

# Prinsip good governance dan kepuasan masyarakat penerima BLT dengan kualitas pelayanan pemerintah sebagai variabel pemediasi

Miranti Aprilia, Muhammad Rofiuddin  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Salatiga, Indonesia

\*) Korespondensi (e-mail: [mohammad.rofiuddin@uinsalatiga.ac.id](mailto:mohammad.rofiuddin@uinsalatiga.ac.id))

## Abstract

This research aims to analyze the influence of good governance principles on the satisfaction of BLT recipients affected by COVID-19 in 2020 in Manggihan Village, which is mediated by the quality of government services. The sample used in this research was 93 respondents. The data collection technique is by distributing questionnaires in the form of questions to BLT recipients. The analysis method uses multiple linear regression. The findings show that accountability, transparency, participation, responsiveness, and justice principles significantly affect service quality. The principles of accountability, responsiveness, justice, and service quality also influence community satisfaction, but transparency and participation do not. Meanwhile, with mediating variables, service quality can mediate the influence of accountability, transparency, participation, responsiveness, and justice principles on community satisfaction.

Keywords: Accountability, Transparency, Participation, Responsiveness, Service Quality

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh prinsip good governance terhadap kepuasan masyarakat penerima BLT terdampak covid-19 tahun 2020 pada Desa Manggihan yang dimediasi oleh kualitas pelayanan pemerintah. Sampel yang digunakan dalam riset ini adalah sebanyak 93 responden. Teknik pengumpulan data dengan membagikan kuesioner berupa pertanyaan kepada penerima BLT. Metode analisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil temuan menunjukkan bahwa prinsip akuntabilitas, transparansi, partisipasi, responsif, dan keadilan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Prinsip akuntabilitas, responsif, keadilan dan kualitas pelayanan juga berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, namun prinsip transparansi dan partisipasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan. Sedangkan dengan variabel mediasi, kualitas pelayanan dapat memediasi pengaruh antara prinsip akuntabilitas, transparansi, partisipasi, responsif dan keadilan terhadap kepuasan masyarakat.

Kata kunci: Akuntabilitas, Transparansi, Partisipasi, Responsif, Kualitas Pelayanan

*How to cite:* Aprilia, M., & Rofiuddin, M. (2023). Prinsip good governance dan kepuasan masyarakat penerima BLT dengan kualitas pelayanan pemerintah sebagai variabel pemediasi. *Journal of Management and Digital Business*, 3(2), 83–102. <https://doi.org/10.53088/jmdb.v3i2.416>

## 1. Pendahuluan

Pada tahun 2020, Indonesia dikejutkan oleh Covid. Covid atau yang sering disebut dengan Coronavirus adalah infeksi lain yang menyebar pada tahun 2020. Infeksi Coronavirus adalah jenis infeksi lain (SARS-CoV-2) yang penyakitnya disebut Covid Sickness 2019 atau Coronavirus (Azimah et al., 2020). Perluasan dan penyebaran kasus Covid begitu cepat dan telah menyebar antar negara, termasuk Indonesia. Hingga Agustus 2020, Dinas Kesehatan Indonesia telah merinci jumlah kasus positif

sebanyak 17.660.523 dengan 680.887 dengan 7.169 kematian di 34 wilayah (Yamali & Putri, 2020).

Kehadiran pandemi virus corona ini telah menimbulkan berbagai akibat buruk antara lain ekonomi yang menurun, banyak pedagang yang gulung tikar, banyak karyawan yang diberhentikan atau terkena dampak pengurangan pekerja, banyak para buruh yang kehilangan pekerjaan, berkurangnya aktivitas di luar rumah dan lain sebagainya. Selain akibat negatif, ada juga efek negatif dari infeksi virus Corona. Dampak positif dari virus corona antara lain social distancing, WFH (*Work For Home*) dan pembelajaran berbasis online di rumah membuat waktu bersama keluarga lebih banyak. Terlebih lagi, dengan hadirnya berbagai administrasi berbasis internet akan memudahkan masyarakat tanpa harus mengunjungi secara langsung. Dampak positif lainnya dari adanya virus ini adalah berkurangnya pengeluaran sehari-hari masyarakat juga menghemat biaya transportasi dikarenakan adanya aktivitas dirumah saja.

Peran Pemerintah daerah dan Pemerintah Pusat sangat diharapkan dapat mengatasi persoalan kemiskinan di suatu daerah, terutama saat terkena dampak virus Corona seperti saat ini. Salah satunya dengan memberikan bantuan sosial berupa Bantuan Langsung Tunai (BLT) yang terdampak virus Corona. Bantuan sosial adalah pemberian bantuan dalam bentuk uang atau barang yang berasal dari pemerintah daerah kepada orang-orang, kelompok, keluarga, dan masyarakat yang bersifat tidak menerus dan selektif yang memiliki tujuan untuk melindungi kemungkinan terjadinya resiko sosial. Dengan bantuan ini, otoritas publik bermaksud untuk memberikan jaminan masa depan kepada masyarakat dan keluarga yang terkena dampak virus Corona, baik dari sisi bantuan pemerintah daerah, moneter dan sosial. Bantuan ini juga diharapkan dapat melindungi masyarakat secara umum dari krisis yang dapat menyebabkan penurunan penggunaan dan pendapatan mereka yang disebabkan oleh episode Coronavirus. Oleh karena itu, bantuan jenis BLT diberikan kepada keluarga tidak mampu.

Kepuasan oleh masyarakat adalah hal yang mutlak yang menjadi tujuan tersendiri yang paling utama untuk mencapai suatu keberhasilan suatu pemerintahan. Karena kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat akan memberikan banyak keuntungan bagi otoritas publik. Salah satu variabel yang dapat mendorong kepuasan bagi masyarakat ialah kualitas pelayanan dari daerah. Kepuasan akan dapat dicapai jika kualitas pelayanan pemerintah seperti yang diharapkan dan juga dibutuhkan oleh masyarakat. Begitupun sebaliknya, jika pelayanan tidak seperti yang diharapkan masyarakat maka masyarakat tidak akan merasa puas.

Kepuasan dapat dipengaruhi oleh prinsip *good governance*. *Good governance* sendiri adalah serangkaian kegiatan pemerintah sebagai perwujudan tanggungjawab pemerintahan dalam mewujudkan masyarakat adil dan makmur. Untuk mencapai pemerintahan yang baik dan kepuasan masyarakat maka perlu di terapkan prinsip *good governance* dalam suatu organisasi. *Good governance* merupakan salah satu upaya pemerintah daerah untuk meningkatkan pola penyelenggaraan layanan public dalam rangka mewujudkan reformasi biokrasi, mengingat visi dari reformasi itu sendiri

adalah *good governance*. Jadi harus dipahami bahwa hal ini layak dan penting untuk menciptakan pemerintahan dan meningkatkan kualitas pelayanan. *Good governance* berpengaruh terhadap kepuasan karena untuk mencapai kepuasan masyarakat ini, maka diperlukan penyelenggaraan yang memenuhi prinsip *good governance* yang terdiri dari prinsip akuntabilitas (tanggung jawab), transparansi (transparan/terbuka), partisipasi (keikutsertaan), responsif dan kesetaraan/keadilan (Wardani & Fauzi, 2019). Faktor yang dapat mendukung penerapan prinsip *good governance* adalah faktor kerjasama. Kerjasama yang terbangun antara pemerintah dan masyarakat adalah faktor yang paling menentukan prinsip *good governance*.

