

Pengaruh Alokasi Dana Desa Dan Akuntabilitas Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Kotarih Kecamatan Galang Kabupaten Deli Serdang

Putri Sundari¹, Riny Viri Insy Sinaga², Radiah³, Fahri Alamsyah⁴

¹ Fakultas Ekonomi, Prodi Manajemen, Universitas Alwashliyah, Medan, Indonesia

^{2,3} Fakultas Ekonomi, Prodi Ekonomi Pembangunan, Universitas Alwashliyah, Medan, Indonesia

⁴ Fakultas Ekonomi, Prodi Manajemen, Universitas Alwashliyah, Medan, Indonesia

psundari564@gmail.com¹, riny30vinsi@gmail.com², aderadiah647@gmail.com³,
alamsyahfahri63@gmail.com⁴

Abstrak, Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, alokasi dana desa (X_1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai t hitung sebesar 2,503, lebih besar dari t tabel sebesar 1,984, dan nilai signifikansi sebesar 0,014 ($p < 0,05$). Artinya, pengelolaan dana desa yang tepat sasaran dan sesuai perencanaan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat. Variabel akuntabilitas desa (X_2) juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, ditunjukkan oleh nilai t hitung sebesar 7,186 $>$ 1,984 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Hal ini membuktikan bahwa semakin baik transparansi dan pertanggungjawaban pemerintah desa, maka tingkat kepuasan masyarakat juga meningkat. Secara simultan, alokasi dana desa dan akuntabilitas desa berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai F hitung sebesar 45,273 lebih besar dari F tabel 3,09, dan signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,483 menunjukkan bahwa 48,3% variasi dalam kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel alokasi dana desa dan akuntabilitas desa. Sementara sisanya, sebesar 51,7%, dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini, seperti partisipasi masyarakat, transparansi, dan kualitas pelayanan publik.

Kata Kunci : Alokasi Dana Desa; Akuntabilitas Desa; Kepuasan Masyarakat

Abstract, The results of the study indicate that partially, the allocation of village funds (X_1) has a significant effect on community satisfaction with a calculated t value of 2.503, greater than the t table of 1.984, and a significance value of 0.014 ($p < 0.05$). This means that the management of village funds that is on target and according to planning can increase community satisfaction. The village accountability variable (X_2) also has a significant effect on community satisfaction, indicated by a calculated t value of 7.186 $>$ 1.984 and a significance value of 0.000. This proves that the better the transparency and accountability of the village government, the level of community satisfaction increases. Simultaneously, the allocation of village funds and village accountability have a significant effect on community satisfaction with a calculated F value of 45.273 greater than the F table of 3.09, and a significance of 0.000 ($p < 0.05$). The coefficient of determination (R Square) of 0.483 indicates that 48.3% of the variation in community satisfaction can be explained by the variables of village fund allocation and village accountability. Meanwhile, the remaining 51.7% is influenced by other factors not specified in this study, such as community participation, transparency, and the quality of public services.

Keywords : Village Fund Allocation; Village Accountability; Public Satisfaction

PENDAHULUAN

Setelah orde baru, Indonesia telah membuat banyak perubahan, terutama di pemerintahan dan sistem pembangunan. Atas dasar Konstitusi 1945, Indonesia mematuhi sistem pusat, tetapi menurut implementasi otonomi kawasan, saat ini mematuhi sistem

desentralisasi anggaran, menciptakan kembali dan mengembangkan. Ini mematuhi nomor Tap MPR: XV/MPR/1998 mengenai implementasi otonomi regional, peraturan, distribusi dan penggunaan sumber daya wajar nasional dan keseimbangan kekuatan pusat dan regional dalam kerangka negara tunggal pertama Republik Indonesia. Keputusan MPR telah menjadi dasar dari pengumuman undang-undang 2004 tentang keseimbangan keuangan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah.

Dengan keberadaan undang -undang ini, pemerintah memiliki otoritas dan otonomi yang nyata, kenyataan dan tanggung jawab dalam penerapannya. Pemerintah pusat menyediakan otoritas yang sangat kompeten kepada pemerintah daerah (PEMDA) untuk mengembangkan area independen untuk membuat masing-masing wilayah dapat menciptakan kualitas kinerja dalam manajemen sumber daya regional secara efektif dan efektif dan mengembangkan potensi atau keunggulan wilayah tersebut. Effendi mengatakan bahwa hasil manajemen sumber daya regional dari masing -masing pemerintah daerah dilaporkan dalam bentuk laporan tanggung jawab atau laporan tentang implementasi berkala.

Dana desa adalah dana dari anggaran negara untuk desa untuk ditransfer ke anggaran regional untuk pendapatan dan pengeluaran kabupaten dan digunakan untuk membiayai administrasi publik, pengembangan, pengembangan masyarakat dan pemberdayaan kepada masyarakat. Ketentuan No. 60 pemerintah pada tahun 2014 mengenai dana desa dari anggaran negara ketika menerapkan ketentuan Segmen Pasal 72 (1) Surat B dan Paragraf (2) Undang - Undang No. 6 pada 2014 terkait dengan desa. Alokasi dana desa dihitung dengan jumlah desa dan dikaitkan dengan populasi, tingkat kemiskinan, wilayah dan tingkat kesulitan geografis.

