

Keterbukaan Informasi, Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas Kantor sebagai Prediktor Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Jati

Meila Gadis Berliani¹, Ismiyati Ismiyati²

^{1,2}Program Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Negeri Semarang, Indonesia

E-mail: meilagadis17@students.unnes.ac.id¹, ismiyati@mail.unnes.ac.id²

Article History:

Received: 18 Mei 2026

Revised: 17 Juni 2026

Accepted: 23 Juni 2026

Keywords: Keterbukaan Informasi, Kualitas Pelayanan, Fasilitas Kantor, Kepuasan Masyarakat

Abstract: Pelayanan publik menjadi indikator penting untuk menilai kinerja pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Tingkat kepuasan masyarakat dapat menggambarkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh keterbukaan informasi, kualitas pelayanan, dan fasilitas kantor terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Jati Kabupaten Blora. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain kausalitas, melibatkan 115 responden yang ditentukan menggunakan rumus iterasi, sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan incidental sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner, kemudian dianalisis menggunakan regresi linier berganda, uji *t*, uji *F*, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan keterbukaan informasi, kualitas pelayanan, dan fasilitas kantor berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Secara parsial, keterbukaan informasi, dan fasilitas kantor berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan. Nilai Adjusted R^2 sebesar 0,556 menunjukkan bahwa variabel independen berpengaruh sebesar 55,6% terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan 44,4% dipengaruhi faktor lain. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterbukaan informasi dan fasilitas kantor memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Jati Kabupaten Blora.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik menjadi salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat serta mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Penyelenggaraan pelayanan publik saat ini dituntut untuk lebih transparan dan mudah diakses

oleh masyarakat. Pemerintah perlu memberikan informasi yang jelas mengenai prosedur pelayanan agar masyarakat dapat memahami alur pelayanan dengan baik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik sebagai seluruh aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan, sehingga kepuasan masyarakat dapat dijadikan sebagai indikator dalam menilai kinerja instansi pemerintah (Hidayat 2019).

Kepuasan masyarakat merupakan hasil evaluasi yang dilakukan masyarakat setelah membandingkan antara harapan dengan kinerja yang telah diberikan kepada masyarakat. Tjiptono and Chandra (2019) menjelaskan bahwa kepuasan merupakan penilaian masyarakat terhadap kesesuaian pelayanan yang diterima dengan ekspektasi awal. Kepuasan masyarakat mencerminkan tingkat kesesuaian antara harapan yang dimiliki dengan kinerja pelayanan yang diterima. Pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah menjadi cerminan sejauh mana layanan tersebut mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga dapat menentukan tinggi rendahnya tingkat kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik yang mampu memenuhi atau melampaui harapan masyarakat akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat (Harisjati 2022).

Kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor pendukung, seperti keterbukaan informasi, kualitas pelayanan, dan fasilitas kantor yang tersedia pada kantor pelayanan. Penyampaian informasi yang jelas dan mudah diakses menunjukkan adanya keterbukaan dari pemerintah kepada masyarakat dalam proses pelayanan publik. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi, setiap badan publik wajib menyediakan informasi secara terbuka sebagai bentuk akuntabilitas kepada masyarakat. Undang-Undang ini menjamin hak setiap warga negara untuk memperoleh informasi dari badan publik, dan pelanggaran terhadap hak tersebut dapat dikenai sanksi hukum, sehingga badan publik wajib memberikan tanggapan informasi secara cepat, efisien, dengan biaya yang wajar, serta mengelola dan menyediakan informasi secara terbuka dan aktif kepada masyarakat (Negara, Matompo, & Hasmin 2022). Keterbukaan informasi tidak hanya digunakan untuk menyampaikan informasi tetapi juga dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dan membangun kepercayaan publik kepada pemerintah. Keterbukaan informasi merupakan suatu kebijakan negara yang diterapkan oleh badan publik dengan memberikan informasi kepada masyarakat secara transparan dan akurat sesuai dengan Undang-Undang yang telah ditetapkan (Pembayun, Oktafianto, & Assegaff 2019). Akses informasi yang jelas, terbuka, dan mudah diakses oleh publik dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Keterbukaan tidak hanya memberikan informasi kepada publik tetapi juga menjadi upaya dalam meningkatkan partisipasi masyarakat. Keterbukaan informasi dapat mendukung terwujudnya *good and clean governance*, karena pemerintah dan lembaga publik memiliki kewajiban untuk memberikan informasi yang lengkap (Puspitawati & Marsellina 2022).

Kepuasan masyarakat merupakan hasil evaluasi terhadap aspek pelayanan, salah satunya adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi/organisasi. Masyarakat akan merasa puas ketika pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan, namun masyarakat akan merasa kurang puas apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan (Amba, Saleky, & Sahertian 2023). Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dijelaskan bahwa aparatur negara memiliki tanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan hukum dan peraturan perundang-undangan. Dalam keputusan tersebut terdapat

beberapa prinsip yang menjadi dasar dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang baik, yaitu kejelasan, kesederhanaan, akurasi, kepastian waktu, tanggung jawab, keamanan, kemudahan akses, kelengkapan sarana dan prasarana, kenyamanan, kesopanan, dan kedisiplinan. Menurut Tjiptono and Chandra (2019) kualitas pelayanan merupakan tingkat kemampuan suatu layanan dalam memenuhi kebutuhan atau ekspektasi masyarakat. Kualitas pelayanan dapat dinilai sebagai bentuk penilaian masyarakat terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*) (Halimatusa 2019).

