

## PENGARUH AKUNTABILITAS, EFEKTIFITAS KERJA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PUBLIK DIMODERASI TRANSPARANSI

Laurent Patricia Chandra  
laurent.chandra02@gmail.com  
David Efendi

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

### ABSTRACT

*This research aimed to examine and analyze the effect of (1) accountability on public satisfaction, (2) work effectiveness on public satisfaction, (3) service quality on public satisfaction, (4) accountability on public satisfaction which was moderated by transparency, (5) work effectiveness on public satisfaction which was moderated by transparency, and (6) service quality on public satisfaction which was moderated by transparency. The research was quantitative. Moreover, the samples were villagers of Banjarbedo village consisting of 110 respondents. The respondents were a minimum of 17 years old and had done administration service activities. Furthermore, the instrument in the data collection technique was a questionnaire. The questionnaires were distributed through Goggle-Form. The data analysis technique used SPSS. The result showed that (1) accountability had a positive effect on public satisfaction, (2) work effectiveness had a positive effect on public satisfaction, (3) service quality had a positive effect on public satisfaction, (4) transparency could not moderate the effect of accountability on public satisfaction, (5) transparency could not moderate the effect of work effectiveness on public satisfaction, and (6) transparency could not moderate the effect of service quality on public satisfaction.*

*Keywords: accountability, work effectiveness, service quality, public satisfaction, transparency*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh: (1) akuntabilitas terhadap kepuasan publik, (2) efektivitas kerja terhadap kepuasan publik, (3) kualitas pelayanan terhadap kepuasan publik, (4) akuntabilitas terhadap kepuasan publik dimoderasi transparansi, (5) efektivitas kerja terhadap kepuasan publik dimoderasi transparansi, dan (6) kualitas pelayanan terhadap kepuasan publik dimoderasi transparansi. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat Desa Banjarbedo sebanyak 110 orang dengan kriteria minimal usia 17 tahun dan pernah melakukan pengurusan administrasi di layanan administrasi Desa Banjarbedo. Pengumpulan data dilakukan melalui kuisioner yang dibagikan melalui *google form*, sedangkan teknik analisis data dilakukan dengan bantuan program SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) akuntabilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan publik, (2) efektivitas kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan publik, (3) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan publik, (4) tranparansi tidak dapat memoderasi pengaruh antara akuntabilitas terhadap kepuasan publik, (5) tranparansi tidak dapat memoderasi pengaruh antara efektivitas kerja terhadap kepuasan publik, dan (6) tranparansi tidak dapat memoderasi pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan publik.

Kata Kunci: akuntabilitas, efektivitas kerja, kualitas pelayanan, kepuasan publik, tranparansi

### PENDAHULUAN

Dalam setiap masyarakat, kepuasan publik merupakan pijakan utama yang mendefinisikan kualitas hidup dan kemajuan suatu negara. Konsep kepuasan publik bukan sekadar sebuah terminologi, tetapi juga mencerminkan esensi dari pemerintahan yang bertanggung jawab dan masyarakat yang terlibat aktif dalam pembentukan kebijakan. Keberhasilan suatu negara tidak hanya diukur dari indikator ekonomi semata, melainkan

sejauh mana pemerintah mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara menyeluruh (Mudiarta, 2016).

Kepuasan publik melibatkan persepsi positif masyarakat terhadap pelayanan publik, kebijakan pemerintah, dan kondisi hidup mereka secara umum (Rowena *et al.*, 2020). Sebagaimana dalam Undang-Undang Dasar Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 1 menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Ini mencakup aspek-aspek seperti pendidikan, kesehatan, infrastruktur, keamanan, serta keadilan sosial. Keberhasilan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan ini akan menciptakan lingkungan di mana masyarakat dapat berkembang dan merasa aman. Sebaliknya, ketidakpuasan publik dapat menjadi pemicu ketegangan sosial, protes, bahkan potensi konflik yang dapat merugikan stabilitas suatu negara.

Kepuasan publik juga erat kaitannya dengan konsep teori agensi. Teori agensi adalah kerangka kerja konseptual yang sering digunakan untuk memahami dinamika hubungan antara agen (pihak yang bertindak atas nama pihak lain) dan prinsipal (pihak yang memberikan mandat atau mempercayakan tugas kepada agen). Dalam konteks kepuasan publik, pemerintah sering dianggap sebagai agen yang bertindak atas nama masyarakat (prinsipal). Tujuan utama dari pemerintah adalah memastikan kesejahteraan masyarakat dan memenuhi kebutuhan publik. Pemerintah mengelola sumber daya dan kebijakan untuk mencapai hasil yang diinginkan oleh masyarakat. Dalam kerangka teori agensi, keberhasilan pemerintah dapat diukur oleh sejauh mana tindakannya mencerminkan kepentingan dan kepuasan masyarakat sebagai prinsipal. Oleh karena itu, memahami dan mengukur kepuasan publik menjadi esensial bagi pemerintahan yang efektif dan berkelanjutan.

Dampak dari kepuasan publik juga dapat terlihat dalam partisipasi aktif masyarakat dalam proses demokratis. Masyarakat yang puas cenderung lebih terlibat dalam pemilihan umum, memberikan dukungan terhadap kebijakan-kebijakan yang diusulkan, dan berkontribusi pada pembangunan negara mereka. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat menciptakan ketidakpercayaan terhadap proses politik dan melemahkan keterlibatan warga dalam urusan publik. Untuk meningkatkan kepuasan publik, pemerintah perlu memahami kebutuhan dan aspirasi masyarakat dengan mendengarkan secara aktif. Partisipasi masyarakat dalam pembuatan kebijakan dapat menjadi instrumen efektif untuk memastikan bahwa kebijakan yang dihasilkan benar-benar mencerminkan kepentingan dan kebutuhan masyarakat.

Dalam keseharian masyarakat desa, kepuasan publik bukanlah sekadar istilah yang bersifat abstrak, melainkan sebuah realitas yang menjadi kunci pembangunan dan kesejahteraan bersama. Masyarakat desa, dengan segala keunikannya, merupakan fondasi utama bagi kemajuan suatu negara. Pemahaman mendalam terkait kepuasan publik di lingkungan desa menjadi penting, mengingat desa bukan hanya sebagai sekedar unit administratif, melainkan sebagai rumah bagi jutaan jiwa yang menggantungkan harapan mereka pada kesejahteraan bersama.

Desa dengan keberagaman dan dinamikanya, menyajikan tantangan dan peluang unik dalam meraih kepuasan publik. Pelayanan dasar seperti pendidikan, kesehatan, infrastruktur, dan keamanan memiliki peran sentral dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas hidup mereka. Pada titik ini, perlu ditekankan bahwa kepuasan publik di masyarakat desa bukan hanya tanggung jawab pemerintah setempat, tetapi juga melibatkan partisipasi aktif dari warga desa itu sendiri.

Salah satu tugas dari pemerintah desa yang dipilih oleh masyarakat adalah sebagai penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah desa kepada masyarakat harus memperhatikan asas-asas pelayanan publik yang terdiri dari keterbukaan, akuntabilitas, situasional, partisipatif, adil dan tidak diskriminasi, serta

menjunjung tinggi hak dan kewajiban dengan seimbang. Selain itu, Pelayanan Pemerintah Desa juga harus berpedoman pada perundangan-undangan yang berlaku, seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2017 tentang Standart Pelayanan Minimal Desa. Kelayakan pelayanan desa kepada masyarakat dapat dilihat dan dinilai melalui ketimpangan harapan masyarakat terhadap kualitas kinerja pelayanan yang diterima saat melakukan proses pelayanan. Kepuasan masyarakat desa merupakan kunci utama atau tolak ukur dari suatu keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik desa.

Salah satu instansi pemerintahan desa sebagai penyelenggara pelayanan publik ialah Pemerintah Desa Banjarbendo Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Desa Banjarbendo dituntut harus bisa memenuhi kebutuhan masyarakatnya secara prima terutama dalam bidang pelayanan administrasi desa. Pelayanan administrasi desa adalah salah satu jenis pelayanan kepada masyarakat desa oleh Pemerintah Desa yang berupa penelitian, pencatatan, pengambilan keputusan dan tata usaha lain dengan menghasilkan produk berupa dokumen, misalnya kartu keluarga, ijin mendirikan bangunan dan keterangan lainnya.

Pengguna pelayanan administrasi Pemerintah Desa Banjarbendo adalah masyarakat Desa Banjarbendo yang terbagi menjadi beberapa kewilayahan yang meliputi Dusun Dukuh, Dusun Banjarbendo, Dusun Banjarpoh, Perumahan Taman Pinang Indah, Perumahan Pondok Mutiara dan Perumahan Mutiara Regency. Pemerintah Desa Banjarbendo memiliki dua metode dalam melayani masyarakat, yaitu pelayanan secara offline atau tatap muka dan pelayanan online melalui aplikasi Sistem Rakyat Sidoarjo (SIPRAJA) yang telah disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Wibowo dan Mursyidah (2022) ditemukan beberapa isu kritis yang perlu menjadi perhatian serius terkait kualitas pelayanan di Desa Banjarbendo, Sidoarjo. Pertama, banyak masyarakat menyatakan kekhawatiran mereka terhadap kurangnya fasilitas pelayanan yang memadai. Sebagian besar merasa bahwa ketersediaan fasilitas masih jauh dari ideal, dan hal ini dapat mempengaruhi kualitas pelayanan secara keseluruhan. Kekurangan fasilitas ini menciptakan hambatan bagi masyarakat dalam memperoleh layanan yang seharusnya dapat diakses dengan mudah.

