

**PENGARUH AKUNTABILITAS DAN PELAYANAN PUBLIK TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DI KECAMATAN KUWUS, KABUPATEN
MANGGARAI BARAT**

SKRIPSI



DISUSUN OLEH:

FRANSISKA JAUHARI PAPUR

12210628

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA**

YOGYAKARTA

2025

PERNYATAAN PENYERAHAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fransiska Jauhari Papur
NIM/NIP/NIDN : 12210628
Program Studi : Akuntansi
Judul Karya Ilmiah : PENGARUH AKUNTABILITAS DAN PELAYANAN
PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT
DI KECAMATAN KUWUS, KABUPATEN
MANGGARAI ARAT

dengan ini menyatakan:

- a. bahwa karya yang saya serahkan ini merupakan revisi terakhir yang telah disetujui pembimbing/promotor/reviewer.
- b. bahwa karya saya dengan judul di atas adalah asli dan belum pernah diajukan oleh siapa pun untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Kristen Duta Wacana maupun di universitas/institusi lain.
- c. bahwa karya saya dengan judul di atas sepenuhnya adalah hasil karya tulis saya sendiri dan bebas dari plagiaris. Karya atau pendapat pihak lain yang digunakan sebagai rujukan dalam naskah ini telah dikutip sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.
- d. bahwa saya bersedia bertanggung jawab dan menerima sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku berupa pencabutan gelar akademik jika di kemudian hari didapati bahwa saya melakukan tindakan plagiaris dalam karya saya ini.
- e. bahwa Universitas Kristen Duta Wacana tidak dapat diberi sanksi atau tuntutan hukum atas pelanggaran hak kekayaan intelektual atau jika terjadi pelanggaran lain dalam karya saya ini. Segala tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran dalam karya saya ini akan menjadi tanggung jawab saya pribadi, tanpa melibatkan pihak Universitas Kristen Duta Wacana.
- f. menyerahkan hak bebas royalti noneksklusif kepada Universitas Kristen Duta Wacana, untuk menyimpan, melestarikan, mengalihkan dalam media/format lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), dan mengunggahnya di Repositori UKDW tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan pemilik hak cipta atas karya saya di atas, untuk kepentingan akademis dan pengembangan ilmu pengetahuan.

- g. bahwa saya bertanggung jawab menyampaikan secara tertulis kepada Universitas Kristen Duta Wacana jika di kemudian hari terdapat perubahan hak cipta atas karya saya ini.
- h. bahwa meskipun telah dilakukan pelestarian sebaik-baiknya, Universitas Kristen Duta Wacana tidak bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan karya atau metadata selama disimpan di Repositori UKDW.
- i. mengajukan agar karya saya ini: *(pilih salah satu)*

- ☒ Dapat diakses tanpa embargo.
- ☐ Dapat diakses setelah 2 tahun.*
- ☐ Embargo permanen.*

Embargo: penutupan sementara akses karya ilmiah.

*Halaman judul, abstrak, dan daftar pustaka tetap wajib dibuka.

Alasan embargo *(bisa lebih dari satu)*:

- ☐ dalam proses pengajuan paten.
- ☐ akan dipresentasikan sebagai makalah dalam seminar nasional/internasional.**
- ☒ akan diterbitkan dalam jurnal nasional/internasional.**
- ☐ telah dipresentasikan sebagai makalah dalam seminar nasional/internasional ... dan diterbitkan dalam prosiding pada bulan ... tahun ... dengan DOI/URL ... ***
- ☐ telah diterbitkan dalam jurnal ... dengan DOI/URL artikel ... atau vol./no. ... ***
- ☐ berisi topik sensitif, data perusahaan/pribadi atau informasi yang membahayakan keamanan nasional.
- ☐ berisi materi yang mengandung hak cipta atau hak kekayaan intelektual pihak lain.
- ☐ terikat perjanjian kerahasiaan dengan perusahaan/organisasi lain di luar Universitas Kristen Duta Wacana selama periode tertentu.
- ☐ Lainnya (mohon dijelaskan)

**Setelah diterbitkan, mohon informasikan keterangan publikasinya ke repository@staff.ukdw.ac.id.

***Tuliskan informasi kegiatan atau publikasinya dengan lengkap.

Yogyakarta, 28 Oktober 2025

Mengetahui,


Eka Adhi Wibowo, SE, M.Sc.
NIDN/NIDK 053107840221

Yang menyatakan,



Fransiska Jauhari Papur
NIM 12210628

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

**"PENGARUH AKUNTABILITAS DAN PELAYANAN PUBLIK TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DI KECAMATAN KUWUS, KABUPATEN
MANGGARAI BARAT"**

Telah diajukan dan dipertahankan oleh:

FRANSISKA JAUHARI PAPUR

12210628

dalam Ujian Skripsi Program Studi Akuntansi

Fakultas Bisnis

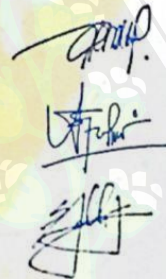
Universitas Kristen Duta Wacana

dan dinyatakan DITERIMA untuk menerima salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana
Akuntansi pada tanggal 22 Oktober 2025

Nama Dosen

Tanda Tangan

1. Albertus Henri Listyanto Nugroho, S.E., M.Sc.
(Ketua Tim Penguji)
2. Astuti Yuli Setyani, S.E., M.Si., Ak., CA
(Dosen Penguji)
3. Eka Adhi Wibowo, S.E., M.Sc.
(Dosen Pembimbing)



Yogyakarta, 23 Oktober 2025

Disahkan Oleh:

Dekan Fakultas Bisnis

Ketua Program Studi Akuntansi



Dr. Perminas Pangeran, SE., M. Si.

Rossalina Christanti, S.E., M.Acc.

UTA WACANA

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul:

PENGARUH AKUNTABILITAS DAN PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KECAMATAN KUWUS,KABUPATEN MANGGARAI BARAT

Yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian syarat untuk menjadi Sarjana pada Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta adalah bukan hasil tiruan atau duplikasi dari karya pihak lain di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya sudah dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika dikemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari karya pihak lain, maka saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar saya.

Yogyakarta, 13 Oktober 2025

UTA WACA



Fransiska Jauhari Papur

12210628

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **"Pengaruh Akuntabilitas dan Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Kuwus, Kabupaten Manggarai Barat"**. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana S1 Program Studi Akuntansi pada Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.

Saya menyadari bahwa, skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki penulis. Skripsi ini juga tentunya tidak dapat selesai dengan waktu yang tepat tanpa adanya dukungan dan bantuan dari beberapa pihak mulai dari pelaksanaan pengerjaan hingga terselesaikan dengan baik. Sebagai penulis menyadari bahwa karya skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan, oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan adanya kritikan dan saran yang dapat membantu untuk melengkapi setiap kekurangan dari skripsi ini. Penulis mengharapkan karya skripsi ini dapat membantu banyak pihak dalam melakukan penelitian selanjutnya maupun sebagai referensi, dan pembuatan skripsi ini dapat tercapai sesuai dengan yang diharapkan.

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGAJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Komponen and link.....	11
1.3 Rumusan Masalah.....	11
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Kontribusi Penelitian.....	12
1.6 Batasan penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Landasan teori.....	15
2.1.1 Teori Stewardship.....	15
2.1.2 Akuntabilitas.....	17
2.1.3 Pelayanan Publik.....	24
2.1.4 Kepuasan Masyarakat	29
2.2 Penelitian terdahulu	33
2.3 Pengembangan Hipotesis	35
2.3.1 Akuntabilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat.....	35
2.3.2 Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
3.1 Data Dan Sumber.....	38

3.2 Definisi variabel dan Pengukurannya	38
3.3 Desain Penelitian	41
3.4 Teknik Analisis Data	41
3.4.1 Uji Instrumen Penelitian.....	42
3.5 Uji Hipotesis	43
3.5.2 Uji Signifikan secara Parsial (Uji t).....	44
3.5.3 Uji signifikan secara simultan (uji f).....	44
3.5.4 Uji Koefisien determinasi berganda (R ²).....	45
3.5.5 Uji Anova	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1 Profil Responden.....	46
4.1.1. Jenis Kelamin Responden	46
4.1.2. Identitas Responden	46
4.1.3. Usia Responden.....	46
4.1.4. Pendidikan Terakhir	47
4.1.5. Pekerjaan Responden	48
4.1.6. Wilayah Tempat Tinggal Responden.....	48
4.1.7. Aktif Dalam organisasi atau pengurus RT/RW	49
4.2 Analisis Data	49
4.2.1. Uji Validitas	49
4.2.2. Uji Reliabilitas.....	51
4.3. Pengujian Hipotesis	52
4.3.1. Analisis Regresi Linear Berganda	52
4.3.2. Uji Koefisien Determinasi (R ²)	53
4.3.3. Uji Simultan (Uji F)	54
4.3.4. Uji Parsial (Uji T).....	55
4.3.5 Uji Anova	56
4.4 Pembahasan	56
4.4.1. Pengaruh Akuntabilitas terhadap Kepuasan Masyarakat	56
4.4.2 Pengaruh Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat	59
BAB V PENUTUP	62
5.1 Kesimpulan	62
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	64
5.3 Saran	65

DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN	70



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Variabel dan Pengukurannya.....	40
--	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peta Wilayah Kecamatan Kuwus Kabupaten Manggarai Barat	2
Gambar 1.2 Komponen and Link	11



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	70
Lampiran 2. Hasil Olah Data SPSS	79



**PENGARUH AKUNTABILITAS DAN PELAYANAN PUBLIK TERHADAP
KEPUASAN MASYARAKAT DI KECAMATAN KUWUS, KABUPATEN
MANGGARAI BARAT**

Fransiska Jauhari Papur

12210628

Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis

Universitas Kristen Duta Wacana

Email: 12210628@students.ukdw.ac.id

ABSTRAK

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

Kata kunci: Akuntabilitas, Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat.

**THE EFFECT OF ACCOUNTABILITY AND PUBLIC SERVICES ON
PUBLIC SATISFACTION IN KUWUS DISTRICT, WEST MANGGARAI
REGENCY**

Fransiska Jauhari Papur

12210628

Department of Accounting Faculty of Business

Duta Wacana Christian University

Email: 12210628@students.ukdw.ac.id

ABSTRACT

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

Keywords: Accountability, Public Service, Community Satisfaction

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

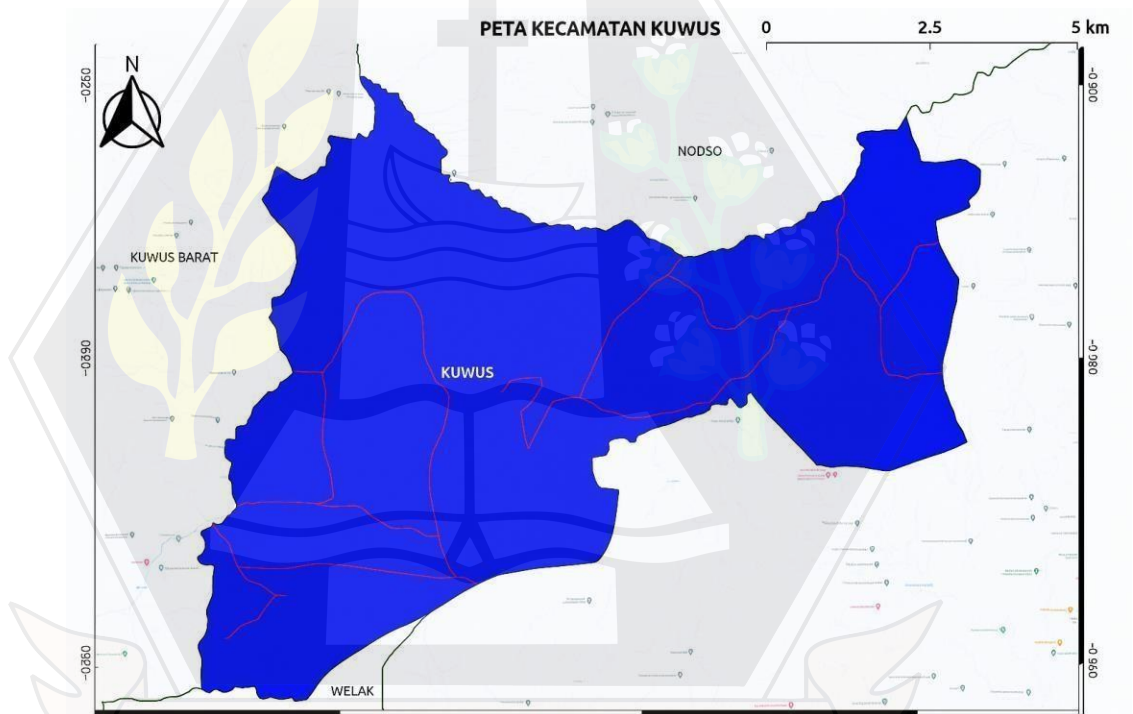
Sebagai pemimpin dalam penyediaan layanan publik yang secara langsung berdampak pada masyarakat, seperti aparatur daerah kabupaten/kota, pemerintah kecamatan memainkan peran yang sangat penting. Pemerintah kabupaten/kota dan pemerintah kecamatan berwenang untuk mengawasi urusan pemerintahan umum di wilayah masing-masing sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

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

Kecamatan Kuwus merupakan salah satu kecamatan di Kabupaten Manggarai Barat, Provinsi Nusa Tenggara Timur. Kecamatan Kuwus berada di wilayah paling timur Kabupaten Manggarai Barat, berjarak sekitar 130 km dari Kecamatan Ndoso. Setelah wilayah Kecamatan Kuwus diperluas,

luas totalnya mencapai sekitar 107,52 km², terdiri dari 5% hutan negara, 55% perbukitan, 25% lembah, 10% daerah aliran sungai, 3% kawasan permukiman, dan 0,5% rawa (Kupang.antaranews.com).

Penyediaan layanan publik terhambat oleh kondisi geografis yang didominasi oleh bukit-bukit. Hanya sebagian kecil wilayah Distrik Kuwus yang datar; mayoritas lebih dari 90% terdiri dari bukit dan gunung. Sehingga aksesibilitas menjadi faktor penting yang memengaruhi efektivitas pelayanan kepada masyarakat.



Sumber: Badan Pusat Statistik Kabupaten Manggarai Barat 2024

Gambar 1.1 Peta Wilayah Kecamatan Kuwus Kabupaten Manggarai Barat

Dari segi demografi, Kecamatan Kuwus, Kabupaten Manggarai Barat, memiliki jumlah penduduk sekitar 11.271 jiwa pada tahun 2020, dan sebagian besar wilayahnya sekitar 90 % merupakan kawasan perbukitan.

Komposisi penduduknya cukup heterogen: suku asli seperti Manggarai, Bajo, dan Toe hidup berdampingan, di samping hadirnya pendatang dari Jawa, Bugis, Bali, dan suku lain di sekitarnya. Keberagaman ini meningkatkan kompleksitas penyelenggaraan pelayanan publik, yang harus mampu mengakomodasi beragam kebutuhan masyarakat tersebut (Kupang.antaranews.com).

Keterbatasan infrastruktur digital di tingkat kecamatan juga berperan dalam pemilihan Kecamatan Kuwus sebagai lokasi studi. Menurut dokumen Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kabupaten Manggarai Barat tahun 2021–2026, sejumlah tantangan telah menghambat implementasi e-Government secara efektif. Hal ini meliputi ketidakhadiran infrastruktur dan fasilitas pendukung untuk Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), kekurangan sumber daya manusia di bidang teknologi informasi, minimnya penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam layanan publik, serta ketidakhadiran jaringan telekomunikasi di banyak wilayah (RPJMD, 2021)..

Kondisi ini tidak terlepas dari keterbatasan alokasi anggaran untuk pengembangan sistem dan infrastruktur digital, sehingga pelayanan publik belum dapat dilaksanakan secara maksimal, transparan, dan akuntabel (Seputarbirokrasi.com). Hal ini pada akhirnya berdampak pada kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat di Kecamatan Kuwus. Selain itu, kondisi geografis yang didominasi oleh wilayah perbukitan dan pegunungan menyebabkan keterbatasan aksesibilitas pelayanan publik, sehingga masyarakat kerap menghadapi hambatan dalam memperoleh

layanan dasar. Infrastruktur seperti transportasi, komunikasi serta fasilitas publik lainnya menjadi fondasi pelayanan efektif ketika infrastrukturnya terbatas, akses terhadap layanan seperti pendidikan, kesehatan dan administrasi publik secara nyata terganggu (Nurman et al., 2025). Faktor-faktor tersebut menjadikan Kecamatan Kuwus sebagai lokasi yang relevan sekaligus strategis untuk dikaji. Dengan melakukan penelitian pada wilayah ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran empiris mengenai sejauh mana akuntabilitas dan kualitas pelayanan publik memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Selain menambah pengetahuan di kalangan akademisi, penelitian ini memberikan saran yang berguna bagi pemerintah untuk meningkatkan standar layanan publik.

Masih terdapat beberapa fenomena dalam praktik penyediaan layanan publik di Kecamatan Kuwus yang menunjukkan perlunya penilaian. Masyarakat sering mengeluhkan efektivitas layanan karena prosedur layanan administratif dianggap rumit dan membingungkan. Masih terdapat dugaan praktik pungutan liar dan penyalahgunaan wewenang, yang mencerminkan lemahnya implementasi prinsip akuntabilitas aparatur. Keterbatasan akses internet juga menghambat masyarakat dalam memperoleh layanan secara cepat dan transparan. Fenomena lain adalah kesenjangan antara harapan dan kenyataan: masyarakat menghendaki pelayanan yang mudah, cepat, dan transparan, namun yang terjadi seringkali berlawanan. Kondisi ini berdampak pada rendahnya kepuasan masyarakat serta menurunkan kepercayaan publik terhadap pemerintah

kecamatan, sehingga menunjukkan bahwa penguatan akuntabilitas dalam setiap aspek pelayanan publik menjadi kebutuhan yang mendesak.

Salah satu pilar utama yang mendukung penerapan tata kelola yang baik dan reformasi birokrasi di Indonesia adalah akuntabilitas. Mardiasmo (2006:3) mendefinisikan akuntabilitas sebagai kewajiban untuk menggunakan proses akuntabilitas yang dilakukan secara berkala untuk mempertanggungjawabkan pencapaian dan kelemahan dalam melaksanakan tujuan organisasi guna mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Dalam konteks pengelolaan keuangan publik, akuntabilitas anggaran harus mampu memastikan bahwa pengalokasian dana digunakan sesuai tujuan, tepat sasaran, serta memberikan manfaat yang nyata bagi masyarakat di era reformasi birokrasi.

Era reformasi birokrasi menuntut adanya transparansi dan akuntabilitas dalam setiap penyelenggaraan pemerintahan, termasuk di tingkat kecamatan. Masyarakat semakin kritis dan mengharapkan pemerintah memberikan pelayanan moral, hukum, dan politik yang efektif dan efisien.

Tuntutan akuntabilitas ini juga didorong oleh dinamika global dan perkembangan teknologi informasi yang memudahkan masyarakat untuk mendapatkan data dan melakukan kontrol sosial terhadap kinerja pemerintahan (Paselle et al., 2025). Implementasi akuntabilitas yang baik diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan publik dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai hasil dari layanan yang diberikan.

Salah satu indikator utama efektivitas pemerintah yang dapat dirasakan langsung oleh masyarakat adalah layanan publik. Layanan publik didefinisikan sebagai serangkaian kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk memenuhi kebutuhan semua individu, termasuk warga negara dan penduduk, dalam hal barang, jasa, dan dukungan administratif (Bazarah & Pujiastuti, 2022). Meskipun demikian, dalam praktiknya, kualitas pelayanan publik sering menghadapi tantangan karena berbagai fenomena patologi birokrasi. Dalam bidang pelayanan publik, "patologi birokrasi" mengacu pada masalah atau gangguan yang terjadi di dalam sistem birokrasi atau administrasi pemerintah, yang berdampak pada kualitas dan efisiensi pelayanan publik (Hasim, 2023).

Fenomena patologi birokrasi seperti pungutan liar, dan penyalahgunaan wewenang yang melibatkan berbagai elemen dalam penyelenggaraan pemerintah, mencerminkan rendahnya kinerja birokrasi pada berbagai dimensi. Kondisi ini dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan merusak kredibilitas institusi pemerintah, serta memperburuk tingkat ketidakpuasan publik terhadap kinerja pemerintah secara keseluruhan (Furqan & Din, 2019).

Hambatan dalam pelaksanaan akuntabilitas pelayanan publik salah satunya terletak pada ketidaktepatan pemerintah dalam mengidentifikasi penyebabnya, baik yang terkait dengan perumusan bentuk pertanggungjawaban, mekanisme pelaksanaan pertanggungjawaban, maupun komitmen para pelaksana (Farid Syarifatuna Azka; Muhammad Afif

Azmi, 2022). Oleh karena itu, pemerintah perlu terus mencari formula yang tepat agar akuntabilitas publik dapat berjalan efektif, sehingga ketidakpuasan masyarakat yang kerap diwujudkan melalui aksi demonstrasi dapat diminimalisasi.

Dengan demikian, banyak masalah terus muncul dalam hal kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan. Walaupun berbagai kecamatan telah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, masih terdapat sejumlah hambatan yang kerap muncul, di antaranya: birokrasi yang kompleks serta proses administrasi yang panjang dan kurang efisien seringkali menjadi salah satu faktor utama yang memunculkan keluhan dari masyarakat banyak dokumen yang harus melewati berbagai tahapan sebelum disahkan. Kurangnya infrastruktur digital tidak semua kecamatan memiliki sistem pelayanan berbasis digital(Fauzi & Hakim, 2024).

Peningkatan kualitas pelayanan publik memerlukan komitmen yang kuat dari seluruh aparaturnya pemerintah untuk memberikan pelayanan yang prima. Hal ini mencakup aspek-aspek seperti keramahan petugas, kecepatan pelayanan, ketepatan waktu, kemudahan prosedur, dan kejelasan informasi yang diberikan kepada Masyarakat. Dalam konteks pelayanan anggaran, kecamatan juga perlu memastikan bahwa proses pengelolaan dan penyaluran dana publik baik yang bersumber dari APBD maupun APBN dilakukan secara transparan, tepat sasaran, dan akuntabel. Anggaran pelayanan yang baik meliputi perencanaan yang jelas, prosedur pencairan dana yang sederhana, pengawasan yang ketat, serta pelaporan yang terbuka kepada masyarakat (Pertiwi, 2015). Hal ini penting agar anggaran yang

dialokasikan benar-benar digunakan untuk mendukung program pembangunan dan pelayanan publik yang memberikan manfaat agar menimbulkan kepuasan dari warga masyarakat (Pertiwi, 2015).

Baik di tingkat manajerial, bisnis, maupun birokrasi, kepuasan publik menjadi kriteria utama dalam mengevaluasi kualitas layanan publik. Karena peningkatan standar layanan publik merupakan komponen kunci dalam agenda reformasi birokrasi, kepuasan publik juga menjadi fokus utama dalam penyampaian layanan oleh birokrasi. Untuk menyediakan layanan berkualitas lebih tinggi, pegawai pemerintah harus lebih responsif dalam menyesuaikan diri dengan sistem layanan baru. Hal ini akan meningkatkan kepercayaan publik dan mendorong lebih banyak orang untuk menggunakan layanan publik (Kosasih, 2024). Kepuasan masyarakat mengacu pada seberapa baik pelayanan memenuhi harapan masyarakat dibandingkan dengan harapan yang diinginkan (2006), Robbins Mckenna dan Beech (1995), n.d.). Banyak faktor, seperti akuntabilitas dan kualitas layanan yang disediakan oleh pemerintah kecamatan, mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam bidang layanan publik. (Rahayu et al., 2023). Pengukuran kepuasan masyarakat sangat penting karena berfungsi sebagai umpan balik bagi pemerintah tentang bagaimana meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik. Tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi juga meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah dan mendorong program pembangunan.

Apabila masyarakat merasa puas terhadap pelayanan publik, implikasi positif yang muncul antara lain meningkatnya kepercayaan

terhadap institusi pemerintah, kepatuhan dalam menjalankan kewajiban seperti pembayaran pajak dan retribusi, serta partisipasi aktif dalam program pembangunan. Selain itu, kepuasan masyarakat turut memperkuat legitimasi pemerintah, yang selanjutnya dapat menciptakan stabilitas sosial, mengurangi potensi konflik, serta memperkuat modal sosial untuk mendukung keberhasilan pembangunan daerah (Sari & Suparti, 2023).

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa akuntabilitas dan kualitas pelayanan publik memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat (Kosasih, 2024). Hasil penelitian Rahayu et al. (2023) memperkuat hasil-hasil ini dengan menegaskan bahwa tingkat kepuasan publik sangat dipengaruhi oleh akuntabilitas publik dan kualitas layanan. Penelitian Kantor Desa Labuhan Sumbawa juga menemukan bahwa kedua variabel tersebut memiliki dampak positif sebagian terhadap kepuasan warga. Temuan ini mengarah pada kesimpulan bahwa kedua variabel tersebut berkontribusi secara positif terhadap kebahagiaan masyarakat. Alfionita dan Gunawan (2020) melakukan penelitian di Kecamatan Tanjung Palas Barat, Kabupaten Bulungan, dan menemukan korelasi yang signifikan antara kualitas layanan publik dan penyediaannya, dengan nilai korelasi 0,556 untuk kepuasan masyarakat. Di sisi lain, penelitian Kosasih (2024) di Kecamatan Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin, menunjukkan bahwa setiap aspek layanan memiliki koefisien determinasi sebesar 71,1%. Tingkat kepuasan masyarakat sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan, yang meliputi responsivitas, keandalan, jaminan, empati, dan fitur tangible. Namun, tidak semua penelitian menghasilkan temuan yang sama. Studi

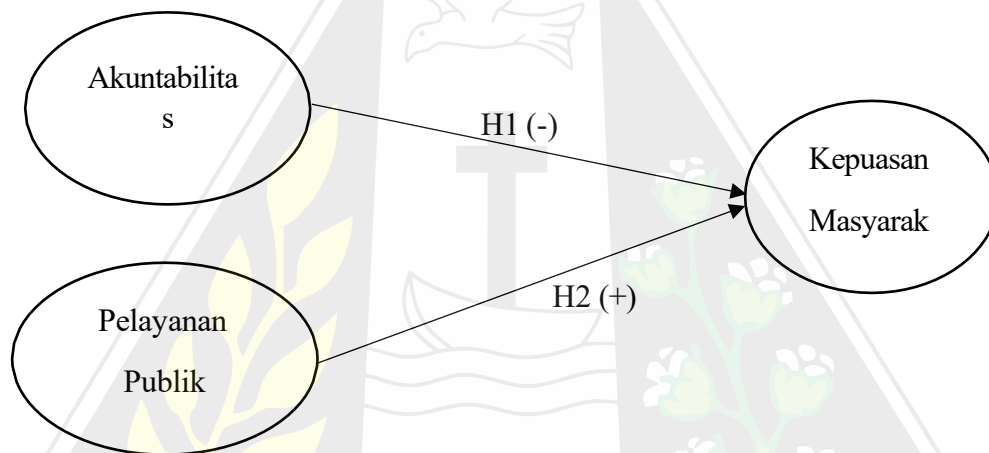
Wulandari (2022) di Kecamatan Sukmajaya, Kota Depok, menemukan bahwa faktor akuntabilitas tidak memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan publik. Sesuai dengan temuan Siregar (2021), yang menunjukkan bahwa tingkat akuntabilitas birokrasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan publik, penelitian ini juga menemukan temuan yang serupa. Perbedaan hasil ini menyiratkan adanya variabel kontekstual tambahan, seperti ketimpangan regional, budaya birokrasi, dan pandangan masyarakat mengenai kualitas layanan yang diberikan oleh pemerintah. Berdasarkan ketidakkonsistenan hasil temuan tersebut, penelitian ini dimaksudkan untuk mengisi kesenjangan (*research gap*) dalam kajian mengenai pengaruh akuntabilitas dan pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian ini difokuskan pada lingkungan pemerintahan di Kecamatan Kuwus, dengan tujuan memperoleh pemahaman empiris yang lebih mendalam mengenai bagaimana akuntabilitas dan pelayanan publik memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat di wilayah tersebut.

Kebaruan (*novelty*) dalam penelitian ini terletak pada perbedaan lokasi penelitian dibandingkan dengan studi-studi sebelumnya, serta pada analisis komparatif terhadap persepsi dua kelompok responden, yaitu aparatur kecamatan dan masyarakat umum. Pendekatan tersebut diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai sejauh mana akuntabilitas dan kualitas pelayanan publik dipersepsikan secara berbeda oleh pihak penyelenggara layanan dan penerima layanan. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan tidak hanya memperkuat temuan empiris

terdahulu, tetapi juga memberikan kontribusi baru bagi pengembangan praktik tata kelola pemerintahan yang akuntabel serta berfokus pada peningkatan kepuasan masyarakat di tingkat kecamatan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini mengusung judul: **“Pengaruh Akuntabilitas dan Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Kuwus, Kabupaten Manggarai Barat**

1.2 Komponen and link



Gambar 1.2 *Komponen and Link*

1.3 Rumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Apakah Akuntabilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan Masyarakat di Kecamatan Kuwus Kabupaten Manggarai Barat?
- Apakah Pelayanan Publik berpengaruh positif terhadap kepuasan Masyarakat di Kecamatan Kuwus Kabupaten Manggarai Barat?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini yakni sebagai berikut:

- a. Menganalisis dan menguji pengaruh akuntabilitas terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Kuwus, Kabupaten Manggarai Barat, serta mengidentifikasi implikasi praktis yang muncul dari peningkatan akuntabilitas dalam pelayanan publik.
- b. Menganalisis dan menguji pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Kuwus, Kabupaten Manggarai Barat, sekaligus menelaah dampak positif yang diharapkan ketika pelayanan publik dijalankan secara efektif, transparan, dan responsif.

1.5 Kontribusi Penelitian

a. Kontribusi Teoritis

Studi ini diharapkan secara teoritis dapat menambah pengetahuan tentang hubungan antara akuntabilitas, kualitas layanan publik, dan kebahagiaan masyarakat, khususnya dalam konteks administrasi tingkat kecamatan, yang hingga saat ini belum banyak diteliti. Selain berfungsi sebagai referensi empiris yang berguna untuk penelitian masa depan mengenai efisiensi tata kelola regional, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat membantu dalam pengembangan kerangka konseptual yang menjelaskan hubungan antara variabel layanan publik, akuntabilitas, dan kebahagiaan masyarakat.

b. Kontribusi Praktis

Studi ini diharapkan dapat memberikan masukan berbasis data bagi Pemerintah Kecamatan Kuwus untuk meningkatkan akuntabilitas dan kualitas layanan publik dalam kehidupan nyata. Selain itu, studi ini juga berfungsi sebagai landasan untuk mengevaluasi efektivitas pemerintah kecamatan guna

mengidentifikasi kelemahan dan memaksimalkan penggunaan sumber daya yang tersedia. Selain itu, studi ini juga menyajikan strategi praktis yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat melalui penyederhanaan proses, perbaikan sistem, peningkatan transparansi layanan, dan optimalisasi penggunaan anggaran guna memastikan dana digunakan secara efisien sesuai dengan kebutuhan prioritas masyarakat.

Lebih jauh, penelitian ini juga memiliki implikasi nyata bagi penyelenggaraan pemerintahan daerah. Kepuasan masyarakat yang meningkat akan berdampak pada tumbuhnya rasa percaya dan loyalitas masyarakat kepada pemerintah. Misalnya, masyarakat akan lebih patuh dalam membayar pajak daerah dan retribusi karena hasil dari pungutan tersebut dirasakan kembali dalam bentuk pelayanan publik yang berkualitas. Bahkan ketika terjadi penyesuaian atau kenaikan tarif pajak/retribusi, potensi gejolak dapat diminimalisasi sebab masyarakat menilai kebijakan tersebut transparan dan hasilnya jelas. Dengan kata lain, kepuasan publik dapat menjadi modal sosial yang memperkuat legitimasi pemerintah daerah.

c. Kontribusi Kebijakan

Dari sisi kontribusi kebijakan, penelitian ini dapat mendorong terciptanya pelayanan publik yang lebih partisipatif. Tingginya kepuasan masyarakat akan memunculkan partisipasi aktif dalam pembangunan lokal, mulai dari keterlibatan dalam musyawarah desa hingga dukungan terhadap program pemerintah. Selain itu, kepuasan publik yang tinggi juga akan memperkuat stabilitas sosial di tingkat kecamatan karena mengurangi potensi konflik akibat pelayanan yang tidak memadai. Dengan cara ini, penelitian ini tidak hanya mendorong kemajuan ilmiah

tetapi juga memberikan arah strategis dalam merumuskan kebijakan publik yang lebih responsif dan memenuhi tuntutan masyarakat.

1.6 Batasan penelitian

- a. Penelitian ini berfokus pada Pemerintah Kecamatan Kuwus, Kabupaten Manggarai Barat, khususnya terkait akuntabilitas pegawai dan kualitas layanan publik.
- b. Responden penelitian adalah masyarakat Kecamatan Kuwus yang pernah menerima pelayanan publik dari pemerintah kecamatan.
- c. Variabel yang dikaji hanya meliputi akuntabilitas, pelayanan publik, dan kepuasan masyarakat.
- d. Ruang lingkup penelitian terbatas pada dimensi akuntabilitas, kualitas pelayanan publik berdasarkan SERVQUAL, Serta merujuk pada indikator kepuasan masyarakat menurut PermenPAN-RB No. 14 Tahun 2017

DUTA WACANA

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

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

1. Uji ANOVA menunjukkan adanya perbedaan persepsi yang signifikan antar kelompok responden terhadap variabel Akuntabilitas dan Pelayanan Publik.

Pada variabel Akuntabilitas (X1), baik kelompok masyarakat umum maupun staf kecamatan menunjukkan perbedaan persepsi yang signifikan, dengan nilai F sebesar 4,754 (signifikansi 0,003) untuk masyarakat umum dan 5,313 (signifikansi 0,001) untuk staf kecamatan. Hasil tersebut menandakan bahwa penerapan prinsip akuntabilitas di Kecamatan Kuwus belum dipahami secara seragam dan masih menimbulkan perbedaan pandangan mengenai tanggung jawab, keterbukaan, serta kejelasan kinerja aparatur pemerintah.

Sementara itu, pada variabel Pelayanan Publik (X2) juga ditemukan perbedaan persepsi yang signifikan antar kelompok responden, dengan nilai F sebesar 17,629 (signifikansi 0,000) pada masyarakat umum dan 6,778 (signifikansi 0,000) pada staf kecamatan. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat variasi dalam penilaian terhadap mutu pelayanan publik, baik di kalangan masyarakat maupun aparatur pemerintah, yang mencerminkan adanya ketimpangan dalam pengalaman serta persepsi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

2. Akuntabilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat, baik dari perspektif masyarakat umum maupun staf kecamatan.

Berdasarkan hasil analisis regresi, diperoleh nilai *t hitung* sebesar 0,213 dengan tingkat

signifikansi 0,833 pada staf kecamatan, serta *t hitung* sebesar 0,254 dengan tingkat signifikansi 0,800 pada masyarakat umum. Karena seluruh nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil ini menunjukkan bahwa, meskipun secara teoretis akuntabilitas diharapkan mampu meningkatkan kepercayaan publik terhadap kinerja aparatur, dalam konteks Kecamatan Kuwus penerapan prinsip tersebut masih bersifat administratif dan belum diwujudkan dalam bentuk pelayanan nyata yang dapat dirasakan langsung oleh masyarakat.

3. Pelayanan Publik berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat, baik pada kelompok masyarakat umum maupun staf kecamatan.

Berdasarkan hasil uji regresi, diperoleh *t hitung* sebesar 5,460 dengan tingkat signifikansi 0,000 pada masyarakat umum, serta *t hitung* sebesar 6,000 dengan tingkat signifikansi 0,000 pada staf kecamatan. Karena seluruh nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Temuan ini menegaskan bahwa pelayanan publik yang cepat, ramah, responsif, dan mudah diakses menjadi faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintah di Kecamatan Kuwus.

4. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan adanya kesenjangan antara teori dan praktik di lapangan.

Secara teoretis, baik akuntabilitas maupun pelayanan publik seharusnya memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Namun, hasil empiris menunjukkan bahwa hanya variabel pelayanan publik yang memiliki pengaruh signifikan, sementara akuntabilitas belum memberikan kontribusi yang berarti. Hal ini mengindikasikan bahwa prinsip akuntabilitas belum sepenuhnya diinternalisasi oleh aparatur pemerintah dan

belum dipahami secara menyeluruh oleh masyarakat sebagai bagian penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah dilaksanakan dengan mengikuti prosedur ilmiah secara sistematis, namun masih terdapat beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan agar dapat menjadi pertimbangan bagi penelitian selanjutnya, antara lain:

1. Keterbatasan jumlah dan karakteristik responden.

Penelitian ini hanya melibatkan dua kelompok responden, yaitu masyarakat umum dan aparatur Kecamatan Kuwus. Jumlah responden yang terbatas serta cakupan wilayah penelitian yang terfokus pada satu kecamatan berpotensi memengaruhi tingkat generalisasi hasil penelitian. Oleh karena itu, hasil penelitian ini belum dapat sepenuhnya mewakili kondisi wilayah lain yang memiliki karakteristik sosial dan sistem birokrasi berbeda.

2. Keterbatasan dalam pengukuran variabel.

Variabel akuntabilitas dan pelayanan publik diukur menggunakan instrumen kuesioner yang didasarkan pada persepsi responden. Penggunaan instrumen persepsional ini dapat menimbulkan subjektivitas, terutama karena tingkat pemahaman mengenai konsep akuntabilitas dan pelayanan publik mungkin berbeda antara masyarakat umum dan aparatur pemerintah.

3. Keterbatasan ruang lingkup variabel penelitian.

Penelitian ini hanya menyoroti dua variabel bebas, yaitu akuntabilitas dan pelayanan publik, tanpa memperhitungkan faktor lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan masyarakat, seperti transparansi, partisipasi publik, serta integritas aparatur. Dengan demikian, hasil penelitian ini belum

mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai seluruh faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah kecamatan.

4. Keterbatasan waktu dan kondisi lapangan.

Penelitian dilaksanakan dalam jangka waktu yang relatif singkat serta pada situasi kegiatan pemerintahan yang cukup padat. Kondisi tersebut dapat berpengaruh terhadap tingkat ketelitian responden dalam memberikan jawaban pada kuesioner, sehingga berpotensi memengaruhi kedalaman data empiris yang diperoleh.

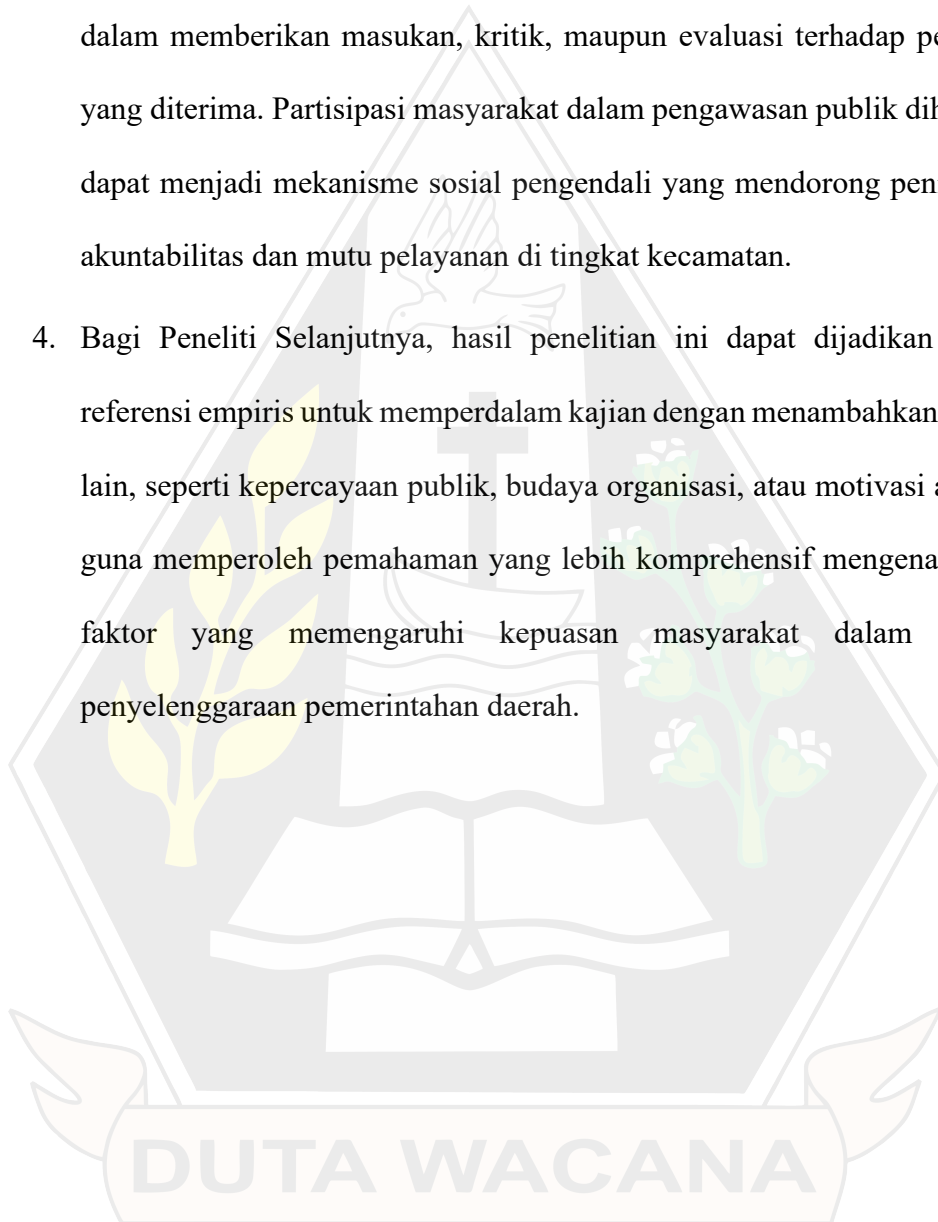
5.3 Saran

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka beberapa saran yang dapat diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Pemerintah Kecamatan Kuwus, disarankan untuk memperkuat sistem akuntabilitas dengan menerapkan prinsip transparansi dan tanggung jawab dalam setiap proses pelayanan publik. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui penyusunan dan publikasi laporan kegiatan secara berkala, pemanfaatan media informasi publik sebagai sarana komunikasi terbuka, serta peningkatan keterlibatan masyarakat dalam proses evaluasi dan pengawasan pelayanan.
2. Bagi Aparatur Pemerintah (Staf Kecamatan), diharapkan agar mampu menumbuhkan kesadaran bahwa akuntabilitas tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga merupakan wujud tanggung jawab moral dan profesional terhadap masyarakat. Oleh karena itu, nilai-nilai akuntabilitas

perlu diinternalisasikan dalam perilaku pelayanan yang jujur, transparan, dan bertanggung jawab, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap kinerja aparatur.

3. Bagi Masyarakat Kecamatan Kuwus, disarankan untuk berperan lebih aktif dalam memberikan masukan, kritik, maupun evaluasi terhadap pelayanan yang diterima. Partisipasi masyarakat dalam pengawasan publik diharapkan dapat menjadi mekanisme sosial pengendali yang mendorong peningkatan akuntabilitas dan mutu pelayanan di tingkat kecamatan.
4. Bagi Peneliti Selanjutnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi empiris untuk memperdalam kajian dengan menambahkan variabel lain, seperti kepercayaan publik, budaya organisasi, atau motivasi aparatur, guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan daerah.



DAFTAR PUSTAKA

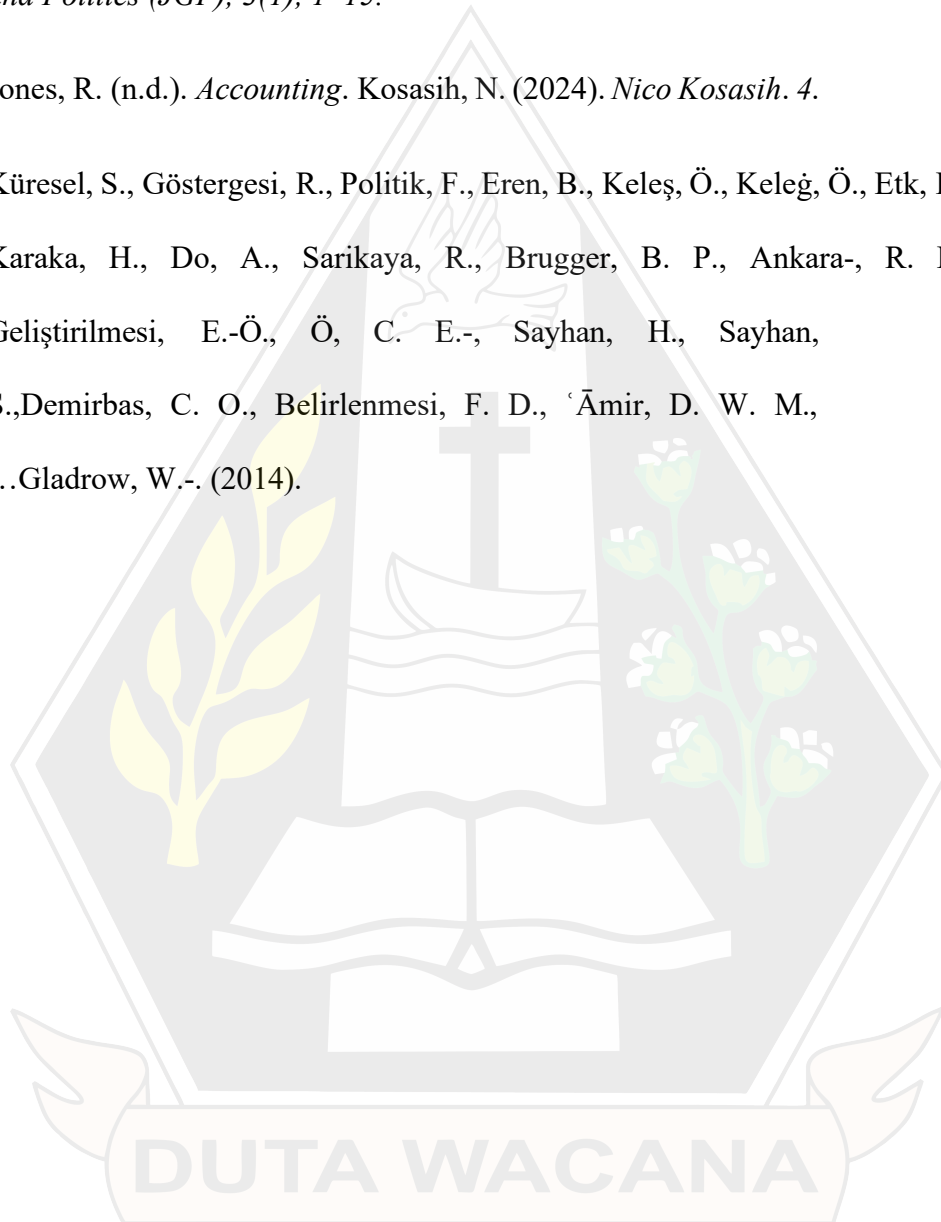
- Bazarah, J., & Pujiastuti, N. (2022). Concept of Public Service in Indonesia (Literacy Analysis of Public Service Implementation in Indonesia). *Budapest International Research and Critics Institute-Journal*, 5(1), 6256–6262. <https://bircu-journal.com/index.php/birci/article/view/4345>
- Dewi, D. C., Utami, V. Y., & Yusuf, S. Y. M. (2021). Jurnal Ranah Publik Indonesia Kontemporer. *Ranah Publik Indonesia Kontemporer*, 1(2), 1–12.
- Donaldson, L., & Davis, J. H. (1991). Stewardship Theory or Agency Theory: CEO Governance and Shareholder Returns. *Australian Journal of Management*, 16(1), 49–64. <https://doi.org/10.1177/031289629101600103>
- Farih Syarifatuna azka; Muhammad Afif Azmi. (2022). *Makalah manajemen pelayanan publik*.
- Fauzi, R. A., & Hakim, A. (2024). Digitalisasi terhadap Pelayanan Publik (Implementasi Digitalisasi Terhadap Pelayanan Publik di Pemerintah Kota Kediri dan Kabupaten Jember) Digitalization of Public Services (Implementation of Digitalization of Public Services in the Kediri City Governmen. *Jur Jurnal Kolaboratif Sains*, 7(10), 3727–3734. <https://doi.org/10.56338/jks.v7i10.6146>

Furqan, A. C., & Din, M. (2019). Social perception on corruption and its influence on public legitimacy and open government (Indonesia). *Espacios*, 40(13).

Hasim, D. (2023). Patologi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Governance and Politics (JGP)*, 3(1), 1–15.

Jones, R. (n.d.). *Accounting*. Kosasih, N. (2024). *Nico Kosasih*. 4.

Küresel, S., Göstergesi, R., Politik, F., Eren, B., Keleş, Ö., Keleş, Ö., Etk, I. N. A., Karaka, H., Do, A., Sarikaya, R., Brugger, B. P., Ankara-, R. K., Geliştirilmesi, E.-Ö., Ö, C. E.-, Sayhan, H., Sayhan, S., Demirbas, C. O., Belirlenmesi, F. D., 'Amir, D. W. M., ...Gladrow, W.-. (2014).



Nurman, Utomo, S., Gesmi, I., Othman, Z., & Zainal. (2025). Public Services Amid Infrastructure Inequities: A Case Study of Indonesia's Outer Islands. *International Journal of Sustainable Development and Planning*, 20(5), 2213– 2223. <https://doi.org/10.18280/ijmdp.200536>

Paselle, E., Nurrahman, M. A., Taufik, M., Nur, A., & Fatmala, P. (2025). International Journal for Science Review E-Government and Citizen Participation: Enhancing Public Accountability through Digital Technology. *International Journal for Science Review*, 2, 1–11.

Pertiwi, D. P. (2015). The Influence of Accountability, Transparency, and Control to Budgeting Management of The Value for Money Concept of Government Institute (SKPD) in Riau Province. *Jom FEKON*, 2(2), 1–15.

Rahayu, S., Diatmika, I. P. G., & Noviana, N. (2023). Akuntabilitas Publik Dan Kualitas Pelayanan Dalam Memberikan Kepuasan Kepada Masyarakat Studi Pada Kantor Desa Labuhan Sumbawa. *Jurnal Riset Kajian Teknologi Dan Lingkungan*, 5(2), 017024. <https://doi.org/10.58406/jrktl.v5i2.104>

Robbins Mckenna dan Beech (1995). (n.d.)

Schillemans, T. (2013). Moving Beyond The Clash of Interests: On stewardship theory and the relationships between central government departments and public agencies. *Public*

Management Review, 15(4), 541–562.

<https://doi.org/10.1080/14719037.2012.6910>