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat adalah fasilitas kantor. Ketersediaan fasilitas pendukung di kantor pelayanan dapat membantu masyarakat merasa lebih nyaman saat menerima pelayanan. Menurut Moenir (2016) fasilitas adalah segala sesuatu yang digunakan, ditempati, dan dipakai, oleh pegawai dalam lingkungan kerja untuk memperlancar pekerjaan. Persediaan fasilitas kantor meliputi alat kerja, perlengkapan kerja, serta fasilitas sosial yang perlu diperhatikan, karena fasilitas kerja yang mendukung dapat menciptakan lingkungan kerja yang aman, nyaman, dan kondusif, sehingga pegawai dapat bekerja secara produktif dan optimal (Pelasula et al. 2024).

Data pengaduan masyarakat yang diterima oleh Ombudsman Republik Indonesia menunjukkan pelayanan publik masih menjadi perhatian penting masyarakat. Pada tahun 2023 Ombudsman RI menerima sebanyak 8.452 laporan masyarakat, kemudian meningkat pada tahun 2024 menjadi 10.846 laporan, dan kembali meningkat secara signifikan pada tahun 2025 menjadi 23.596 laporan masyarakat. Peningkatan jumlah pengaduan tersebut menunjukkan bahwa masyarakat semakin aktif menyampaikan keluhan terkait pelayanan publik yang diterimanya. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan agar mampu memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah.

Meskipun berbagai upaya evaluasi pelayanan telah dilakukan, pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan masih adanya berbagai kritik, keluhan, dan kekecewaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang disampaikan baik secara langsung maupun tidak langsung (Agustina, Pasciana, & Rosdiana 2022). Permasalahan tersebut juga ditemukan pada tingkat pemerintahan kecamatan sebagai garda terdepan pelayanan publik, salah satunya di Kantor Kecamatan Jati Kabupaten Blora. Hasil pengamatan awal menunjukkan bahwa proses pelayanan masih menghadapi beberapa hambatan yang mempengaruhi kenyamanan masyarakat. Pemanfaatan website informasi di Kantor Kecamatan Jati masih terbatas dan belum sepenuhnya dipahami masyarakat, khususnya bagi pengguna yang kurang terbiasa dengan teknologi, sehingga masyarakat masih harus datang langsung ke kantor untuk memperoleh informasi. Sistem antrian pelayanan belum terkelola secara optimal karena belum adanya penggunaan nomor antrian, sehingga proses pelayanan menjadi kurang tertib dan berpotensi menimbulkan ketidaknyamanan bagi masyarakat. Dari aspek kualitas pelayanan, masih ditemukan keluhan terkait waktu pelayanan yang tidak sesuai dengan standar operasional serta sikap petugas yang dinilai kurang ramah dalam berkomunikasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat sehingga berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat.

Penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang beragam terkait faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat. Penelitian sebelumnya oleh Marpaung and Nasution (2025) menunjukkan bahwa keterbukaan informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa semakin baik informasi yang

disampaikan kepada masyarakat, maka tingkat kepuasan masyarakat yang menerima layanan juga semakin meningkat. Penelitian yang dilakukan oleh Damgaard and Nielsen (2020) menunjukkan hasil yang berbeda, dimana hasil menunjukkan bahwa transparansi atau pemberian informasi kepada masyarakat tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Penelitian Firmansyah (2021) dan Amba et al. (2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat, namun Haeruddin and Syam (2025) menemukan hasil berbeda yang mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan tidak selalu menjadi faktor dominan dalam menentukan kepuasan masyarakat karena dapat dipengaruhi oleh faktor lain di luar pelayanan. Penelitian Zumarnis et al. (2024) menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, yang menegaskan pentingnya sarana dan prasarana dalam mendukung kenyamanan pelayanan, sedangkan Awaliah et al. (2025) menyatakan sebaliknya, bahwa keberadaan fasilitas saja belum cukup tanpa didukung oleh aspek lainnya. Perbedaan temuan penelitian tersebut menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (*research gap*) yang masih perlu diteliti lebih lanjut, terutama dalam konteks pelayanan publik di tingkat kecamatan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keterbukaan informasi, kualitas pelayanan, dan fasilitas kantor sebagai prediktor kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Jati Kabupaten Blora, baik secara simultan maupun parsial.

LANDASAN TEORI

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat menjadi salah satu kriteria penting untuk menilai efektivitas pelayanan publik. Kepuasan masyarakat muncul melalui mekanisme penilaian yang dilakukan oleh masyarakat setelah menerima suatu layanan, masyarakat akan membandingkan ekspektasi yang telah terbentuk sebelumnya dengan performa layanan yang dirasakan. Menurut Oliver dalam (Millah & Suryana, 2020) kepuasan masyarakat menggambarkan kondisi emosional masyarakat setelah mereka menilai apakah pelayanan yang diterima telah sesuai dengan harapan sebelumnya.