Dana Desa Provinsi Sumatera Utara yang dapat diakses melalui laman www.djpk.kemenkeu.go.id Kabupaten Deli Serdang pada tahun 2025 mendapatkan anggaran sebesar 373.382.667.000 dan untuk Desa Kotarih Kecamatan Galang sebesar 890.763.000. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 222/PMK.07/2020 tentang Pengelolaan dana desa. Dana Desa adalah dana yang bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara yang diperuntukan bagi Desa yang di transfer melalui Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah kabupaten/kota dan digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan, pembinaan kemasyarakatan, dan pemberdayaan masyarakat.

Manajemen dana desa dalam peraturan menteri meliputi: anggaran, tunjangan, distribusi, administrasi, pelaporan dan tanggung jawab, penggunaan, pengawasan dan evaluasi dan sanksi. Dengan alokasi dana desa, itu adalah bentuk hubungan keuangan antara tingkat pemerintah kabupaten dan pemerintah desa. Anggaran pemerintah diberikan kepada desa yang terkait dengan fasilitas pembangunan desa dan diberdayakan sebagai salah satu organisasi adil pemerintah. Ketika anggaran dana harus digunakan dan dialokasikan, karena harus sesuai dengan undang -undang saat ini bahwa pemerintah Indonesia telah bertekad untuk menetapkan bahwa distribusi dana desa dapat meningkatkan pengembangan desa, partisipasi masyarakat dalam memberdayakan dan menerapkan bantuan ke masa depan.

Ditentukan bahwa setidaknya 60% dari dana desa digunakan untuk mendanai layanan publik dalam bentuk pembangunan fisik dan non -fisik di desa, terutama pendidikan, kesehatan dan pemberdayaan kepada masyarakat serta pengembangan ekonomi masyarakat. Distribusi yang tersisa dari desa 40% digunakan untuk keuangan kelembagaan desa, Organisasi Konsultasi Desa (PDB), organisasi sosial dan organisasi desa lainnya yang diakui oleh desa. Masalahnya sering muncul dalam pengelolaan alokasi dana desa (ADD) adalah pencapaian yang tidak lengkap dari tujuan program asli yang disponsori untuk disponsori yang sering digantikan oleh program lain yang telah terbukti memiliki manfaat yang lebih prioritas.

Kondisi ini menggambarkan adanya kurangnya mekanisme matang untuk terjadi kesalahan untuk menentukan prioritas keuangan pada tahap awal. Masalah terjadi karena kurangnya sosialisasi yang terkait dengan kebijakan alokasi dana desa sehingga kurang menyentuh masyarakat, orang yang mengarahkan berbagai program yang telah didanai sehingga memiliki dampak pada kurangnya partisipasi masyarakat untuk memberikan proposal pada program yang harus didanai. Alokasi dana desa masih memiliki kelemahan, termasuk

keterlambatan dalam memberikan laporan tanggung jawab tentang penggunaan TDD. Hal ini disebabkan oleh terbatasnya sumber daya manusia (SDM) di desa Kotarih, efisiensi rendah dari pemerintah desa dalam mengelola dana desa, serta rendahnya pengawasan agen konsultasi desa adalah faktor lain, penghambatan pengelolaan dana desa dibandingkan dengan program pemerintah lainnya.

Mengelola dan mengimplementasikan pemerintah desa, membutuhkan manajemen yang baik. Salah satu faktor utama pemerintahan yang baik adalah tanggung jawab. Tanggung jawab (akuntabilitas) adalah bentuk tanggung jawab untuk implementasi misi organisasi dalam mencapai tujuan yang ditetapkan oleh tanggung jawab media untuk dilakukan secara berkala. Oleh karena itu, tanggung jawab pemerintah diperlukan untuk mendukung penerapan otonomi desa sehingga dapat beroperasi dengan baik.

Menurut Mardiasmo, akuntabilitas adalah kewajiban pemegang amanah yang dipercayakan untuk memberikan tanggung jawab, saat ini, melaporkan dan mengungkapkan semua kegiatan yang merupakan tanggung jawab mereka atas kepercayaan hak dan hak untuk meminta tanggung jawab. Pemerintah adalah perwakilan dari rakyat/masyarakat yang telah menerima kepercayaan dari masyarakat. Jika pemerintah mengelola tugas yang baik, masyarakat akan berkembang di pemerintahan. Kepuasan dan kepercayaan masyarakat sangat penting dalam kehidupan negara karena pemerintah tidak dapat memenuhi misinya tanpa kepercayaan publik pada pemerintah. Jika kinerja pemerintah baik, masyarakat akan sangat percaya pada pemerintah dan sebaliknya jika kinerja pemerintah buruk, kepercayaan publik pada pemerintah akan berkurang. Oleh karena itu, output pemerintah memengaruhi keyakinan publik dalam pemerintahan.

Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang berkaitan dengan sumber daya manusia, dengan judul: **"Pengaruh Alokasi Dana Desa Dan Akuntabilitas Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat Desa Kotarih Kecamatan Galang Kabupaten Deli Serdang"**.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang dan identifikasi masalah serta teori yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah apakah alokasi dana desa dan akuntabilitas desa baik secara parsial maupun simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat Desa Kotarih Kecamatan Galang Kabupaten Deli Serdang?

LANDASAN TEORITIS

Pengertian Dana Desa

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2005 tentang desa, alokasi dana desa merupakan bagian dari dana perimbangan pusat dan daerah yang diterima oleh Kabupaten atau Kota untuk desa ini paling sedikit 10% dari distribusi proporsional untuk setiap desa (Afifi and Singandaru 2024).

Menurut Sahdan, Alokasi Dana Desa yang kemudian disebut ADD adalah dana responsivitas Negara untuk membiayai kewenangan desa kewenangan desa mencakup: (a) kewenangan asal usul (mengelola sumberdaya alam, peradilan adat, membentuk susunan asli, melestarikan pranata lokal) yang diakui (rekognisi) oleh Negara; (b) kewenangan atributif organisasi local (perencanaan, tata ruang, ekologi, pemukiman, membentuk organisasi local dan lain lain) yang ditetapkan oleh pemerintah melalui undang-undan; (c) kewenangan delegatif-administratif dari delegasi atau tugas pembantu dari pemerintah.

Menurut HAW Widjaja Alokasi Dana Desa (ADD) adalah dalam rangka meningkat pemberdayaan, kesejahteraan dan pemerataan pembangunan dipedesaan melalui dana APBD kabupaten, provinsi dan pemerintah pusat, pemerintah kabupaten, provinsi dan pusat perlu merealisasikan dana APBD masing masing sebesar 10% untuk dana Alokasi Dana Desa (ADD). Menurut Hanif Nurcholis Alokasi Dana Desa (ADD) adalah dana yang bersumber dari Anggaran

Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten yang dialokasikan dengan tujuan pemerataan kemampuan keuangan antar desa untuk mendanai kebutuhan desa dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan serta pelayanan masyarakat. Alokasi dana desa yang selanjutnya disingkat ADD adalah dana yang dialokasikan oleh Pemerintah Kabupaten untuk desa yang bersumber dari bagian dana perimbangan keuangan pusat dan daerah. Pemberian alokasi dana desa tersebut merupakan wujud dari pemenuhan hak desa untuk menyelenggarakan otonominya agar tumbuh dan berkembang mengikuti pertumbuhan dari desa itu sendiri berdasarkan keanekaragaman, partisipasi, otonomi asli, demokrasi dan pemberdayaan masyarakat desa (Grilseda, Nadya; Riyadi 2021).

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa dana desa adalah dana yang diberikan pemerintah pusat kepada pemerintah kota/ kabupaten yang diperuntukkan untuk pembangunan serta pengembangan desa.

Tujuan dan Manfaat Alokasi Dana Desa

Alokasi Dana Desa (ADD) bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan dan pemerataan pembangunan desa melalui peningkatan pelayanan publik di desa, memajukan perekonomian desa, mengatasi kesenjangan pembangunan antar desa serta memperkuat masyarakat desa sebagai subjek dari pembangunan (Afifi and Singandaru 2024).

Sementara Manfaat Alokasi Dana Desa sebagai berikut:

1. Menghemat biaya pembangunan.
2. Tiap-tiap Desa memperoleh pemerataan pembangunan.
3. Ada kepastian anggaran.
4. Tidak lagi tergantung pada swadaya masyarakat.
5. Dapat menangani permasalahan secara cepat.
6. Dapat mendorong terciptanya demokrasi di Desa.
7. Dapat mendorong terciptanya pengawasan langsung.
8. Kesejahteraan kelompok perempuan, anak-anak, petani, nelayan, orang miskin, dan lain sebagainya.

Prioritas Dana Desa

Dana Desa diprioritaskan untuk pembiayaan pelaksanaan program dan kegiatan berskala lokal desa dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa dan kualitas hidup masyarakat serta penanggulangan kemiskinan. Prioritas Dana Desa dialokasikan untuk membiayai bidang pemberdayaan masyarakat didasarkan atas kondisi dan potensi desa, sejalan dengan pencapaian target RPJMDes dan RKPDes setiap tahunnya, melalui:

1. Dana Desa diprioritaskan untuk pemenuhan kebutuhan dasar meliputi:
 - a. Pengembangan pos kesehatan Desa dan Polindes.
 - b. Pengelolaan dan pembinaan Posyandu.
 - c. Pembinaan dan pengelolaan Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD).
2. Dana Desa diprioritaskan untuk pembangunan sarana dan prasarana desa, yang diantaranya dapat meliputi:
 - a. Pembangunan dan pemeliharaan sarana dan prasarana jalan desa.
 - b. Pembangunan dan pemeliharaan sarana dan prasarana jalan usaha tani.
 - c. Pembangunan dan pemeliharaan sarana dan prasarana embung desa.
 - d. Pembangunan energi baru dan terbarukan.
 - e. Pembangunan dan pemeliharaan sanitasi lingkungan.
 - f. Pembangunan dan pengelolaan air bersih berskala desa.
 - g. Pembangunan dan pemeliharaan irigasi tersier.
3. Dana Desa diprioritaskan untuk pengembangan potensi ekonomi lokal guna meningkatkan kapasitas masyarakat desa dalam pengembangan wirausaha, peningkatan pendapatan, serta perluasan skala ekonomi masyarakat desa (Grilseda, Nadya; Riyadi 2021).

Berdasarkan prinsip pengelolaan Dana Desa bagian yang tak terpisahkan dari pengelolaan keuangan Desa dalam [APBD](#), seluruh kegiatan yang dibiayai Dana Desa direncanakan, dilaksanakan dan dievaluasi secara terbuka dengan melibatkan seluruh lapisan masyarakat desa, semua kegiatan harus dipertanggungjawabkan secara administratif, secara teknis, dan secara hukum. Dana Desa dipergunakan secara terarah, ekonomis, efisien, efektif, berkeadilan, dan terkendali.

Mekanisme Penyaluran Dana Desa

Mekanisme penyaluran Dana Desa terbagi menjadi 2 (dua) tahap yakni tahap mekanisme transfer APBN dari Rekening Kas Umum Negara (RKUN) ke Rekening Kas Umum Daerah (RKUD) dan tahap mekanisme transfer APBD dari RKUD ke kas desa. Mekanisme pencairan dana dan penyaluran Alokasi Dana Desa selengkapnya seperti di bawah ini:

Pencairan Dana Desa dilakukan bertahap dengan presentase tertentu yang telah ditetapkan.

1. Pencairan pertama diajukan oleh Kepala Desa kepada Bupati melalui Camat disertai dengan kelengkapan administrasi yang telah ditentukan.
2. Pencairan tahap kedua, dapat dilakukan apabila penggunaan pada pencairan pertama sudah dipertanggungjawabkan baik secara administratif, secara teknis dan secara hukum.
3. Pencairan baik tahap pertama maupun kedua dilakukan dengan pemindah bukuan dana dari kas daerah ke rekening kas desa.
4. Penyaluran Alokasi Dana Desa dari kas desa kepada pelaku aktivitas (pimpinan pelaksana kegiatan).

Berikut ini adalah prosedur pencairan dana desa kepada pemimpin pelaksana kegiatan yaitu sebagai berikut:

1. Bendahara desa mengajukan Surat Permintaan Pembayaran (SPP) kepada Kepala Desa melalui Sekertaris desa yang dilampiri dengan Rencana Kebutuhan Desa (RKD) dan bukti-bukti pengeluaran dana sebelumnya.
2. Sekertaris desa melakukan verifikasi (penelitian) berkas kelengkapan SPP dan apabila telah dinyatakan lengkap, sekertaris desa menerbitkan Surat Perintah Membayar (SPM) yang ditandatangani oleh Kepala Desa.
3. Bendahara desa setelah menerima SPM dan surat rekomendasi Camat mencairkan kepada pemegang kas desa pada bank yang ditunjuk.
4. Dana yang telah dicairkan oleh bendahara desa dibukukan kedalam Buku Kas Umum (BKU) untuk selanjutnya diserahkan kepada pimpinan kegiatan disertai dengan bukti penerimaan.

Pengertian Akuntabilitas Desa

Menurut Lembaga Administrasi Negara dan Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan RI (dalam Subroto, 2009:76) akuntabilitas adalah kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban atau menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang pimpinan suatu unit organisasi kepada pihak yang memiliki hak atau yang berwenang meminta pertanggungjawaban. Akuntabilitas adalah hal yang penting untuk menjamin nilai-nilai seperti efisiensi, efektivitas, reliabilitas dan prediktibilitas. Akuntabilitas merupakan suatu bentuk pertanggungjawaban dari pihak yang diberi kepercayaan oleh *stakeholders* dimana nantinya akan menghasilkan keberhasilan atau kegagalan dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Ardiyanti, 2019:121).

Sementara itu menurut Ultafiah (2017:98) akuntabilitas merupakan suatu upaya untuk memberikan pertanggungjawaban mengenai segala aktivitas dan kinerja yang telah dilakukan oleh suatu entitas kepada pihak-pihak yang berkepentingan. Berdasarkan beberapa referensi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa Akuntabilitas adalah kinerja aparatur pemerintah desa dari perencanaan hingga pengawasan Segala aktivitas yang dikerjakan dengan dibiayai dengan anggaran wajib dipertanggungjawabkan kepada yang berkepentingan.

