

Pengaruh Responsivitas Aparatur, Transparansi Pelayanan, dan Akuntabilitas terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi di Kantor Kecamatan Juli, Bireuen – Aceh, Saat dan Pasca Bencana Hidrometeorologi)

Muntazar Muntazar^{1*}, M. Yusuf², Koko Bustami², Mahyu Danil²

¹Pegawai Kantor Kecamatan Juli Kabupaten Bireuen - Aceh
*email: tazarmun63@gmail.com

²Dosen FEB Universitas Islam Kebangsaan Indonesia (UNIKI), Bireuen - Aceh
email: my.as72@gmail.com ; mahyudaniluniki@gmail.com

<https://doi.org/10.63855/skt.v5i1.90>

Article history

Received:
April 8, 2026
Accepted:
April 10, 2026
Published:
April 14, 2026

Page:
19 – 28

Keywords;
staff responsiveness,
service transparency,
accountability, public
satisfaction



© 2023
Oleh authors. SingKite Journal;
Management, Business and
Entrepreneurship. Artikel ini
bersifat open access yang didis-
tribusikan di bawah syarat dan
ketentuan Creative Commons
Attribution-ShareAlike 4.0
International License.

ABSTRACT: Job satisfaction is a crucial aspect of an organization's work environment. It is related to staff responsiveness, service transparency, and accountability. Therefore, organizational management efforts should be considered in addressing this issue, including this research. So, how should organizational management efforts, which are currently experiencing hydrometeorological disasters, be taken into account in conditioning this situation, including this research being carried out. By applying quantitative methods through surveys and using a causal path model between the assumed variables, the problem can be addressed. The results showed that (1) there is a moderate causal relationship between the assumed variables, namely staff responsiveness, service transparency, and accountability, at the Juli sub-district office. This demonstrates the direct and indirect influence of these assumed factors on job satisfaction. (2) The respective effects of staff responsiveness on public satisfaction are 18.52%, service transparency 20.32%, and accountability 27.44%. (3) the contribution of staff responsiveness, service transparency, and accountability to public satisfaction is 31.6%.

ABSTRAK: Tingkat kepuasan kerja, bagian yang penting dari lingkungan kerja organisasi. Hal ini terkait dengan responsivitas aparatur, transparansi pelayanan dan akuntabilitas. Maka bagaimana upaya manajemen organisasi, yang pada saat ini adanya bencana hidrometeorologi, harus menjadi perhatian dalam mengkondisi hal ini, termasuk penelitian ini dilakukan. Dengan menerapkan metode kuantitatif melalui survei. Dan Teknik analisis masalah menggunakan model jalur kausalitas antar variabel dugaan, maka akan dapat menjawab permasalahan. Hasilnya ditemukan, bahwa (1) terdapat hubungan kausal antar variabel dugaan, yakni responsivitas aparatur, transparansi pelayanan dan akuntabilitas di kantor kecamatan Juli, dengan kategori sedang. Sehingga terbukti adanya pengaruh langsung dan tidak langsung faktor-faktor dugaan pada kepuasan kerja. (2) Masing-masing pengaruh responsivitas aparatur terhadap kepuasan masyarakat sebesar 18,52%, transparansi pelayanan sebesar 20,32%, dan akuntabilitas terhadap kepuasan masyarakat sebesar 27,44%. (3) kontribusi faktor responsivitas aparatur, transparansi pelayanan, dan akuntabilitas terhadap kepuasan masyarakat sebesar 31,6%.

1. Pendahuluan

Indikator utama keberhasilan pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, ditentukan dari pelayanan publik (masyarakat). Hal ini, yang menjadi prioritas kantor pemerintahan termasuk tingkat kecamatan, pelayanan publik menjadi ujung tombak yang langsung bersentuhan dengan masyarakat, khususnya dalam hal administrasi kependudukan, perizinan, dan penanganan keluhan warga.

Keberhasilan pelayanan publik di tingkat kecamatan tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sarana dan prasarana, tetapi juga ditentukan oleh kualitas aparatur dalam melaksanakan tugasnya, transparansi prosedur pelayanan, dan akuntabilitas dalam setiap tindakan pelayanan. Hal ini sejalan dengan konsep *good governance* yang menekankan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas dalam penyelenggaraan pemerintahan (Kaufmann *et al.*, 2019).

Pelayanan publik terkait di dalamnya masalah pengaduan dari rakyat, bentuk dari layanan publik. Keluhan dan pengaduan penting untuk ditanggapi guna mengevaluasi kinerja dan pelayanan (Zinnatullin, 2024). Dukungan dari sarana dan prasarana yang baik akan mendorong kinerja dari proses pelayanan publik, serta dapat memudahkan dalam hal pengelolaan aduan dan masukan dari masyarakat. Oleh karena itu aparatur negara haruskan menyediakan yang mumpuni dalam menangani keluhan dan pengaduan dari rakyat (Khassouani, 2021; Mishra, 2021).

Seperti halnya kantor kecamatan di kabupaten Bireuen, salah satunya di Kecamatan Juli, saat ini mengalami peningkatan frekuensi pengaduan dan pelayanan, pasca bencana hidrometeorologi akhir 2025 lalu yang juga ikut melanda beberapa desa di kecamatan tersebut. Seperti diketahui, perubahan iklim, intensitas hujan ekstrem, dan degradasi lingkungan mengundang bencana banjir bandang dan tanah longsor, tidak hanya menimbulkan kerugian material, tetapi juga mengganggu kelancaran pelayanan publik di tingkat kecamatan.

Di kecamatan Juli, Bireuen ini, Sebagian infrastruktur rusak, akses jalan terputus, serta kepadatan pelayanan administrasi meningkat karena kebutuhan masyarakat yang mendesak, seperti bantuan darurat, perubahan data kependudukan, hingga permohonan surat-surat penting. Dalam situasi seperti ini, kemampuan aparatur untuk merespon kebutuhan masyarakat menjadi sangat penting, sebagaimana dikemukakan dalam teori responsivitas yang menyatakan bahwa pelayanan publik harus mampu merespon permintaan masyarakat dengan cepat, tepat, dan berorientasi pada kepuasan warga (Svara, 2018).

Peran Kantor Kecamatan, menjadi tantangan besar dan menjadi sangat strategis karena menjadi pusat koordinasi pelayanan publik di tingkat wilayah. Masyarakat tidak hanya membutuhkan pelayanan administratif biasa, tetapi juga pelayanan yang cepat, tepat, dan dapat diandalkan dalam kondisi darurat. Kepuasan Masyarakat dalam hal pelayanan sangat diharapkan. Kepuasan masyarakat merupakan evaluasi spesifik terhadap keseluruhan pelayanan yang diberikan pemberi jasa, sehingga kepuasan masyarakat hanya dapat dinilai berdasarkan pengalaman yang pernah dialami saat proses pemberian pelayanan. Dan hal ini juga memperhatikan apa yang disebut Kotler (2023) yakni kepuasan merupakan perasaan senang ataupun kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

Maka, kondisi ini terakhir dengan adanya bencana tersebut, hendaknya responsivitas aparatur menjadi kunci karena masyarakat membutuhkan respon yang cepat dan solusi yang tepat terhadap kebutuhan mendesak. Responsivitas merupakan bentuk tanggapan pihak penyedia layanan dalam membantu dan menampung aspirasi masyarakat dalam bentuk pelayanan. Responsivitas sangat dibutuhkan dalam pelayanan publik karena untuk mengenali kebutuhan masyarakat (Riadi, 2022).

Responsivitas yaitu kesanggupan pemberi layanan untuk menunjukkan kesesuaian program dan kegiatan lalu menginovasikannya sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi rakyat. Responsivitas pemerintah terhadap kebutuhan dan suara rakyat merupakan salah satu bentuk implementasi tugas dan kewajibannya sebagai penggiat program pembangunan serta pelayanan guna terwujudnya kesejahteraan rakyat (Agnihotri, 2024; Ahmed, 2024). Responsivitas menjadi salah satu indikator pelayanan yang berkaitan dengan daya tanggap aparatur terhadap kebutuhan masyarakat sebagaimana diatur dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik. Ketika aparatur lambat dalam menanggapi, masyarakat akan merasa pelayanan tidak berpihak dan tidak mampu mengakomodasi kebutuhan mereka.

Juga dibutuhkan, transparansi pelayanan yang menjadi aspek penting dalam situasi bencana. Transparansi menumbuhkan kepercayaan warga negara dan pemerintah serta menjamin ketersediaan informasi yang akurat dan relevan. Menurut (Krina, 2023), Transparansi diartikan sebagai asas yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yaitu informasi tentang kebijakan dalam proses pembuatan dan pelaksanaannya serta hasil yang dicapai. Transparansi dalam pelayanan publik mencakup keterbukaan informasi mengenai prosedur, persyaratan, serta kebijakan yang berlaku. Transparansi juga berperan sebagai salah satu instrumen untuk meningkatkan akuntabilitas dan mengurangi praktik maladministrasi (Grindle, 2017; Bovens, 2017). Apalagi dalam kondisi bencana, memunculkan kebutuhan akan transparansi pelayanan yang lebih tinggi.

Di sisi lain, akuntabilitas aparatur juga menjadi aspek penting dalam masa bencana. Masyarakat menuntut pertanggungjawaban atas kebijakan dan tindakan aparatur dalam memberikan pelayanan dan bantuan. Akuntabilitas menjadi pilar penting dalam pelayanan publik karena mencerminkan kemampuan aparatur untuk mempertanggungjawabkan setiap keputusan dan tindakan dalam memberikan pelayanan. Dalam masa bencana, akuntabilitas akan menjamin bahwa bantuan dan layanan diberikan secara adil, tepat sasaran, dan sesuai prosedur. Akuntabilitas juga dapat mengurangi potensi penyalahgunaan wewenang atau penyaluran bantuan yang tidak sesuai, sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah kecamatan (Mulgan, 2020).