Teori kepuasan pelanggan menjelaskan bahwa kepuasan muncul setelah seorang membandingkan antara harapan dengan kinerja pelayanan yang diterima. Menurut Kotler and Keller (2016) kepuasan adalah rasa kecewa atau puas dari seseorang yang timbul setelah membandingkan hasil maupun kinerja yang diterimaterhadap harapan yang dimilikinya. Tingkat kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan nilai yang dirasakan selama menerima pelayanan. Consuegra et al. (2007) menyebutkan bahwa indikator kepuasan masyarakat meliputi kesesuaian harapan, persepsi kinerja, dan penilaian pelanggan. Konsumen dapat merasakan tingkat kepuasan yang berbeda-beda berdasarkan perbandingan antara harapan dan kinerja layanan yang diterima, yaitu merasa kecewa apabila kinerja layanan lebih rendah dari harapan, merasa puas apabila kinerja layanan sesuai dengan harapan, dan merasa sangat puas apabila kinerja layanan mampu melampaui harapan yang dimiliki (Setiawan et al., 2019).

Keterbukaan Informasi

Keterbukaan informasi merupakan bentuk penyampaian informasi kepada masyarakat agar berbagai informasi publik dapat diperoleh dengan mudah dan jelas sehingga dapat menambah wawasan, pemahaman, dan kesadaran dalam kehidupan bermasyarakat (Puspitawati & Marsellina 2022). Keterbukaan informasi juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 yang menjamin hak setiap warga negara untuk memperoleh informasi. Menurut teori transparansi (*Transparency Theory*), yakni teori *Good Governance* mengemukakan bahwa keterbukaan

informasi dapat membangun kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat, sehingga membantu memperkuat legitimasi pemerintah dan meningkatkan efektivitas pelayanan publik (Nawawi et al. 2024). Keterbukaan informasi merupakan sarana untuk meningkatkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan pemerintahan dan badan publik lainnya yang berkaitan dengan kepentingan publik (Kristiyanto 2016). Menurut (Sedarmayanti 2012) keterbukaan informasi harus didukung oleh transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi sebagai indikator utama agar pelayanan informasi dapat berjalan secara efektif dan berkualitas.

Kualitas Pelayanan

Kualitas diartikan sebagai kondisi yang terus berkembang, mencakup aspek jasa, barang, proses, sumber daya manusia, dan lingkungan yang mampu memenuhi bahkan melebihi harapan masyarakat (Kurniawan 2016). Menurut Tjiptono and Chandra (2019) kualitas pelayanan merupakan kemampuan sebuah instansi/organisasi dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan serta harapan masyarakat. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 menjelaskan bahwa pelayanan publik mencakup seluruh aktivitas pelayanan yang diselenggarakan oleh penyedia layanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan penerima layanan serta melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kualitas pelayanan merupakan upaya pemberian layanan yang mampu memenuhi kebutuhan pelanggan, sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, serta diberikan secara tepat waktu sesuai dengan harapan pelanggan. Menurut Tjiptono and Chandra (2019) kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi utama yang dikembangkan oleh A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry, yaitu bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).

Fasilitas Kantor

Istilah fasilitas berasal dari bahasa Belanda "*faciliteit*," yang berarti sarana pendukung yang digunakan untuk membantu kelancaran aktivitas pelayanan di instansi pemerintah. Fasilitas juga dapat diartikan sebagai alat atau perangkat, sedangkan kata kantor berasal dari bahasa Belanda "*kantoor*" yang merujuk pada tempat yang digunakan untuk kegiatan bisnis atau perusahaan yang berlangsung secara rutin. Menurut Daradjat (2015) dalam Anita, Jauhari, and Saptaria (2022), fasilitas merupakan sarana yang berperan dalam membantu serta memperlancar pelaksanaan pekerjaan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Fasilitas yang memadai akan menunjang keberhasilan pegawai dalam menyelesaikan tugas pekerjaannya dengan lebih optimal. Moenir (2016) menjelaskan bahwa indikator fasilitas kerja meliputi fasilitas alat kerja operasional, fasilitas perlengkapan kerja, dan fasilitas sosial.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Jati Kabupaten Blora dengan masyarakat pengguna layanan sebagai objek penelitian. Penentuan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa Kantor Kecamatan Jati Kabupaten Blora merupakan instansi pelayanan publik yang memberikan berbagai pelayanan administrasi secara langsung kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif kausalitas untuk menganalisis keterbukaan informasi (X1), kualitas pelayanan (X2), dan fasilitas kantor (X3) sebagai variabel independen dan kepuasan masyarakat (Y) sebagai variabel dependen. Populasi penelitian ini mencakup seluruh masyarakat yang telah memperoleh pelayanan di Kantor Kecamatan Jati Kabupaten Blora. Penentuan jumlah sampel dilakukan melalui perhitungan rumus iterasi dalam Sugiyono (2023) dengan tingkat kesalahan 5% sehingga diperoleh sebanyak 115 responden. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel non-probability sampling melalui metode *incidental sampling*. Data penelitian ini diperoleh melalui observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner

dengan skala likert untuk mengukur persepsi responden terhadap variabel penelitian. Pengolahan data dilakukan dengan bantuan program *IBM SPSS Statistics 27* melalui pengujian validitas dan reliabilitas untuk memastikan instrumen penelitian mampu mengukur variabel penelitian secara tepat. Uji asumsi klasik yang meliputi normalitas, linearitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas, serta analisis regresi linier berganda. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t untuk mengetahui pengaruh secara parsial, uji F untuk mengetahui pengaruh secara simultan, serta koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat.