Menurut Mardiasmo akuntabilitas adalah suatu bentuk kewajiban mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya, melalui suatu media mempertanggungjawabkan yang dilaksanakan secara periodik (Khasanah and Marisan 2022). Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas adalah bentuk profesionalitas penanggung jawab atas keberhasilan atas visi dan misi yang telah ditetapkan di awal.

Macam-Macam Akuntabilitas

Menurut Mardiasmo Akuntabilitas publik terdiri atas dua macam yaitu:

1. Akuntabilitas Vertikal

Pertanggungjawaban Vertikal merupakan pertanggungjawaban terhadap pengelolaan dana antara kepada otoritas yang lebih tinggi, misalnya pertanggungjawaban unit-unit kerja (dinas) kepada pemerintah daerah, pertanggungjawaban pemerintah daerah kepada pemerintah pusat, dan pemerintah pusat kepada MPR.

2. Akuntabilitas Horizontal

Pertanggungjawaban horizontal adalah pertanggungjawaban kepada masyarakat luas. Tingkat akuntabilitas dan implementasi pengelolaan Dana Desa mengarahkan aparat desa untuk mengikuti tahapan sistematis dalam pengelolaan dana desa, dimulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan, penatausahaan, pelaporan dan pertanggungjawaban (Khasanah and Marisan 2022).

Sementara itu Sina (2017:63) dalam Ardiyanti (2019:180) menyatakan terdapat beberapa dimensi yang terdapat dalam akuntabilitas yaitu:

1. Akuntabilitas hukum dan kejujuran, yaitu bahwa setiap kebijakan patuh terhadap hukum dan peraturan serta pelaksanaan kegiatan organisasi yang sehat untuk menghindari terhadap penyalahgunaan jabatan.
2. Akuntabilitas manajerial, yaitu pengelolaan kegiatan organisasi secara ekonomis, efisien, dan efektif. Selain itu, bertanggungjawab pada proses dan pelaksanaan program yang telah ditetapkan.
3. Akuntabilitas program, yaitu pengelolaan program untuk mendukung tujuan organisasi, dan bertanggungjawab pada keputusan yang telah diambil beserta dampaknya.
4. Akuntabilitas kebijakan, yaitu pengelolaan uang publik secara ekonomis, efisien, dan efektif serta bertanggungjawab pada inefisiensi pelaksanaan Organisasi.
5. Akuntabilitas finansial, yaitu penghindaran pemborosan, kebocoran, dan korupsi, serta publikasi hasil laporan keuangan kepada masyarakat.

Berdasarkan keterangan yang telah disebutkan diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat macam-macam akuntabilitas salah satunya adalah akuntabilitas hukum dan akuntabilitas manajerial. Akuntabilitas hukum merupakan kepatuhan terhadap hukum serta aturan yang berlaku. Sedangkan akuntabilitas manajerial merupakan efektivitas dalam pengelolaan kegiatan organisasi.

Indikator Akuntabilitas

Menurut Harjono, dkk (2014:76) indikator akuntabilitas mengacu pada yaitu:

1. Standar Operasional

Pengelolaan Anggaran SOP merupakan penetapan kriteria untuk mengukur performa aparat pemerintahan serta penetapan mekanisme untuk menjamin bahwa standar telah terpenuhi.

2. Pertanggungjawaban Atas Kegiatan Yang Dilakukan

Usaha *imperative* untuk membuat para aparat pemerintahan mampu bertanggung jawab untuk setiap perilaku pemerintahan dan responsif kepada entitas darimana mereka memperoleh kewenangan.

Pengertian Kepuasan Masyarakat

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan seseorang. Menurut Kotler kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Sementara itu Harbani Pasalong berpendapat bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi tingkat kepercayaan masyarakat dan masyarakat merasa terpuaskan atas layanan tersebut.

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah perlu untuk terus diukur dan dibandingkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah adalah dengan menggunakan Kepuasan masyarakat. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Kepuasan masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan Kepuasan masyarakat adalah: Data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan public dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Lebih lanjut dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Kepuasan masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan, "Sasaran dari Kepuasan masyarakat adalah tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat". Masih menurut KEPMENPAN Nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Kepuasan masyarakat, "Kepuasan masyarakat juga ditujukan sebagai penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna".

Selain itu, sasaran lainnya dari kepuasan masyarakat adalah tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan penjabaran tersebut, dapat disimpulkan bahwa Kepuasan masyarakat adalah data informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh sebuah instansi pemerintahan.

Maksud dan Tujuan Kepuasan Masyarakat

Keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh organisasi atau instansi pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang diberikan oleh pelanggan mengenai kepuasan yang diberikan. Kepuasan masyarakat sebagai indikator kepuasan masyarakat disusun guna mengetahui seberapa besar kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh instansi.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Kepuasan masyarakat menyebutkan bahwa, Pedoman Penyusunan Kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi Unit Pelayanan Pemerintah dalam menyusun Kepuasan masyarakat. Sehingga Kepuasan masyarakat yang disusun dapat menunjukkan nilai kepuasan masyarakat secara keseluruhan.

Menurut KEPMENPAN Nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Kepuasan masyarakat, tujuan dari Kepuasan masyarakat adalah "Untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya". Sedangkan bagi masyarakat, Kepuasan masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan. Maksud dan tujuan dari Kepuasan masyarakat dapat disimpulkan sebagai tolok ukur keberhasilan pelayanan dan dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan instansi.

Manfaat Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat yang disusun dari Unit Pelayanan Pemerintahan yang satu dengan yang lainnya disusun agar memberikan manfaat baik bagi masyarakat maupun bagi instansi pemerintah itu sendiri. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Kepuasan masyarakat, dengan tersedianya data Kepuasan masyarakat (IKM) secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
4. Diketahui kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerintah pusat dan daerah.
5. Memacu persaingan positif, antarunit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

Berdasarkan penjabaran tersebut dapat disimpulkan bahwa manfaat Kepuasan masyarakat secara sederhana dapat digunakan sebagai alat untuk mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan di sebuah instansi pemerintah. Berdasarkan tingkat kinerja penyelenggaraan tersebut dapat ditentukan berbagai kebijakan dalam hal pelayanan.

Tingkat Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Menurut Pasolong (2010: 221-222), "Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*)". Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan bahwa, "Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan". Oleh karena itu, setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei Kepuasan masyarakat.

Kepuasan pelanggan dapat diukur menggunakan berbagai metode pengukuran. Kotler (Tjiptono, 2004:148), secara sederhana mengemukakan empat metode yang dapat mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:

1. Sistem Keluhan dan Saran. Setiap perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan (*customer-oriented*) perlu memberikan kesempatan seluasluasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan. Media yang bisa digunakan adalah kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus (*customer hot lines*), dan lain-lain.
2. Survei Kepuasan Pelanggan. Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggannya.
3. *Ghost Shopping*. Metode ini dilakukan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu *ghost shopper* tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka.
4. *Lost Customer Analysis*. Perusahaan yang menggunakan metode ini untuk menganalisis kepuasan pelanggan dengan cara menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau telah beralih pemasok. Hasil dari metode ini akan diperoleh informasi

penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat berguna bagi perusahaan untuk mengambil langkah kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Berdasarkan penjabaran tersebut, terdapat empat metode yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu dengan metode sistem keluhan atau saran, survei kepuasan pelanggan, metode *ghost shopping*, dan *lost customer analysis*. Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan merupakan salah satu cara mengetahui tingkat kepuasan pelanggan menggunakan metode Survei Kepuasan Pelanggan.

Unsur Penilaian dalam Kepuasan Masyarakat

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Kepuasan masyarakat (IKM) di unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi Instansi, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing. Adanya penilaian atas pelayanan publik di instansi pemerintah tidak terlepas dari adanya unsur-unsur penilaian atau standar penilaian yang telah ditetapkan. Unsur penilaian ini dirumuskan atau ditetapkan supaya penilaian yang diberikan.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Kepuasan masyarakat, dapat disebutkan sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa

tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Berdasarkan penjabaran mengenai unsur-unsur penilaian kepuasan masyarakat tersebut, dapat disimpulkan bahwa terdapat 14 unsur pokok yang digunakan dalam penyusunan kepuasan masyarakat.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Desa Kotarih Kecamatan Galang Kabupaten Deli Serdang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat desa kotarih sebanyak 2.797 jiwa. Mengingat jumlah populasi yang cukup banyak yakni 2.797 jiwa, maka penulis menggunakan rumus Slovin untuk menentukan jumlah sampel. Maka sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Teknik pengambilan sampelnya dengan menggunakan teknik sampel aksidental (*accidental sampling*). Untuk menganalisis data informasi yang diperoleh penulis menggunakan metode analisis regresi linear berganda, uji parsial (uji t), uji simultan (uji f), dan uji koefisien determinasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk melihat faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai maka digunakan analisis regresi linear berganda. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS dapat dilihat hasil empiris penelitian sebagai berikut:

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients	Std. Error	Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.258	4.426		.510	.611		
	Alokasi_Dana_Desa	.275	.110	.203	2.503	.014	.812	1.232
	Akuntabilitas_Desa	.652	.091	.582	7.186	.000	.812	1.232

a. Dependent Variable: Kepuasan_Masyarakat

Sumber: Output SPSS Versi 25, Data Diolah 2025

Diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 2,258 + 0,275X_1 + 0,652X_2 + e$$