Menurut Wulandari (2019) dalam penelitiannya mengatakan bahwa *good governance* yang berupa prinsip *transparency* dan *accountability* secara simultan (bersama-sama) mempengaruhi kepuasan muzakki. Selain itu, penelitian yang diarahkan oleh Arniwaty Lamadjido (2013) menjelaskan bahwa prinsip transparansi berpengaruh positif terhadap kepuasan. Akuntabilitas (tanggung jawab) secara positif mempengaruhi kepuasan. Prinsip partisipasi secara positif mempengaruhi kepuasan. Kesetaraan mempengaruhi kepuasan. Sedangkan penelitian yang diarahkan oleh Said (2019), dalam hasil eksplorasinya terdapat pengaruh prinsip akuntabilitas, independensi dan transparansi pada kepuasan. Konsekuensi dari pemeriksaan multivariat, tidak ada pengaruh standar kewajaran terhadap kepuasan. Sementara itu, penelitian oleh Keliat (2016) dalam eksplorasinya bahwa prinsip *good governance* berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan. Dalam penelitiannya juga menjelaskan bahwa prinsip yang paling mempengaruhi kepuasan adalah prinsip akuntabilitas.

Kepuasan masyarakat tidak hanya dipengaruhi oleh prinsip *good governance*, namun kepuasan masyarakat juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Jika kualitas pelayanan yang diperoleh sesuai dengan keinginan masyarakat, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Lukman S (2000:8), mengatakan bahwa pelayanan adalah kegiatan atau suatu urutan kegiatan latihan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seorang individu dengan orang lain atau mesin secara nyata, dan memberikan kepuasan. Pelayanan (*service quality*) hampir menjadi komponen penentu dalam mendukung dan menjaga keberlangsungan dari organisasi birokrasi pemerintah atau kualitas pelayanan yang baik pada organisasi di sebuah perusahaan dan sesuai dengan kebutuhan klien pengguna jasa publik, sangat penting dengan upaya meningkatkan juga mewujudkan rasa kepuasan pengguna jasa public (Amiruddin & Yarangga, 2021).

Kualitas pelayanan adalah tingkat kehebatan yang dilaksanakan oleh kantor maupun yayasan untuk memenuhi asumsi atau keinginan masyarakat. Kualitas pelayanan menggarisbawahi dan lebih memprioritaskan pada kualitas dan mutu suatu layanan yang diberikan kepada masyarakat oleh pemberi pelayanan atau yang menawarkan jasa. Pencapaian dan keberhasilan suatu instansi yang bergerak pada administrasi atau layanan publik bergantung pada mutu dan kualitas layanan publik yang diberikan (Suriyani, 2017). Kualitas layanan ini dapat dicapai jika layanan yang diberikan kepada klien mendapat pengakuan dari keprimaan yang dilayani.

Pengakuan keprimaan pelayanan, tidak datang dari aparaturnya yang menawarkan jenis bantuan, tetapi datang dari pengguna dan penerima layanan (Amiruddin & Yarangga, 2021).

Menurut Astari (2021), menyatakan bahwa *screening*, prosedur pelayanan, serta alur proses pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan. Selain itu, sebagaimana ditegaskan oleh Arsim (2017) dalam kajiannya, pelayanan administrasi kependudukan oleh pemerintah desa berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Eliza (2015) memaparkan bahwa kualitas pelayanan secara signifikan mempengaruhi kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan. Sementara penelitian oleh Riyadi (2015), dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan kantor pertahanan mempengaruhi kepuasan masyarakat penerima layanan secara positif. Dalam tinjauan ini, dijelaskan bahwa aspek yang paling berpengaruh pada kepuasan adalah *emphaty* dan *tangible*. Sedangkan menurut penelitian Suandi (2019), dalam penelitiannya menjelaskan kualitas pelayanan di kantor kecamatan mempengaruhi kepuasan masyarakat penerima pelayanan secara positif.

Berdasarkan penjelasan dari penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara positif mempengaruhi kepuasan masyarakat. Artinya, semakin baik mutu dan kualitas pelayanan kependudukan oleh pemerintah desa, maka kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat akan semakin baik dan meningkat pula. Sebaliknya, semakin rendah kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa, semakin rendah pula kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Dengan demikian, kualitas pelayanan sangatlah penting untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

Disisi lain, terlepas dari kualitas pelayanan, itu mempengaruhi kepuasan masyarakat. Namun demikian, kualitas pelayanan juga dapat dipengaruhi prinsip *good governance*. Karena dengan menerapkan prinsip ini, maka kualitas pelayanan yang diberikan oleh masyarakat akan menjadi lebih baik. Dan kepuasan yang diaksakan masyarakat yang telah menjadi tujuan pemerintahan akan tercapai. Perwujudan pelayanan public yang lebih berkualitas merupakan salah satu ciri-ciri dari prinsip *good governance*. Dengan demikian, aparaturnya diandalkan untuk melaksanakan kewajiban dan tugasnya secara layak dan produktif. Harus diakui, untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik menghabiskan sebagian besar waktu yang tidak singkat dan tentu dengan upaya yang tak henti-hentinya. Pelaksanaan prinsip *good governance* yang baik diharapkan dapat membangun kembali kepercayaan masyarakat publik terhadap otoritas public. Maka dari itu diperlukan menerapkan prinsip *good governance* untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Penelitian yang dilakukan oleh Palangda (2020), menyebutkan bahwa *prinsip good governance* mempengaruhi kualitas pelayanan public di Kanroo Pertahanan secara positif. Kemudian penelitian dari HM (2013) menjelaskan bahwa prinsip kesetaraan, responsif, akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi juga mempengaruhi kualitas pelayanan Kabupaten Kaloka secara positif. Penjelasan oleh Uar (2016) dalam

penelitiannya juga menjelaskan bahwa pelaksanaan prinsip *good governance* mempengaruhi layanan publik pada BPN Kota Ambon secara positif. Kemudian adalah penelitian yang dilakukan oleh Lauma (2019), dalam hasil penelitiannya menunjukkan bahwa prinsip akuntabilitas dapat mempengaruhi kualitas pelayanan secara positif. Transparansi berpengaruh positif pada kualitas pelayanan. Kesetaraan berpengaruh positif pada kepuasan. Sementara itu, Pasaribu (2019) menjelaskan bahwa masing-masing variabel independen Akuntabilitas, Transparansi, dan Partisipasi Masyarakat dalam konsentrasi ini saling mempengaruhi secara bersama-sama terhadap variabel dependen yaitu Kualitas Pelayanan Administrasi.

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat disimpulkan bahwa tata pemerintahan yang baik (*good governance*) mempengaruhi kepuasan masyarakat. Selain prinsip *good governance*, Kualitas Pelayanan juga dapat mempengaruhi Kepuasan Masyarakat. Sedangkan disisi lain, selain Kualitas Pelayanan mempengaruhi kepuasan masyarakat, tetapi Kualitas Pelayanan juga dipengaruhi oleh prinsip *Good Governance*. Berdasarkan kondisi tersebut maka Kualitas Pelayanan ditempatkan sebagai variabel intervening. Karena kualitas pelayanan menghubungkan antara prinsip *good governance* dengan kepuasan masyarakat.

Dari pernyataan tersebut peneliti tertarik untuk meneliti tentang Prinsip *Good Governance* terhadap Kepuasan Masyarakat penerima BLT dengan Kualitas Pelayanan sebagai variabel intervening. Penelitian ini mengambil penerima BLT terdampak Covid di Desa Manggihan, Kecamatan Getasan, Kabupaten Semarang. Pada penelitian ini menggunakan Kualitas Pelayanan sebagai variabel Intervening, karena kualitas Pelayanan menghubungkan antara Variabel Independen (Prinsip *Good Governance*) dengan Variabel Dependen (Kepuasan Masyarakat).

Penelitian terkait kepuasan masyarakat sudah banyak dilakukan sebelumnya. Namun yang meneliti tentang prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan khususnya dalam pelayanan Bantuan Tunai Langsung (BLT) bagi warga terdampak covid-19 masih sangat jarang, bahkan sejauh pengamatan peneliti belum ditemukan. Untuk itu tujuan penelitian ini menganalisis pengaruh penerapan prinsip *good governance* terhadap kepuasan masyarakat penerima BLT terdampak Covid-19, dengan kualitas pelayanan ditempatkan sebagai variabel intervening.