Hipotesis Penelitian

H1: Keterbukaan Informasi (X1) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

H2: Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

H3: Fasilitas Kantor (X3) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

H4: Keterbukaan Informasi (X1), Kualitas Pelayanan (X2), dan Fasilitas Kantor (X3) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum penelitian utama dilakukan, peneliti terlebih dahulu melakukan uji coba instrumen kepada 30 responden. Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian layak digunakan dan mampu mengukur secara tepat. Item dinyatakan valid apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan nilai signifikansi $< 0,05$ (Ghozali 2018). Nilai r_{tabel} ditentukan berdasarkan $df = n - 2 = 30 - 2 = 28$ dengan taraf signifikansi 0,05, sehingga diperoleh nilai r_{tabel} sebesar 0,361. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa variabel keterbukaan informasi yang terdiri atas 12 item pernyataan memiliki nilai r_{hitung} 0,468-0,616 atau lebih besar dibandingkan r_{tabel} sebesar 0,361 dengan nilai signifikansi $< 0,05$ sehingga seluruh item dinyatakan valid. Variabel kualitas pelayanan yang terdiri atas 20 item pernyataan juga menunjukkan hasil valid dengan nilai r_{hitung} berkisar antara 0,449-0,668 dan nilai signifikansi $< 0,05$. Variabel fasilitas kantor dengan 9 item pernyataan memperoleh nilai r_{hitung} dengan rentang 0,488-0,680 yang lebih besar dari r_{tabel} sebesar 0,361 sehingga seluruh item dinyatakan valid. Adapun variabel kepuasan masyarakat yang terdiri atas 9 item pernyataan memiliki nilai r_{hitung} sebesar 0,467-0,725 dengan nilai signifikansi $< 0,05$, sehingga seluruh item pernyataan pada variabel tersebut dinyatakan valid. Hasil uji validitas tersebut, seluruh item pernyataan pada variabel keterbukaan informasi, kualitas pelayanan, fasilitas kantor, dan kepuasan masyarakat memiliki nilai r_{hitung} yang lebih besar dari r_{tabel} (0,361). Hal ini menunjukkan bahwa seluruh item kuesioner dinyatakan valid dan layak digunakan untuk mengukur variabel penelitian. Setelah seluruh item pernyataan dinyatakan valid dan mampu mengukur variabel penelitian secara tepat, pengujian berikutnya dilakukan melalui uji reliabilitas.

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi instrumen penelitian yang digunakan (Ghozali, 2018). Pengujian reliabilitas pada penelitian ini dilakukan dengan bantuan *IBM SPSS Statistics 27* melalui pengukuran nilai *Cronbach's Alpha*. Suatu instrumen dikatakan reliabel jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* $< 0,70$. Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian memiliki nilai *Cronbach's Alpha* pada rentang 0,703-0,871. Variabel keterbukaan informasi memperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,746, kualitas pelayanan sebesar 0,871, fasilitas kantor sebesar 0,703, dan kepuasan masyarakat sebesar 0,735, artinya instrumen penelitian ini reliabel. Setelah instrumen dinyatakan valid dan reliabel, maka dilanjutkan ke tahap penelitian.

Uji Asumsi Klasik Normalitas

Tabel 1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		115
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.18425927
Most Extreme Differences	Absolute	.052
	Positive	.041
	Negative	-.052
Test Statistic		.052
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^d

Sumber: Data diolah, 2026

Tabel 1. menunjukkan hasil uji normalitas yang telah dilakukan dengan menggunakan bantuan *IBM SPSS Statistics 27* yaitu sebesar 0,200 sehingga menunjukkan bahwa penelitian ini berdistribusi normal, karena nilai signifikansi *One-Sample Kolmogorov Smirnov Test* 0,200 > 0,05 dan dapat digunakan dalam teknik analisis persamaan regresi dimana telah memenuhi syarat asumsi normalitas.

Multikolinieritas

Tabel 2. Uji Multikolinieritas

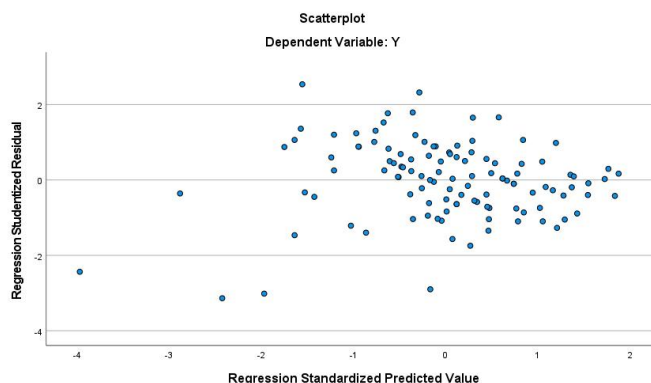
Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
1 (Constant)	12.386	2.234		5.544	<.001		
X1	.405	.061	.609	6.613	<.001	.459	2.178
X2	-.060	.040	-.151	-1.503	.136	.384	2.602
X3	.305	.086	.333	3.530	<.001	.436	2.292

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data diolah, 2026

Pada Tabel 2. hasil semua variabel bebas memiliki nilai *tolerance* > 0,10 yaitu 0,459 pada variabel keterbukaan informasi (X1), 0,384 pada variabel kualitas pelayanan (X2), dan 0,436 pada variabel fasilitas kantor (X3). Sedangkan nilai VIF < 10 yaitu 2,178 pada variabel keterbukaan informasi (X1), 2,602 pada variabel kualitas pelayanan (X2), dan 2,292 pada variabel fasilitas kantor (X3). Sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas pada variabel bebas.