Selanjutnya, isu yang muncul adalah kurangnya kedisiplinan pegawai dalam menjalankan tugasnya. Sejumlah responden menyampaikan ketidakpuasan terhadap tingkat kedisiplinan pegawai, yang dianggap sebagai faktor yang memengaruhi efisiensi dan efektivitas pelayanan. Ketidaksiplinan ini mencakup berbagai aspek, mulai dari ketepatan waktu hingga ketertiban dalam penanganan permintaan masyarakat. Dalam konteks ini, perbaikan dalam hal manajemen dan pengawasan pegawai perlu menjadi fokus utama.

Berdasarkan penelitian Radianto (2018), Tajuddin *et al.* (2023), Harbama (2023), dan Utami (2023) ditemukan bahwa akuntabilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan publik. Akuntabilitas terkait dengan kinerja pegawai pemerintahan, karena hal inilah yang membedakan akuntabilitas dengan cara-cara yang lebih tradisional dalam mempertanggungjawabkan pelaksanaan suatu kebijakan atau program. Dalam pengertian yang lebih luas, akuntabilitas berarti bertanggung jawab kepada publik. Akuntabilitas membantu membangun kredibilitas pemerintah atau organisasi publik di mata masyarakat. Ketika suatu entitas dapat menunjukkan bahwa mereka bertanggung jawab dan dapat dipercaya dalam menjalankan tugas-tugasnya, hal ini menciptakan citra positif di kalangan masyarakat. Kredibilitas ini merupakan faktor kunci dalam memastikan kepuasan publik.

Efektivitas kerja pemerintah desa juga memiliki dampak yang signifikan terhadap kepuasan publik, hal ini diperkuat oleh penelitian Rochani *et al.* (2020), Dalpiama *et al.*, (2023), Aisyah *et al.*, (2022) dan Ridwan *et al.*, (2022) yang menyatakan bahwa efektivitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan publik. Efektivitas kerja pemerintah desa menciptakan dasar untuk penyediaan pelayanan publik yang berkualitas. Ketika

pemerintah desa dapat menjalankan tugasnya dengan efisien dan efektif, masyarakat cenderung menerima layanan yang lebih baik. Pelayanan publik yang berkualitas akan memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan masyarakat, karena mereka merasa kebutuhan dan harapan mereka terpenuhi dengan baik. Pemerintah desa yang responsif mampu menanggapi permintaan dan keluhan masyarakat dengan efisien. Ketika masyarakat merasa bahwa pemerintah desa secara aktif dan cepat dalam menanggapi permasalahan mereka, hal ini dapat meningkatkan kepuasan publik.

Kualitas pelayanan memiliki peran sentral dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap pemerintah, lembaga, atau organisasi yang menyediakan layanan. Kepuasan publik, sebagai indikator utama dari bagaimana masyarakat menilai pelayanan yang diberikan, erat kaitannya dengan kualitas pelayanan itu sendiri. Hal tersebut didukung oleh penelitian Pundenswari (2017), Yusrizal dan Tua (2018) dan Putri dan Husnaini (2020) yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan publik. Kualitas pelayanan menciptakan fondasi untuk membangun hubungan positif antara pemerintah atau organisasi dengan Masyarakat. Ketika pelayanan diberikan dengan baik, masyarakat cenderung merasa dihargai, didengar, dan dilayani dengan baik. Ini membentuk persepsi positif tentang instansi pemerintah atau organisasi, dan pada gilirannya, meningkatkan kepuasan publik. Namun pernyataan tersebut bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Santosa *et al.* (2020) yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan.

Faktor terakhir yang dapat mempengaruhi kepuasan publik adalah transparansi. Transparansi adalah prinsip atau kondisi dimana informasi, kebijakan, keputusan, atau aktivitas suatu organisasi atau pemerintahan dapat diakses, dipahami, dan dinilai secara jelas oleh pihak yang berkepentingan, terutama masyarakat umum. Penelitian Amin *et al.* (2022), Harbama (2023), Fajrianti (2022), dan Salamih (2019) menyatakan bahwa transparansi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan publik. Ketika informasi disajikan dengan jelas dan terbuka, masyarakat cenderung lebih percaya pada kejujuran dan integritas penyedia informasi. Kepercayaan ini merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan publik karena masyarakat merasa bahwa mereka dapat mengandalkan dan mempercayai pihak yang memberikan layanan atau mengelola kebijakan.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh: (1) akuntabilitas terhadap kepuasan publik, (2) efektivitas kerja terhadap kepuasan publik, (3) kualitas pelayanan terhadap kepuasan publik, (4) akuntabilitas terhadap kepuasan publik dimoderasi transparansi, (5) efektivitas kerja terhadap kepuasan publik dimoderasi transparansi, dan (6) kualitas pelayanan terhadap kepuasan publik dimoderasi transparansi.

## TINJAUAN TEORITIS

### Teori Agensi

Teori Agensi menjelaskan hubungan antara pihak prinsipal dan agen (Sonbay, 2022). Prinsipal adalah pihak yang memberikan kepercayaan dan tanggungjawab kepada agen untuk mengambil keputusan sesuai kesepakatan kedua belah pihak tanpa merugikan satu sama lain. Principal berada dalam posisi mengontrak agen untuk meng-urus organisasi. Teori agensi memberikan kontras dengan pandangan struktural yang lebih menekankan pada pengaruh struktur sosial, norma, atau institusi. Pemerintah, sebagai agen dalam teori agensi, dianggap sebagai entitas yang bertindak atas nama masyarakat atau principal. Pemerintah memiliki tugas untuk menyelenggarakan layanan publik, mengimplementasikan kebijakan, dan mencapai tujuan-tujuan yang diharapkan masyarakat. Pemerintah juga memiliki kebebasan untuk membuat keputusan dan bertindak sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan. Masyarakat, sebagai principal dalam teori agensi, merupakan pihak yang memiliki kepentingan langsung dalam hasil kinerja pemerintah. Masyarakat adalah

pemegang kepentingan utama yang memiliki hak untuk menilai, mengkritik, dan memberikan umpan balik terhadap layanan publik dan kinerja pemerintah. Kepuasan masyarakat menjadi indikator penting dari sejauh mana pemerintah berhasil memenuhi tugas dan tanggung jawabnya.

### **Akuntabilitas**

Menurut Mardiasmo (2018) menjelaskan bahwa akuntabilitas adalah kewajiban pemegang amanah (*agent*) untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya kepada pihak pemberi amanah (*principle*) yang memiliki hak dan kewajiban untuk meminta pertanggungjawaban tersebut. Menurut Benawan *et al.* (2018), akuntabilitas adalah kewajiban suatu instansi untuk mengelola sumber daya, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang berkaitan dengan penggunaan sumber daya publik kepada pemberi mandat (prinsipal).

Wahyu (2018) menjelaskan bahwa untuk mengukur akuntabilitas dapat menggunakan indikator berikut: (1) Akuntabilitas Hukum dan Kejujuran, yaitu akuntabilitas suatu organisasi publik untuk berperilaku jujur dan menaati ketentuan hukum yang berlaku dalam melaksanakan pekerjaannya, (2) Akuntabilitas manajerial, yaitu suatu prosedur atau proses organisasi yang harus dapat dipertanggungjawabkan terkait dengan efisiensi dan efektivitas organisasi sesuai dengan sistem informasi akuntansi, sistem informasi manajemen dan prosedur administrasi, (3) Akuntabilitas program, yaitu pertimbangan akan tujuan yang ditetapkan tersebut dapat tercapai atau tidak dan apakah organisasi tersebut telah mempertimbangkan alternatif program yang dapat memberikan hasil optimal dengan biaya yang minimal, (4) Akuntabilitas kebijakan, yaitu pertanggungjawaban organisasi publik atas kebijakan yang diambil. Kebijakan tersebut diambil oleh pemerintah terhadap DPR/DPRD dan masyarakat luas, dan (5) Akuntabilitas finansial, yaitu pertanggungjawaban organisasi publik dalam menggunakan uang publik secara ekonomi, efisien, dan efektif serta tidak ada pemborosan dan kebocoran dana serta korupsi.

### **Efektivitas Kerja**

Menurut Atmosoepipto (2016) menjelaskan bahwa efektivitas kerja merupakan ukuran yang menggambarkan sejauh mana sasaran yang dapat dicapai oleh pegawai berdasarkan target atau standart yang telah ditetapkan perusahaan. Siagian (2008) mengatakan efektivitas kerja berarti penyelesaian pekerjaan tepat pada waktunya seperti yang telah ditetapkan sebelumnya. Pendapat lain dikemukakan oleh Hasibuan (2017) yang mengatakan efektivitas kerja adalah suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan meliputi kuantitas kerja, kualitas kerja dan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan. Menurut Endra *et al.*, (2019), efektivitas kerja adalah suatu keadaan yang menunjukan sejauh mana rencana dapat tercapai.

Indikator-indikator efektivitas kerja menurut penelitian Fianta (2021) adalah sebagai berikut: (1) Kualitas kerja, mengacu pada sejauh mana hasil kerja mencapai standar yang ditetapkan atau memenuhi ekspektasi, (2) Kuantitas kerja, mencerminkan sejauh mana seseorang mampu menghasilkan atau menyelesaikan tugas dalam waktu yang ditentukan, dan (3) Pemanfaatan waktu, mencakup efisiensi dalam penggunaan waktu kerja.

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut Kotler (2018) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan, apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan. Sholeha *et al.*, (2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan sebagai

penerima layanan mengharapkan tingkat keunggulan dari setiap jasa pelayanan yang didapat dari pelayanan yang didapatkan sebelumnya. Mutiawati *et al.*, (2019), menyatakan kualitas pelayanan merupakan kemampuan pemberi pelayanan dalam melayani pengguna barang atau jasa.

Berdasarkan penelitian Hayani (2019) indikator kualitas pelayanan adalah sebagai berikut: (1) *Tangibles*, penampilan fasilitas fisik, peralatan, sarana dan prasarana, (2) *Reliability*, kemampuan untuk melakukan layanan yang dapat diandalkan dan akurat, (3) *Responsiveness*, kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat, (4) *Assurances*, pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menjamin mutu sehingga peserta percaya dan yakin, dan (5) *Empathy*, perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan (masyarakat).