## 2. Tinjauan Pustaka

### Teori Stewardship

Stewardship adalah teori yang didasarkan pada anggapan filosofis tentang naluri dan sifat manusia yang pada dasarnya dapat diandalkan dan dipercaya, siap untuk bertindak dapat penuh tanggung jawab, memiliki kehormatan dan kepercayaan terhadap berbagai pihak. Stewardship merupakan suatu pandangan baru tentang pengelolaan organisasi. Bagaimana cara membentuk suatu perilaku dimana orang yang bekerja tidak hanyalah untuk menghasilkan utilitas pribadinya, namun mereka dapat lebih bertanggung jawab secara bersama-sama dalam mencapai tujuan suatu organisasi (Pasoloran, 2018).

### **Good Governance**

Good governance adalah upaya penyelenggaraan manajemen pembangunan negara yang solid dan bertanggung jawab (Zayyadi, 2017). Tata kelola pemerintahan yang baik dari sudut pandang Islam, atau yang bisa disebut Islamic Good Governance, selalu memadukan segala konsep dan tindakan dalam pengelolaan suatu organisasi dengan hal yang bersifat keimanan. Oleh karena itu, nilai tauhid dikenal sebagai sumber dari segala keyakinan, pemikiran dan tindakan umat Islam, termasuk pemahaman tentang pemerintahan yang baik (Abidin, 2019).

### **Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan yaitu suatu kondisi dimana keinginan, harapan dan kebutuhan seseorang dapat terpenuhi dan sesuai dengan yang dibayangkan melalaui sesuatu yang dikonsumsi (Suandi, 2019). Kepuasan oleh masyarakat adalah hal yang mutlak yang menjadi tujuan tersendiri yang paling utama untuk mencapai suatu keberhasilan suatu pemerintahan. Karena kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat akan memberikan banyak keuntungan bagi otoritas publik

### **Prinsip Akuntabilitas dan dan Kualitas Pelayanan**

Menurut Lauma et al. (2019) semakin kuat akuntabilitas maka akan semakin baik kualitas pelayanan publik. Dalam penelitian ini menyatakan secara parsial, akuntabilitas berpengaruh secara positif pada kualitas pelayanan public. Begitupun menurut penelitian dari Pasaribu (2019) dalam penelitiannya juga menjelaskan bahwa prinsip akuntabilitas berpengaruh secara positif terhadap kualitas layanan. Hal ini juga serupa dengan penelitian dari Rochmadditia (2014) bahwa prinsip akuntabilitas berpengaruh secara positif terhadap kualitas pelayanan. Penjelasan dari (HM, 2013) juga serupa bahwa akuntabilitas berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Maka H1 Prinsip Akuntabilitas berpengaruh terhadap kepuasan

### **Prinsip Transparansi dan Kualitas Pelayanan**

Semakin tinggi transparansi yang diterapkan maka akan semakin tinggi pula kualitas pelayanan publik. Dalam penelitian ini dinyatakan secara parsial, transparansi berpengaruh secara positif terhadap kualitas pelayanan public (Lauma, 2019). Kemudian menurut Pasaribu, (2019) dalam penelitiannya juga menjelaskan bahwa terdapat pengaruh positif antara prinsip transparansi dan kualitas pelayanan. Hasil yang sama juga dijelaskan oleh Melita (1981) dalam penelitiannya dijelaskan bahwa transparansi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Begitupun menurut Rochmadditia (2014) memaparkan bahwa prinsip transparansi berpengaruh secara positif terhadap kepuasan. Berdasarkan pernyataan tersebut maka H2 : Prinsip transparansi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan

### **Prinsip Partisipasi dan Kualitas Pelayanan**

Prinsip partisipasi sangatlah penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan public. Menurut Pasaribu (2019) prinsip partisipasi dapat mempengaruhi kualitas pelayanan secara positif. Hasil serupa juga dipaparkan oleh Rochmadditia (2014) bahwa prinsip partisipasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Begitupun menurut (HM 2013) dalam penelitiannya juga memaparkan bahwa prinsip partisipasi berpengaruh

secara positif terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan pernyataan tersebut maka H3 : Prinsip Partisipasi berpengaruh secara positif terhadap kualitas pelayanan

#### **Prinsip Responsif dan Kualitas Pelayanan**

Apabila prinsip responbilitas diterapkan dengan baik maka kualitas pelayanan akan lebih baik. Menurut Rochmadditia (2014) responbilitas berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Begitupun penelitian yang dilakukan oleh HM (2013) juga memaparkan bahwa responbilitas berpengaruh positif pada kualitas pelayanan. Hasil yang sama juga dijelaskan oleh (Rochmadditia 2014) bahwa terdapat pengaruh positif antara prinsip responbilitas dan kualitas pelayanan. Berdasarkan penjelasan tersebut maka H4 : Prinsip responbilitas berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

#### **Prinsip Keadilan dan Kualitas Pelayanan**

Menurut Rochmadditia (2014) fairness/kesetaraan/keadilan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Kemudian menurut Lauma (2019) semakin kuat kesetaraan maka akan semakin baik kualitas pelayanan publik. Hal ini menyatakan secara parsial, kesetaraan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan public. Begitupun penelitian oleh (Palangda Dame (2020) juga menjelaskan bahwa prinsip kesetaraan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan pernyataan tersebut maka H5 : Prinsip kesetaraan/fairness berpengaruh secara positif terhadap kualitas pelayanan

#### **Prinsip Akuntabilitas dan Kepuasan**

Prinsip akuntabilitas adalah kondisi dimana suatu penyelenggaraan pemerintahan dapat dipertanggungjawabkan di hadapan public baik secara administratif maupun secara public. Prinsip akuntabilitas ataupun prinsip tanggung jawab ini jika diterapkan dengan baik pada pelayanan pemerintah, maka kualitas pelayanannya akan lebih baik dan terpercaya. Hal ini dikarenakan pelayanan dan setiap pengambilan keputusan oleh pemerintah dapat dipertanggungjawabkan. Menurut Felico and John Abraham yang dikutip oleh Aril Fiszbein (2005:43) hubungan antara kualitas pelayanan public dan akuntabilitas adalah *these social accountability mechanisms sought to improve the quality of public service*. Yang artinya, mekanisme akuntabilitas public untuk meningkatkan kualitas pelayanan public.

Menurut penelitian dari Arniwaty (2013) menyebutkan prinsip akuntabilitas mempengaruhi kepuasan secara positif. Dalam penelitiannya juga menjelaskan bahwa prinsip akuntabilitas adalah prinsip yang paling mempengaruhi kepuasan. Sementara Wulandari (2019) juga menjelaskan hal yang sama, yakni prinsip akuntabilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan. Hal ini serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Keliat (2016) bila akuntabilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan. Begitupun penelitian yang dilakukan oleh Said (2019) dalam penelitiannya juga dijelaskan bahwa akuntabilitas memiliki pengaruh terhadap kepuasan. Berdasarkan penjelasan tersebut maka H7 : Prinsip akuntabilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.

### **Prinsip Transparansi dan Kepuasan**

Transparan atau transparansi adalah apabila dalam pelayanan public menunjukkan penyelenggaraan pelayanan yang bersifat transparan ataupun terbuka sehingga masyarakat dapat mengetahui proses pelayanannya secara mudah dan jelas. Apabila prinsip transparansi ini dapat diterapkan dengan baik pada pelayanan pemerintah maka kualitas pelayanan juga akan semakin baik pula.

Menurut Said (2019) prinsip transparansi berpengaruh positif terhadap kepuasan. Kemudian menurut penelitian Keliat (2016) dalam penelitiannya memaparkan bahwa variabel *transparency/transparansi* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan. Hal ini serupa dengan penelitian oleh Arniwaty (2013), dalam penelitiannya pun memaparkan bahwa transparansi berpengaruh positif terhadap kepuasan. Begitupun yang dijelaskan oleh Wulandari (2019) di dalam penelitiannya bahwa transparansi berpengaruh positif terhadap kepuasan. Dalam penelitiannya dijelaskan juga bahwa transparansi adalah prinsip yang paling dominan mempengaruhi kepuasan. Berdasarkan penjelasan tersebut maka H7 : Prinsip transparansi berpengaruh secara positif terhadap kepuasan masyarakat.

### **Prinsip Partisipasi dan Kepuasan**

Dalam pelayanan public masyarakat bukan hanya sebagai penerima pelayanan, namun juga sebagai pengawas eksternal. Masyarakat memiliki hak untuk mengawasi standar pelayanan yang diselenggarakan oleh semua penyelenggara pelayanan public. Apabila terdapat suatu pelayanan yang tidak sesuai dengan aturam perundang-undangan maka masyarakat berhak untuk berpartisipasi untuk mengawasi pelayanan tersebut. Untuk itu partisipasi masyarakat berperan penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah.

Menurut penelitian oleh Arniwaty (2013) memaparkan bahwa prinsip transparansi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan. Begitupun yang dijelaskan oleh Wulandari (2019) dalam penelitiannya bahwa prinsip partisipasi berpengaruh secara positif terhadap kepuasan. Hal serupa juga dijelaskan Keliat (2016) pada penelitiannya juga memaparkan bila variabel partisipasi berpengaruh secara positif dan signifikan pada variabel kepuasan. Berdasarkan pernyataan tersebut hipotesis H8 : Prinsip partisipasi berpengaruh secara positif terhadap kepuasan masyarakat.

### **Prinsip Responsif dan Kepuasan**

Responibilitas mempunyai arti sebagai adanya kewajiban moral dalam menyelesaikan tugas yang telah dipercayakan. Responibilitas ini lebih memfokuskan kepada perasaan memiliki tugas untuk menyelesaikan tugasnya. Dapat diartikan sebafulu suatu yang berhubungan dengan kewajiban melaksanakan wewenang atau amanah yang diterima. Sedangkan akuntabilitas adalah yang mempertanggung jawabkan pelaksanaan wewenang ataupun amanah tersebut. Responibilitas jug dapat diartikan bagaimana merespon keluhan dari masyarakat.

Menurut penjelasan dari Wulandari (2019) dalam hasil penelitiannya menjelaskan bahwa responibilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan. Sementara Keliat (2016) juga menjelaskan hal yang sama bahwa variabel *responsibility/responsibilitas*

berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan. Begitupun menurut penelitian yang dilakukan oleh Said (2019) memaparkan bahwa responibilitas berpengaruh secara positif terhadap kepuasan. Berdasarkan pernyataan tersebut maka hipotesis H9 : Prinsip responibilitas berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat

### **Prinsip Keadilan dan Kepuasan**

Kesetaraan/keadilan merupakan perlakuan yang sama pada semua unsur tanpa memandang pangkat, status dan lainnya. Prinsip kesetaraan menciptakan kepercayaan antara masyarakat dengan pemerintah. Untuk itu prinsip ini sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah. Karena apabila prinsip ini ditrapkan dengan baik maka pemerintah akan memberikan pelayanan yang baik, adil dan terpercaya oleh masyarakat.

Menurut Said (2019) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa prinsip Fairnes/kesetaraan berpengaruh positif terhadap kepuasan. kemudian Keliat (2016) juga memaparkan bahwa prinsip fairness/kewajaran ini juga memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan. Hal yang serupa juga dijelaskan Arniwaty (2013) bahwa keadilan berpengaruh positif pada kepuasan. Berdasarkan pernyataan tersebut maka H10 : Prinsip fairness/kewajaran berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.

### **Kualitas Pelayanan dan Kepuasan**

Untuk mencapai kepuasan masyarakat, diperlukan sebuah layanan yang baik dan sesuai dengan apa yang umumnya diharapkan oleh masyarakat. Kualitas pelayanan adalah tingkat kelabihan yang dilakukan oleh organisasi atau yayasan untuk memenuhi asumsi masyarakat. Kualitas pelayanan menggarisbawahi kualitas mutu layanan yang diberikan kepada masyarakat pelanggan yang diberikan oleh organisasi yang menawarkan jasa. Keberhasilan suatu organisasi yang bergerak dalam layanan publik bergantung pada instansi yang bergerak pada layanan publik bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan (Suriyani, 2017).

Penelitian yang dilakukan oleh Arsim (2017) dalam penelitiannya bahwa penyelenggaraan administrasi kependudukan oleh pemerintah desa berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Kemudian, pada saat itu, penelitian yang dipimpin oleh Eliza (2015) menjelaskan bahwa kualitas bantuan secara signifikan mempengaruhi pemenuhan wilayah lokal di Kantor Wilayah. Penelitian Riyadi (2015), dalam eksplorasinya mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan dari kantor pertahanan dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat penerima layanan secara positif. Dalam ulasan ini, dijelaskan bahwa aspek yang paling berdampak pada kepuasan adalah *emphaty* dan *tangible*. Sedangkan menurut penelitian Suandi (2019), dalam penelitiannya menjelaskan kualitas pelayanan di kantor kecamatan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan masyarakat penerima pelayanan

Dari penjelasan tersebut maka dapat diasumsikan bahwa semakin prima kualitas pelayanan pemerintah maka tingkat kepuasan masyarakat akan semakin meningkat. Begitupun sebaliknya, semakin rendah kualitas pelayanan pemerintah, maka masyarakat akan semakin merasa tidak puas. Berdasarkan penjelasan tersebut maka H11: Kualitas pelayanan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan Masyarakat.

## Kualitas Pelayanan dalam Memediasi Prinsip Akuntabilitas, Transparansi, Partisipasi, Responsif dan Keadilan terhadap Kepuasan

Prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi, partisipasi, responsibilitas, dan keadilan yang diterapkan oleh perangkat desa berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan di tingkat lokal, dengan kualitas pelayanan yang lebih baik memberikan kontribusi signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Berbagai penelitian, termasuk yang dilakukan oleh Rosyada (2016), H. Widodo (2021), Andika dan Sukraaliawan (2020), Haeruddin (2019), dan Izudin (2019), menunjukkan bahwa prinsip-prinsip tersebut secara positif memengaruhi persepsi kepuasan masyarakat, dengan kualitas pelayanan yang menjadi perantara utama dalam hubungan tersebut. Dengan demikian, diperoleh kesimpulan bahwa implementasi prinsip-prinsip tata kelola yang baik di tingkat desa memainkan peran krusial dalam meningkatkan kepuasan masyarakat melalui peningkatan kualitas pelayanan. Maka hipotesis atau H12, H3, H4, H5, H16 : Kualitas pelayanan dapat memediasi hubungan good governance (prinsip akuntabilitas, transparansi, partisipasi, responsif, dan keadilan) dengan kepuasan

### 3. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif yang menggunakan Teknik pengumpulan data dengan pembagian kuesioner yang berupa pertanyaan tertulis, yang diberikan kepada masyarakat Desa Manggihan penerima BLT terdampak covid-19 tahun 2020. Teknik pemilihan sampel pada riset ini menggunakan rumus *solvin* sebesar 5%. Data dalam penelitian ini adalah data primer. Analisis regresi berganda digunakan sebagai teknik analisis penelitian. Persamaan regresi dalam penelitian ini yaitu:

$$Z = a + \beta_1PA + \beta_2PT + \beta_3PP + \beta_4PR + \beta_5PK + e$$

$$Y = a + \beta_1PA + \beta_2PT + \beta_3PP + \beta_4PR + \beta_5PK + Z + e$$

Dimana: Z Kualitas Pelayanan, Y Kepuasan Masyarakat penerima BLT,  $\alpha$  Konstanta,  $\beta_1$ - $\beta_5$  Koefisien Regresi, PA Prinsip Akuntabilitas, PT Prinsip Transparansi, PP Prinsip Partisipasi, PR Prinsip Responsif, PK Prinsip Keadilan/Kesetaraan, e Standar Error