Heteroskedastisitas



Gambar 1. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Data diolah, 2026

Hasil uji heteroskedastisitas pada Gambar 1. terlihat bahwa titik-titik tersebar secara acak tanpa membentuk pola tertentu, serta berada di atas dan di bawah angka 0, baik di atas maupun di bawahnya. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel dalam penelitian ini tidak mengalami heteroskedastisitas.

Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 3. Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	12.386	2.234		5.544
	Keterbukaan Informasi	.405	.061	.609	6.613
	Kualitas Pelayanan	-.060	.040	-.151	.136
	Fasilitas Kantor	.305	.086	.333	<.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Data diolah, 2026

Hasil analisis regresi linier berganda pada Tabel 3. menunjukkan persamaan $Y = 12,386 + 0,405 X_1 - 0,060 X_2 + 0,305 X_3 + e$. Nilai konstanta sebesar 12,386 menunjukkan bahwa apabila keterbukaan informasi, kualitas pelayanan, dan fasilitas kantor dianggap konstan (bernilai nol), maka kepuasan masyarakat sebesar 12,386. Koefisien regresi keterbukaan informasi (X_1) sebesar 0,405 menunjukkan pengaruh positif, yang berarti setiap peningkatan keterbukaan informasi akan meningkatkan kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan (X_2) memiliki koefisien negatif sebesar -0,060, yang menunjukkan bahwa peningkatan variabel tersebut diikuti penurunan kepuasan Masyarakat. Fasilitas kantor (X_3) memiliki koefisien sebesar 0,305 yang menunjukkan bahwa semakin baik fasilitas yang tersedia, maka kepuasan masyarakat juga meningkat.

Uji F (Simultan)

Tabel 4. Uji F (Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1519.261	3	506.420	48.631	<.001 ^b
	Residual	1155.904	111	10.414		

Total	2675.165	114
a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat		
b. Predictors: (Constant): Keterbukaan Informasi, Kualitas Pelayanan, Fasilitas Kantor		

Sumber: Data diolah, 2026

Tabel 4. uji simultan (Uji F) menunjukkan nilai $F_{hitung} = 48,631$ lebih besar daripada $F_{tabel} = 2,69$ atau dapat dilihat dari nilai signifikansi menunjukkan bahwa nilai $< 0,05$ yaitu sebesar $< 0,001$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Pada perhitungan data tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel keterbukaan informasi (X1), kualitas pelayanan (X2), dan fasilitas kantor (X3) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat. Uji hipotesis ini berbunyi bahwa "Terdapat pengaruh positif dan signifikan pada variabel keterbukaan informasi, kualitas pelayanan, dan fasilitas kantor terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Jati Kabupaten Blora" diterima.

Uji t (Parsial)

Tabel 5. Uji t (Parsial)

		Coefficients ^a				
Model		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients		t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12.386	2.234		5.544	<.001
	Keterbukaan Informasi	.405	.061	.609	6.613	<.001
	Kualitas Pelayanan	-.060	.040	-.151	-1.503	.136
	Fasilitas Kantor	.305	.086	.333	3.530	<.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Data diolah, 2026

Uji parsial (uji t), diketahui bahwa variabel keterbukaan informasi (X1) memiliki nilai t_{hitung} sebesar 6,613 yang lebih besar dari t_{tabel} 1,981, sehingga H_1 diterima dan menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Variabel kualitas pelayanan (X2) memiliki nilai t_{hitung} sebesar -1,503 yang lebih kecil dari t_{tabel} 1,981, sehingga H_2 ditolak dan menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Variabel fasilitas kantor (X3) memiliki nilai t_{hitung} sebesar 3,530 yang lebih besar dari t_{tabel} 1,981 dengan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$, sehingga H_3 diterima dan menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 6. Uji Koefisien Determinasi Simultan (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.754 ^a	.568	.556	3.227

a. Predictors: (Constant), Fasilitas Kantor, Keterbukaan Informasi, Kualitas Pelayanan

Sumber: Data diolah, 2026

Tabel 6. menunjukkan hasil dari uji koefisien determinasi secara simultan diperoleh nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,556. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini variabel keterbukaan informasi (X1), kualitas pelayanan (X2), dan fasilitas kantor (X3) memiliki

pengaruh yang sedang terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0,556 atau sebanding dengan 55,6%, dan sisanya sebesar 44,4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 7. Uji Koefisien Determinasi Parsial (r^2)

		Coefficients ^a							
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	12.386	2.234		5.544	.000			
	Keterbukaan Informasi	.405	.061	.609	6.613	.000	.721	.532	.413
	Kualitas Pelayanan	-.060	.040	-.151	-1.503	.136	.519	-.141	-.094
	Fasilitas Kantor	.305	.086	.333	3.530	.001	.623	.318	.220