### **Kepuasan Publik**

Kepuasan publik adalah ukuran subjektif dari sejauh mana masyarakat merasa puas terhadap layanan, kebijakan, atau tindakan yang diberikan oleh suatu entitas, seperti pemerintah, organisasi, atau layanan publik lainnya (Herawati *et al.*, 2022). Ini mencerminkan persepsi dan harapan individu atau kelompok terhadap kualitas, efisiensi, dan relevansi pelayanan yang mereka terima. Kepuasan publik dapat diukur melalui respons, umpan balik, atau survei yang menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap berbagai aspek pelayanan atau kebijakan yang diberikan. Kepuasan publik adalah respon atau tanggapan masyarakat terhadap kinerja atau pelayanan yang diberikan oleh suatu entitas (Rochani *et al.*, 2020). Ini mencakup bagaimana masyarakat mengevaluasi efektivitas, efisiensi, dan kualitas layanan atau kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah, organisasi, atau lembaga lainnya. Kepuasan publik juga mencerminkan keadaan kesejahteraan sosial masyarakat yang dihasilkan dari pelayanan dan kebijakan yang diterapkan oleh entitas tertentu.

Berdasarkan penelitian Hayani (2019) indikator kepuasan publik dapat dinilai sebagai berikut: (1) Prosedur pelayanan, jika prosedur pelayanan mudah diakses dan dipahami, ini dapat meningkatkan kepuasan karena masyarakat akan merasa lebih terbantu dan terinformasi, (2) Persyaratan pelayanan, jika persyaratan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan keterjangkauannya terjamin, hal ini dapat meningkatkan kepuasan publik karena masyarakat merasa bahwa pelayanan tersebut memperhatikan kebutuhan mereka, (3) Kecepatan pelayanan, kecepatan dalam memberikan layanan, mulai dari pengajuan permohonan hingga pemrosesan dan penyelesaian, menjadi indikator penting kepuasan publik. Semakin cepat pelayanan diberikan, semakin tinggi kepuasan masyarakat, dan (4) Keadilan pelayanan, mencakup perlakuan yang adil dan setara terhadap semua pihak. Indikator kepuasan dapat diukur dari sejauh mana pelayanan memberikan perlakuan yang sama kepada semua individu tanpa memandang latar belakang, status sosial, atau faktor diskriminatif lainnya.

### **Transparansi**

Transparansi adalah prinsip keterbukaan dan keterangannya yang melibatkan penyediaan informasi yang jelas, tepat waktu, dan dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan (Amin *et al.*, 2022). Dalam konteks ini, transparansi membentuk dasar untuk memastikan bahwa segala kebijakan, tindakan, dan keputusan yang diambil oleh entitas tertentu, baik itu pemerintah, organisasi, atau perusahaan, dapat diawasi dan dipahami oleh masyarakat umum. Artinya, transparansi menciptakan tingkat aksesibilitas dan kejelasan informasi yang membantu masyarakat dalam membentuk pemahaman yang lebih baik tentang cara suatu entitas beroperasi.

Menurut penelitian Wahyu (2018) indikator transparansi dapat dinilai sebagai berikut: (1) Akses pada informasi yang akurat dan jelas, yaitu dimulai dengan memastikan bahwa informasi yang disediakan publik akurat dan jelas, (2) Penyediaan informasi yang tepat

waktu, yaitu informasi harus disediakan kepada publik dalam waktu yang sesuai, (3) Kemudahan akses informasi, yaitu dengan mudah mengakses informasi yang relevan tanpa hambatan berarti, (4) Menyusun suatu mekanisme pengaduan jika terjadi pelanggaran, yaitu menyediakan mekanisme pengaduan yang memungkinkan masyarakat melaporkan pelanggaran atau ketidakpatuhan terhadap norma atau aturan tertentu, (5) Keterbukaan proses pengelolaan, yaitu masyarakat harus dapat memahami bagaimana keputusan dibuat, proses apa yang terlibat, dan bagaimana kebijakan diterapkan.

### **Hipotesis Penelitian**

#### **Pengaruh Akuntabilitas Terhadap Kepuasan Publik**

Akuntabilitas dan kepuasan publik merupakan dua konsep yang saling terkait dalam konteks pemerintahan dan penyelenggaraan layanan publik. Akuntabilitas merujuk pada kewajiban suatu entitas, seperti pemerintah atau organisasi, untuk bertanggung jawab atas tindakan dan keputusannya. Sementara itu, kepuasan publik adalah ukuran sejauh mana masyarakat atau publik merasa puas terhadap kinerja pemerintah atau penyedia layanan publik. Akuntabilitas menciptakan landasan yang kuat untuk pemerintah atau organisasi dalam melaksanakan tugasnya. Ketika suatu entitas memiliki sistem akuntabilitas yang baik, setiap keputusan dan tindakan yang diambil dapat dilacak dan dievaluasi secara transparan. Transparansi ini memberikan keyakinan kepada masyarakat bahwa pemerintah atau organisasi bertanggung jawab atas kebijakan dan keputusan yang diambil, serta bahwa mereka melakukan tugasnya dengan itikad baik.

Hubungan antara akuntabilitas dan kepuasan publik terletak pada pemahaman masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Akuntabilitas yang kuat menciptakan kepercayaan, dan kepercayaan ini menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan publik. Ketika masyarakat merasa bahwa pemerintah atau organisasi bertanggung jawab dan terbuka, mereka cenderung lebih puas dengan layanan dan kebijakan yang diberikan.

Namun, untuk mencapai kepuasan publik yang optimal, penting untuk tidak hanya fokus pada akuntabilitas formal tetapi juga memperhatikan aspek-aspek seperti partisipasi publik, responsivitas, dan keadilan dalam penyelenggaraan layanan. Pemerintah atau organisasi yang secara aktif melibatkan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, merespons dengan cepat terhadap masukan dan keluhan, serta menjaga keadilan dalam pelayanan publik, akan cenderung menciptakan iklim yang mendukung kepuasan masyarakat.

Hal ini sesuai dengan penelitian Radiyanto (2018), Tajuddin *et al.* (2023), Harbama (2023), dan Utami (2023) yang menyatakan bahwa akuntabilitas berpengaruh terhadap kepuasan publik. Dimana akuntabilitas yang baik mendukung kepercayaan dan kepuasan masyarakat, sementara kepuasan masyarakat juga dapat menjadi ukuran seberapa baik suatu entitas menjalankan kewajibannya untuk bertanggung jawab. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka ditentukan rumusan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>1</sub>: Akuntabilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan publik.

#### **Pengaruh Efektivitas Kerja Terhadap Kepuasan Publik**

Efektivitas kerja memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk kepuasan publik. Efektivitas kerja merujuk pada sejauh mana suatu organisasi atau individu dapat mencapai tujuan mereka dengan efisien dan efektif. Kepuasan publik, di sisi lain, menggambarkan persepsi dan evaluasi masyarakat terhadap kualitas layanan atau produk yang diberikan oleh suatu lembaga atau individu. Efektivitas kerja berkontribusi secara langsung terhadap kualitas hasil yang dihasilkan oleh suatu entitas. Ketika suatu organisasi atau individu mampu bekerja secara efektif, mereka cenderung mencapai tujuan mereka dengan lebih baik. Kinerja yang baik ini menciptakan lingkungan yang stabil dan dapat

diandalkan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga atau individu tersebut.

Ketika masyarakat melihat bahwa suatu organisasi atau individu bekerja secara efektif, mereka cenderung merasa dihargai dan diakui. Ini dapat meningkatkan kepuasan publik karena orang-orang merasa bahwa waktu, uang, dan sumber daya yang mereka investasikan dalam interaksi dengan entitas tersebut dihargai dan menghasilkan hasil yang diinginkan. Selain itu, efektivitas kerja juga berdampak pada efisiensi penyelenggaraan layanan. Proses yang efektif mengurangi waktu tunggu, meningkatkan responsivitas, dan mengoptimalkan sumber daya. Semua ini dapat meningkatkan pengalaman publik dalam berinteraksi dengan organisasi atau individu, yang pada gilirannya menciptakan kepuasan yang lebih tinggi.

Hal ini sejalan dengan penelitian Rochani et al. (2020), Dalpiama et al., (2023), Aisyah et al., (2022) dan Ridwan et al., (2022) yang menyatakan bahwa efektivitas kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan publik. Efektivitas kerja menciptakan dasar untuk memberikan layanan atau produk yang memuaskan masyarakat, sementara kepuasan publik menciptakan umpan balik positif yang dapat memperkuat dan memelihara efektivitas kerja tersebut. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka ditentukan rumusan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>2</sub>: Efektivitas kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan publik

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Publik**

Kualitas pelayanan memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan publik, menciptakan hubungan erat antara organisasi dan masyarakat yang dilayani. Kualitas pelayanan mencakup responsif, efisien, dan komunikatif, yang secara langsung memengaruhi persepsi publik terhadap suatu lembaga atau layanan. Pelayanan yang berkualitas tinggi membuat publik merasa dihargai, diprioritaskan, dan diperlakukan dengan baik.

Pentingnya kepuasan publik terletak pada dampaknya yang lebih luas, termasuk pengaruhnya terhadap dukungan masyarakat terhadap kebijakan, program, atau proyek yang diluncurkan oleh organisasi. Masyarakat yang puas cenderung lebih mendukung inisiatif organisasi, yang dapat memperkuat legitimasi dan keberlanjutan lembaga tersebut. Selain itu, kepuasan publik bukan hanya sekadar hasil, tetapi juga sarana untuk perbaikan berkelanjutan. Umpan balik dari masyarakat dapat dijadikan bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di masa depan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan bukan hanya menjadi tujuan dalam dirinya sendiri, melainkan juga instrumen untuk membangun hubungan positif, meningkatkan dukungan masyarakat, dan mencapai tujuan organisasi dengan lebih efektif.

