,828	0,361		0,969	0,361	
		X1/2	0,857			0,975		
		X1/3	0,574			0,986		
2	Pelayanan Publik	X2/1	0,759	0,361		0,700	0,361	
		X2/2	0,548			0,969		
		X2/3	0,769			0,945		
		X2/4	0,795			0,965		
		X2/5	0,727			0,943		

3	Kepuasan Masyarakat	Y/1	0,595		0,943	
		Y/2	0,879		0,894	
		Y/3	0,816		0,750	

Sumber Data: Oalahan Penulis, 2025

Berdasarkan hasil uji validitas yang dilampirkan pada tabel diatas, seluruh butir pernyataan pada variabel Akuntabilitas ( $X_1$ ) dan Pelayanan Publik ( $X_2$ ) untuk kedua kelompok responden memiliki nilai  $r$  hitung yang lebih besar daripada  $r$  tabel (0,361). Hal ini menunjukkan bahwa setiap item pertanyaan dalam kuesioner telah mampu mengukur variabel penelitian secara tepat dan konsisten. Pada kelompok staf kecamatan, nilai  $r$  hitung untuk indikator variabel Akuntabilitas berada pada rentang 0,574 hingga 0,857, sedangkan pada variabel Pelayanan Publik berkisar antara 0,548 hingga 0,759. Sementara itu, pada kelompok masyarakat umum, nilai  $r$  hitung untuk indikator Akuntabilitas tercatat lebih tinggi, yaitu antara 0,969 hingga 0,986, dan untuk variabel Pelayanan Publik berada pada kisaran 0,700 hingga 0,969.

Apabila dilakukan perbandingan antara kedua kelompok responden, tampak bahwa nilai  $r$  hitung pada masyarakat umum secara umum lebih tinggi dibandingkan dengan staf kecamatan. Kondisi ini dapat diartikan bahwa persepsi masyarakat umum terhadap item pernyataan cenderung lebih konsisten dan seragam, yang menunjukkan bahwa masyarakat memiliki pemahaman yang relatif homogen terhadap konsep akuntabilitas serta kualitas pelayanan publik. Sebaliknya, nilai korelasi yang sedikit lebih rendah pada kelompok staf kecamatan dapat diinterpretasikan sebagai adanya variasi pandangan atau perbedaan pengalaman di antara pegawai dalam mengimplementasikan prinsip akuntabilitas dan pelayanan publik di lingkungan kerja. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pernyataan pada variabel Akuntabilitas dan Pelayanan Publik dinyatakan valid untuk kedua kelompok responden. Selain itu, hasil perbandingan menunjukkan bahwa tingkat validitas persepsi masyarakat umum lebih tinggi dibandingkan dengan staf kecamatan, yang mengindikasikan bahwa masyarakat memiliki persepsi yang lebih konsisten dalam menilai aspek akuntabilitas dan kualitas pelayanan publik yang mereka terima.

## 2. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	
	Staff Kecamatan	Masyarakat Umum
Akuntabilitas	0.64	0,973
Transparansi	0.757	0,947
Persepsi Publik	0.653	0,828

Sumber Data: Olahan Penulis, 2025

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel di atas, nilai Cronbach's Alpha untuk seluruh variabel pada kedua kelompok responden menunjukkan hasil di atas 0,60, sehingga seluruh instrumen dinyatakan reliabel.

Pada kelompok staf kecamatan, nilai reliabilitas untuk variabel Akuntabilitas sebesar 0,64, Transparansi 0,757, dan Persepsi Publik 0,653. Sementara pada kelompok masyarakat umum, nilai masing-masing variabel lebih tinggi, yaitu Akuntabilitas 0,973, Transparansi 0,947, dan Persepsi Publik 0,828.

Perbandingan tersebut menunjukkan bahwa tingkat konsistensi jawaban masyarakat umum lebih tinggi dibandingkan dengan staf kecamatan. Hal ini menggambarkan bahwa masyarakat memiliki persepsi yang lebih seragam terhadap pelayanan publik, sedangkan staf kecamatan cenderung memiliki variasi pandangan berdasarkan pengalaman kerja masing-masing. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen penelitian reliabel dan layak digunakan untuk analisis tahap berikutnya.

## 3. Analisis Linear Berganda

Analisis Linear Berganda digunakan untuk menganalisis hipotesis penelitian untuk mengetahui apakah variabel independen dan dependen pada penelitian memiliki dampak yang positif atau negatif. Berdasarkan hasil pengolahan data yang tercantum pada lampiran 10, diperoleh nilai konstanta serta koefisien regresi untuk masing-masing kelompok responden sebagai berikut. Pada kelompok staf kecamatan, persamaan regresi yang terbentuk adalah:

$$Y = 0,691 + 0,026X_1 + 0,292X_2$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa apabila nilai Akuntabilitas ( $X_1$ ) dan Pelayanan Publik ( $X_2$ ) meningkat sebesar satu satuan, maka Kepuasan Masyarakat ( $Y$ ) diperkirakan akan

meningkat masing-masing sebesar 0,026 dan 0,292 satuan, dengan asumsi variabel lain berada dalam kondisi konstan. Sementara itu, untuk kelompok masyarakat umum, persamaan regresi yang diperoleh adalah:

$$Y = 1,435 + 0,020X_1 + 0,282X_2$$

Hasil ini mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada Akuntabilitas ( $X_1$ ) dan Pelayanan Publik ( $X_2$ ) akan menyebabkan kenaikan pada Kepuasan Masyarakat ( $Y$ ) masing-masing sebesar 0,020 dan 0,282 satuan. Secara keseluruhan, koefisien regresi pada kedua kelompok responden bernilai positif. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat akuntabilitas dan mutu pelayanan publik, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat. Jika dibandingkan antara kedua variabel, Pelayanan Publik memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan Akuntabilitas, baik dari perspektif staf kecamatan maupun masyarakat umum. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independen memiliki arah pengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat, di mana Pelayanan Publik menjadi faktor yang lebih kuat dalam meningkatkan kepuasan tersebut.

#### 4. Uji Hipotesis

Berikut adalah hasil uji hipotesis yang dilakukan oleh peneliti didalam penelitian ini menggunakan uji t (uji parsial):

	Saff Kecamatan		Masyarakat Umum	
	t	Sig	t	Sig
Akuntabilitas	0,213	0,833	0,254	0,800
Pelayanan Publik	6	0,000	5.46	0,000

Sumber Data: Oalahan Penulis, 2025

Berdasarkan hasil pengujian yang disajikan pada tabel di atas, diperoleh temuan sebagai berikut.

Pada kelompok staf kecamatan, variabel Akuntabilitas memiliki nilai  $t$  sebesar 0,213 dengan tingkat signifikansi 0,833, yang lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Akuntabilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Sementara itu, variabel Pelayanan Publik memiliki nilai  $t$  sebesar 6,000 dengan tingkat signifikansi 0,000, yang lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Publik berpengaruh

signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Pada kelompok masyarakat umum, variabel Akuntabilitas menunjukkan nilai  $t$  Pelayanan Publik berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 0,254 dengan tingkat signifikansi 0,800, yang juga lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, Akuntabilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Adapun variabel Pelayanan Publik memperoleh nilai  $t$  sebesar 5,460 dengan tingkat signifikansi 0,000, yang lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pada kedua kelompok responden, baik staf kecamatan maupun masyarakat umum, Pelayanan Publik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat, sedangkan Akuntabilitas tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan publik menjadi faktor yang paling menentukan tingkat kepuasan masyarakat, sementara aspek akuntabilitas belum sepenuhnya dirasakan manfaatnya secara langsung oleh responden.

## 5. Uji F

Staf Kecamatan		Masyarakat Umum	
F	Sig	F	Sig
122,956	0,000	65,639	0,000

Sumber Data: Olahan Penulis, 2025

Berdasarkan hasil analisis data yang disajikan pada tabel di atas, diperoleh nilai  $F$  hitung sebesar 122,956 dengan tingkat signifikansi 0,000 untuk kelompok staf kecamatan, serta  $F$  hitung sebesar 65,639 dengan signifikansi 0,000 untuk kelompok masyarakat umum. Karena seluruh nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi pada kedua kelompok responden bermakna secara statistik atau signifikan. Dengan demikian, hasil tersebut menunjukkan bahwa secara simultan, variabel Akuntabilitas dan Pelayanan Publik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat, baik pada kelompok staf kecamatan maupun masyarakat umum. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan pada kedua variabel independen tersebut secara bersamaan akan berkontribusi

terhadap peningkatan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di tingkat kecamatan.

Adjusted R Square	
Staff Kecamatan	Masyarakat Umum
0.805	0,817

Sumber Data: Oalahan Penulis, 2025

Berdasarkan hasil analisis data, diperoleh nilai Adjusted  $R^2$  sebesar 0,805 untuk kelompok staf kecamatan dan 0,817 untuk kelompok masyarakat umum. Hal ini berarti bahwa pada kelompok staf kecamatan, sebesar 80,5% variasi perubahan kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel Akuntabilitas dan Pelayanan Publik, sedangkan sisanya 19,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Adapun pada kelompok masyarakat umum, sebesar 81,7% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen tersebut, dan sisanya 18,3% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model. Jika dilihat secara perbandingan, nilai Adjusted  $R^2$  pada kelompok masyarakat umum sedikit lebih tinggi dibandingkan dengan staf kecamatan. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi pada masyarakat umum memiliki daya jelaskan yang lebih kuat, atau dengan kata lain, persepsi masyarakat terhadap kepuasan lebih dipengaruhi oleh akuntabilitas dan kualitas pelayanan publik dibandingkan persepsi staf kecamatan.

## 6. Uji ANOVA

### a. Staff Kecamatan

#### ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
TOTAL					
Between Groups	224.788	9	24.976	5.313	.001
Within Groups	94.012	20	4.701		
Total	318.800	29			

TOTAL	Between	771.883	9	85.765	6.778	.000
L_X2	Groups					
	Within	253.083	20	12.654		
	Groups					
	Total	1024.967	29			

**b. Masyarakat umum**

**ANOVA**

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Akuntabili tas	Between	3978.70	15	265.247	4.754	.003
	Groups	0				
	Within	781.167	14	55.798		
	Groups					
	Total	4759.86	29			
		7				
Pelayanan _Publik	Between	18037.9	15	1202.53	17.62	.000
	Groups	67				
	Within	955.000	14	68.214		
	Groups					
	Total	18992.9	29			
		67				

Berdasarkan hasil uji ANOVA pada kedua tabel di atas, dapat dijelaskan bahwa baik variabel Akuntabilitas (X1) maupun Pelayanan Publik (X2) dari persepsi Masyarakat Umum menunjukkan adanya perbedaan yang signifikan antara kelompok responden. Pada tabel pertama, nilai F hitung untuk Akuntabilitas sebesar 4,754 dengan signifikansi 0,003, sedangkan Pelayanan Publik memiliki nilai F sebesar 17,629 dengan signifikansi 0,000. Kedua nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05, yang berarti terdapat perbedaan nyata antara kelompok dalam hal persepsi terhadap akuntabilitas dan pelayanan publik. Hasil ini sejalan dengan tabel pertama dari persepsi Staff Kecamatan, di mana TOTAL\_X1 (Akuntabilitas) memperoleh nilai F sebesar 5,313 dengan

signifikansi 0,001, dan TOTAL\_X2 (Pelayanan Publik) memiliki nilai F sebesar 6,778 dengan signifikansi 0,000. Temuan ini menunjukkan bahwa baik variabel akuntabilitas maupun pelayanan publik secara statistik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Artinya, terdapat perbedaan persepsi yang konsisten antara responden terhadap kedua variabel tersebut, baik dilihat dari pengelompokan maupun total skor keseluruhan.

## **7. Pengaruh Akuntabilitas terhadap Kepuasan Masyarakat**

Hasil uji ANOVA menunjukkan bahwa variabel Akuntabilitas (X1), baik berdasarkan persepsi masyarakat umum maupun staf kecamatan, memiliki perbedaan yang signifikan antar kelompok responden. Pada kelompok masyarakat umum diperoleh nilai F sebesar 4,754 dengan tingkat signifikansi 0,003, sedangkan pada kelompok staf kecamatan nilai F sebesar 5,313 dengan tingkat signifikansi 0,001. Seluruh nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antar kelompok responden dalam menilai tingkat akuntabilitas. Hasil ini menunjukkan bahwa persepsi terhadap penerapan akuntabilitas di Kecamatan Kuwus masih beragam, baik di kalangan masyarakat maupun aparatur pemerintahan. Dengan demikian, prinsip akuntabilitas belum dipahami secara seragam dan masih menimbulkan perbedaan pandangan terkait tanggung jawab, keterbukaan, serta kejelasan kinerja aparatur. Meskipun demikian, hasil analisis regresi menunjukkan bahwa perbedaan persepsi tersebut tidak diikuti oleh pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Pada kelompok staf kecamatan, variabel Akuntabilitas memperoleh nilai t sebesar 0,213 dengan tingkat signifikansi 0,833, sedangkan pada kelompok masyarakat umum diperoleh nilai t sebesar 0,254 dengan tingkat signifikansi 0,800. Karena kedua nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa Akuntabilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Secara statistik, temuan ini menolak Hipotesis 1 (H1) yang menyatakan bahwa akuntabilitas berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Walaupun hasil uji ANOVA menunjukkan adanya perbedaan persepsi antar kelompok responden mengenai tingkat akuntabilitas, hasil regresi membuktikan bahwa perbedaan tersebut tidak cukup kuat untuk memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat secara signifikan. Secara substantif, hasil ini sejalan dengan kondisi empiris yang diuraikan pada Bab I, bahwa penerapan akuntabilitas aparatur pemerintahan di Kecamatan Kuwus belum berjalan secara optimal. Masyarakat masih menilai rendah aspek tanggung jawab, keterbukaan, serta

kejelasan informasi yang diberikan oleh pihak kecamatan. Dengan demikian, meskipun teori menjelaskan bahwa akuntabilitas berperan penting dalam meningkatkan kepuasan publik, kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa penerapan akuntabilitas tersebut belum memberikan dampak nyata terhadap peningkatan kepuasan masyarakat. Ketidaksignifikanan pengaruh akuntabilitas ini juga menunjukkan adanya kesenjangan antara teori dan praktik. Dalam kerangka *good governance*, akuntabilitas berfungsi sebagai mekanisme pengawasan publik yang menjamin transparansi serta meningkatkan kepercayaan terhadap aparaturnya pemerintah. Namun, di Kecamatan Kuwus, akuntabilitas masih dipahami sebatas kewajiban administratif internal, bukan sebagai bentuk tanggung jawab moral dan pelayanan publik. Aparatur mungkin telah menjalankan tugas sesuai prosedur, tetapi masyarakat belum merasakan hasil konkret dari pelaksanaan tanggung jawab tersebut. Akibatnya, persepsi masyarakat terhadap kepuasan publik tidak dipengaruhi oleh tingkat akuntabilitas yang ada. Selain itu, baik dari perspektif staf kecamatan maupun masyarakat umum, akuntabilitas belum menjadi faktor yang mampu meningkatkan kepuasan masyarakat. Staf kecamatan cenderung memandang akuntabilitas sebagai bagian dari rutinitas birokrasi, sedangkan masyarakat menilai akuntabilitas dari segi keterbukaan informasi dan keadilan pelayanan dua aspek yang masih belum diimplementasikan secara optimal. Dengan demikian, hasil empiris penelitian ini memperkuat temuan awal yang disampaikan pada Bab I, bahwa rendahnya penerapan prinsip akuntabilitas di Kecamatan Kuwus merupakan salah satu faktor utama yang menyebabkan ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja aparaturnya pemerintahan. Artinya, meskipun teori menyatakan bahwa akuntabilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat, dalam konteks lokal Kecamatan Kuwus, penerapan prinsip akuntabilitas belum efektif, sehingga pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat belum tampak secara signifikan.