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Data diolah, 2026

Pada Tabel 7. menunjukkan nilai parsial variabel keterbukaan informasi (X1) terhadap kepuasan masyarakat yaitu sebesar $(0,532^2) \times 100\% = 28,30\%$, sehingga dapat diartikan bahwa variabel keterbukaan informasi (X1) secara parsial mempengaruhi kepuasan masyarakat (Y) sebesar 28,30%. Kemudian variabel kualitas pelayanan (X2) dinyatakan secara parsial tidak terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y), karena nilai signifikansi sebesar $0,136 > 0,05$. Sedangkan pada variabel fasilitas kantor (X3) menunjukkan besaran nilai parsial sebesar $(0,318^2) \times 100\% = 10,11\%$, sehingga variabel fasilitas kantor (X3) secara parsial mempengaruhi kepuasan masyarakat (Y) sebesar 10,11%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh keterbukaan informasi dan fasilitas kantor yang memadai untuk mendukung pelayanan di Kantor Kecamatan Jati Kabupaten Blora.

Pembahasan

Pengaruh Keterbukaan Informasi Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Jati Kabupaten Blora

Variabel keterbukaan informasi merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dan memberikan pengaruh positif dan signifikan. Hasil menunjukkan bahwa dalam persamaan regresi linear berganda pada X1 penelitian memperoleh nilai sebesar 0,405 secara positif, dapat diartikan bahwa setiap peningkatan nilai keterbukaan informasi satu satuan akan meningkatkan nilai kepuasan masyarakat sebesar 0,405. Pada uji parsial variabel keterbukaan informasi memperoleh t_{hitung} sebesar 6,613 lebih besar daripada t_{tabel} yaitu 1,981 dengan nilai signifikansi $< 0,001$ lebih kecil dari 0,05. Pengujian hipotesis menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Kesimpulannya adalah variabel keterbukaan informasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Jati Kabupaten Blora. Hal ini menunjukkan bahwa keterbukaan informasi memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Semakin terbuka informasi yang diberikan oleh instansi pemerintah, maka masyarakat akan lebih mudah memahami prosedur pelayanan, memperoleh kejelasan informasi, serta meningkatkan kepercayaan terhadap kinerja pemerintah.

Hasil analisis deskriptif pada variabel keterbukaan informasi memperoleh nilai rata-rata sebesar 80,87 dengan kategori “Setuju”, sehingga menunjukkan bahwa keterbukaan informasi di

Kantor Kecamatan Jati Kabupaten Blora sudah tergolong baik meskipun masih perlu ditingkatkan agar lebih optimal. Dari hasil penyebaran kuesioner menunjukkan penilaian paling rendah terdapat pada pernyataan “Informasi dan berita kecamatan dapat diketahui masyarakat melalui internet”. Hasil angket penelitian menunjukkan terdapat 9 responden yang menjawab tidak setuju terhadap pernyataan tersebut. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penyebaran informasi melalui media internet belum sepenuhnya menjangkau seluruh masyarakat, karena tidak semua masyarakat secara aktif mengakses media digital untuk memperoleh informasi pelayanan kecamatan. Pihak Kecamatan Jati dapat meningkatkan penyampaian informasi secara langsung melalui kegiatan sosialisasi kepada masyarakat, seperti pada saat pertemuan rutin Program Keluarga Harapan (PKH) maupun forum pertemuan masyarakat lainnya, sehingga informasi mengenai pelayanan dan program kecamatan dapat diterima secara lebih luas dan merata.

Temuan ini selaras dengan penelitian Kamela et al. (2025) yang menunjukkan bahwa kelengkapan situs web dan transparansi laporan keuangan di RSUD Dr. Chasbullah Abdulmadjid Kota Bekasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa keterbukaan dan kemudahan akses informasi yang diberikan oleh instansi publik dapat meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Sejalan dengan hal tersebut, konsep *good governance* yang dijelaskan oleh Sedarmayanti (2012) dalam buku *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik)* menyatakan bahwa penyelenggaraan pemerintahan harus dilakukan secara transparan, bertanggung jawab, serta melibatkan partisipasi masyarakat dalam setiap proses pengambilan kebijakan. Keterbukaan informasi merupakan salah satu bentuk implementasi dari prinsip transparansi dalam *good governance*, dimana pemerintah wajib menyediakan informasi secara terbuka kepada masyarakat. Adanya keterbukaan informasi masyarakat dapat mengetahui, mengawasi, dan menilai kinerja pemerintah, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Jati Kabupaten Blora

Variabel kualitas pelayanan juga merupakan salah satu faktor yang diduga mempengaruhi kepuasan masyarakat, namun pada penelitian ini kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Jati Kabupaten Blora. Pernyataan ini dibuktikan dengan persamaan regresi linear berganda pada variabel kualitas pelayanan (X_2) dengan perolehan nilai sebesar (-0,060). Hal ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan nilai variabel kualitas pelayanan sebesar satu satuan justru diikuti dengan penurunan kepuasan masyarakat sebesar 0,060. Pada uji parsial (uji t), variabel kualitas pelayanan memperoleh nilai t_{hitung} sebesar (-1,503) yang lebih kecil dari t_{tabel} sebesar 1,981, serta nilai signifikansi sebesar 0,136 lebih besar dari 0,05. Pengujian hipotesis menunjukkan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak. Dapat disimpulkan variabel kualitas pelayanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Jati Kabupaten Blora.