Hal ini sejalan dengan penelitian penelitian Pundenswari (2017), Yusrizal dan Tua (2018) dan Putri dan Husnaini (2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan publik. Namun pernyataan tersebut bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh Santosa *et al.*, (2020) yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka ditentukan rumusan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>3</sub>: Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan publik.

### **Transparansi Memoderasi Akuntabilitas Terhadap Kepuasan Publik**

Akuntabilitas dan transparansi memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan publik, dan hubungan ini dapat dipahami melalui konsep moderasi. Akuntabilitas menciptakan kewajiban dan tanggung jawab pada pemerintah atau organisasi untuk bertindak dengan integritas dan efektif. Tingkat akuntabilitas yang tinggi dapat membangun kepercayaan masyarakat terhadap kebijakan dan layanan yang diberikan.

Transparansi berperan sebagai moderator yang memperkuat hubungan antara akuntabilitas dan kepuasan publik. Saat informasi tentang kebijakan, keputusan, dan kinerja organisasi menjadi terbuka dan dapat diakses oleh publik, transparansi menciptakan

lingkungan di mana akuntabilitas dapat dipahami dan dinilai oleh masyarakat. Transparansi yang tinggi memberikan dasar yang kuat bagi akuntabilitas, menjadikan tanggung jawab lebih nyata dan terukur.

Kepercayaan yang timbul dari akuntabilitas dan transparansi tersebut secara langsung memengaruhi kepuasan publik. Masyarakat cenderung lebih puas ketika mereka memiliki keyakinan bahwa pemerintah atau organisasi bertindak secara adil, jujur, dan efisien dalam memberikan layanan dan mengelola kebijakan. Selain itu, transparansi yang baik memfasilitasi keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, memberikan mereka peran yang lebih aktif dan meningkatkan rasa memiliki terhadap kebijakan yang diterapkan. Dengan demikian, kombinasi antara akuntabilitas dan transparansi menciptakan lingkungan yang mendukung kepuasan publik dengan membangun kepercayaan, memberikan informasi yang diperlukan, dan mendorong partisipasi masyarakat dalam pembentukan kebijakan dan penyelenggaraan layanan.

Berdasarkan penelitian Amin et al. (2022), Harbama (2023), Fajrianti (2022), dan Salamih (2019), transparansi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan publik, sehingga variabel transparansi dapat dijadikan sebagai variabel moderasi. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka ditentukan rumusan hipotesis sebagai berikut:  
H<sub>4</sub>: Transparansi memoderasi positif pengaruh akuntabilitas terhadap kepuasan publik

### **Transparansi Memoderasi Efektivitas Kerja Terhadap Kepuasan Publik**

Hubungan antara efektivitas kerja, kepuasan publik, dan transparansi menciptakan dinamika kompleks dalam konteks pelayanan publik. Efektivitas kerja yang tinggi, mencakup aspek efisiensi, kualitas layanan, dan pencapaian tujuan organisasi, secara langsung berkontribusi pada tingkat kepuasan publik. Ketika suatu lembaga mampu memberikan pelayanan yang efektif, masyarakat merasakan manfaat positif dan lebih puas dengan layanan tersebut.

Namun, peran transparansi menjadi kunci dalam memoderasi hubungan ini. Transparansi memberikan dimensi tambahan dengan membuka akses masyarakat terhadap informasi terkait proses pengambilan keputusan dan implementasi kebijakan. Dengan adanya transparansi, masyarakat dapat memahami alasan di balik kebijakan tertentu dan merasa lebih terlibat dalam proses tersebut.

Transparansi bukan hanya memfasilitasi pemahaman, tetapi juga membangun kepercayaan. Dengan demikian, dalam konteks hubungan efektivitas kerja dan kepuasan publik, transparansi bertindak sebagai pemoderasi yang memperkuat dampak positif efektivitas kerja. Organisasi yang tidak hanya efektif dalam tugas-tugasnya tetapi juga transparan dalam interaksi dengan masyarakat dapat menciptakan lingkungan di mana kepuasan publik bukan hanya hasil dari layanan yang baik, tetapi juga dari partisipasi dan pemahaman masyarakat terhadap proses organisasi.

Berdasarkan penelitian Amin et al. (2022), Harbama (2023), Fajrianti (2022), dan Salamih (2019), transparansi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan publik, sehingga variabel transparansi dapat dijadikan sebagai variabel moderasi. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka ditentukan rumusan hipotesis sebagai berikut:  
H<sub>5</sub>: Transparansi memoderasi positif pengaruh efektivitas kerja terhadap kepuasan publik

### **Transparansi Memoderasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Publik**

Hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan publik, dan transparansi menciptakan dinamika yang kompleks dalam konteks interaksi antara organisasi atau lembaga dengan masyarakat. Kualitas pelayanan yang tinggi, mencakup aspek-aspek seperti responsif, ramah, dan efisien, memiliki dampak positif langsung pada tingkat kepuasan publik. Ketika masyarakat merasakan pelayanan yang berkualitas, mereka cenderung lebih puas dan memiliki persepsi positif terhadap organisasi atau lembaga yang bersangkutan.

Faktor yang memoderasi hubungan ini adalah tingkat transparansi yang diterapkan oleh organisasi. Transparansi menciptakan keterbukaan dan akuntabilitas dalam proses pengambilan keputusan serta penyampaian informasi kepada masyarakat. Dengan adanya transparansi, masyarakat dapat memahami bagaimana keputusan dibuat, mengapa suatu layanan diselenggarakan dengan cara tertentu, dan bagaimana sumber daya digunakan.

Transparansi tidak hanya membantu menjelaskan proses internal, tetapi juga membangun kepercayaan. Dengan kepercayaan yang diperkuat, hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan publik menjadi lebih kuat. Masyarakat cenderung lebih responsif terhadap pelayanan yang diberikan oleh organisasi yang tidak hanya efisien dalam memberikan layanan, tetapi juga transparan dalam tindakan dan keputusan mereka. Dalam keseluruhan, integrasi kualitas pelayanan, kepuasan publik, dan transparansi menciptakan lingkungan di mana organisasi dapat membangun hubungan yang kuat dengan masyarakat, mempertahankan dukungan, dan meningkatkan reputasi mereka dalam pandangan publik. Sebagai hasilnya, organisasi dapat menjaga kepuasan publik secara berkelanjutan.

Berdasarkan penelitian Amin et al. (2022), Harbama (2023), Fajrianti (2022), dan Salamih (2019), transparansi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan publik, sehingga variabel transparansi dapat dijadikan sebagai variabel moderasi. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka ditentukan rumusan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>6</sub>: Transparansi memoderasi positif pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan publik

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi (Objek Penelitian)**

Penelitian ini menggunakan pendekatan metode kuantitatif deskriptif dengan fokus penelitian kepuasan pada kualitas pelayanan administrasi pemerintah Desa Banjarnego, Sidoarjo. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang memiliki kaidah-kaidah ilmiah yaitu empiris/kongkrit, obyektif, terukur, rasional dan sistematis dengan menggunakan angka-angka dan statistik sebagai analisisnya untuk meneliti suatu populasi atau sampel tertentu.

### **Teknik Pengambilan Sampel**

Menurut Arikunto (2019) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan yang dipakai adalah sudah berusia minimal 17 tahun dan masyarakat Desa Banjarnego yang pernah melakukan pengurusan administrasi di layanan administrasi Desa Banjarnego. Dalam penelitian ini, peneliti menentukan jumlah sampel berdasarkan pendapat dari Ferdinand (2014) yaitu jumlah sampel yang dibutuhkan paling sedikit 5 kali jumlah variabel indikator dan paling banyak 10 kali jumlah indikator. Jumlah indikator adalah 22 dan skala yang digunakan adalah 5 sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 110 orang sampel.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian ini menggunakan kuesioner untuk teknik pengumpulan data. Kuesioner merupakan data yang diperoleh langsung dari responden dan dapat dipercaya, sehingga teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner dapat mempermudah pengolahan data oleh peneliti. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini yaitu skala ordinal dan skala *Likert*. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2019). Kuesioner dibagikan melalui *google form* dengan kerjasama dengan Karang taruna setempat. Karang taruna membantu dengan membagikan *google form* melalui grup whatsapp maupun secara langsung ke rumah warga yang memenuhi kriteria sampel. Variabel independent terdiri dari akuntabilitas, efektivitas kerja, dan kualitas pelayanan.