1. Konstanta sebesar 2,258 artinya jika alokasi dana desa (X_1) dan akuntabilitas desa (X_2) nilainya 0, maka kepuasan masyarakat (Y) nilainya adalah 2,258.
2. Koefisien regresi variabel alokasi dana desa (X_1) sebesar 0,275 artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan alokasi dana desa mengalami kenaikan 1%, maka kepuasan masyarakat akan mengalami kenaikan sebesar 0,275. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara alokasi dana desa dengan kepuasan masyarakat, semakin naik alokasi dana desa maka semakin naik kepuasan masyarakat Desa Kotarih Kecamatan Galang Kabupaten Deli Serdang.
3. Koefisien regresi variabel akuntabilitas desa (X_2) sebesar 0,652 artinya jika variabel independen lain nilainya tetap dan akuntabilitas desa mengalami kenaikan 1%, maka kepuasan masyarakat akan mengalami peningkatan sebesar 0,652. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara akuntabilitas desa dengan kepuasan masyarakat, semakin naik akuntabilitas desa maka semakin naik kepuasan masyarakat Desa Kotarih Kecamatan Galang Kabupaten Deli Serdang.

Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Pada tabel *Coefficients^a* diperoleh juga nilai t hitung. Nilai t hitung tersebut selanjutnya dibandingkan dengan nilai t tabel pada $\alpha = 0,05$. Nilai t tabel pada df (n-k) dimana n adalah banyaknya sampel dan k adalah banyaknya variabel baik variabel bebas maupun terikat, maka $100-3 = 97$. Pada df 97 dengan $\alpha = 0,05$ nilai t tabel adalah 1,984.

Berdasarkan hasil pengolahan data tabel 4.43 menunjukkan bahwa nilai t hitung X_1 sebesar 2,503 dan t tabel sebesar 1,984, sehingga t hitung > t tabel dan dilihat dari tingkat signifikansinya variabel alokasi dana desa memiliki nilai sebesar 0.014 di bawah dari nilai signifikan sebesar 0.05 sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, dengan demikian disimpulkan bahwa variabel alokasi dana desa yang digunakan dalam penelitian ini berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat Desa Kotarih Kecamatan Galang Kabupaten Deli Serdang.

Sedangkan nilai t hitung X_2 sebesar 7,186 dan t tabel sebesar 1,984, sehingga t hitung > t tabel dan dilihat dari tingkat signifikansinya variabel akuntabilitas desa memiliki nilai sebesar 0.000 di bawah dari nilai signifikan sebesar 0.05 sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima, dengan demikian disimpulkan bahwa variabel akuntabilitas desa yang digunakan dalam penelitian ini berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat Desa Kotarih Kecamatan Galang Kabupaten Deli Serdang.

Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Anova atau analisis varian merupakan uji koefisien regresi secara bersama-sama (uji F) untuk menguji signifikansi pengaruh beberapa variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil uji F dapat dilihat pada tabel berikut:

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1574.542	2	787.271	45.273	.000 ^b
	Residual	1686.768	97	17.389		
	Total	3261.310	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan_Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Akuntabilitas_Desa, Alokasi_Dana_Desa

Sumber: Output SPSS Versi 25, Data Diolah 2025

Pada tabel Anova^b diperoleh nilai F sebesar 45,273 dengan tingkat signifikan sebesar 0,000. Karena F hitung lebih besar dari F tabel ($45,273 > 3,09$), maka H_3 diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa alokasi dana desa dan akuntabilitas desa secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat Desa Kotarih Kecamatan Galang Kabupaten Deli Serdang.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien detreminasi (R^2) hasil regresi dapat dilihat pada tabel seperti bawah ini:

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.695 ^a	.483	.472	4.17006	1.843

a. Predictors: (Constant), Akuntabilitas_Desa, Alokasi_Dana_Desa

b. Dependent Variable: Kepuasan_Masyarakat

Sumber: Output SPSS Versi 25, Data Diolah 2025

Pada hasil uji F telah membuktikan bahwa variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen. Untuk koefisien determinasi, terlihat dari R Square yaitu sebesar 0,695 atau 69,5% . hal ini berarti variabel independen yang terdiri dari alokasi dana desa dan akuntabilitas desa memberikan kontribusi pengaruh terhadap kepuasan