Dalam pengertian yang luas, akuntabilitas merupakan salah satu prinsip *good corporate governance* yang berkaitan dengan pertanggung jawaban pimpinan atas keputusan dan hasil yang dicapai sesuai dengan wewenang yang dilimpahkan dalam pelaksanaan tanggung jawab mengelola organisasi (Siregar, 2017).

Hal ini, banyak terjadi kasus di beberapa tempat, karena ketika terjadi bencana, potensi terjadinya penyalahgunaan bantuan atau ketidaktepatan penyaluran meningkat. Akuntabilitas yang kuat dapat menjamin bahwa pelayanan dilakukan secara adil, transparan, dan sesuai prosedur, sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat. Fenomena bencana hidroterminologi yang kian meningkat juga berdampak pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Kepuasan masyarakat tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas pelayanan administratif, tetapi juga bagaimana pemerintah kecamatan mampu menangani kondisi darurat dan memberikan pelayanan yang cepat dan akurat. Masyarakat yang merasa dilayani dengan baik dan mendapatkan informasi yang jelas cenderung memiliki tingkat kepuasan yang tinggi, meskipun berada dalam situasi bencana.

Kondisi riil yang terjadi di kantor kecamatan Juli kabupaten Bireuen, terutama dalam konteks bencana hidroterminologi, menarik untuk diteliti dari aspek pelayanan publik. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai sejauh mana kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat pada masa bencana, serta memberikan rekomendasi perbaikan kebijakan dan praktik pelayanan agar lebih adaptif dan responsif terhadap perubahan kondisi.

2. Metode Penelitian

Metode dan Variabel Penelitian

Metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode asosiatif dengan pendekatan kuantitatif dengan menerapkan analisis statistik inferensia (induktif), suatu cara untuk mengeneralisasikan masalah yang diteliti berdasarkan data sampel yang dimiliki dan banyaknya terbatas dan variabel saling berhubungan kausal (Marwan *et al.*, 2025).

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survey, dengan menerapkan analisis statistik inferensia (induktif), suatu cara untuk mengeneralisasikan masalah yang diteliti berdasarkan data sampel yang dimiliki dan banyaknya terbatas dan variabel saling berhubungan kausal (Marwan *et al.*, 2025).

Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat yang pernah menerima pelayanan di Kantor Kecamatan Juli. Kuesioner berisi pertanyaan mengenai persepsi responden terhadap akuntabilitas (transparansi, responsivitas, dan pertanggungjawaban) dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan teknik analisis regresi untuk menguji pengaruh akuntabilitas terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Juli, Kabupaten Bireuen, berlangsung selama 2 bulan (Januari - Februari 2026).

Operasional variabel penelitian dinyatakan berikut ini:

Tabel 1. Operasional Variabel Penelitian

Defenisi Konsep	Dimensi
Responsivitas merupakan kemampuan suatu organisasi untuk menanggapi kebutuhan masyarakat, menetapkan agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program pelayanan publik sebagai tanggapan terhadap kebutuhan masyarakat. Responsivitas adalah konsep yang menyangkut kemampuan perangkat untuk menghadapi dan mengantisipasi upaya baru, perkembangan baru. Birokrasi harus cepat tanggap agar tidak tertinggal dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya. (Rukmana, 2020)	Kecepatan Pelayanan Ketepatan Pelayanan Kesigapan menangani keluhan Kepedulian terhadap kebutuhan Masyarakat (Sawir, 2020)

Keterbukaan dan kejujuran kepada masyarakat berdasarkan pertimbangan bahwa masyarakat memiliki hak untuk mengetahui secara terbuka dan menyeluruh atas pertanggung jawaban pemerintahan dalam sumber daya yang di percayakan kepadanya dan ketaatannya pada peraturan perundang- undangan. (Tanjung, 2021)	<i>Informativeness</i> (informatif) <i>Disclosure</i> (pengungkapan)
Akuntabilitas adalah bentuk kewajiban penyedia penyelenggaraan kegiatan publik untuk dapat menjelaskan dan menjawab segala hal menyangkut langkah dari seluruh keputusan dan proses yang dilakukan, serta pertanggungjawaban terhadap hasil dan kerjanya. (Kusumastuti, 2024)	Peran yang jelas Harapan dan kinerja yang Jelas Pelaporan kredibel Ulasan wajar dan penyesuaian (Akram Khan, 2020)
Kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan masyarakat yang timbul sebagai akibat dari pelayanan yang diterimanya setelah masyarakat membandingkannya dengan harapannya. (Tjiptono, 2017)	Prosedur Pelayanan Persyaratan Pelayanan Kejelasan Petugas Kedisiplinan Pelayanan Tanggung Jawab. (Nashar, 2020)

Sampel Penelitian (Responden)

Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *probability sampling*, dengan metode simple random sampling, dimana sampel ditetapkan dengan kriteria sebagai berikut: (1) Masyarakat yang pernah menerima pelayanan di Kantor Kecamatan Juli. (2) Berusia minimal 17 tahun atau telah menikah. (3) Bersedia menjadi responden dan mengisi kuesioner penelitian secara lengkap. Dan (4) Sampel mengambil sebanyak 100 masyarakat yang memenuhi kriteria tersebut diatas. Dengan karakteristiknya berikut ini:

Tabel 2. Deskripsi Karakteristik Responden

KETERANGAN		JUMLAH
Jenis Kelamin	Laki - Laki	50
	Perempuan	50
Status Perkawinan	Belum Menikah	28
	Menikah	58
	Janda/Duda	14
Jumlah Responden		100

Metode Analisis Data

Menggunakan analisis statistik dengan model jalur. Analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya baik pengaruh langsung maupun tidak langsung. Langkah dalam melakukan analisis data dengan menggunakan analisis jalur sesuai dengan modifikasi dari Nirwana (2014). Besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat disebut koefisien jalur.

Tujuan analisis jalur adalah apakah model yang diusulkan cocok atau tidak dengan data, yaitu dengan cara membandingkan matriks korelasi teoritis dengan matriks korelasi empiris. Jika kedua matriks relatif sama, maka model dikatakan "cocok" atau fit. Dan analisis jalur ialah suatu teknik untuk menganalisis hubungan sebab-akibat yang terjadi pada regresi berganda jika variabel bebasnya mempengaruhi variabel terikatnya tidak hanya secara langsung, tetapi juga secara tidak langsung" (Marwan, *et al.*, 2023), dan persyaratan menggunakan statistik inferensial (menggunakan model jalur) memenuhi beberapa hal, yakni normalitas model, linearitas, heteroskedastisitas, dan multikolinearitas (Marwan, *et al.*, 2025).

3. Hasil dan Pembahasan

a. Hasil Penelitian

(1). Uji Instrumen

Data dikumpulkan melalui Instrumen kuesioner, berdasarkan variabel dan indikatornya. Agar adanya keyakinan dapat secara tepat mengungkapkan variabel yang diukur tersebut, dilakukan *validity test*. Setiap faktor dianggap valid jika *corrected Item-Total Correlation* > 0,30. Adapun hasil pengujian uji validitas penelitian ini disajikan sebagai berikut:

Tabel 3. Uji Validitas

Butir	Pernyataan Responsivitas	r-hitung	r-min	Sig. Uji	Ket
1	Aparatur kecamatan melayani masyarakat dengan cepat, terutama saat kondisi darurat akibat bencana hidrometeorologi.	0,746	0,300	0,000	Valid
2	Aparatur segera merespons keluhan atau permintaan masyarakat yang terdampak bencana.	0,794	0,300	0,000	Valid
3	Aparatur kecamatan menunjukkan kesigapan dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan mendesak.	0,784	0,300	0,000	Valid
4	Aparatur memahami kebutuhan masyarakat dalam situasi pascabencana.	0,810	0,300	0,000	Valid
5	Aparatur bersedia memberikan bantuan dan informasi tanpa harus diminta berulang kali.	0,777	0,300	0,000	Valid
Butir	Pernyataan Transparansi Pelayanan	r-hitung	r-min	Sig. Uji	Ket
1	Prosedur pelayanan disampaikan secara jelas kepada masyarakat.	0,795	0,300	0,000	Valid
2	Informasi mengenai persyaratan pelayanan mudah dipahami.	0,756	0,300	0,000	Valid
3	Informasi mengenai waktu penyelesaian pelayanan disampaikan terbuka.	0,473	0,300	0,000	Valid
4	Informasi terkait pelayanan bencana disampaikan secara jelas terbuka.	0,745	0,300	0,000	Valid
5	Masyarakat mudah memperoleh informasi pelayanan baik secara langsung maupun melalui media informasi.	0,769	0,300	0,000	Valid
Butir	Pernyataan Akuntabilitas	r-hitung	r-min	Sig. Uji	Ket
1	Aparatur melaksanakan pelayanan sesuai dengan aturan	0,804	0,300	0,000	Valid
2	Setiap pelayanan yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan.	0,756	0,300	0,000	Valid
3	Aparatur bersikap adil dan tidak diskriminatif dalam pelayanan.	0,471	0,300	0,000	Valid
4	Tersedia mekanisme pengaduan apabila terjadi masalah dalam pelayanan.	0,748	0,300	0,000	Valid
5	Pengaduan masyarakat ditindaklanjuti secara serius oleh aparaturnya	0,777	0,300	0,000	Valid
Butir	Pernyataan Kepuasan Masyarakat	r-hitung	r-min	Sig. Uji	Ket
1	Warga puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Juli.	0,796	0,300	0,000	Valid
2	Warga merasa dilayani dengan baik dan ramah oleh aparaturnya	0,705	0,300	0,000	Valid
3	Pelayanan yang Warga terima sesuai dengan harapan Warga.	0,486	0,300	0,000	Valid
4	Warga puas dengan kejelasan informasi yang diberikan selama proses	0,759	0,300	0,000	Valid
5	Secara keseluruhan, Warga puas terhadap kinerja Kantor Kecamatan Juli, termasuk dalam situasi bencana hidrometeorologi.	0,726	0,300	0,000	Valid