## **Pembahasan**

### **Pengaruh Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat**

Hasil uji ANOVA menunjukkan bahwa variabel Pelayanan Publik (X<sub>2</sub>), baik berdasarkan persepsi masyarakat umum maupun staf kecamatan, memiliki perbedaan yang signifikan antar kelompok responden. Pada kelompok masyarakat umum, diperoleh nilai F sebesar 17,629 dengan tingkat signifikansi 0,000, sedangkan pada kelompok staf kecamatan diperoleh nilai F sebesar 6,778 dengan tingkat signifikansi 0,000. Seluruh nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan adanya perbedaan yang nyata antar kelompok responden dalam menilai kualitas pelayanan publik di Kecamatan Kuwus. Temuan ini mengindikasikan bahwa persepsi

terhadap pelayanan publik bervariasi, baik antara masyarakat maupun aparaturnya, yang mencerminkan adanya perbedaan pengalaman dan penilaian terhadap mutu pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya.

Berbeda dengan variabel akuntabilitas, hasil analisis menunjukkan bahwa pelayanan publik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Pada kelompok masyarakat umum, nilai *t hitung* sebesar 5,460 dengan tingkat signifikansi 0,000 ( $p < 0,05$ ), sedangkan pada kelompok staf kecamatan diperoleh nilai *t hitung* sebesar 6,000 dengan tingkat signifikansi 0,000 ( $p < 0,05$ ). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparaturnya Kecamatan Kuwus, semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintahannya. Temuan ini mengindikasikan bahwa, meskipun aspek akuntabilitas belum dirasakan secara optimal oleh masyarakat, tingkat kepuasan masyarakat lebih banyak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang bersifat langsung, seperti kecepatan pelayanan, keramahan aparaturnya, serta kemudahan dalam prosedur administrasi. Dengan kata lain, masyarakat cenderung lebih responsif terhadap pengalaman pelayanan yang bersifat konkret dan langsung dirasakan dibandingkan dengan konsep akuntabilitas yang lebih abstrak dan bersifat internal kelembagaannya.

#### **IV. KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai *Pengaruh Akuntabilitas dan Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Kuwus*, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Uji ANOVA menunjukkan adanya perbedaan persepsi yang signifikan antar kelompok responden terhadap variabel Akuntabilitas dan Pelayanan Publik. Pada variabel Akuntabilitas ( $X_1$ ), baik kelompok masyarakat umum maupun staf kecamatan menunjukkan perbedaan persepsi yang signifikan, dengan nilai *F* sebesar 4,754 (signifikansi 0,003) untuk masyarakat umum dan 5,313 (signifikansi 0,001) untuk staf kecamatan. Hasil tersebut menandakan bahwa penerapan prinsip akuntabilitas di Kecamatan Kuwus belum dipahami secara seragam dan masih menimbulkan perbedaan pandangan mengenai tanggung jawab, keterbukaan, serta kejelasan kinerja aparaturnya.

Sementara itu, pada variabel Pelayanan Publik ( $X_2$ ) juga ditemukan perbedaan persepsi yang signifikan antar kelompok responden, dengan nilai *F* sebesar 17,629 (signifikansi 0,000) pada masyarakat umum dan 6,778 (signifikansi 0,000) pada staf kecamatan. Hasil

ini menunjukkan bahwa terdapat variasi dalam penilaian terhadap mutu pelayanan publik, baik di kalangan masyarakat maupun aparatur pemerintah, yang mencerminkan adanya ketimpangan dalam pengalaman serta persepsi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

2. Akuntabilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat, baik dari perspektif masyarakat umum maupun staf kecamatan. Berdasarkan hasil analisis regresi, diperoleh nilai *t hitung* sebesar 0,213 dengan tingkat signifikansi 0,833 pada staf kecamatan, serta *t hitung* sebesar 0,254 dengan tingkat signifikansi 0,800 pada masyarakat umum. Karena seluruh nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil ini menunjukkan bahwa, meskipun secara teoretis akuntabilitas diharapkan mampu meningkatkan kepercayaan publik terhadap kinerja aparatur, dalam konteks Kecamatan Kuwus penerapan prinsip tersebut masih bersifat administratif dan belum diwujudkan dalam bentuk pelayanan nyata yang dapat dirasakan langsung oleh masyarakat.
3. Pelayanan Publik berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat, baik pada kelompok masyarakat umum maupun staf kecamatan. Berdasarkan hasil uji regresi, diperoleh *t hitung* sebesar 5,460 dengan tingkat signifikansi 0,000 pada masyarakat umum, serta *t hitung* sebesar 6,000 dengan tingkat signifikansi 0,000 pada staf kecamatan. Karena seluruh nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Temuan ini menegaskan bahwa pelayanan publik yang cepat, ramah, responsif, dan mudah diakses menjadi faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintah di Kecamatan Kuwus.
4. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan adanya kesenjangan antara teori dan praktik di lapangan. Secara teoretis, baik akuntabilitas maupun pelayanan publik seharusnya memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Namun, hasil empiris menunjukkan bahwa hanya variabel pelayanan publik yang memiliki pengaruh signifikan, sementara akuntabilitas belum memberikan kontribusi yang berarti. Hal ini mengindikasikan bahwa prinsip akuntabilitas belum sepenuhnya diinternalisasi oleh aparatur pemerintah dan belum dipahami secara menyeluruh oleh masyarakat sebagai bagian penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

**DAFTAR PUSTAKA**

- (2006), Robbins Mckenna dan Beech (1995). (n.d.). *Sitasi Tambahan*.
- Bazarah, J., & Pujiastuti, N. (2022). Concept of Public Service in Indonesia (Literacy Analysis of Public Service Implementation in Indonesia). *Budapest International Research and Critics Institute-Journal*, 5(1), 62566262. <https://bircujournal.com/index.php/birci/article/view/4345>
- Dewi, D. C., Utami, V. Y., & Yusuf, S. Y. M. (2021). Jurnal Ranah Publik Indonesia Kontemporer. *Ranah Publik Indonesia Kontemporer*, 1(2), 1–12.
- Donaldson, L., & Davis, J. H. (1991). Stewardship Theory or Agency Theory: CEO Governance and Shareholder Returns. *Australian Journal of Management*, 16(1), 49–64. <https://doi.org/10.1177/031289629101600103>
- Farih Syarifatuna azka; Muhammad Afif Azmi. (2022). *Makalah manajemen pelayanan publik*.
- Fauzi, R. A., & Hakim, A. (2024). Digitalisasi terhadap Pelayanan Publik (Implementasi Digitalisasi Terhadap Pelayanan Publik di Pemerintah Kota Kediri dan Kabupaten Jember) Digitalization of Public Services (Implementation of Digitalization of Public Services in the Kediri City Governmen. *Jur Jurnal Kolaboratif Sains*, 7(10), 3727–3734. <https://doi.org/10.56338/jks.v7i10.6146>
- Furqan, A. C., & Din, M. (2019). Social perception on corruption and its influence on public legitimacy and open government (Indonesia). *Espacios*, 40(13).
- Hasim, D. (2023). Patologi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Governance and Politics (JGP)*, 3(1), 1–15.
- Jones, R. (n.d.). *Accounting*.
- Kosasih, N. (2024). *Nico Kosasih*. 4.