## Variabel dan Definisi Operasional Variabel

**Tabel 1**  
**Variabel dan Definisi Operasional Variabel**

Variabel	Definisi Operasional Variabel	Skala Pengukuran	Indikator
Variabel Bebas	<b>Akuntabilitas</b> Sebuah konsep etika yang terkait dengan administrasi publik di pemerintahan baik lembaga eksekutif, legislatif maupun yudikatif yang sifatnya dapat dipertanggungjawabkan, mampu memberikan jawaban, dapat di persalahkan, dan tidak memiliki kebebasan.	Skala Likert 1 - 5	1. Akuntabilitas Hukum dan Kejujuran 2. Akuntabilitas Manajerial 3. Akuntabilitas Program 4. Akuntabilitas Kebijakan 5. Akuntabilitas Finansial Sumber: Wahyu (2018)
	<b>Efektifitas Kerja</b> Ukuran yang menggambarkan sejauh mana sasaran yang dapat dicapai oleh pegawai berdasarkan target atau standart yang telah ditetapkan perusahaan.	Skala Likert 1 - 5	1. Kualitas Kerja 2. Kuantitas Kerja 3. Pemanfaatan Waktu Sumber: Fianta (2021)
	<b>Kualitas Layanan</b> Bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan.	Skala Likert 1 - 5	1. <i>Tangibles</i> 2. <i>Reliability</i> 3. <i>Responsiveness</i> 4. <i>Assurance</i> 5. <i>Empathy</i> Sumber: Hayani (2019)
Variabel Terikat	<b>Kepuasan Publik</b> Ukuran subjektif dari sejauh mana masyarakat merasa puas terhadap layanan, kebijakan, atau tindakan yang diberikan oleh suatu entitas, seperti pemerintah, organisasi, atau layanan publik lainnya.	Skala Likert 1 - 5	1. Prosedur Pelayanan 2. Persyaratan Pelayanan 3. Kecepatan Pelayanan 4. Ketepatan Pelayanan Sumber: Hayani (2019)
Variabel Moderasi	<b>Transparansi</b> Prinsip keterbukaan dan keterangannya yang melibatkan penyediaan informasi yang jelas, tepat waktu, dan dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan.	Skala Likert 1 - 5	1. Akses pada informasi yang akurat dan jelas 2. Penyediaan informasi yang tepat waktu 3. Kemudahan akses informasi 4. Menyusun suatu mekanisme pengaduan jika terjadi pelanggaran Sumber: Wahyu (2018)

Sumber: Peneliti, 2024

### Teknik Analisis Data

#### Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk menguji apakah instrumen yang digunakan valid atau tidak dan dapat dilihat dari signifikansi koefisien korelasi serta membandingkan  $r$  hitung dengan  $r$  tabel. Jika  $r$  hitung  $\geq r$  tabel, maka pernyataan yang diajukan dinyatakan valid. Jika  $r$  hitung  $\leq r$  tabel, maka pernyataan yang diajukan dinyatakan tidak valid.

#### Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengetahui derajat konsistensi suatu alat ukur. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk

mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Reliabel dapat diartikan sebagai kestabilan dan konsistensi dari responden dalam menjawab pertanyaan yang merupakan suatu dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Untuk menguji reliabilitas instrumen pada penelitian ini digunakan teknik *Cronbach Alpha* yang (Nahampun, 2018). Hasil pengukuran reliabilitas dengan teknik *Cronbach Alpha* dapat dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* > 0,6 dan sebaliknya. Jika nilai *Cronbach Alpha* < 0,6 maka dikatakan tidak reliabel.

### **Analisis Statistik Deskriptif**

Statistik deskriptif merupakan sebuah metode analisis yang digunakan untuk memberikan gambaran atau deskripsi yang komprehensif mengenai suatu set data. Tujuan utamanya adalah untuk menyajikan informasi yang terkait dengan distribusi dan karakteristik data yang diamati. Salah satu indikator yang sering digunakan dalam statistik deskriptif adalah rata-rata (*mean*) dan standar deviasi.

### **Uji Asumsi Klasik**

#### **Uji Normalitas**

Uji normalitas merupakan pengujian dengan tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Dalam penelitian ini dalam menguji normalitas data peneliti menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan nilai signifikansi 0,05. Jika nilai signifikan > 0,05 maka dapat dinyatakan data residual terdistribusi normal. Namun, jika nilai signifikan < 0,05 maka dapat dinyatakan data residual tidak terdistribusi normal.

#### **Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik semestinya tidak akan terjadi kolerasi diantara variabel independen. Dalam mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas dapat dilakukan dengan cara memperhatikan angka *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *tolerance*. *Tolerance* bertujuan untuk mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independent lainnya. Adapun kriteria yang dipakai untuk menunjukkan ada tidaknya multikolinieritas yaitu jika nilai *tolerance* < 0,10 dan VIF > 10 maka terjadi multikolinieritas. Sementara, jika nilai *tolerance* > 0,10 dan VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinieritas.

#### **Uji Heterokedastisitas**

Uji Heteroskedastisitas merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain dalam model regresi. Model regresi yang baik dapat dikatakan jika homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas. Dalam melakukan uji heteroskedastisitas ini dilakukan dengan uji *glejser*. Dasar dalam pengambilan keputusan yaitu jika nilai signifikansi < 0.05, maka dapat dikatakan terjadi gejala heteroskedastisitas. Sementara, jika nilai signifikansi > 0.05, maka dapat dikatakan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

### **Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi linier berganda merupakan analisis yang bertujuan untuk memprediksi seberapa besar pengaruh antar satu atau dua variabel bebas (independen) terhadap satu variabel terikat (dependen). Dalam penelitian ini persamaan regresi yang digunakan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 Z + \beta_3 X_1 * Z + e$$

$$Y = \alpha + \beta_4 X_2 + \beta_5 Z + \beta_6 X_2 * Z + e$$

$$Y = \alpha + \beta_7 X_3 + \beta_8 Z + \beta_9 X_3 * Z + e$$

Keterangan:

Y	: Variabel Kepuasan Publik
$\beta_1 - \beta_9$	: Koefisien Regresi
X1	: Variabel Akuntabilitas
X2	: Variabel Efektivitas kerja
X3	: Variabel Kualitas layanan
Z	: Variabel Transparansi
e	: Error Term

### Uji Hipotesis (Uji t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Jika nilai probability t lebih kecil dari 0,05 maka variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai probabilitasnya dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka  $H_a$  ditolak berarti tidak ada hubungan yang signifikan secara parsial antara variabel bebas dengan variabel terikat.
2. Jika nilai signifikansi lebih rendah dari 0,05 maka  $H_a$  diterima berarti ada hubungan yang signifikan secara parsial antara variabel bebas dengan variabel terikat.

### Uji F

Uji-F digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh secara simultan atau bersamaan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. Uji-F dapat dilakukan dengan melihat nilai signifikansi F yang terdapat pada hasil output analisis regresi. Dalam penelitian ini digunakan tingkat signifikansi 0,05. Kriteria keputusan sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  berarti model tersebut tidak layak digunakan dalam penelitian.
2. Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  berarti model tersebut layak digunakan dalam penelitian.

### Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji koefisien determinasi digunakan untuk menggambarkan kemampuan model menjelaskan variasi yang terjadi dalam variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berkisar antara nol sampai dengan satu. Nilai ( $R^2$ ) yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas, sedangkan nilai ( $R^2$ ) yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen hampir keseluruhan menjelaskan informasi dalam variabel dependen.

## ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk menguji apakah kuesioner yang digunakan peneliti sudah valid atau sesuai dalam mengukur dan memperoleh data penelitian dari para responden. Sementara, uji reliabilitas dilakukan menggunakan rumus *cronbach's alpha*. Dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah apabila nilai *cronbach's alpha*  $> 0,6$  maka reliabel.

**Tabel 2**  
**Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**

Variabel	Item	r Hitung	r Tabel	Cronbach's Alpha
Akuntabilitas	X1.1	0,748	0,1874	0,930
	X1.2	0,832	0,1874	
	X1.3	0,836	0,1874	
	X1.4	0,833	0,1874	
	X1.5	0,800	0,1874	
	X1.6	0,832	0,1874	
	X1.7	0,738	0,1874	
	X1.8	0,853	0,1874	
	X1.9	0,775	0,1874	
Efektivitas Kerja	X2.1	0,790	0,1874	0,939
	X2.2	0,922	0,1874	
	X2.3	0,943	0,1874	
	X2.4	0,940	0,1874	
	X2.5	0,886	0,1874	
Kualitas Pelayanan	X3.1	0,663	0,1874	0,838
	X3.2	0,759	0,1874	
	X3.3	0,755	0,1874	
	X3.4	0,740	0,1874	
	X3.5	0,731	0,1874	
	X3.6	0,701	0,1874	
	X3.7	0,586	0,1874	
	X3.8	0,547	0,1874	
Kepuasan Publik	Y.1	0,676	0,1874	0,848
	Y.2	0,633	0,1874	
	Y.3	0,663	0,1874	
	Y.4	0,713	0,1874	
	Y.5	0,771	0,1874	
	Y.6	0,661	0,1874	
	Y.7	0,756	0,1874	
	Y.8	0,725	0,1874	
Transparansi	Z.1	0,417	0,1874	0,712
	Z.2	0,458	0,1874	
	Z.3	0,413	0,1874	
	Z.4	0,599	0,1874	
	Z.5	0,716	0,1874	
	Z.6	0,727	0,1874	
	Z.7	0,694	0,1874	
	Z.8	0,750	0,1874	
	Z.9	0,443	0,1874	

Sumber: Hasil Olah Data, 2024

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa nilai r hitung pada setiap indikator lebih besar dari r tabel. Hal tersebut menunjukkan bahwa setiap kuesioner dari masing-masing variabel telah valid. Sementara pada hasil uji reliabilitas didapatkan bahwa setiap variabel memiliki nilai *cronbach's alpha* di atas 0,6. Hal tersebut menunjukkan bahwa setiap kuesioner dari masing-masing variabel telah reliabel atau konsisten sehingga dapat digunakan sebagai alat ukur.

### Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi pertama adalah uji normalitas. Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah setiap variabel pada penelitian ini yang sudah dilakukan analisis regresi mempunyai distribusi normal atau tidak. Pada penelitian ini dalam melakukan uji normalitas menggunakan teknik Kolmogorow-smirnov pada output SPSS, yang dapat digambarkan sebagai berikut:

**Tabel 3**  
**Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		110
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.76701500
Most Extreme Differences	Absolute	.080
	Positive	.056
	Negative	-.080
Test Statistic		.080
Asymp. Sig. (2-tailed)		.082 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Sumber: Hasil Olah Data, 2024

Berdasarkan tabel 4.12 di atas, nilai signifikansi dari uji *Kolmogorov-smirnov* adalah  $0,082 > 0,05$  sehingga dinyatakan data terdistribusi normal. Selanjutnya adalah uji multikolinearitas.

**Tabel 4**  
**Uji Multikolinearitas**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
X1	.435	2.297
X2	.914	1.094
X3	.517	1.935
Z	.778	1.286

Sumber: Hasil Olah Data, 2024

Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa setiap variabel tidak terjadi multikolinearitas. Hal ini karena hasil perhitungan tolerance dari setiap variabel  $> 0,10$  dan hasil perhitungan VIF dari setiap variabel  $< 10$ . Selanjutnya adalah uji heterokedastisitas.

**Tabel 5**  
**Uji Heterokedastisitas**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	T	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	3.603	1.377		2.617	.010
	X1	.008	.031	.040	.275	.784
	X2	.000	.031	-.001	-.008	.993
	X3	-.029	.029	-.131	-.982	.328
	Z	-.040	.037	-.116	-1.062	.291

Sumber: Hasil Olah Data, 2024

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa nilai signifikansi dari tiap  $> 0,05$ . Berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas antar variabel dalam model regresi.

### Uji F

Uji-F digunakan untuk mengetahui layak tidaknya model penelitian. Uji F dapat dilakukan dengan melihat nilai signifikansi F yang terdapat pada hasil output analisis regresi. Berikut hasil uji F:

Tabel 6  
Uji F

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1075.019	4	268.755	82.916	.000 <sup>b</sup>
	Residual	340.335	105	3.241		
	Total	1415.355	109			

Sumber: Hasil Olah Data, 2024

Berdasarkan hasil uji F pada tabel 5, diketahui bahwa nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  artinya model tersebut layak digunakan dalam penelitian.

### Koefisien Determinasi

Dari hasil perhitungan dengan program SPSS diperoleh koefisien determinasi yang terdapat pada tabel di bawah berikut ini:

Tabel 7  
Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.872 <sup>a</sup>	.760	.750	1.800

Sumber: Hasil Olah Data, 2024

Nilai koefisien determinasi sebesar 0,760, nilai ini menunjukkan kemampuan variabel bebas dalam mempengaruhi variabel terikat adalah sebesar 76,0% yang berarti bahwa kepuasan publik (Y) mampu dijelaskan oleh variabel independen hingga sebesar 76,0%. Sedangkan sisanya sebesar 24,0% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak ada dalam penelitian ini.

### Analisis Regresi Moderasi

*Moderated Regression Analysis* (MRA) berbeda dengan analisis sub-kelompok, karena menggunakan pendekatan analitik yang mempertahankan integritas sampel dan memberikan dasar untuk mengontrol pengaruh variabel moderator (Ghozali, 2018). Berikut adalah hasil uji regresi moderasi:

Tabel 8  
Uji Regresi Moderasi

Model 1	B	Model 2	B	Model 3	B
(Constant)	-2.600	(Constant)	-43.079	(Constant)	16.635
X1	.804	X2	2.600	X3	.159
Z	.342	Z	1.848	Z	-.028
X1_Z	-.005	X2_Z	-.060	X3_Z	.011

Sumber: Hasil Olah Data, 2024

Hasil regresi moderasi pada model 1 didapatkan sebagai berikut:

$$Y = -2,600 + 0,804X1 + 0,342 Z + (-0,005) X1*Z + e$$

Dari persamaan di atas, dapat diketahui bahwa variabel akuntabilitas dimoderasi transparansi ( $X1*Z$ ) memberikan nilai koefisien ( $\beta$ ) negatif. Artinya peningkatan nilai akuntabilitas dimoderasi transparansi ( $X1*Z$ ) dapat menurunkan nilai kepuasan publik (Y) dan sebaliknya.

Hasil regresi moderasi pada model 2 didapatkan sebagai berikut:

$$Y = -43,079 + 2,600 X2 + 1,848 Z + (-0,060) X2*Z + e$$

Dari persamaan di atas, dapat diketahui bahwa variabel efektivitas kerja dimoderasi transparansi ( $X2*Z$ ) memberikan nilai koefisien ( $\beta$ ) negatif. Artinya peningkatan nilai

efektivitas kerja dimoderasi transparansi (X2\*Z) dapat menurunkan nilai kepuasan publik (Y) dan sebaliknya. Hasil regresi moderasi pada model 3 didapatkan sebagai berikut:

$$Y = 16,635 + 0,159 X3 + (-0,028) Z + 0,011 X3*Z + e$$

Dari persamaan di atas, dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan dimoderasi transparansi (X3\*Z) memberikan nilai koefisien ( $\beta$ ) positif. Artinya peningkatan nilai kualitas pelayanan dimoderasi transparansi (X3\*Z) dapat meningkatkan nilai kepuasan publik (Y) dan sebaliknya.

### Uji T

Tujuan uji t adalah untuk mengetahui apakah signifikansi variabel independen memberikan pengaruh variabel dependen secara individu. Hasil uji t dari penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

**Tabel 9**  
**Uji T**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	4.118	26.373		.156	.876
	X1	.854	.893	1.059	2.056	.041
	X2	.363	.869	.305	1.988	.047
	X3	-.555	.940	-.666	-.591	.556
	Z	.113	.693	.086	.163	.871
	X1_Z	-.013	.023	-.885	-.570	.570
	X2_Z	-.009	.022	-.338	-.398	.691
	X3_Z	.024	.024	1.393	.983	.328

Sumber: Hasil Olah Data, 2024

Variabel akuntabilitas (X1) memiliki nilai signifikan 0,041 lebih kecil dari 0,05 dan nilai koefisien regresi 0,854 (positif) artinya akuntabilitas (X1) secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan publik (Y). Jadi hipotesis pertama dapat diterima.

Variabel efektivitas kerja (X2) memiliki nilai signifikan 0,047 lebih kecil dari 0,05 dan nilai koefisien regresi 0,363 (positif) artinya efektivitas kerja (X2) secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan publik. Jadi hipotesis kedua dapat diterima.

Variabel kualitas pelayanan (X3) memiliki nilai signifikan 0,556 lebih besar dari 0,05 dan nilai koefisien regresi -0,555 (negatif) artinya kualitas pelayanan (X3) secara parsial berpengaruh tidak signifikan dan negatif terhadap kepuasan publik. Jadi hipotesis ketiga tidak dapat diterima.

Variabel akuntabilitas dimoderasi transparansi (X1\_Z) memiliki nilai signifikan 0,570 lebih besar dari 0,05 dan nilai koefisien regresi -0,013 (negatif) artinya akuntabilitas dimoderasi transparansi (X1\_Z) secara parsial berpengaruh tidak signifikan dan negatif terhadap kepuasan publik. Jadi hipotesis keempat tidak dapat diterima.

Variabel efektivitas kerja dimoderasi transparansi (X2\_Z) memiliki nilai signifikan 0,691 lebih besar dari 0,05 dan nilai koefisien regresi -0,009 (negatif) artinya efektivitas kerja dimoderasi transparansi (X2\_Z) secara parsial berpengaruh tidak signifikan dan negatif terhadap kepuasan publik. Jadi hipotesis kelima tidak dapat diterima.

Variabel kualitas pelayanan dimoderasi transparansi (X3\_Z) memiliki nilai signifikan 0,328 lebih besar dari 0,05 dan nilai koefisien regresi 0,024 (positif) artinya kualitas pelayanan dimoderasi transparansi (X3\_Z) secara parsial berpengaruh tidak signifikan dan positif terhadap kepuasan publik. Jadi hipotesis keenam tidak dapat diterima

### **Pengaruh Akuntabilitas Terhadap Kepuasan Publik**

Variabel akuntabilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan publik. Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien regresi yang bernilai positif yaitu 0,854 dan nilai signifikansi sebesar  $0,041 < 0,05$  yang menunjukkan bahwa variabel akuntabilitas berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan publik. Akuntabilitas merujuk pada kewajiban seseorang atau organisasi untuk memberikan pertanggungjawaban atas tindakan dan keputusan yang diambil, terutama kepada pihak-pihak yang terkena dampak. Dalam teori agensi, hal ini sejalan dengan ekspektasi prinsipal terhadap agen untuk melaksanakan tugas dengan integritas dan sesuai dengan kepentingan masyarakat. Sedangkan dalam konteks pelayanan publik, akuntabilitas menjadi kunci untuk membangun kepercayaan dan memastikan bahwa masyarakat dapat merasakan manfaat dari pelayanan yang diberikan.

Ketika tingkat akuntabilitas tinggi, pemerintah atau lembaga publik cenderung lebih transparan dalam menyajikan informasi, menjelaskan kebijakan, dan bertanggung jawab atas kinerja mereka. Teori agensi menekankan pentingnya transparansi sebagai sarana komunikasi antara prinsipal dan agen. Transparansi ini dapat meningkatkan pemahaman masyarakat tentang kebijakan dan langkah-langkah yang diambil oleh pemerintah, sehingga menciptakan keterlibatan yang lebih baik dari publik.

Peningkatan keterlibatan publik ini pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan publik. Ketika masyarakat merasa bahwa pemerintah atau lembaga-lembaga publik bertindak dengan integritas, memberikan informasi yang jelas, dan menerima tanggung jawab atas tindakan mereka, maka tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat akan meningkat.

Selain itu, akuntabilitas yang tinggi juga dapat memotivasi pemerintah atau lembaga publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pemerintah lebih cenderung untuk memonitor dan mengevaluasi kinerja mereka secara teratur, berusaha untuk mencapai standar yang lebih tinggi demi memenuhi harapan masyarakat. Dalam teori agensi, ini dapat diartikan sebagai mekanisme insentif untuk memastikan bahwa agen terus berusaha mencapai standar yang lebih tinggi demi memenuhi harapan masyarakat. Akibatnya, masyarakat akan merasakan manfaat nyata dari pelayanan publik, yang dapat meningkatkan tingkat kepuasan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Radiyanto (2018), Tajuddin *et al.* (2023), Harbama (2023), dan Utami (2023) yang menyatakan bahwa akuntabilitas berpengaruh terhadap kepuasan publik. Dimana akuntabilitas yang baik mendukung kepercayaan dan kepuasan masyarakat, sementara kepuasan masyarakat juga dapat menjadi ukuran seberapa baik suatu entitas menjalankan kewajibannya untuk bertanggung jawab.

### **Pengaruh Efektivitas Kerja Terhadap Kepuasan Publik**

Berdasarkan hasil data yang telah diuji, variabel efektivitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan publik. Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien regresi yang bernilai positif yaitu 0,363 dan nilai signifikansi  $0,047 < 0,050$  yang menunjukkan bahwa variabel efektivitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan publik. Pengaruh positif signifikan dapat diartikan bahwa ketika efektivitas meningkat, kepuasan publik juga cenderung meningkat dan peningkatannya mencapai tingkat signifikansi statistik yang diharapkan.

Adanya efektivitas kerja yang tinggi, pelayanan publik atau produk yang disediakan akan menjadi lebih baik. Tim yang efektif dalam menyelesaikan tugas akan mampu memberikan layanan yang lebih berkualitas kepada masyarakat. Ini berarti waktu tunggu yang lebih singkat, respon yang lebih cepat terhadap permintaan, dan kesesuaian yang lebih besar dengan kebutuhan publik. Efektivitas kerja yang tinggi seringkali berarti lebih banyak pekerjaan yang diselesaikan dalam waktu yang lebih singkat. Ini dapat meningkatkan produktivitas keseluruhan organisasi atau unit kerja. Dengan demikian, organisasi dapat lebih

efisien dalam menggunakan sumber daya mereka, yang pada gilirannya dapat menyebabkan peningkatan kepuasan publik karena layanan yang lebih baik atau produk yang lebih terjangkau.

Ketika masyarakat melihat bahwa suatu organisasi atau lembaga pemerintah mampu bekerja secara efektif, ini meningkatkan kepercayaan mereka terhadap entitas tersebut. Kepercayaan publik adalah aspek penting dalam membangun hubungan yang positif antara organisasi dan masyarakat. Kredibilitas yang diperoleh dari efektivitas kerja yang konsisten dapat membuat masyarakat merasa lebih puas dengan layanan atau produk yang diberikan. Ketika individu merasa mereka dapat bekerja dengan efektif dan hasil kerja mereka diakui, ini dapat meningkatkan kepuasan pribadi dan motivasi untuk melakukan pekerjaan dengan baik. Ini pada gilirannya dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih positif, yang mungkin berdampak positif pada interaksi mereka dengan masyarakat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Rochani *et al.* (2020), Dalpiama *et al.*, (2023), Aisyah *et al.*, (2022) dan Ridwan *et al.*, (2022) yang menyatakan bahwa efektivitas kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan publik. Efektivitas kerja menciptakan dasar untuk memberikan layanan atau produk yang memuaskan masyarakat, sementara kepuasan publik menciptakan umpan balik positif yang dapat memperkuat dan memelihara efektivitas kerja tersebut.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Publik**

Variabel kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan publik. Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien regresi yang bernilai negatif yaitu -0,555 dan nilai signifikansi  $0,556 > 0,050$ . Variabel kualitas pelayanan memainkan peran krusial dalam membentuk kepuasan publik. Peningkatan kualitas pelayanan sering kali dianggap sebagai langkah positif untuk meningkatkan kepuasan publik, namun peningkatan kualitas pelayanan juga dapat memiliki efek yang tidak diinginkan dan pada akhirnya dapat menurunkan kepuasan publik dalam beberapa situasi.

Salah satu alasan utama mengapa peningkatan kualitas pelayanan dapat menurunkan kepuasan publik adalah bahwa hal itu dapat meningkatkan harapan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Ketika masyarakat mengalami peningkatan dalam kualitas layanan yang diberikan, harapan mereka terhadap standar layanan juga cenderung meningkat. Jika organisasi atau lembaga pemerintah tidak dapat mempertahankan standar yang lebih tinggi ini secara konsisten, masyarakat mungkin merasa kecewa dan persepsi mereka terhadap pelayanan tersebut dapat menurun.

Hasil tidak signifikan dapat diasumsikan bahwa masyarakat kurang merasakan kepuasan dari kualitas pelayanan yang diberikan. Untuk menciptakan kualitas pelayanan dengan harapan yang sesuai masyarakat Desa Banjarnendo, maka bisa dilakukan dengan memberikan sebuah pelatihan atau training untuk karyawan pelayanan administrasi Desa Banjarnendo.

Penelitian ini bertolak belakang dengan penelitian penelitian Pundenswari (2017), Yusrizal dan Tua (2018) dan Putri dan Husnaini (2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan publik. Namun penelitian ini sejalan dengan dengan penelitian yang dilakukan oleh Santosa *et al.* (2020) yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan.

### **Transparansi Memoderasi Akuntabilitas Terhadap Kepuasan Publik**

Hasil pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini, transparansi (Z) tidak dapat memoderasi pengaruh akuntabilitas (X1) terhadap kepuasan publik (Y) dengan nilai koefisien parameter ( $\beta$ ) sebesar -0,013 dan nilai signifikansi 0,570 (tidak signifikan). Hasil penelitian yang menyatakan bahwa transparansi memperlemah pengaruh akuntabilitas terhadap kepuasan publik mengisyaratkan bahwa, meskipun organisasi mungkin memiliki mekanisme

akuntabilitas yang mapan, tingkat transparansi yang rendah dapat mengurangi dampak positifnya terhadap kepuasan publik.

Dalam teori agensi, akuntabilitas dipandang sebagai alat kontrol yang digunakan oleh masyarakat atau pemangku kepentingan untuk memastikan bahwa pemerintah atau organisasi bertindak sesuai dengan kepentingan publik. Namun, rendahnya tingkat transparansi dapat menghasilkan ketidakpastian di kalangan masyarakat karena informasi yang disampaikan oleh organisasi mungkin kurang jelas atau sulit diakses. Hal ini dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap informasi yang disajikan oleh organisasi, serta melemahkan persepsi terhadap akuntabilitas, bahkan jika praktik akuntabilitas telah diterapkan.

Selain itu, kurangnya transparansi juga dapat menghambat kemampuan masyarakat untuk memantau dan mengevaluasi kinerja organisasi dengan efektif. Dalam situasi di mana informasi tidak transparan, masyarakat mungkin kesulitan untuk mengakses data yang diperlukan untuk menilai efektivitas tindakan organisasi. Hal ini dapat mengurangi dampak akuntabilitas dalam memenuhi harapan masyarakat terhadap pelayanan atau kinerja organisasi secara keseluruhan.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Amin *et al.* (2022), Harbama (2023), Fajrianti (2022), dan Salamih (2019), transparansi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan publik, sehingga variabel transparansi dapat dijadikan sebagai variabel moderasi.

### **Transparansi Memoderasi Efektivitas Kerja Terhadap Kepuasan Publik**

Hasil pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini, transparansi (Z) tidak dapat memoderasi pengaruh efektivitas kerja (X2) terhadap kepuasan publik (Y) dengan nilai koefisien parameter ( $\beta$ ) sebesar -0,009 dan nilai signifikansi 0,691 (tidak signifikan). Hasil negatif dari transparansi yang berlebihan ini dapat tercermin dalam tingkat kepuasan publik yang menurun. Tingkat transparansi yang tinggi dapat mengungkapkan informasi mengenai kegagalan atau kelemahan dalam efektivitas kerja. Jika informasi ini mudah diakses oleh masyarakat, hal tersebut dapat memoderasi secara negatif persepsi mereka terhadap efektivitas kerja dan, oleh karena itu, kepuasan publik.

Tingkat transparansi yang tinggi dapat mengekspos penyimpangan antara harapan publik dan kinerja yang sebenarnya. Jika efektivitas kerja di bawah standar yang diharapkan dan transparansi menyoroti hal tersebut, hal ini dapat menghasilkan dampak negatif pada kepuasan publik. Jika transparansi mengungkapkan informasi negatif mengenai efektivitas kerja, tanggapan masyarakat terhadap informasi tersebut mungkin lebih negatif. Informasi negatif tersebut dapat memoderasi hubungan antara efektivitas kerja dan kepuasan publik dengan cara yang merugikan.

Selanjutnya, transparansi yang tidak terkelola dengan baik dapat menyebabkan overload informasi. Terlalu banyak informasi yang disajikan kepada publik dapat membuat mereka kewalahan dan kehilangan fokus terhadap hal-hal yang esensial. Sebagai akibatnya, upaya untuk meningkatkan efektivitas kerja dapat terhambat oleh kebingungan dan kelelahan informasi yang dialami oleh masyarakat.

Sebagai solusi, pemerintah perlu menjaga keseimbangan antara transparansi dan kejelasan komunikasi. Informasi harus disajikan secara tepat waktu, mudah dipahami, dan sesuai dengan kebutuhan dan pemahaman masyarakat. Dalam hal ini, transparansi yang disesuaikan dengan konteks dapat menjadi alat yang efektif dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Amin *et al.* (2022), Harbama (2023), Fajrianti (2022), dan Salamih (2019), transparansi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan publik, sehingga variabel transparansi dapat dijadikan sebagai variabel moderasi.

### **Transparansi Memoderasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Publik**

Hasil pengujian yang dilakukan dalam penelitian ini menyatakan transparansi (Z) tidak dapat memoderasi pengaruh kualitas pelayanan (X3) terhadap kepuasan publik (Y) dengan nilai koefisien parameter ( $\beta$ ) sebesar 0,024 dan nilai signifikansi 0,328 (tidak signifikan). Transparansi pemerintah dianggap sebagai faktor penting dalam membangun kepercayaan masyarakat. Namun, meskipun ada upaya untuk meningkatkan transparansi, informasi yang disediakan mungkin tidak mencakup semua aspek kualitas pelayanan yang dapat memengaruhi kepuasan publik.

Transparansi pemerintah dianggap penting karena merupakan sarana untuk membangun kepercayaan masyarakat. Namun, dalam konteks penelitian ini, meskipun upaya telah dilakukan untuk meningkatkan transparansi, hasilnya mungkin belum mencakup semua aspek kualitas pelayanan yang dapat memengaruhi kepuasan publik. Ini menimbulkan keraguan apakah transparansi dapat berfungsi sebagai moderator yang efektif.

Salah satu alasan kurangnya efektivitas transparansi sebagai moderator adalah kemungkinan bahwa informasi yang disediakan tidak memberikan gambaran lengkap tentang kualitas pelayanan. Masyarakat tidak sepenuhnya menyadari atau memahami informasi yang transparan, atau mereka memiliki tingkat literasi yang rendah terkait dengan konten informasi tersebut. Hal ini menyebabkan transparansi tidak mampu memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan publik secara signifikan.

Selain itu, transparansi yang tidak efektif juga disebabkan oleh terlalu banyaknya informasi yang disajikan, yang dapat membuat masyarakat kehilangan fokus atau mengalami kelelahan informasi. Ini mengurangi kemampuan transparansi untuk memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan publik.

Persepsi subjektif masyarakat terhadap tingkat transparansi pelayanan dapat bervariasi. Jika masyarakat tidak memandang transparansi sebagai sesuatu yang memberikan nilai tambah atau relevan, maka efek moderasi dapat menjadi lemah. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Amin *et al.* (2022), Harbama (2023), Fajrianti (2022), dan Salamih (2019), transparansi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan publik, sehingga variabel transparansi dapat dijadikan sebagai variabel moderasi

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan peneliti tentang pengaruh akuntabilitas, efektivitas kerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan publik desa banjarbendo dimoderasi transparansi, kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: (1) Akuntabilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan publik dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,854 dan nilai signifikansi 0,041. Dengan demikian hasil tersebut sejalan dengan hipotesis pertama yang menyatakan bahwa akuntabilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan publik. (2) Efektivitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan publik dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,363 dan nilai signifikansi 0,047. Dengan demikian hasil tersebut sejalan dengan hipotesis kedua yang menyatakan bahwa efektivitas kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan publik. (3) Kualitas pelayanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan publik dengan nilai koefisien regresi sebesar -0,555 dan nilai signifikansi 0,556. Dengan demikian hasil tersebut tidak sejalan dengan hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan publik. (4) Variabel transparansi tidak mampu memoderasi pengaruh akuntabilitas terhadap kepuasan publik. (5) Variabel transparansi tidak mampu memoderasi pengaruh efektivitas kerja terhadap kepuasan publik. (6) Variabel transparansi tidak mampu memoderasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan publik

## Saran

Diharapkan pelayanan administrasi Desa Banjar Bendo dapat meningkatkan akuntabilitas karena variabel ini sangat mempengaruhi kepuasan publik masyarakat Desa Banjar Bendo seperti menerapkan sistem pelaporan publik yang memungkinkan warga Desa Banjar Bendo untuk melaporkan permasalahan atau memberikan masukan terkait layanan administratif desa. Meskipun efektivitas kerja tidak berpengaruh signifikan, tetapi diharapkan pelayanan administrasi Desa Banjar Bendo dapat tetap mempertahankan bahkan meningkatkan efektivitas kerja yang baik supaya masyarakat tetap puas terhadap pelayanan publik.

Diharapkan juga pelayanan administrasi Desa Banjar Bendo dapat meningkatkan kualitas pelayanan karena variabel ini sangat mempengaruhi kepuasan publik masyarakat Desa Banjar Bendo seperti meningkatkan aksesibilitas informasi bagi masyarakat dengan menyediakan portal online, papan informasi di kantor desa, atau pengumuman melalui media sosial. Terakhir, diharapkan bagi peneliti lain dapat menambah variabel lain yang masih berhubungan dengan faktor-faktor yang berkaitan dengan kepuasan publik guna menghasilkan gambaran yang luas dan hasil yang lebih akurat serta menggunakan sampel yang lebih banyak lagi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, D., Rosmanidar, E. dan Rahma, S. 2022. Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Terhadap Kepuasan Muzakki pada Baznas Kota Jambi. *AKUA: Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 1(3): 351–360.
- Amin, A., Firman, A. dan Badaruddin 2022. Pengaruh Profesionalisme, Transparansi Dan Kredibilitas Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Badan Penyelesaian Sengketa Kota Pare-Pare. *Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia*, 3(2): 296–310.
- Arikunto 2019. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Dalpiama, Patimah, S. dan Habe, H. 2023. Pengaruh Efektifitas Kerja dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulang Bawang). *Prosiding Seminar Nasional Ekonomi dan bisnis ke-III*, 1–6.
- Fajrianti, K.P. 2022. *Pengaruh Akuntabilitas Dantransparansi Pengelolaan Keuangan Terhadap Pembangunandesa Dalam Perspektif Islam (Studi Pada Desa Buah Berak, Kecamatan Kalianda, Kabupaten Lampung Selatan)*. UIN Raden Intan Lampung.
- Ferdinand 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Seri Pustaka. Semarang.
- Fianta, S.P. 2021. *Pengaruh Motivasi Kerja dan Disiplin Kerja Terhadap Efektivitas Kerja Selama Pandemi Covid-19 Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah Provinsi Jawa Timur*. UPN “VETERAN” Jawa Timur.
- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Progam SPSS 25.0*. 9 ed. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Harbama, S.W. 2023. *Pengaruh Akuntabilitas Dan Transparansi Pengelolaan Dana Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Taulan Kecamatan Cendana Kabupaten Enrekang*. Universitas Bosowa.
- Hasibuan, M.S.P.H. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Hayani 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasanmasyarakat Pada Kantor Kelurahan Mangasa Kota Makassar*. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Herawati, L., Fadhila, N. dan Veranita, M. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Publik Di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Bandung. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 9(2): 320–332.
- Kotler dan Keller 2018. *Manajemen Pemasaran*. Erlangga. Jakarta.
- Mardiasmo 2018. *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2018*. Andi. Yogyakarta.
- Mudiarta, K.G. 2016. *Perspektif dan Peran Sosiologi Ekonomi dalam Pembangunan Ekonomi*

- Masyarakat. *Forum penelitian Agro Ekonomi*, 29(1): 55.
- Nahampun, M. 2018. Analisis Peran Guru Pak Dalam Meningkatkan Motivasi Belajar Siswa Kelas Viii Smp Negeri 1 Paranginan Kabupaten Humbang Hasundutan Tahun Pembelajaran 2017/1018. *Areopagus: Jurnal Pendidikan Dan Teologi Kristen*, 16(1): 27-33.
- Pundenswari, P. 2017. Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik bidang Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Publik : Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara*, 11(1): 13-21. Tersedia di [www.jurnal.uniga.ac.id](http://www.jurnal.uniga.ac.id).
- Putra Wibowo, H. dan Mursyidah, L. 2022. Service Quality for Village Government. *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 18: 1-6.
- Putri, A.H. dan Husnaini 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Desa Medan Sinembah. *Civitas: Jurnal Studi Manajemen*, 2(1): 1-23.
- Radiyanto 2018. Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Terhadap Kepuasan Kerja Dengan Prestasi Kerja Pegawai Sebagai Variabel Antara. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 19(3).
- Ridwan, A.M., Razak, M. dan Syarifuddin, S. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Efektifitas Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Pelayanan Masyarakat Pada Kelurahan Wattangsoreang Kecamatan Soreang Kota Parepare. *Nobel Management Review*, 3(3): 452-464.
- Rochani, G.Y., Sudarmiani, S. dan Wibawa, R.P. 2020. Birokrasi Pancasila: Jurnal Pemerintahan, Pembangunan dan Inovasi Daerah Pengaruh Efektivitas Kinerja Aparatur Desa dan Pengelolaan Dana Desa Terhadap Kepuasan Publik di Desa Kertosari Kecamatan Geger Kabupaten Madiun. *Pancasila bureaucracy, Journal of Regional Government, Development and Innovation*, 2(2): 59-66.
- Rowena, J., Wilujeng, F.R. dan Rembulan, G.D. 2020. Pengaruh Kualitas Layanan dalam Menciptakan Kepuasan Publik di Kantor Pelayanan Publik, Jakarta Utara. *JIEMS (Journal of Industrial Engineering and Management Systems)*, 13(1): 27-34.
- Salamih, M.F. 2019. *Pengaruh Kualitas Layanan Publik Dan Transparansi Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Jurog Boyolali*. STIE Trianandra.
- Santosa, J., Mahendra, D. dan Haryanto, A.T. 2020. Peran Kepuasan Di Dalam Memediasi Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Jateng Cabang Purwodadi. *Excellent*, 7(1): 16-24.
- Siagian 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Sonbay, Y.Y. 2022. Kritik Terhadap Pemberlakuan Teori Agensi Dalam Pengelolaan Dana Desa Di Suku Boti. *EKUITAS (Jurnal Ekonomi dan Keuangan)*, 6(2).
- Sugiyono 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Tajuddin, A., Jusriadi, E. dan Maklassa 2023. Pengaruh Dimensi Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Program Kartu Identitas Anak (KIA) di Dukcapil Kota Makassar. *SEIKO : Journal of Management & Business*, 6(2): 354-360. Tersedia di <https://www.journal.stieamkop.ac.id/index.php/seiko/article/view/3854>.
- Utami, I.T. 2023. Analisis Hubungan Responveness, Responsibility dan Accountability Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat. *Metta : Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 3(1): 1-14.
- Wahyu, S.R. 2018. *Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, Dan Partisipasi Publik Terhadap Kinerja Organisasi Layanan Publik Di Rsud Dr. Harjono Kabupaten Ponorogo*. Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
- Yusrizal, M.H. dan Tua, H. 2018. Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el). *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 15(1): 96-103.