### 4. Hasil dan Pembahasan

#### 4.1 Hasil penelitian

Tabel 3. Hasil Uji Regresi Variabel Intervening

Persamaan	Koefisien	Std.Error	t	Sig.	keterangan
Dependen Variabele: kualitas pelayanan					
Akuntabilitas	0,666	0,198	3,371	0,002	Signifikan
Transparansi	0,468	0,177	2,641	0,010	Signifikan
Partisipasi	0,348	0,135	2,586	0,011	Signifikan
Responsif	0,388	0,134	2,904	0,005	Signifikan
Keadilan	0,653	0,216	3,032	0,003	Signifikan

Lanjutan Tabel 3

Persamaan	Koefisien	Std.Error	t	Sig.	keterangan
Dependen variable: kepuasan masyarakat					
Akuntabilitas	0,358	0,155	2,317	0,023	Signifikan
Transparansi	0,145	0,136	1,064	0,290	Tidak Signifikan
Partisipasi	0,001	0,103	0,013	0,990	Tidak Signifikan
Responsif	0,213	0,103	2,069	0,042	Signifikan
Keadilan	0,346	0,167	2,074	0,041	Signifikan
Kualitas Pelayanan	0,615	0,079	7,789	0,001	Signifikan
Pengaruh tidak langsung, menggunakan sobel test					
Akuntabilitas			3,087	0,002	Signifikan
Transparansi			2,503	0,012	Signifikan
Partisipasi			2,447	0,014	Signifikan
Responsif			2,713	0,006	Signifikan
Keadilan			2,818	0,004	Signifikan

## 4.2 Pembahasan

### Prinsip Akuntabilitas dan Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prinsip akuntabilitas berpengaruh terhadap kepuasan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi prinsip akuntabilitas yang di terapkan alam pemerintahan, maka kualitas pelayanan akan semakin meningkat. Rasa tanggungjawab yang di terapkan akan meningkatkan kualitas suatu mutu pelayanan yang terpercaya dan dapat diandalkan. Hal ini sejalan dengan teori *Stewardship* yang mengungkapkan bahwa manusia adalah orang yang berintegritas, dimana manusia bersikap penuh tanggungjawab dan konsisten dalam melaksanakan tugasnya (Yustien & Mirdah, 2020).

Hasil pada penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Lauma, (2019) semakin kuat akuntabilitas maka akan semakin baik kualitas pelayanan publik. Dalam penelitian ini menyatakan secara parsial, akuntabilitas berpengaruh secara positif pada kualitas pelayanan public. Begitupun menurut penelitian dari Pasaribu, (2019) dalam penelitiannya juga menjelaskan bahwa prinsip akuntabilitas berpengaruh secara positif terhadap kualitas layanan. Hal ini juga serupa dengan penelitian dari Rochmadditia, (2014) bahwa prinsip akuntabilitas berpengaruh secara positif terhadap kualitas pelayanan. Penjelasan dari HM, (2013) juga serupa bahwa akuntabilitas berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

### Prinsip Transparansi dan Kualitas Pelayanan

Prinsip Transparansi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi prinsip transparansi di terapkan, maka kualitas pelayanan akan semakin tinggi pula. Begitupun sebaliknya. Kualitas pelayanan akan semakin baik dan disukai oleh masyarakat jika dalam pelayanan pemerintah itu transparan dan dapat dipercaya oleh masyarakat. Hal ini sejalan dengan teori *Stewardship* yang mengungkapkan bahwa sikap manusia itu dapat dipertanggungjawabkan dan dapat menjalin kepercayaan antar berbagai pihak (Pasoloran, 2018).

Penelitian ini sepemikiran dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Pasaribu, (2019) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa terdapat pengaruh positif antara prinsip transparansi dan kualitas pelayanan. Hasil yang sama juga dijelaskan oleh Melita, (1981) dalam penelitiannya dijelaskan bahwa transparansi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Begitupun menurut Rochmadditia, (2014) memaparkan bahwa prinsip transparansi berpengaruh secara positif terhadap kepuasan.

### **Prinsip Partisipasi dan Kualitas Pelayanan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prinsip partisipasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pemerintah. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi prinsip partisipasi diterapkan oleh pemerintah maka kualitas pelayanannya juga akan semakin meningkat dan lebih baik lagi. Prinsip partisipasi perlu diterapkan dalam suatu pelayanan, guna menjalin tali persaudaraan dan keakrapan antar Perangkat Desa dan Masyarakat penerima Bantuan Langsung Tunai (BLT) terdampak Covid-19. Hal ini sejalan dengan teori *stewardship*, bahwa manusia itu dalam menjalankan organisasi padadasarnya dapat dihandalkan dan dapat dipercaya (Said, 2015).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Pasaribu (2019) bahwa prinsip partisipasi dapat memengaruhi kualitas pelayanan secara positif. Hasil serupa juga dipaparkan oleh Rochmadditia (2014) bahwa prinsip partisipasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Begitupun menurut (HM 2013) dalam penelitiannya juga memaparkan bahwa prinsip partisipasi berpengaruh secara positif terhadap kualitas pelayanan.

### **Prinsip Responsif dan Kualitas Pelayanan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prinsip responsif berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi prinsip responsif yang diterapkan pemerintah maka kualitas pelayanan juga akan semakin baik. Prinsip akuntabilitas adalah daya tanggap terhadap persoalan-persoalan yang terjadi di masyarakat. Jangan sampai masyarakat menyimpan keinginan-keinginannya, karena tidak berani mengungkapkan keinginannya. Pemerintah harus bisa menganalisa kebutuhan-kebutuhan masyarakat, sehingga bisa membuat suatu kebijakan yang strategis guna kepentingan bersama (Setyono, 2015).

Penelitian ini sesuai dengan teori *stewardship* yang memaparkan bahwa suatu organisasi Otoritas publik sebagai steward dengan fungsi pengelola sumber daya serta selaku principal pemilik sumber daya. Terdapat kesepakatan yang terjalin antara otoritas public/Pemerintah (steward) dan rakyat (principal) dalam hal kepercayaan, semua hal dipertimbangkan untuk tujuan organisasi (Onainor, 2019). Sama halnya dengan prinsip responsif terhadap kualitas pelayanan, bahwasannya pemerintah menerapkan pemerintahan yang bertanggung jawab, sesuai dan jelas maka kualitas pelayanan akan lebih baik dan masyarakat akan lebih percaya kepada pemerintah.

### **Prinsip Keadilan terhadap Kualitas Pelayanan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prinsip keadilan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Pernyataan tersebut berarti bahwa semakin tinggi prinsip keadilan

diterapkan dalam pelayanan pemerintah, maka kualitas dan mutu pelayanan akan semakin meningkat dan lebih baik. Seseorang penerima pelayanan pastinya berharap mendapatkan pelayanan yang baik sesuai dengan yang diharapkan. Jika penerima layanan mendapatkan pelayanan yang baik dan sesuai dengan yang diharapkan oleh, maka penerima layanan akan merasa puas dan tujuan suatu organisasipun akan tercapai.

Penelitian ini sesuai dengan teori *stewardship* yang menjelaskan bahwa anggapan filosofis manusia pada dasarnya dapat diandalkan dan dapat dipercaya. Dalam suatu organisasi diperlukan perilaku bahwasannya manusia bekerja tidak hanya bekerja tidak hanyalah untuk menghasilkan utilitas pribadinya, namun mereka dapat lebih bertanggung jawab secara bersama-sama dan amanah dalam mencapai tujuan suatu organisasi (Pasoloran, 2018). Yang tidak jauh berarti bahwa dalam mencapai tujuan organisasi diperlukan penerapan prinsip keadilan untuk mencaoai tujuan organisasi yaitu mencapai kepuasan masyarakat.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang diteliti oleh Rochmadditia (2014) yang memaparkan bahwa keadilan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Kemudian menurut Lauma (2019) semakin kuat kesetaraan maka akan semakin baik kualitas pelayanan publik. Hal ini menyatakan secara parsial, kesetaraan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan public. Begitupun penelitian oleh (Palangda Dame (2020) juga menjelaskan bahwa prinsip kesetaraan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

### **Prinsip Akuntabilitas dan Kepuasan masyarakat**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prinsip akuntabilitas memiliki pengaruh terhadap kepuasan. Yang artinya semakin tinggi prinsip akuntabilitas diterapkan pada Pemerintah, maka kepuasan masyarakat juga akan semakin meningkat. Begitu pula sebaliknya, jika prinsip akuntabilitas semakin rendah, maka kepuasan masyarakat juga akan semakin rendah. Hasil daripada penelitian ini sejalan dengan teori *stewardship* yang mengatakan bahwa manusia bekerja tidak hanya untuk menghasilkan utilitas saja, melainkan supaya mereka lebih bertanggung jawab secara bersama-sama dalam mencapai tujuan suatu organisasi (Onainor, 2019). Begitupun pada prinsip antabikitas yang diterapkan pada Pemerintah, bahwa untuk mencapai kesuksesan ataupun tujuan suatu organisasi pemerintahan, maka di penting diterapkan prinsip akuntabilitas.

Hasil penelitian ini sejalan dan sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Arniwaty (2013) yang menyebutkan bahwa prinsip akuntabilitas mempengaruhi kepuasan secara positif. Dalam penelitiannya juga menjelaskan bahwa prinsip akuntabilitas adalah prinsip yang paling mempengaruhi kepuasan. Sementara Wulandari (2019) juga menjelaskan hal yang sama, yakni prinsip akuntabilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan. Hal ini serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Keliat (2016) bila akuntabilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan. Begitupun penelitian yang dilakukan oleh Said (2019) dalam penelitiannya juga dijelaskan bahwa akuntabilitas memiliki pengaruh terhadap kepuasan.

Sedangkan dengan menggunakan variabel mediasi kualitas pelayanan, prinsip akuntabilitas terhadap kepuasan masyarakat tidak memiliki pengaruh. Hasil riset ini searah dengan penelitian yang dilakukan oleh Merry, (2013) yang menjelaskan bahwa dalam penelitiannya menunjukkan hasil bahwa variabel kualitas pelayanan publik tidak mampu memperkuat hubungan antara akuntabilitas dengan kepuasan. Karena pengaruh langsung berpengaruh signifikan dan pengaruh tidak langsung tidak berpengaruh. Sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh Rosyada (2016) yang telah menjelaskan bahwa prinsip akuntabilitas berpengaruh terhadap kualitas pelayanan secara positif. Sedangkan kualitas pelayanan berpengaruh kepada kepuasan. Kemudian menurut Izudin (2019) kepuasan dipengaruhi oleh prinsip akuntabilitas melalui kualitas pelayanan. Sementara menurut penelitian yang dilakukan oleh Haeruddin (2019) prinsip good governance salah satunya akuntabilitas dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan yang baik dan menerapkan prinsip akuntabilitas. Secara normatif untuk meningkatkan kepuasan masyarakat tidak perlu melalui kualitas pelayanan. Dalam aplikasinya untuk meningkatkan kepuasan masyarakat cukup dengan mendorong prinsip akuntabilitas dengan kuat.

### **Prinsip Transparansi dan Kepuasan masyarakat**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prinsip transparansi tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan. Yang berarti bahwa semakin tinggi prinsip transparansi tidak dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Kondisi tersebut tidak jauh dari prinsip transparansi yang mungkin belum diterapkan dengan baik di suatu pemerintahan. Prinsip transparansi sangat penting diterapkan pada suatu pemerintahan guna meningkatkan rasa percaya masyarakat terhadap pemerintah desa. Jika prinsip ini tidak diterapkan dengan baik maka kepercayaan masyarakat akan berkurang dan tujuan pemerintahan untuk mencapai tujuan suatu organisasi akan sulit di capai. Hal ini dikarenakan tujuan organisasi itu disebut telah tercapai atau sukses jika masyarakat merasa puas dan percaya terhadap pelayanan perangkat desa.

Hasil dari penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Said, (2019) yang menyebutkan prinsip transparansi berpengaruh positif terhadap kepuasan. Kemudian menurut penelitian Keliat, (2016) dalam penelitiannya memaparkan bahwa variabel transparency/ transparansi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan. Hal ini serupa dengan penelitian oleh (Arniwaty Lamadjido, (2013), dalam penelitiannya pun memaparkan bahwa transparansi berpengaruh positif terhadap kepuasan. Begitupun yang dijelaskan oleh di dalam penelitiannya bahwa transparansi berpengaruh positif terhadap kepuasan. Dalam penelitiannya dijelaskan juga bahwa transparansi adalah prinsip yang paling dominan mempengaruhi kepuasan.

Sementara dengan menggunakan variabel mediasi kualitas pelayanan prinsip transparansi dan kepuasan berpengaruh. Secara empiris hasil ini searah dengan penelitian yang telah dilakukan oleh H. Widodo (2021) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan. Sedangkan kepuasan berpengaruh besar terhadap *good governance*. Sementara penelitian yang dilakukan

oleh Andika Sukraaliawan (2020) memaparkan bahwa prinsip good governance mempengaruhi kepuasan, sedangkan kepuasan dipengaruhi dengan kualitas pelayanan yang baik, dan kualitas pelayanan yang baik perlu diterapkan prinsip transparansi. Kemudian Rosyada (2016) menjelaskan bahwa kepuasan dapat dipengaruhi kualitas pelayanan yang terbentuk melalui prinsip transparansi. Secara normatif untuk meningkatkan kepuasan masyarakat Desa Manggihan penerima Bantuan Langsung Tunai (BLT) terdampak Covid-19 perlu melalui kualitas pelayanan.

### **Prinsip Partisipasi dan Kepuasan masyarakat**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prinsip partisipasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini berarti bahwa tingginya prinsip partisipasi tidak mampu mempengaruhi kepuasan masyarakat. Prinsip partisipasi penting diterapkan di suatu pemerintahan, karena dapat membangun tali persaudaraan, keakraban dan hubungan baik kepada masyarakat. Hal ini sejalan dengan teori *Stewardship* yang mengungkapkan bahwa adanya hubungan kuat antara kepuasan dengan kesuksesan organisasi (Onainor, 2019). Karena dalam organisasi suatu pemerintahan itu di perlukan adanya prinsip partisipasi terhadap masyarakat, guna untuk membangun kepercayaan dan keakraban ataupun tali persaudaraan antara masyarakat dengan Perangkat Desa.

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Arniwaty Lamadjido, (2013) memaparkan bahwa prinsip transparansi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan. Begitupun yang dijelaskan oleh Wulandari, (2019) dalam penelitiannya bahwa prinsip partisipasi berpengaruh secara positif terhadap kepuasan. Hal serupa juga dijelaskan oleh Keliat, (2016) pada penelitiannya juga memaparkan bila variabel partisipasi berpengaruh secara positif dan signifikan pada variabel kepuasan.

Sementara dengan menggunakan variabel mediasi kualitas pelayanan prinsip partisipasi dan kepuasan berpengaruh. Secara empiris hasil ini searah dengan penelitian yang telah dilakukan oleh H. Widodo (2021) kualitas pelayanan dan partisipasi berpengaruh terhadap kepuasan artinya melalui tenaga pelayanan memberikan kemudahan dengan sebuah kualitas layanan sesuai apa yang diinginkan dengan merapkan prinsip partisipasi. Rosyada (2016) menjelaskan dalam penelitiannya bahwa partisipasi berpengaruh terhadap kepuasan melalui kualitas pelayanan yang terbentuk melalui partisipasi. Kemudian Izudin (2019) menjelaskan dalam penelitiannya bahwa prinsip partisipasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan juga meningkatkan kepuasan. Secara normatif untuk meningkatkan kepuasan masyarakat diperlukan melalui kualitas pelayanan.

### **Prinsip Responsif dan Kepuasan masyarakat**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prinsip responsif berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini apat diartikan bahwa semakin tinggi prinsip responsif yang diterapkan dalam pemerintahan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat. Begitu juga sebaliknya jika prinsip responsif tidak diterapkan dengan baik, maka kepuasan masyarakat akan menurun. Hal ini sejalan dengan teori *Stewardship*

yang mengatakan bahwa adanya hubungan antara kepuasan dengan tujuan organisasi. Organisasi sektor publik memiliki tujuan untuk menawarkan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dapat dipertanggungjawabkan (Onainor, 2019).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang telah dilakukan oleh Wulandari, (2019) dalam hasil penelitiannya menjelaskan bahwa responibilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan. Sementara Keliat, (2016) juga menjelaskan hal yang sama bahwa variabel responsibility/responibilitas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan. Begitupun menurut penelitian yang dilakukan oleh Said, (2019) memaparkan bahwa responibilitas berpengaruh secara positif terhadap kepuasan.

Sementara dengan menggunakan variabel mediasi kualitas pelayanan prinsip responsif dan kepuasan juga berpengaruh. Secara empiris hasil ini searah dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Rosyada (2016) yang memaparkan bahwa prinsip responibilitas dan kualitas sama sama berpengaruh dan membantu meningkatkan kepuasan. Kemudian H. Widodo (2021) juga menjelaskan bahwa kualitas berpengaruh terhadap kepuasan dengan menerapkan prinsip responibilitas atau ketanggapan. Andika Sukraaliawan (2020) menjelaskan pula bahwa prinsip good governance salah satunya prinsip ketanggapan membuat kualitas pelayanan menjadi lebih efektif dan dapat meningkatkan kepuasan. Secara normatif untuk meningkatkan kepuasan masyarakat penerima BLT terdampak Covid-19 Desa Manggihan perlu melalui kualitas pelayanan.

### **Prinsip Keadilan dan Kepuasan masyarakat**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prinsip keadilan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi prinsip keadilan yang diterapkan oleh Pemerintah, maka kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat akan meningkat. Begitupun sebaliknya. Dalam suatu pemerintahan penting diterapkan prinsip keadilan. Hal ini guna untuk mencegah rasa cemburu antar masyarakat atas perlakuan yang berbeda. Jika prinsip keadilan telah diterapkan dengan baik oleh suatu pemerintahan maka kepuasan masyarakat akan meningkat begitupun jika kepuasan dirasakan oleh masyarakat maka tujuan organisasi akan dapat dicapai. Hal ini sejalan dengan teori Stewardship, yang mengungkapkan bahwa adanya hubungan kuat antara kepuasan dengan kesuksesan organisasi, dan anggapan filosofis bahwa manusia adalah orang yang berintegritas dan bersifat adil dalam pekerjaannya (Said, 2015).

Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang diteliti oleh Said (2019) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa prinsip Fairnes/kesetaraan berpengaruh positif terhadap kepuasan. kemudian Keliat (2016) juga memaparkan bahwa prinsip fairness/kewajaran ini juga memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan. Hal yang serupa juga dijelaskan Arniwaty (2013) bahwa keadilan berpengaruh positif pada kepuasan.

Sementara dengan menggunakan variabel mediasi kualitas pelayanan prinsip keadilan dan kepuasanpun berpengaruh. Secara empiris hasil ini searah dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Rosyada (2016) yang menjelaskan dalam penelitiannya bahwa kepuasan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang terbentuk berdasarkan prinsip kesetaraan. Kemudian Andika Sukraaliawan (2020) menjelaskan dalam praktik Good Governance terkandung nilai nilai yang membuat kualitas pelayanan pemerintah dapat lebih efektif bekerja untuk mewujudkan kepuasan salah satunya adalah prinsip keadilan. Sementara Haeruddin (2019) menjelaskan bahwa prinsip keadilan mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan. Secara normatif untuk meningkatkan kepuasan masyarakat penerima Bantuan Langsung Tunai (BLT) terdampak Covid-19 diperukan melalui kualitas pelayanan.

### **Kualitas Pelayanan dan Kepuasan masyarakat**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, maka kepuasan masyarakat juga akan semakin meningkat. Begitupun sebaliknya. Kualitas pelayanan adalah kualitas dan mutu bagian layanan yang diberikan kepada masyarakat yang diberikan oleh instansi yang menawarkan jasa publik. Keberhasilan suatu instansi yang bergerak pada pelayanan publik bergantung pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat (Suriyani, 2017). Hal ini tidak jauh dari keinginan manusia yang menginginkan merasakan kepuasan dalam mendapatkan pelayanan yang baik dan sesuai dengan yg diharapkan masyarakat. Jika pelayanan yang didapatkan tidak sesuai dengan yang diharapkan masyarakat, maka masyarakatpun tidak merasa puas.

Pernyataan tersebut sejalan Engan teori *Stewardship*, yang mengungkapkan bahwa terdapat kesepakatan yang terjalin antara otoritas public/Pemerintah (steward) dan rakyat (principal) dalam hal kepercayaan, semua hal dipertimbangkan untuk tujuan organisasi. Organisasi sektor publik memiliki tujuan untuk menawarkan dan memberikan jenis layanan kepada masyarakat yang dapat dipertanggungjawabkan (Onainor, 2019). Kualitas pelayanan yang baik dalam pemerintahan adalah jika pemerintah memiliki respons yang baik, profesionalisme dalam melaksanakan tugasnya dan jika tempat pelayanan memadai.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Arsim (2017) dalam penelitiannya bahwa penyelenggaraan administrasi kependudukan oleh pemerintah desa berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Kemudian, pada saat itu, penelitian yang dipimpin oleh Eliza (2015) menjelaskan bahwa kualitas bantuan secara signifikan mempengaruhi pemenuhan wilayah lokal di Kantor Wilayah. Penelitian Riyadi (2015), dalam eksplorasinya mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan dari kantor pertahanan dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat penerima layanan secara positif. Dalam ulasan ini, dijelaskan bahwa aspek yang paling berdampak pada kepuasan adalah *emphaty* dan *tangible*. Sedangkan menurut penelitian Suandi (2019), dalam penelitiannya menjelaskan kualitas pelayanan di kantor kecamatan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan masyarakat penerima pelayanan

Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dapat terjadi karena mungkin Perangkat Desa Manggihan telah memberikan pelayanan terkait Bantuan Langsung Tunai (BLT) dengan baik dan sesuai. Perangkat Desa Manggihan juga sudah memiliki profesionalisme atau kompetensi dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya dan bersikap baik dan sopan kepada masyarakat penerima Bantuan Langsung Tunai (BLT), sehingga merasa puas dan cukup dalam standar masyarakat desa Manggihan.

## 5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil riset, maka dapat diambil kesimpulan bahwa prinsip akuntabilitas, transparansi, partisipasi, responsive dan keadilan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Selain itu, prinsip *good governance* yang terdiri dari prinsip akuntabilitas, responsif dan keadilan juga dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat secara signifikan. Namun, prinsip transparansi dan prinsip partisipasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Selain itu juga ditemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Temuan lainnya juga menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan dapat memediasi semua prinsip *good governance* kepuasan masyarakat.

## Ucapan Terimakasih

Ucapan terimakasih peneliti ucapkan terutama kepada para pimpinan, dosen dan staff di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Salatiga yang telah memberikan berbagai ilmu, pengalaman dan teori yang sangat bermanfaat bagi penulis, bagi perangkat Desa Manggihan yang telah memberi izin penulis dalam melaksanakan penelitian, serta pihak lain yang tidak penulis sebutkan satu persatu.

## Referensi

- Abidin, Z. (2019). Analisis Penerapan Islamic Good Corporate Governance (IGCG) pada Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Hikmah Wakilah Banda Aceh. *Tadabbur: Jurnal Peradaban Islam*, 1(2), 192–212. <https://doi.org/10.22373/tadabbur.v1i2.16>
- Amiruddin, & Yarangga, M. M. (2021). *Kualitas Pelayanan Alokasi Dana Desa Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Pada Kampung Anjareuw Distrik Samofa Kabupaten Biak Numfor*. 1.
- Andika, M. A. W., & Sukraaliawan, I. N. (2020). Implementasi Prinsip – Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor UPTD Pelayanan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Bali Di Kabupaten Buleleng. *Jurnal Unipas*, 12(2), 102–110.
- Arniwaty Lamadjido, R., Bahry Noor, N., Anutapura, R., Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, B., Unhas, F., & Manajemen Rumah Sakit, B. (2013). Penerapan Prinsip Good Corporate Governance Terhadap Kepuasan Pasien Di Rsu Anutapura Palu Good Corporate Governance Principles Analysis To Patient Satisfaction in Rsu Anutapura Palu. *Jurnal AKK*, 2(2), 1–9.
- Arsim. (2017). Pengaruh Pelayanan Administrasi Kependudukan oleh Perangkat Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Matenggeng Kecamatan Dayeuhluhur Kabupaten Cilacap. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 4(2), 236–245.

- Astari, D. W., Noviantani, A., & Simanjuntak, R. (2021). *Artikel Penelitian Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Era Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Mata Cicendo*. 03, 34–38.
- Azimah, R. N., Khasanah, I. N., Pratama, R., Azizah, Z., Febrianto, W., & Purnomo, S. R. S. (2020). Analisis Dampak Covid-19 Terhadap Sosial Ekonomi Pedagang Di Pasar Klaten Dan Wonogiri. *EMPATI: Jurnal Ilmu Kesejahteraan Sosial*, 9(1), 59–68. <https://doi.org/10.15408/empati.v9i1.16485>
- Eliza, Y. (2015). *Analisis Kepuasan Masyarakat Atas Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Siberut Selatan Kabupaten Kepulauan Mentawai*. 7(1), 65–73.
- Haeruddin, L. S. (2019). Pengaruh Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Administrasi Surat Izin Usaha Perdagangan pada Kantor Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang. *MUKADIMAH: Jurnal Pendidikan, Sejarah, Dan Ilmu-Ilmu Sosial*, 3(2), 11–27. <https://doi.org/10.30743/mkd.v3i2.1431>
- HM, B. (2013). *Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Kualitas Pelayanan Publik*. 1–101.
- Izudin, A. (2019). Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dalam mewujudkan good governance di Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta. *Publisia: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 4(1). <https://doi.org/10.26905/pjiap.v4i1.2199>
- Keliat, S. F. (2016). Pengaruh Penerapan Prinsip Good Corporate Governance (GCG) Terhadap Kepuasan Pasien Unit Rawa Inap Di RSUD dr.Pirngadi Kota Medan. *Tesis*.
- Lauma, R., Pangemanan, S., & Sampe, S. (2019). *Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik*. 3, 1–9.
- Melita, K., Lengkong, F., & Plangiten, N. (1981). Pengaruh Transparansi Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di RSUD Mimika. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Merry, T. (2013). Peran Akuntabilitas Pelayanan Publik terhadap Hubungan Antara Transparansi Pelayanan Publik Dengan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada PDAM Kota Makassar). *Efektivitas Penerapan Disiplin PNS Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Di Kantor Kecamatan Tomohon Utara*, 5(1), 5–24.
- Onainor, E. R. (2019). *Landasan Teori*. 1(2007), 105–112.
- Palangda, L., & Dame, J. M. (2020). Penerapan Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *PUBLIC POLICY (Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis)*, 1(2), 273–287. <https://doi.org/10.51135/publicpolicy.v1.i2.p273-287>
- Pasaribu, V. A. R. (2019). *Pengaruh Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance terhadap Kualitas Pelayanan Administratif di Kelurahan Simangkar B, Kecamatan Medan Tuntungan, Kota Medan*. 77(1).
- Pasoloran, O. (2018). Teori Stewardship; Tinjauan Konsep dan Implikasinya Pada Akuntabilitas Organisasi Sektor Publik. In *Jurnal Bisnis dan Akuntansi* (Vol. 3, Issue 2, pp. 418–432).
- Riyadi, S., Hermawan, A., & Sumarwan, U. (2015). *Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Pertahanan Kabupaten Indramayu*. 8(1), 49–58.

- Rochmadditia, A. F. (2014). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Di Badan Penanaman Modal Dan Perijinan Kabupaten Gresik. *Publika*, 2(3), 1–9.
- Rosyada, A. A. (2016). Analisis Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Rangka Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kota Samarinda. *E-Journal Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 102–114.
- Said, R. R., Samsualam, & Alwi, M. K. (2019). *Pengaruh penerapan prinsip Good Corporate Governance terhadap Kepuasan Pasien di Unit rawat Inap Sakit Umum daerah Mamuju Tahun 2019*. X(November), 333–349.
- Setyono, J. (2015). Good Governance Dalam Perspektif Islam (Pendekatan Ushul Fikih: Teori Peningkatan Norma). *Muqtasid: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 6(1), 25. <https://doi.org/10.18326/muqtasid.v6i1.25-40>
- Suandi. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Journal PPS UNISTI*, 1(2), 13–22. <https://doi.org/10.48093/jjask.v1i2.8>
- Uar, A. (2016). *Pengaruh Pelaksanaan Prinsip - Prinsip Good Governance Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Pada Badan Pertahanan Nasional ( BPN ) Kota Ambon*. 6(April), 1–11.
- Wardani, M. K., & Fauzi, A. S. (2019). Analisis Penerapan Good Corporate Governance Dalam Pengelolaan Dana Desa Di Desa Sewurejo Karanganyar. *Among Makarti*, 11(2), 108–127. <https://doi.org/10.52353/ama.v11i2.171>
- Widodo, H., Zulkifli, Derriawan, & Adek, L. (2021). Strategi Kepuasan Pelanggan Untuk Mencapai Good Governance Pada Dinas Lingkungan Hidup Dan Kebersihan Kota Depok. *Jurnal Matemar*, 32.
- Wulandari, C. (2019). *Pengaruh Prinsip Good Corporate Governance (GCG) Terhadap Kepuasan Muzakki Pada Amil Zakat Nasional (Baznas) Kabupaten Rejang Lebong*.
- Yamali, F. R., & Putri, R. N. (2020). Dampak Covid-19 Terhadap Ekonomi Indonesia. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 4(2), 384. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v4i2.179>
- Yustien, R., & Mirdah, A. (2020). *Penerapan Corporate Social Responsibility, Corporate Governance, Komitmen Manajemen Dan Etika Bisnis Terhadap Reputasi Organisasi Pada Perusahaan PT. Pertamina Di Kabupaten Muaro Jambi*. 5(1), 1–12.
- Zayyadi, A. (2017). *Good Governance Dalam Perspektif Hukum Islam Konteporer (Tinjauan Usul Fikih dari Teori peningkatan Norma)*. XI.