masyarakat sebesar 69,5% sedangkan sisanya sebesar 30,5% dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah dibahas dengan mengolah dan kuesioner dan menggunakan beberapa pengujian dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara parsial, variabel alokasi dana desa (X_1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) di Desa Kotarih, Kecamatan Galang, Kabupaten Deli Serdang. Hal ini dibuktikan dari nilai t hitung ($2,503$) $>$ t tabel ($1,984$) dan nilai signifikansi sebesar $0,014 < 0,05$.
2. Secara parsial, variabel akuntabilitas desa (X_2) juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dengan nilai t hitung ($7,186$) $>$ t tabel ($1,984$) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Artinya, semakin baik akuntabilitas pemerintah desa, maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat.
3. Secara simultan, kedua variabel bebas, yaitu alokasi dana desa dan akuntabilitas desa, berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat, ditunjukkan oleh nilai F hitung ($45,273$) $>$ F tabel ($3,09$) dan signifikansi $0,000 < 0,05$.
4. Besarnya pengaruh alokasi dana desa dan akuntabilitas desa terhadap kepuasan masyarakat sebesar 48,3% (R Square = $0,483$). Sedangkan sisanya, 51,7%, dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Adriani Rangkuti, Dhita, Selvi Chairunnisa, Al Fa Ridho Ryantono, and William. 2019. "Pengaruh Insentif Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Sinar Graha Indonesia." *Jurnal Global Manajemen* 8(1):108–20.
- Afifi, Mansur, and Adithya Bagus Singandaru. 2024. "Analisis Pengelolaan Alokasi Dana Desa (Add) Dalam Upaya Meningkatkan Pembangunan Desa (Studi Kasus: Desa Suangi, Kecamatan Sakra, Kabupaten Lombok Timur)Prihatin, Gina Fitria." / 1 *Jurnal Konstanta: Ekonomi Pembangunan* 3(1):1–23.
- Anam, Khoirul, and Edy Rahardja. 2017. "Pengaruh Fasilitas Kerja , Lingkungan Kerja Non Fisik Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Pegawai Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Provinsi Jawa Tengah)." 6:1–11.
- Aswad, Abdul, Mustafa Gani, Fitriana Abdul Kadir, Nur Jannah, Haswita Ganda, Kota Makassar, and Sulawesi Selatan. 2016. "Pengaruh Komunikasi Dan Kepemimpinan Terhadap Semangat Kerja Pegawai Pada Dinas Perusahaan Kawasan Pemukiman Perlahan Provinsi Sulawesi Selatan." *Jurnal Ilmiah Bongaya (Manajemen & Akuntansi)* (XX):41–48.
- Bisnis, Program Manajemen, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Kristen Petra, and Jl Siwalankerto. 2019. "Pengaruh Disiplin Kerja Dan Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kedai 27 Di Surabaya Fregrace Meissy Purnawijaya." 7(1).
- Damayanti, Rizky, Misna Ariani, Imam Arywibowo, Didik Hadiyatno, Pudjiati Pudjiati, and Tutik Yuliani. 2022. "Pengaruh Komunikasi, Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Semangat Kerja PT Andarta Muzizat Balikpapan." *Media Riset Ekonomi [Mr.Eko]* 1(2):71–84. doi: 10.36277/mreko.v1i2.234.
- Efendi, Ruslan, Junita Lubis, and Elvina Elvina. 2020. "Pengaruh Upah Dan Insentif Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Milano Panai Tengah." *Ecobisma (Jurnal Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen)* 7(2):1–11. doi: 10.36987/ecobi.v7i2.1759.
- Fajarullaili, Nurul Asfiah. 2018. "Pengaruh Beban Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan Pada Unit Pelayanan Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur." *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya* 1–88.
- Firdaus, Imam, Riny Viri Insy, Zulaili Zulaili, and Nuraini Nuraini. 2023. "Pengaruh Sarana Dan Prasarana Serta Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat." *Jurnal Bisnis,*

- Grilseda, Nadya; Riyadi, Slamet. 2021. "Jurnal Ilmu Manajemen." *Jurnal Ilmu Manajemen* 11(1):53–68.
- Harifah, Siti. 2019. "Pengaruh Budaya Organisasi Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Sumut Kantor Pusat Medan."
- Khasanah, Afista Nur, and Ichwan Marisan. 2022. "Pengaruh Penggunaan Alokasi Dana Desa (ADD), Akuntabilitas Dan Transparansi Pengelolaan Keuangan Desa Terhadap Kesejahteraan Masyarakat (Studi Pada Desa Jambu Kecamatan Mlonggo Kabupaten Jepara)." *Jurnal Rekognisi Akuntansi* 6(1):32–48. doi: 10.34001/jra.v6i1.189.
- Marceline, Cindy, Demak Claudia Yosephine Simanjuntak, Claudia Lorenza, and Albert Albert. 2021. "Pengaruh Komunikasi, Kepemimpinan Dan Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Jaya Anugrah Sukses Abadi." *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)* 4(2):557–64. doi: 10.31539/costing.v4i2.2036.
- Putra, Nanda Pramana, and Hendri Hendri. 2022. "Pengaruh Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pengendalian Penduduk Dan Keluarga Berencana Kota Bandar Lampung." *Jurnal Relevansi : Ekonomi, Manajemen Dan Bisnis* 6(2):14–29. doi: 10.61401/relevansi.v6i2.67.
- Siswadi, Usep, Nurhaini Nurhaini, and Evi Jayanti. 2021. "Pengaruh Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Alokasi Dana Desa Dan Kelembagaan Desa Terhadap Pelayanan Masyarakat Desa Cidadap Kecamatan Curugbitung." *Jurnal Studia Akuntansi Dan Bisnis (The Indonesian Journal of Management & Accounting)* 9(1):37–50. doi: 10.55171/jsab.v9i1.572.