Hasil analisis deskriptif pada variabel kualitas pelayanan memperoleh nilai rata-rata sebesar 75,36 dengan kategori “Setuju”. Dalam variabel kualitas pelayanan terdapat beberapa pernyataan yang digunakan, dimana pernyataan yang menunjukkan penilaian paling rendah terdapat pada pernyataan “Pegawai ramah dan sopan dalam melayani pengunjung”. Hasil angket penelitian menunjukkan terdapat 9 responden yang menjawab tidak setuju dan 5 responden yang menjawab sangat tidak setuju terhadap pernyataan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat sebagian masyarakat yang merasa sikap pegawai dalam memberikan pelayanan belum sepenuhnya ramah dan sopan sesuai harapan masyarakat. Kondisi tersebut dapat dipengaruhi oleh perbedaan persepsi masyarakat terhadap sikap pelayanan maupun situasi pelayanan yang terjadi

pada saat masyarakat memperoleh layanan. Adanya penilaian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan belum mampu memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Jati Kabupaten Blora.

Menurut model SERVQUAL yang dikembangkan oleh A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry dalam Tjiptono and Chandra (2019), kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dimensi jaminan (*assurance*) berkaitan dengan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang sopan, ramah, dan mampu menumbuhkan rasa percaya masyarakat, sedangkan dimensi empati (*empathy*) berkaitan dengan kemampuan pegawai dalam memahami kebutuhan dan keinginan masyarakat secara individual. Apabila kedua aspek tersebut belum terpenuhi secara optimal, maka kualitas pelayanan belum mampu memenuhi harapan masyarakat sehingga menyebabkan kualitas pelayanan tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tanjung and Rahman (2023) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, sehingga menunjukkan adanya faktor lain yang lebih dominan dalam membentuk kepuasan. Penelitian yang dilakukan oleh Lumempow et al. (2023) juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Swiss Belhotel Maloesan Manado. Hal tersebut dapat disebabkan karena masyarakat cenderung lebih mempertimbangkan faktor lain, seperti fasilitas atau manfaatnya dirasakan secara langsung dibandingkan dengan aspek pelayanan.

Pengaruh Fasilitas Kantor Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Jati Kabupaten Blora

Faktor fasilitas kantor merupakan salah satu aspek yang diduga mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik. Pada penelitian ini variabel fasilitas kantor terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Jati Kabupaten Blora. Pernyataan ini dibuktikan melalui hasil persamaan regresi linear berganda pada variabel fasilitas kantor (X_3) dengan perolehan nilai sebesar (0,305). Hal ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan nilai variabel fasilitas kantor sebesar satu satuan akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar (0,305). Pada uji parsial (uji t), variabel fasilitas kantor memperoleh nilai t_{hitung} sebesar (3,530) lebih besar dibandingkan t_{tabel} yaitu (1,981) dengan nilai signifikansi sebesar ($<0,001$) lebih kecil dari (0,05). Pengujian hipotesis menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga variabel fasilitas kantor memiliki pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Jati Kabupaten Blora.

Hasil analisis deskriptif pada variabel fasilitas kantor memperoleh nilai rata-rata sebesar 84,74 dengan kategori “Setuju”. Hasil tersebut menunjukkan bahwa fasilitas kantor di Kantor Kecamatan Jati Kabupaten Blora sudah tergolong baik dan mampu mendukung pelayanan kepada masyarakat. Pada variabel fasilitas kantor terdapat beberapa pernyataan yang digunakan, dimana pernyataan dengan penilaian paling rendah terdapat pada pernyataan “Pegawai memanfaatkan perlengkapan kerja dengan tepat dan efisien dalam menjalankan tugasnya”. Hasil angket penelitian menunjukkan terdapat 9 responden yang menjawab tidak setuju terhadap pernyataan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat masyarakat yang menilai pemanfaatan perlengkapan kerja oleh pegawai belum dilakukan secara optimal dalam menunjang proses pelayanan. Keadaan tersebut dapat mempengaruhi kelancaran pelayanan yang diterima masyarakat. Sebagian besar responden tetap memberikan penilaian positif terhadap fasilitas kantor sehingga fasilitas kantor tetap berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sinaga and Nurfita (2025) yang

menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Penajam Paser Utara. Penelitian yang dilakukan oleh Butar-butar and Muliani (2025) juga menunjukkan bahwa fasilitas kantor memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Kedua penelitian tersebut menunjukkan bahwa keberadaan fasilitas kantor yang memadai menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, karena fasilitas yang baik dapat memberikan kenyamanan, mendukung kelancaran proses pelayanan, serta membentuk persepsi positif masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Menurut Moenir (2016) dalam buku *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, sarana pelayanan merupakan salah satu unsur penting dalam menunjang keberhasilan pelayanan publik. Ketersediaan fasilitas yang memadai dapat membantu memperlancar proses pelayanan dan meningkatkan efisiensi kerja pegawai.

Pengaruh Keterbukaan Informasi, Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas Kantor Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Jati Kabupaten Blora

Pada variabel keterbukaan informasi, kualitas pelayanan, dan fasilitas kantor secara simultan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Jati Kabupaten Blora. Hasil analisis regresi linear berganda pada penelitian ini menunjukkan persamaan yaitu $Y = 12,386 + 0,405 X_1 + -0,060 X_2 + 0,305 X_3 + e$, sehingga apabila keterbukaan informasi publik semakin baik, kualitas pelayanan ditingkatkan, serta fasilitas kantor semakin memadai, maka kepuasan masyarakat cenderung meningkat.

Hasil uji hipotesis secara simultan (uji F) diperoleh nilai $F_{hitung} = 48,631$ lebih besar daripada $F_{tabel} = 2,69$, atau dapat dilihat dari nilai signifikansi $< 0,05$ yaitu sebesar $< 0,001$, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Hasil penelitian menunjukkan variabel keterbukaan informasi (X_1), kualitas pelayanan (X_2), dan fasilitas kantor (X_3) berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat. Uji Hipotesis yang berbunyi “Terdapat pengaruh positif dan signifikan pada variabel keterbukaan informasi, kualitas pelayanan, dan fasilitas kantor terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Jati Kabupaten Blora” dinyatakan diterima. Hasil uji koefisien determinasi secara simultan menunjukkan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,556, yang berarti bahwa variabel keterbukaan informasi, kualitas pelayanan, dan fasilitas kantor mampu menjelaskan kepuasan masyarakat sebesar 55,6%, sedangkan sisanya sebesar 44,4% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa ketiga variabel memiliki tingkat pengaruh yang sedang terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rochmah and Rosy (2022) menunjukkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Pada penelitian yang dilakukan oleh Azizah et al. (2024) menunjukkan bahwa kualitas layanan publik, transparansi, dan akuntabilitas secara simultan berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang berkualitas serta didukung oleh fasilitas yang memadai dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah.

Pada penelitian ini secara simultan variabel keterbukaan informasi, kualitas pelayanan, dan fasilitas kantor memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Jati Kabupaten Blora. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, bukan hanya satu faktor tertentu saja. Semakin baik keterbukaan informasi, kualitas pelayanan, dan fasilitas kantor, maka tingkat kepuasan masyarakat juga akan meningkat.

KESIMPULAN

Hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa keterbukaan informasi, kualitas pelayanan, dan fasilitas kantor secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Jati Kabupaten Blora. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji F yang memperoleh nilai F_{hitung} sebesar 48,631 lebih besar dibandingkan F_{tabel} sebesar 2,69 dengan nilai signifikansi $< 0,001$. Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,556 yang berarti bahwa variabel keterbukaan informasi, kualitas pelayanan, dan fasilitas kantor mempengaruhi kepuasan masyarakat sebesar 55,6%, sedangkan sisanya sebesar 44,4% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Secara parsial, variabel keterbukaan informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai t_{hitung} sebesar 6,613 lebih besar dibandingkan t_{tabel} sebesar 1,981 dan nilai signifikansi $< 0,001$. Nilai koefisien regresi sebesar 0,405 menunjukkan bahwa setiap peningkatan keterbukaan informasi akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,405. Variabel kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dibuktikan melalui nilai t_{hitung} sebesar -1,503 lebih kecil dibandingkan t_{tabel} sebesar 1,981 dengan nilai signifikansi sebesar 0,136 lebih besar dari 0,05. Nilai koefisien regresi sebesar -0,060 menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan belum mampu meningkatkan kepuasan masyarakat secara signifikan. Variabel fasilitas kantor berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai t_{hitung} sebesar 3,530 lebih besar dibandingkan t_{tabel} sebesar 1,981 dan nilai signifikansi $< 0,001$. Nilai koefisien regresi sebesar 0,305 menunjukkan bahwa setiap peningkatan fasilitas kantor akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,305.

Saran untuk penelitian ini adalah Kantor Kecamatan Jati Kabupaten Blora perlu meningkatkan penyebaran informasi pelayanan kepada masyarakat dengan memanfaatkan forum-forum yang rutin diselenggarakan, seperti rapat koordinasi dengan pemerintah desa dan pertemuan Program Keluarga Harapan (PKH), sehingga informasi pelayanan dapat menjangkau masyarakat secara lebih luas dan merata. Kantor Kecamatan Jati Kabupaten Blora juga diharapkan dapat meningkatkan sikap ramah dan sopan pegawai dalam memberikan pelayanan serta mengoptimalkan pemanfaatan fasilitas dan perlengkapan kerja untuk menunjang kelancaran pelayanan dan kenyamanan masyarakat. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat menggunakan variabel yang lebih luas karena penelitian ini hanya menggunakan variabel keterbukaan informasi, kualitas pelayanan, dan fasilitas kantor, sehingga penelitian berikutnya dapat mengetahui faktor lain yang mempengaruhi kepuasan masyarakat di Kantor Kecamatan Jati Kabupaten Blora.

DAFTAR REFERENSI

- Agustina, Novi, Rostiena Pasciana, and Dian Rosdiana. 2022. "Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Karangmulya Kecamatan Kadungora Kabupaten Garut."
- