

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN AKUNTABILITAS TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI DESA AENG TONG-TONG

Riayatul Maslahah  
[riayatul2002@gmail.com](mailto:riayatul2002@gmail.com)  
David Efendi

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) SURABAYA

### ABSTRACT

*This research determines and analyzes the effect of (1) public service quality on public satisfaction, and (2) accountability on public satisfaction. Furthermore, the research applies quantitatively. The data collection technique used was purposive sampling. The instrument in the data collection technique was a questionnaire. The questionnaires were in the form of Google Forms and printed out based on the criteria given. Moreover, the questionnaires were distributed to the respondents. The respondents were 92 villagers of Desa Aeng Tongtong with a minimum age of 17. The data measurement scale was a Likert scale of 1-5. Additionally, the data analysis technique used was descriptive statistics, validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression, and model proper test with SPSS 26. The result concludes that as follows: (1) public service quality has a positive effect on the public satisfaction at Desa Aeng Tongtong, and (2) accountability has a positive effect on the public satisfaction at Desa Aeng Tongtong.*

*Keywords: public service quality, accountability, and public satisfaction.*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis adanya pengaruh (1) kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat, (2) akuntabilitas terhadap kepuasan masyarakat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Proses pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *Purposive Sampling* yaitu dengan pengumpulan data yang digunakan adalah menyebarkan kuesioner yang berbentuk *google form* dan *print out* sesuai dengan kriteria-kriteria yang telah ditentukan. Sampel yang diambil dari penelitian ini sebanyak 92 responden dari masyarakat Desa Aeng Tongtong dengan kriteria usia minimal 17 tahun. Skala pengukuran data dalam penelitian ini adalah skala likert 1-5. Dan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda dan uji kelayakan model dengan menggunakan bantuan program SPSS 26. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di Desa Aeng Tongtong, dan (2) akuntabilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat di Desa Aeng Tongtong.

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

### PENDAHULUAN

Desa dalam sektor publik dapat diartikan sebagai organisasi sektor publik yang berperan penting dalam penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan publik tingkat lokal. Pemerintah desa memiliki kewenangan otonom untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat, termasuk dalam pelayanan administratif, barang publik, dan jasa publik. Kehidupan sehari-hari masyarakat Indonesia dihadapkan dengan berbagai macam persoalan, baik persoalan yang terkait dengan kehidupan pribadi ataupun kehidupan sosialnya. Dalam kehidupan pribadi menyangkut kesejahteraan, pekerjaan serta keluarga. Namun untuk kehidupan yang menyangkut kepentingan umum juga lebih besar pengaruhnya. Maka dari itu, Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang tercantum dalam pasal 1 Undang-Undang (UU) Nomor 25

Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang menyebutkan bahwa “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara, dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Saat ini pelayanan publik merupakan aspek penting dalam tata kelola pemerintahan yang terus mengalami perkembangan dan upaya perbaikan di Indonesia. Pelayanan publik yang berkualitas ini diperlukan karena pelayanan publik yang baik akan memudahkan masyarakat untuk mengakses layanan dan informasi serta meningkatkan produktivitas pemerintah. Selain itu, pelayanan publik yang berkualitas dapat membuat masyarakat merasa dihargai dan meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah. Dalam keseharian masyarakat desa, kepuasan publik bukanlah sekedar 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 (Chandra, 2024:2).

Selain itu, menurut Sudirman dan Yahya (dalam Wirawan dan Yaya, 2024) pemerintah diuntut untuk memberikan pertanggungjawaban dalam penggunaan dana publik berupa mencatat dan melaporkan semua penggunaan dana masyarakat dalam laporan keuangan menurut Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara dan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara. Menurut Aji *et al.* 2020 (dalam Wibowo dan Sulisyanti, 2024) menyakan bahwa apabila pemerintah bertanggung jawab atas akuntabilitas keuangan dan kinerja pemerintah terhadap kepercayaan dan kepuasan masyarakat atas penggunaan dana desa, maka kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah akan meningkat.

Salah satu instansi pemerintah desa sebagai penyelenggara pelayanan publik adalah Pemerintah Desa Aeng Tongtong, Kecamatan Saronggi, Kabupaten Sumenep. Dari semakin berkembangnya tingkat penduduk Pemerintah Desa Aeng Tongtong, secara otomatis pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Desa Aeng Tongtong diuntut harus bisa memenuhi kebutuhan masyarakat atau kesejahteraan masyarakatnya secara prima terutama dalam bidang pelayanan administrasi desa. Pelayanan administrasi secara umum mencakup pendaftaran penduduk, penerbitan dokumen seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Pernikahan, Akta Kematian, Akta Tanah, dan beberapa dokumen lainnya. Namun secara umum pelayanan dan penanganan kesejahteraan sosial masyarakat Desa Aeng Tongtong melalui program-program bantuan secara langsung (seperti program beras untuk keluarga miskin) maupun dengan kegiatan program pemberdayaan masyarakat dan Perempuan telah banyak disampaikan oleh pemerintah kepada masyarakat (seperti Program Pengembangan Kecamatan). Adapun pengguna pelayanan publik Pemerintah Desa Aeng Tongtong terdiri dari masyarakat Masyarakat Desa Aeng Tongtong yang terbagi menjadi tiga (3) dusun yakni; Dusun Duko, Dusun Endana, dan Dusun Gendis. Dengan jumlah Rukun Warga (RW) sebanyak tiga (3) dan jumlah Rukun Tetangga (RT) sebanyak sembilan (9).

Menurut Yunus (dalam Zainuddin *et al.* 2022) lemahnya pelayanan publik dimungkinkan oleh beberapa sebab diantaranya adalah pertama, kurangnya kesadaran terhadap tugas dan kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya. Akibatnya mereka bekerja dan melayani sekedarnya, padahal orang yang menunggu hasil kerjanya sedang gelisah. Kedua, sistem, prosedur, dan metode kerja yang tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan. Ketiga, pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi kesimpang siuran penanganan tugas, tumpang tindih (*overlapping*) atau tercecernya tugas tidak ada yang menanganinya. Menurut Yanti, 2020 (dalam Wibowo dan Susliyanti, 2024) berdasarkan prinsip ini, pemerintah dan aparat desa harus bertanggung jawab dan melaporkan secara tertib setiap kegiatan kepada masyarakat dan jajaran pemerintah di atasnya sesuai dengan perundang-undangan. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, prinsip akuntabilitas harus diterapkan. Akibatnya, pemegang

amanah harus bertanggung jawab dengan menyampaikan dan memberikan laporan keuangan desa kepada masyarakat yang merupakan kelompok sasaran dalam kasus ini. Artinya semakin tinggi variabel kepercayaan masyarakat, semakin baik variabel akuntabilitas pemerintah, Oktavia, 2020 (dalam Wibowo dan Susliyanti, 2024). Menurut penelitian sebelumnya (dalam Wibowo dan Sulisyanti, 2024) Akuntabilitas keuangan tidak berpengaruh terhadap kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Hal ini disebabkan karena kurangnya edukasi pemerintah desa sehingga masyarakat kurang responsive terhadap pertanggungjawaban keuangan desa. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati dan Basuki, 2013 (dalam Wibowo dan Sulisyanti 2024) yang menunjukkan bahwa akuntabilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis adanya pengaruh: (1) kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat, dan (2) akuntabilitas terhadap kepuasan masyarakat.

## **TINJAUAN TEORITIS (TANPA DITAMBAH PENGEMBANGAN HIPOTESIS)**

### **Teori Stewardship (*Stewardship Theory*)**

Menurut penelitian Gunawan (2023) didalam buku *Toward a Stewardship theory of management* dijelaskan bahwa *Stewardship theory* adalah teori yang menggambarkan sebagai situasi dimana para manajemen tidak termotivasi oleh kepentingan-kepentingan individu melainkan sasaran hasil utama mereka untuk kepentingan organisasi. Sehingga teori tersebut mengasumsikan dimana terdapat hubungan antara organisasi pemerintah dengan tujuan yang akan dicapai yaitu mensejahterakan masyarakat. Organisasi pemerintahan merupakan suatu lembaga yang dipercaya oleh masyarakat dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

### **Pelayanan Publik**

Menurut Januar, (2023) menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan salah satu tugas yang tidak dapat di abaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kamacetan oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah. dengan adanya pelayanan secara otomatis ada interaksi antara masyarakat dengan pegawai yang bersangkutan pada suatu organisasi. Komunikasi memang sangat penting dalam melayani masyarakat, karena komunikasi berfungsi untuk membantu dan mengetahui apa yang menjadi kebutuhan masyarakat. Maka dari itu, pelayanan publik menjadi faktor yang sangat vital untuk kontribusi yang signifikan sebagai upaya meningkatkan reputasi suatu instansi yang memiliki hubungan sangat erat dengan masyarakat yang merupakan perbandingan antara harapan dan fakta atas apa yang telah diberikan oleh instansi tersebut, (Firmansyah dan Rosy, 2021)

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Allorureng et al. (2023;390) bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam memberikan kepuasan pada masyarakat sebagai pelanggan, dimana kualitas pelayanan dapat digunakan untuk menilai tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Sementara itu menurut pendapat Rezha, 2013 (dalam Wirawan dan Yaya, 2021) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah perbandingan antara fenomena dan harapan atas pelayanan yang diterima. Sedangkan menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan penelitian Hayani 2019 (dalam Chandra, 2024) kualitas pelayanan dapat diukur melalui indikator sebagai berikut: (1) *Tangibilitas*, penampilan fisik, peralatan, sarana dan prasarana (2) *Reliabilitas*, kemampuan untuk melakukan layanan yang dapat diandalkan dan akurat, (3) *Assurance*, pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka untuk menjamin mutu sehingga peserta percaya dan yakin, (4) *Responsiveness*, kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat, dan (5) *Empati*, perhatian yang tulus dan bersifat individu dan pribadi yang diberikan pada pelanggan (masyarakat).

### **Akuntabilitas**

Menurut Mardiasmo, 2018 (dalam Chandra, 2024) 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 memilih hak dan kewajiban untuk meminta pertanggungjawaban tersebut. Akuntabilitas dalam organisasi hukum berperan sangat penting dalam meningkatkan transparansi dan kepercayaan masyarakat. Maka dengan adanya akuntabilitas, pemerintah desa wajib mempertanggungjawabkan pengelolaan keuangan dan program pembangunan kepada warga yang mengurangi risiko penyalahgunaan wewenang dan korupsi. Maka dengan adanya akuntabilitas ini kinerja pemerintah desa dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dapat terukur.

Berdasarkan penelitian Wahyu 2018 (dalam Chandra, 2024) 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.

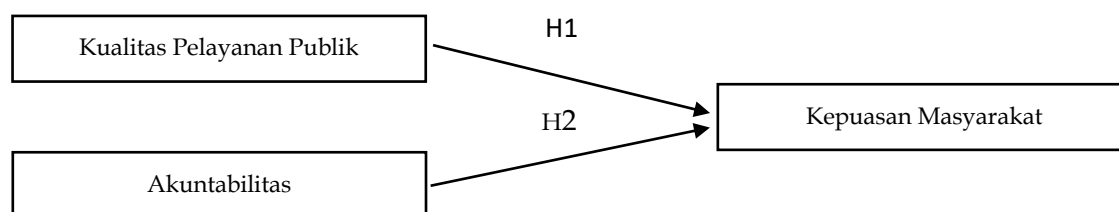
### **Kepuasan Masyarakat**

Sukmarini et al. (2023;1747) mengutip bahwa kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewanya seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja terhadap hasil yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan, masyarakat pengguna layanan akan merasa tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, maka masyarakat pengguna layanan akan merasa puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka masyarakat pengguna layanan akan merasa amat puas atau senang, maka suatu instansi diupayakan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sesuai dengan harapan mereka. Kepuasan dan ketidakpuasan masyarakat merupakan bagian dari pengalaman masyarakat terhadap pelayanan yang di peroleh. Berdasarkan pengalaman tersebut, masyarakat memiliki kecenderungan untuk membangun nilai-nilai dengan persepsi dan ekspektasi tersebut. Oleh karena itu, dapat dinyatakan bahwa hasil akhir dari suatu tingkat kualitas penyelenggaraan pelayanan publik tersebut adalah berada pada tingkat kepuasan masyarakat sebagai unsur penerima dari penyelenggaraan pelayanan publik tersebut. Sehingga suatu proses penyelenggaraan pelayanan publik tidak dapat dikatakan

berkualitas apabila masih banyaknya keluhan-keluhan dan protes dari masyarakat yang bermunculan terhadap proses pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

Berdasarkan penelitian Hayani 2019 (dalam Chandra, 2024) 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.

**Rerangka Konseptual**



**Gambar 1**  
**Rerangka Konseptual**

**Pengembangan Hipotesis**

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Zainuddin et al. (2022) menyatakan bahwa dengan kualitas pelayanan yang baik masyarakat akan merasakan kehadiran negara dalam pemenuhan hak-haknya. Maka, untuk itu semua negara diseluruh dunia berusaha keras untuk dapat memberikan pelayanan publik yang baik sesuai dengan harapan dari masyarakat di Indonesia sendiri. Adapun menurut penelitian Chandra (2024) Pelayanan publik yang berkualitas akan memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan masyarakat. Karena, mereka merasa kebutuhan dan harapan mereka terpenuhi dengan baik.

H<sub>1</sub>: Kualitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.

**Pengaruh Akuntabilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Menurut Kuswanti, 2020 (dalam Ringo, 2024) Akuntabilitas merupakan suatu kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atas kinerja dan tindakan kepada pihak yang memiliki hak dan wewenang untuk meminta pertanggungjawaban tersebut. Menurut Zainuddin et al. (2022) akuntabilitas merupakan suatu keadaan atau suatu pelaksanaan pekerjaan yang dapat dipertanggungjawabkan, akuntabilitas juga dapat dilihat dari pelaku yang bertanggungjawab. Secara umum arti kata akuntabel adalah: pertama, dapat diperhitungkan, dapat menjawab pada atasan, sebagaimana seorang manusia bertanggungjawab kepada Tuhannya atas apa yang telah dilakukan. Kedua, memiliki kemampuan untuk dipertanggungjawabkan secara eksplisit. Dan ketiga, sesuatu yang dapat

diperhitungkan atau dapat dipertanggungjawabkan. Sementara menurut Mardiasmo, 2018 (dalam Chandra, 2024) menyatakan bahwa akuntabilitas merupakan kewajiban pemegang amanah (*agent*) untuk memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggungjawabnya kepada pihak pemberi amanah (*principle*) yang memiliki hak dan kewajiban untuk meminta pertanggungjawaban tersebut.

H<sub>2</sub>: Akuntabilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian dan Gambaran Populasi

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kuantitatif deskriptif yang menggunakan data primer, yang dimana penelitian ini fokus pada kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh pemerintah Desa Aeng Tongtong.

### Teknik Pengambilan Sampel

Menurut Sugiyono, 2016 (dalam Krisanti, 2023) sampel merupakan bagian dari populasi dimana sampel tersebut dapat menggambarkan karakteristik dari suatu populasi dengan jumlah tertentu sebagai perwakilan dari populasi yang sudah ditentukan. Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan metode pengambilan sampel *purposive sampling* atau pemilihan individu berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Adapun kriteria dalam penelitian ini adalah penduduk atau Masyarakat yang bertempat tinggal di Desa Aeng Tongtong dan masyarakat yang sudah berusia produktif minimal 17 tahun. Dalam penelitian ini, peneliti menentukan jumlah sampel berdasarkan penelitian Setiawan (dalam Krisanti, 2023) yaitu dengan menggunakan rumus Solvin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

Keterangan:

- n : Ukuran Sampel
- N : Ukuran Populasi
- d<sup>2</sup> : Galat Pendugaan

Berdasarkan perhitungan dari rumus tersebut maka hasil yang diperoleh dalam pengambilan sampel sebesar 91,84 dan dapat dibulatkan menjadi 92 sampel.

### Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang dimana sumber data tersebut diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat Desa Aeng Tongtong (responden) yang didalamnya terdapat pertanyaan-pertanyaan terkait variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Kuesioner tersebut disebarkan berupa *print out* berbentuk lembaran kertas dan *Google Formulir* yang dibagikan oleh peneliti yang dimana kuesioner tersebut akan diisi langsung oleh responden dengan cara memberi tanda *Cheklis* (√) pada kolom jawaban yang telah disediakan.

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

Variabel	Definisi Operasional Variabel	Instrument	Skala Pengukuran
<b>Kualitas Pelayanan Publik</b>	Kualitas pelayanan publik merupakan tingkat kesesuaian harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur publik.	1. <i>Tangibilitas</i> 2. <i>Reliabilitas</i> 3. <i>Assurance</i> 4. <i>Responsiveness</i> 5. <i>Empati</i> Sumber: Hayani 2019 (dalam Chandra 2024)	Skala Likert 1-5
<b>Akuntabilitas</b>	Akuntabilitas adalah kewajiban individu atau organisasi untuk mempertanggungjawabkan tindakan dan kinerja pemegang amanah kepada pihak yang berwenang.	1. Akuntabilitas Hukum dan Kejujuran 2. Akuntabilitas Manajerial 3. Akuntabilitas Program 4. Akuntabilitas Kebajikan 5. Akuntabilitas Finansial Sumber: Wahyu 2018(dalam Chandra 2024)	Skala Likert 1-5
<b>Kepuasan Masyarakat</b>	Kepuasan masyarakat merupakan hasil penilaian dan pendapat masyarakat terhadap suatu pelayanan yang diberikan oleh aparatur pelayanan publik. Masyarakat dikatakan puas apabila kebutuhannya telah tercukupi, begitu juga sebaliknya masyarakat merasa tidak puas apabila kebutuhan yang mereka harapkan belum terpenuhi.	1. Prosedur Pelayanan 2. Persyaratan Pelayanan 3. Kecepatan Pelayanan 4. Keadilan pelayanan Sumber: Hayani 2019 (dalam Chandra 2024)	Skala Likert 1-5

**Teknik Analisis Data**

**Analisis Statistik Deskriptif**

Analisis statistik deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk mengumpulkan, mengatur, dan menyajikan data dalam bentuk yang lebih mudah dipahami. Tujuan utama dalam analisis statistik deskriptif adalah untuk memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, varians, maksimum, minimum, *sum*, *range*, kurtosis dan *skewness* (kemencengan distribusi).

**Uji Validitas**

Uji validitas ini dilakukan untuk mengetahui valid atau tidaknya setiap butir instrument yang dapat diketahui dengan mengkorelasikan antara skor dari setiap butir dengan skor totalnya. Dasar pengambilan keputusan pada uji validitas adalah apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka kuesioner dapat dikatakan valid, dan apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka kuesioner dapat dikatakan tidak valid.

**Uji Reabilitas**

Sugiyono, 2019 (dalam Chandra, 2024) menyatakan Uji reabilitas digunakan untuk mengetahui derajat konsistensi suatu alat ukur. Reliabilitas yang baik menunjukkan bahwa alat ukur dapat dipercaya untuk menghasilkan hasil yang konsisten. Dasar pengambilan keputusan pada uji reliabilitas menggunakan teknik *Cronbach Alpha*. Apabila *Cronbach Alpha*  $> 0,6$  maka dapat dikatakan reliabel, dan sebaliknya jika *Cronbach Alpha*  $< 0,6$  maka dikatakan tidak reliabel.

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan teknik statistik yang digunakan untuk mengetahui apakah residual yang diteliti berdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas data menggunakan *Test of Normality Kolmogorov-Smirnov* dalam program SPSS dengan formula jika nilai Asymp. Sig. (2-tailed) < 0,05. Maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima. Hal ini berarti data residual terdistribusi tidak normal. Sebaliknya Jika nilai Asymp. Sig. (2-tailed) > 0,05. Maka H<sub>0</sub> diterima dan H<sub>a</sub> ditolak. Hal ini berarti data residual terdistribusi normal.

#### Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas merupakan teknik statistik yang digunakan untuk mendeteksi adanya korelasi tinggi antara dua atau lebih independen dalam model regresi. Dalam mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas dapat dilakukan dengan cara memperhatikan angka VIF (*Varinace Inflation Factor*) dan *tolerance*. *Tolerance* bertujuan untuk mengukur variabel independen yang terpilih yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Adapun kriteria yang dipakai untuk menunjukkan ada tidaknya multikolinearitas yaitu jika nilai *tolerance* < 0,10 dan VIF > 10 maka terjadi multikolinearitas. Sementara jika nilai *tolerance* > 0,10 dan VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinearitas.

#### Uji Heterokedastisitas

Uji Heterokedastisitas menunjukkan bahwa varians variabel tidak sama untuk semua pengamatan/observasi. Deteksi heterokedastisitas dapat dilakukan dengan metode *scatter plot* dengan memplotkan nilai ZPRED (nilai prediksi) dengan SRESID (nilai residualnya). Apabila titik-titik pada grafik *scatter plot* menyebar dengan tidak beraturan atau menyebar diatas dan dibawah angka nol pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas, sebaliknya jika titik-titik menyebar secara beraturan maka dapat dinyatakan terjadi heterokedastisitas. Untuk menguji heterokedastisitas juga dapat dilakukan dengan menggunakan uji Glejser. Adapun dasar untuk pengambilan keputusan yaitu jika nilai signifikan > 0,05 maka model regresi tidak ada masalah heterokedastisitas, sementara jika nilai signifikan < 0,05 maka model regresi terdapat masalah heterokedastisitas.

### Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis linear berganda adalah metode statistik yang digunakan untuk mengetahui dan mengevaluasi dari beberapa variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini persamaan regresi yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$KM = \alpha + KPP + AK + e$$

Keterangan:

KM = Kepuasan Masyarakat

$\alpha$  = Konstanta

KPP = Kualitas Pelayanan Publik

AK = Akuntabilitas

e = error term (tingkat kesalahan penduga dalam penelitian)

**Uji Kelayakan Model Koefisien Deterinasi (R<sup>2</sup>)**

Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>) adalah uji yang dilakukan untuk menjelaskan proporsi variasi dari variabel dependen yang dijelaskan oleh variabel independent. nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. jika R<sup>2</sup> mendekati 0 (semakin kecil nilai R<sup>2</sup>), menunjukkan bahwa sumbangan atau kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan semakin lemah, maka model dikatakan kurang layak. sementara jika R<sup>2</sup> mendekati 1 (semakin besar nilai R<sup>2</sup>), menunjukkan bahwa sumbangan atau kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan semakin kuat, maka model dikatakan layak.

**Uji F**

Uji F ini pada dasarnya dilakukan untuk mengetahui layak atau tidaknya suatu model regresi di dalam penelitian untuk menjelaskan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Adapun dasar pengambilan kesimpulan pada uji F ialah apabila nilai probabilitas (signifikansi) > 0,05 maka model tersebut tidak layak untuk digunakan dalam penelitian ini. Sementara apabila nilai probabilitas (signifikansi) < 0,05 maka model tersebut layak untuk digunakan dalam penelitian ini.

**Uji t**

Uji t pada dasarnya juga dapat dikatakan sebagai uji persial, uji ini dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh suatu variabel independen secara persial terhadap variasi variabel dependen. Adapun dasar pengambilan kesimpulan pada uji t ialah apabila nilai t-hitung < t-tabel dan jika probabilitas (signifikasi) > 0,05 (α), maka H<sub>0</sub> diterima, artinya variabel independen secara persial (individual) tidak mempengaruhi variabel dependen secara signifikan. Sebaliknya, apabila nilai t-hitung > t-tabel dan jika probabilitas (signifikasi) < 0,05 (α), maka H<sub>0</sub> ditolak, artinya varibel independen secara persial (individual) mempengaruhi variabel dependen secara signifikan.

**ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

**Analisis Statistik Deskriptif**

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan jawaban responden mengenai setiap variabel Kualitas Pelayanan Publik, Akuntabilitas, Kepuasan Masyarakat. Berikut ini hasil pengujian analisis statistik deskriptif:

**Tabel 2**  
**Analisis Statistik Deskriptif**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviaton
KPP	92	24	40	32,82	3,351
A	92	21	38	28,74	3,001
KM	92	24	40	32,93	3,095
Valid N (listwise)	92				

Sumber : Hasil Olah Data (2025)

Berdasarkan tabel 2 dalam penelitian ini terdapat 92 responden yang dapat disimpulkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Publik memiliki nilai minimum sebesar 24, nilai maksimum sebesar 40, nilai mean sebesar 32,82 dan nilai standar deviasinya sebesar 3,351. Sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata kualitas pelayanan publik adalah tinggi.

Variabel Akuntabilitas memiliki nilai minimum sebesar 21, nilai maksimum sebesar 38, nilai *mean* sebesar 28,74, dan nilai standar deviasinya sebesar 3,001. Sehingga dapat disimpulkan bahwa rata-rata akuntabilitas adalah tinggi.

Variabel Kepuasan Masyarakat memiliki nilai minimum sebesar 24, nilai maksimum sebesar 40, nilai *mean* sebesar 32,93. dan nilai standar deviasinya sebesar 3,095. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan masyarakat adalah tinggi.

### Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas ini dilakukan untuk mengetahui valid atau tidaknya setiap butir instrument yang dapat diketahui dengan mengkorelasikan antara skor dari setiap butir dengan skor totalnya. Sementara uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui derajat konsistensi suatu alat ukur. Uji reliabilitas dapat dilakukan menggunakan teknik *Cronbach Alpha*. Apabila *Cronbach Alpha* > 0,6 maka dapat dikatakan reliabel, dan sebaliknya jika *Cronbach Alpha* < 0,6 maka dikatakan tidak reliabel.

**Tabel 3**  
Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Item	r Hitung	r Tabel	Cronbach's Alpha
Kualitas Pelayanan Publik	X1.1	0,731	0,1726	0,757
	X1.2	0,734	0,1726	
	X1.3	0,654	0,1726	
	X1.4	0,700	0,1726	
	X1.5	0,646	0,1726	
	X1.6	0,386	0,1726	
	X1.7	0,536	0,1726	
	X1.8	0,489	0,1726	
Akuntabilitas	X2.1	0,789	0,1726	0,728
	X2.2	0,720	0,1726	
	X2.3	0,571	0,1726	
	X2.4	0,474	0,1726	
	X2.5	0,651	0,1726	
	X2.6	0,511	0,1726	
	X2.7	0,644	0,1726	
Kepuasan Masyarakat	Y.1	0,534	0,1726	0,666
	Y.2	0,619	0,1726	
	Y.3	0,568	0,1726	
	Y.4	0,610	0,1726	
	Y.5	0,425	0,1726	
	Y.6	0,500	0,1726	
	Y.7	0,549	0,1726	
	Y.8	0,574	0,1726	

Sumber: Hasil Olah Data (2025)

Berdasarkan tabel 3 hasil uji validitas menunjukkan bahwa nilai r hitung pada setiap indicator lebih besar dari r tabel. Hal tersebut menunjukkan bahwa setiap kuesioner dari masing-masing variabel telah valid. Sementara pada hasil uji reliabilitas menyatakan bahwa setiap variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* diatas 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 Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah setiap residual yang ada dalam penelitian ini berdistribusi normal atau tidak. Pada penelitian ini pengujian normalitas data

menggunakan *Test of Normality Kolmogrov-Smirnov* dalam program SPSS. Apabila nilai Asymp Sig. (2-tailed) < 0,05 maka H0 ditolak dan Ha diterima. Sebaliknya apabila nilai Asym. Sig. (2-tailed) > 0,05 maka H0 diterima dan Ha ditolak.

**Tabel 4**  
**Uji Normalitas**  
*One- Sampel Kolmogrov-Smirnov Test*

		Unstandardized Residual
N		92
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.97467956
Most Extreme Differences	Absolute	.060
	Positive	.038
	Negative	-.060
Test Statistic		.060
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>d</sup>

Sumber : Hasil Olah Data (2025)

Berdasarkan pada tabel 4 dapat dinyatakan bahwa hasil dari uji *Kolmogrov-Smirnov* nilai Asym. Sig (2-tailed) adalah 0,200 > 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

**Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas memiliki kriteria apabila nilai *tolerance* < 0,10 dan VIF > 10 maka terjadi multikolinearitas, sebaliknya apabila nilai *tolerance* > 0,10 dan VIF < 10 maka tidak terjadi multikolinearitas.

**Tabel 5**  
**Uji Multikolinearitas**

		<i>Collinearity Statistics</i>	
Model		<i>Tolerance</i>	VIF
1	(Constant)		
	KPP (X1)	.801	1.248
	A	.801	1.248

Sumber : Hasil Olah Data (2025)

Berdasarkan hasil tabel 5 dapat dinyatakan bahwa hasil *tolerance* dari setiap variabel > 0,10 dan hasil perhitungan VIF dari setiap variabel < 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap variabel tidak terjadi multukolinearitas.

**Uji Heterokedastisitas**

Uji heterokedastisitas dapat dilakukan dengan menggunakan uji Glejser. Adapun dasar untuk pengambilan keputusan yaitu jika nilai signifikan > 0,05 maka tidak ada masalah heterokedastisitas, sementara jika nilai signifikan < 0,05 maka terdapat masalah heterokedastisitas.

**Tabel 6**  
**Uji Heterokedastisitas**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	-.830	2.575			-.323	.748
KPP (X1)	.142	.072	.227		1.961	.053
A (X2)	-.077	.085	-.104		-.900	.371

Sumber : Hasil Olah Data (2025)

Berdasarkan hasil tabel 6 dapat diketahui bahwa nilai signifikansi pada setiap variabel  $> 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heterokedastisitas dalam penelitian ini.

### Analisis Regresi Linear Berganda

Uji regresi linear digunakan untuk mengetahui dan mengevaluasi dari beberapa variabel independen dan variabel dependen.

**Tabel 7**  
**Uji Analisis Regresi Linear Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	6.875	2.494			2.757	.007
KPP	.503	.070	.564		7.200	.000
Akuntabilitas	.320	.082	.304		3.882	.000

a. Dependent Variable: kepuasan masyarakat

Sumber : Hasil Olah data (2025)

Berdasarkan hasil tabel 7 dapat disimpulkan bahwa model regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$KM = \alpha + KPP + AK + e$$

$$KM = 6,875 + 0,503 KPP + 0,320 AK + e$$

Berdasarkan hasil regresi linear diatas dapat disimpulkan bahwa nilai konstanta sebesar 6,875 yang menunjukkan bahwa variabel independen yang terdiri dari variabel kualitas pelayanan publik (X1) dan variabel akuntabilitas (X2) terhadap variabel dependen yaitu variabel kepuasan masyarakat (Y) adalah sebesar 6,875. nilai koefisien regresi kualitas pelayanan publik sebesar 0,503 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat memiliki nilai positif. Sedangkan nilai koefisien regresi akuntabilitas sebesar 0,320 yang menunjukkan bahwa akuntabilitas terhadap kepuasan masyarakat memiliki nilai positif.

### Uji Kelayakan Model

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

Pengujian koefisien determinasi di gunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi perubahan pada variabel dependen. Jika  $R^2$  mendekati 0 maka kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan semakin lemah. Sebaliknya, jika  $R^2$  mendekati 1 maka kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan semakin kuat.

**Tabel 8**  
**Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the estimate
1	.750 <sup>a</sup>	.563	.553	1.997

a. Predictors: (Constant), Akuntabilitas, KPP

b. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber : Hasil Olah Data (2025)

Berdasarkan tabel 8 dapat dinyatakan hasil R Square adalah 0,563, yang artinya variabel kualitas pelayanan publik dan akuntabilitas dapat menjelaskan variabel kepuasan masyarakat sebesar 56,3%, sedangkan sisanya akan dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak termasuk dalam model penelitian ini. Hal ini dapat disimpulkan bahwa hubungan variabel independen dan dependen memiliki pengaruh positif karena nilai koefisiennya > 0,05 atau mendekati angka 1 (satu).

**Uji F**

Uji F digunakan untuk mengetahui layak atau tidaknya suatu model regresi di dalam penelitian untuk menjelaskan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Dasar pengambilan keputusan dalam pengujian kelayakan model ini menggunakan tarif 5% atau nilai signifikan 0,05. Apabila nilai signifikansi > 0,05 maka model regresi tidak layak untuk digunakan, dan apabila nilai signifikansi < 0,05 maka model regresi layak untuk digunakan.

**Tabel 9**  
**Uji F**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	456.984	2	228.492	57.310	.000 <sup>b</sup>
	Residual	354.842	89	3.987		
	Total	811.826	91			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Akuntabilitas, KPP

Sumber : Hasil Olah Data (2025)

Berdasarkan tabel 9 dapat dinyatakan bahwa nilai signifikansi sebesar 0.000 < 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi yang disajikan di atas layak untuk digunakan dalam penelitian ini.

**Uji t**

Uji t dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh variabel independen secara persial terhadap variabel dependen. Dasar pengambilan keputusan pada uji t adalah apabila nilai signifikansinya > 0,05 maka secara persial variabel independen tidak mempengaruhi variabel dependen secara signifikan, sebaliknya apabila nilai signifikansinya < 0,05 maka secara persial variabel independen mempengaruhi variabel dependen.

**Tabel 10**  
**Uji t**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	6.875	2.494			2.757	.007
KPP	.503	.070	.564		7.200	.000
Akuntabilitas	.320	.082	.304		3.882	.000

a. Dependent Variable: kepuasan masyarakat

Sumber : Hasil Olah Data (2025)

Berdasarkan tabel 10 variabel kualitas pelayanan publik di atas menunjukkan bahwa nilai signifikannya sebesar 0,000 yang artinya nilai signifikan tersebut  $< 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara persial kualitas pelayanan publik (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Variabel akuntabilitas diatas menunjukkan bahwa nilai signifikansinya sebesar 0,000 yang artinya nilai signifikansi tersebut  $< 0,05$ . Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara persial akuntabilitas (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y).

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

Variabel kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di desa Aeng tongtong, hal ini dapat dilihat dari hasil uji t yang memiliki nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  yang menunjukkan bahwa  $H_0$  di tolak dan  $H_1$  diterima. Kualitas pelayanan publik merupakan langkah awal pemerintah untuk menginspirasi masyarakat atas kinerja yang telah diaplikasikan sesuai dengan peraturan dan kebijakan yang berlaku. Apabila tingkat kualitas pelayanan publik yang diaplikasikan dalam pemerintah desa tinggi maka masyarakat tidak hanya merasakan harapan atau kebutuhannya terpenuhi, tetapi juga tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat juga akan meningkat.

Selain itu pelayanan publik yang berkualitas ini diperlukan karena pelayanan publik yang baik akan memudahkan masyarakat untuk mengakses layanan dan informasi serta meningkatkan produktivitas pemerintah yang dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang di rasakan oleh masyarakat Desa Aeng Tongtong maka kepuasan masyarakat juga akan meningkat.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sukmarini, et al. (2023), Firmansyah dan Rosy (2021), dan Aji et al. (2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

### **Pengaruh Akuntabilitas terhadap Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan hasil data yang telah di uji, variabel akuntabilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Aeng Tongtong. Hal ini dapat dilihat dari hasil uji t yang memiliki nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  yang menunjukkan bahwa  $H_0$  di tolak dan  $H_2$  di terima.

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa apabila masyarakat merasa bahwa tindakan pemerintah dapat dipertanggungjawabkan maka masyarakat Desa Aeng Tongtong cenderung merasa lebih puas dengan layanan yang diberikan. Sehingga hal ini dapat disimpulkan bahwa apabila tingkat akuntabilitas di Desa Aeng Tongtong meningkat maka kepuasan masyarakat juga akan meningkat.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Chandra (2024), Wibowo dan Susliyanti (2024), Sari et al. (2024), Ringo (2024) yang menyatakan bahwa akuntabilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner terhadap 92 responden atau masyarakat Desa Aeng Tongtong. Maka peneliti mampu melaksanakan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan publik dan akuntabilitas terhadap kepuasan masyarakat di Desa Aeng Tongtong yang dapat diambil kesimpulannya sebagai berikut: (1) Kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Aeng Tongtong dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian hasil penelitian ini sejalan

dengan Hipotesis pertama yang menyatakan semakin baik kualitas yang dirasakan masyarakat Desa Aeng Tongtong maka kepuasan masyarakat juga akan meningkat. (2) Akuntabilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Aeng Tongtong dengan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian hasil penelitian ini sejalan dengan Hipotesis kedua yang menyatakan bahwa apabila tingkat akuntabilitas di Desa Aeng Tongtong meningkat maka kepuasan masyarakat juga akan meningkat.

### Saran

Diharapkan seluruh pelayanan di Desa Aeng Tongtong termasuk pelayanan administrasi harus dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, karena variabel kualitas pelayanan publik sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat di Desa Aeng Tongtong.

Diharapkan juga pegawai pelayanan administrasi dapat meningkatkan akuntabilitas, karena variabel akuntabilitas sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat di Desa Aeng Tongtong. Seperti, mengadakan rapat terbuka untuk membahas kebijakan dan keputusan terkait penyusunan laporan kerjanya, sehingga masyarakat dapat mengakses informasi terkait kinerja yang mampu dipertanggungjawabkan oleh pegawai.

### DAFTAR PUSTAKA

- Aji, B.S., N.S. Suseno, I. Rosmayati. 2021. Pengaruh Akuntabilitas Dana Desa dan Pelayanan Kantor Desa Sukaratu saat Pandemi Covid-19 terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Wahana Akuntansi* 06(01): 021-032.
- Allorureng, E., M. Hidayat, dan Hari. 2023. Pengaruh Kompetensi, Disiplin Kerja, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Aparat Pemerintah Desa atas Layanan Pegawai. *Jurnal ITB Nobel Indonesia Makassar* 2(3):389-399.
- Ardelia, S.N. 2022. Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Pengelolaan Keuangan Desa serta Partisipasi Masyarakat terhadap Kesejahteraan Masyarakat (Studi Empiris pada Desa Sunorame). *Skripsi*. Program Studi Akuntansi. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.
- Balaidesa 2021. Profil Desa Aeng Tong-Tong. Sumenep
- Chandra, L.P. 2024. Pengaruh Akuntabilitas, Efektifitas Kerja dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Publik Dimoderasi Transparansi. *Skripsi*. Program Studi Akuntansi. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.
- \_\_\_\_\_. 2024. Pengaruh Akuntabilitas, Efektifitas Kerja dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Publik Dimoderasi Transparansi. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi* 13(4):1-23.
- Firmansyah, A.C., B. Rosy. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pembuatan E-KTP di Kecamatan Sekaran Kabupaten Lamongan). *Jurnal of Office Administration: Education and Practice* 1(2): 82-93.
- Gunawan, R.M. 2023. Pengaruh Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Dana Desa terhadap Kepercayaan Masyarakat Ditinjau dalam Perspektif Akuntansi Syariah (Studi di Desa Talang Baru Kecamatan Sidomulyo Kabupaten Lampung Selatan). *Skripsi*. Program Studi Akuntansi Syariah Universitas Islam Negeri Raden Intan. Lampung.
- Januar, R.2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Padang. *Skripsi*. Program

Studi Ilmu Administrasi Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Maritim Raja Ali Haji. Tanjung Pinang.

- Krisanti, P. 2023. Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi, dan Partisipasi Masyarakat dalam Pengelolaan Keuangan Desa terhadap Kesejahteraan Masyarakat (Studi Empiris pada Desa Karangbong). *Skripsi*. Program Studi Akuntansi. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA). Surabaya.
- Ringo, D.S. 2024. Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi Pengelolaan Dana Desa dan Partisipasi Masyarakat terhadap Kesejahteraan Masyarakat di Desa Jati Kesuma Kecamatan Namorambe Kabupaten Deli Serdang. *Skripsi*. Program Studi Akuntansi Universitas Medan Area (UMA). Medan.
- Sari, Y., R.V.I. Singa, dan E. Rahimah. 2024. Pengaruh Efektivitas dan Akuntabilitas Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Sei Bambi Kecamatan Sei Bambi Kabupaten Serdang Bedagai. *Jurnal Ilman: Jurnal Ilmu Manajemen* 12(1): 57-63.
- Sukmarini, N.L.P.D., I.G.P. Kawiana, dan K.A. Pratiwi. 2023. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata* 3(9):1746-1756.
- Wibowo, A.T., E.D. Susliyanti. 2024. Pengaruh Transparansi Anggaran dan Akuntabilitas Keuangan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Kemalang Kabupaten Klaten Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Literasi Akuntansi* 4(2): 282-291.
- Wirawan, R.F. dan R. Yaya, 2024. Pengaruh Akuntabilitas, Transparansi dan Keadilan terhadap Kepercayaan Masyarakat pada Pemerintah Desa: Apakah Kepuasan Masyarakat Memediasi ?. *Reviu Akuntansi dan Bisnis Indonesia* 8(1):87-104.
- Zainuddin, S., Maryadi, dan A.R. Oktaviani. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Transparansi dan Akuntabilitas terhadap Kepuasan Pelayanan Tera pada Dinas Perdagangan Kota Parepare. *Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia* 3(2):282-295.