Dari hasil perhitungan validitas variabel, hasil r-hitung dibandingkan dengan r-min = 0,300, maka tampak hasilnya semua valid dan dibuktikan juga dari hasil uji signifikansinya. Sehingga semua butir pernyataan tersebut dapat digunakan dalam penelitian.

Lalu dilakukan uji reliabilitas. Kriteria keputusan reliabel tidaknya kuesioner dinyatakan apabila nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 adalah reliabel.

Tabel 4. Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>	Keterangan
Responsivitas Aparatur	0,869	5	Reliable Sangat Tinggi
Transparansi Pelayanan	0,759	5	Reliable Tinggi
Akuntabilitas	0,734	5	Reliable Tinggi
Kepuasan Masyarakat	0,714	5	Reliable Tinggi

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai tingkat validitas dan koefisien *reliabilitas* pada semua variabel adalah valid dan reliable, dan dapat digunakan dalam penelitian. Dan hasil deskriptif, menurut masyarakat tentang ketercapaian setiap faktor dinyatakan berikut ini:

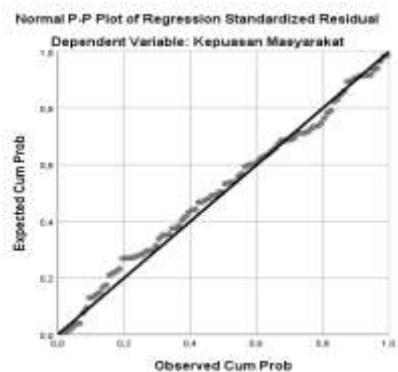
Tabel 5. Deskripsi Masyarakat tentang Faktor/Variabel Penelitian

Variabel	Jumlah dan Persentase Jawaban setiap Pilihan				
	(STS)	(TS)	(KS)	(S)	(SS)
Responsivitas Aparatur	-	3	157	214	126
Jumlah Skor Penelitian = 2.000					
Jumlah Skor Ideal = skor 5 x 5 butir kuisisioner x 100 responden = 2.500					
Persentase Pencapaian Responsivitas Aparatur = 80,00%					
Transparansi Pelayanan	-	-	140	255	105
Jumlah Skor Penelitian = 1.500					
Jumlah Skor Ideal = skor 5 x 5 butir kuisisioner x 100 responden = 2.500					
Persentase Pencapaian Transparansi Pelayanan = 60,00%					
Akuntabilitas	-	-	134	265	101
Jumlah Skor Penelitian = 1.500					
Jumlah Skor Ideal = skor 5 x 5 butir kuisisioner x 100 responden = 2.500					
Persentase Pencapaian Akuntabilitas = 60,00%					

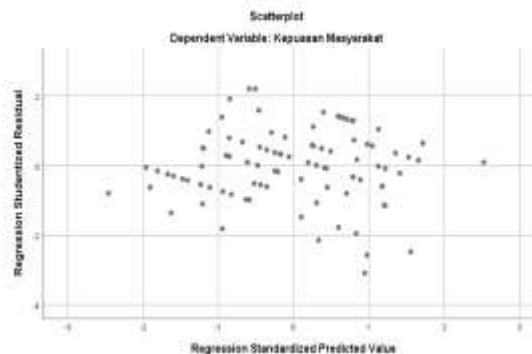
Ket: SS = Sangat Setuju hingga STS = Sangat Tidak Setuju

(2). Pengujian Asumsi Klasik

Model jalur mempersyaratkan beberapa hal, yakni yang utama distribusi data normal, digunakan analisis grafik. Hasilnya adalah: dari grafik kurva normal (Gambar 1), dapat disimpulkan bahwa data yang digunakan menunjukkan normal.



Gambar 1. Uji Normalitas dalam Model



Gambar 2. Uji Heterokedastisitas Model

Dan uji heterokedastisitas (Gambar 2) deteksi dapat dilakukan dengan analisa grafis, dimana jika terdapat pola tertentu pada *scatterplot* maka terjadi heterokedastisitas. Hasil pengujian heterokedastisitas dengan mengamati pola pada *scatterplot*, hasilnya tidak terjadi

Lalu dilakukan, uji multikolinearitas untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi (hubungan kuat) antar variable bebas atau variabel independent, yakni berikut ini:

Tabel 6. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Responsivitas Aparatur	,943	1,061
Transparansi Pelayanan	,890	1,123
Akuntabilitas	,914	1,094

a. Dependent Variable: Kepuasan

Dari tabel 5 dapat dilihat bahwa nilai *tolerance* semua diatas 0,10 dan VIF uji dibawah 10,00 sehingga dinyatakan asumsi Multikolinieritas dinyatakan dicapai yakni tidak terjadi gangguan Multikolinieritas.

(3). Hasil Analisis Jalur

Dalam penelitian ini model analisis jalur yang menentukan pengaruh kinerja dipengaruhi kompetensi, sarana prasarana, dan motivasi pegawai (penyidik) dibuktikan uji hipotesis melalui model jalur berikut ini:

Tabel 7. Uji Model Jalur

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Jalur	Regression	161,976	3	53,992	14,808	,000 ^b
	Residual	350,024	96	3,646		
	Total	512,000	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Akuntabilitas, Responsivitas Aparatur, Transparansi Pelayanan

Berdasarkan hasil uji F diperoleh F_{hitung} sebesar 14,808 sementara nilai F_{tabel} untuk jumlah responden sebanyak 100 masyarakat pada tingkat signifikansi (α) = 5% yaitu sebesar 2,70. Hal ini menunjukkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi 0,05. Dapat disimpulkan bahwa variabel responsivitas aparatur (X_1), transparansi pelayanan (X_2) dan akuntabilitas (X_3) secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y) di Kantor Kecamatan Juli Kabupaten Bireuen.

Lalu dilakukan perhitungan korfisien jalur (Beta) yang diperoleh berikut:

Tabel 8. Taksiran dan Uji Signifikansi Koefisien Jalur

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
Jalur (Constant)	5,713	2,094		2,729	,008
Responsivitas Aparatur	,154	,062	,215	2,473	,015
Transparansi Pelayanan	,223	,081	,247	2,761	,007
Akuntabilitas	,328	,085	,342	3,870	,000

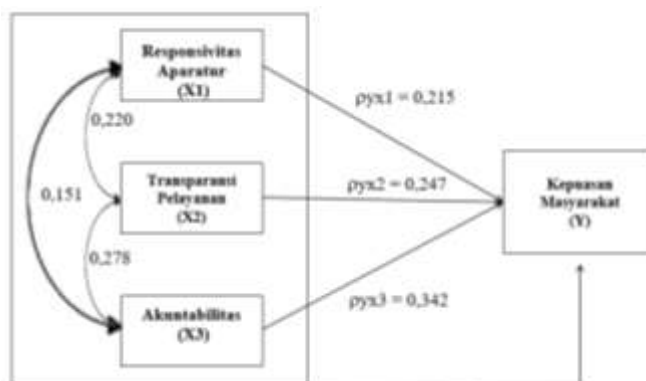
a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Hasil koefisien jalur, kesemuanya signifikan pada taraf uji 5%, artinya setiap variabel eksogen tersebut berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai. Dan terbukti adanya kausalitas antar variabel eksogen, yang tercatat berikut ini:

Tabel 9. Hubungan Kausal Antar Variabel Bebas (Eksogenus)

		Responsivitas Aparatur	Transparansi Pelayanan	Akuntabilitas
Responsivitas Aparatur	Pearson Correlation	1	,220*	,151
	Sig. (2-tailed)		,028	,134
Transparansi Pelayanan	Pearson Correlation	,220*	1	,278**
	Sig. (2-tailed)	,028		,005
	N	100	100	100

Dari tabel diatas hubungan kausal antar variabel eksogen signifikan walaupun kategori rendah. Maka model structural Digambar berikut ini:



Gambar 3. Model Struktural Penelitian

b. Pembahasan

(1). Pengaruh Responsivitas Aparatur terhadap Kepuasan Masyarakat

Besarnya pengaruh langsung responsivitas aparatur terhadap kepuasan masyarakat sebesar $(0,215)^2 \times 100\% = 4,62\%$. Dan pengaruh tidak langsung melalui transparansi pelayanan sebesar $(0,215)(0,220)(0,247) \times 100\% = 6,82\%$ serta melalui akuntabilitas sebesar $(0,215)(0,151)(0,342) \times 100\% = 7,08\%$. Sehingga, pengaruh total responsivitas aparatur terhadap kepuasan masyarakat sebesar 18,52%.

Hal ini senada dengan penelitian Lilah *et al.*, (2025) dan Fatimah *et al.*, (2025) menemukan aspek responsif signifikan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Pelayanan publik merupakan perwujudan kewajiban hukum yang dijalankan oleh penyedia layanan untuk memenuhi hak masyarakat layanan administratif (Margareth, 2017). Dalam pelaksanaannya, petugas dituntut tanggap, cepat, tepat, informatif, dan ramah. Ketidakmampuan menjelaskan informasi secara menyeluruh sering menjadi pemicu ketidakpuasan (Riyadin, 2019).

(2). Pengaruh Kompetensi Aparatur terhadap Kepuasan Masyarakat

Besarnya pengaruh langsung transparansi pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar $(0,247)^2 \times 100\% = 6,10\%$. Dan pengaruh tak langsung melalui responsivitas aparatur sebesar: $(0,247)(0,220)(0,215) \times$

100% = 6,82%, serta melalui akuntabilitas yakni: $(0,247)(0,151)(0,342) \times 100\% = 9,29\%$. Sehingga, pengaruh total transparansi pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 20,32%.

Penelitian Maryen *et al.*, (2025) menyatakan kompetensi didukung sarana prasarana meningkatkan kualitas pelayanan kantor Dinas Pemerintah. Hal ini akan memuaskan masyarakat yang dilayani, sebagaimana penelitian Hariyadi *et al.*, (2023), oleh karenanya, mereka menyarankan pemberian pelayanan umum (publik) yang baik, cara berpikir pemerintah memang perlu diubah. Pemerintah diharapkan mampu bersikap lebih terbuka kepada Masyarakat.

(3). Pengaruh Akuntabilitas terhadap Kepuasan Masyarakat

Besarnya pengaruh langsung akuntabilitas terhadap kepuasan masyarakat sebesar $(0,342)^2 \times 100\% = 11,69\%$. Dan pengaruh tak langsung akuntabilitas melalui responsivitas aparatur sebesar: $(0,342)(0,151)(0,215) \times 100\% = 7,08\%$, serta melalui transparansi pelayanan yakni: $(0,342)(0,278)(0,247) \times 100\% = 8,67\%$. Sehingga, pengaruh total akuntabilitas terhadap kepuasan sebesar 27,44%.

Hal ini juga ditemukan dari penelitian Centy & Adnan (2024), bahwa transparansi dan akuntabilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pengelolaan Pajak Daerah di Kota Padang, yang mereka teliti.

(4). Analisis Pengaruh Secara Simultans

Berdasarkan pengujian model jalur di atas maka dapat dituliskan persamaan untuk model jalur adalah sebagai berikut: $Y = 0,215 X_1 + 0,247 X_2 + 0,342 X_3$. Maka dari persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa koefisien jalur sebagai berikut variabel responsivitas aparatur, transparansi pelayanan dan akuntabilitas bernilai positif terhadap kepuasan masyarakat, Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antara masing-masing variabel bebas dengan variabel terikat bersifat searah. Artinya, apabila responsivitas aparatur semakin baik, transparansi pelayanan semakin terbuka, dan akuntabilitas semakin tinggi, maka tingkat kepuasan masyarakat juga akan meningkat. Sebaliknya, apabila ketiga aspek tersebut menurun, maka kepuasan masyarakat cenderung ikut menurun.

Secara substantif, hasil ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik yang tercermin dari cepat tanggapnya aparatur dalam melayani masyarakat, keterbukaan informasi dalam proses pelayanan, serta pertanggungjawaban yang jelas dan dapat dipercaya, menjadi faktor penting dalam mendorong terciptanya kepuasan masyarakat. Dengan demikian, ketiga variabel tersebut dapat dikatakan memiliki kontribusi positif dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, sehingga perlu terus ditingkatkan dan dipertahankan dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik.

Hasil ini diperkuat dari analisis koefisien korelasi dan determinasi variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) yang dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 10. Koefisien Korelasi dan Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
Jalur	,562 ^a	,316	,295	1,90947

a. Predictors: (Constant), Akuntabilitas, Responsivitas Aparatur, Transparansi Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Jadi hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikat, memiliki keeratan, dan berhubungan secara linier, dengan kategori kuat memiliki derajat hubungannya sebesar $R = 0,562$. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,316 menjelaskan bahwa kontribusi responsivitas aparatur, transparansi pelayanan dan akuntabilitas terhadap kepuasan Masyarakat di kantor kecamatan Juli Kabupaten Bireuen sebesar 31,6%.

4. Simpulan

Hasil pengolahan dan analisis data, menunjukkan bahwa:

- Faktor responsivitas aparatur, transparansi pelayanan, dan akuntabilitas berhubungan kausalitas, sehingga kontribusi secara langsung dan tidak langsung faktor responsivitas aparatur terhadap kepuasan masyarakat sebesar 18,52%, faktor transparansi pelayanan sebesar 20,32%, dan faktor akuntabilitas sebesar 27,44%.

- b) Secara simultans ketiganya ber pengaruh signifikans, dengan konstribusi responsivitas aparatur, transparansi pelayanan dan akuntabilitas terhadap kepuasan Masyarakat di kantor kecamatan Juli Kabupaten Bireuen sebesar 31,6%.

Daftar Pustaka

- Agnihotri, D. (2024). Does effective handling of negative e-word of mouth on social media influence customers' behavioral intentions in the context of online travel agencies. *Navigating the Digital Landscape: Understanding Customer Behaviour in the Online World*, 39–64. <https://doi.org/10.1108/978-1-83549-272-720241003>
- Atim Hariyadi, Siti Napisah, Iman Santoso, Heriberthus Wicaksono (2023). The Influence Of Village Apparatus Competency And Service Ethics On Community Satisfaction At Wringinpitu Village Office, Tegaldlimo District, Banyuwangi District, *Santhet: Jurnal Sejarah, Pendidikan Dan Humaniora* 7(2). Available online at <https://ejournal.unibabwi.ac.id/index.php/santhet>
- Bovens, M. (2017). Analysing and assessing accountability: A conceptual framework. *European Law Journal*, 13(4), 447–468. <https://doi.org/10.1111/j.1468-0386.2007.00378.x>
- Febrin Centy, M. Fachri Adnan (2024). Pengaruh Transparansi dan Akuntabilitas terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Pengelolaan Pajak Daerah di Kota Padang, *Jurnal Pendidikan Tambusai* 8(2), 18047-18053, ISSN: 2614-6754 (print).
- Grindle, M. S. (2017). Good Enough Governance Revisited. *Development Policy Review*, 25(5), 553–574. <https://doi.org/10.1111/j.1467-7679.2007.00385.x>
- Khan, Muhammad Akram (2020). *discussion paper by Office of the Auditor. General of Canada and Treasury Board Sekretariat Canada.*
- Khassouani, C. E. (2021). Risk management and surveillance systems: A Model proposed for the provincial public hospital (CHP). *E3S Web of Conferences*, 319. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202131901061>
- Kotler, Philip. (2023). *Marketing Management*. 11st edition. Prentice Hall, New Jersey
- Margareth, H. (2017). *Экономика Региона*, 32.
- Marwan, Win Konadi, Alfi Syahrin, Kamaruddin, Rahmat (2023). *Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed Method dilengkapi analisis data dengan SPSS*, Banda Aceh: Bandar Publishing. ISBN: 978-623-449-205-7
- Marwan, A., Syahrin, A., Rizki, S., Saputra, R. J., & Konadi, W. (2025). Statistika Untuk Penelitian Pendidikan di Lengkapi dengan Aplikasi SPSS dan E-Views. *Banda Aceh: Penerbit Bandar Publishing*.
- Maryen, A., Sapari, L. S. J., & Kehek, O. (2025). Pengaruh Kompetensi dan Sarana Prasarana terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Dinas Catatan Sipil Kabupaten Sorong Selatan. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 5(1), 3887–3902. <https://doi.org/10.31004/innovative.v5i1.17807>
- Mishra, D. N. (2021). How delightful is indian wellness tourism? A netnographic study. *Advances in Hospitality and Tourism Research*, 9(1), 132–156. <https://doi.org/10.30519/ahtr.784232>
- Mulgan, R. (2020). Accountability: An ever-expanding concept? *Public Administration*, 78(3), 555–573. <https://doi.org/10.1111/1467-9299.00218>
- Nashar. (2020). *Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*. Duta Media Publishing. Jawa Timur
- Nurul Zalfa Lilah, Jamaluddin, & Monalisa Ibrahim. (2025). Pengaruh Responsive Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Bulu Kabupaten Sidenreng Rappang. *Jurnal Publikasi Manajemen Informatika*, 4(3), 253–265. <https://doi.org/10.55606/j>
- Riadi, M. (2022). Pelayanan pelanggan – Pengertian, aspek, karakteristik, indikator dan manfaat. Diakses dari <https://www.kajianpustaka.com/2022/01/pelayanan-pelanggan.html>
- Riyadin. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Keluarga Berencana di Kecamatan Pekalongan Kabupaten Lampung (Studi Kasus Pada Desa Pekalongan). *Jurnal Simplex*, 2(1), 41–50
- Rukmana. (2020). *Administrasi publik*. Alfabeta. Bandung

- Sawir, M. (2020). *Manajemen pelayanan publik*. Deepublish. Yogyakarta
- Siregar, F. A. (2017). *Akuntabilitas dan Transparansi dalam Pelayanan Publik Studi Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (EKTP) di Kelurahan Belawan II Kecamatan Medan Belawan*. *Jurnal Publik Universitas Dharmawangsa*, 2(2), 40-51. <https://doi.org/10.46576/jpr.v2i2.304>
- Siti Fatimah, Sitna Hajar Malawat, Junaidy, & Fakhsiannor. (2025). Responsivitas Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Mawar Kota Banjarmasin: Penelitian. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Dan Riset Pendidikan*, 4(1), 782–786. <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i1.1647>
- Svara, J. H. (2018). *The politics–administration dichotomy model as aberration*. *Public Administration Review*, 58(1), 51–58. <https://doi.org/10.2307/976889>
- Tanjung, A. H. (2021). *Akuntansi sektor publik: Konsep dan aplikasi*. Salemba Empat. Jakarta
- Tjiptono, Fandy. (2017). *Pemasaran Jasa –Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi. Offset, Yogyakarta
- Zinnatullin, A. (2024). Authoritarian responsiveness online: social media strategy of Russian regional governance centers. *Policy Studies*. <https://doi.org/10.1080/01442872.2024.2376082>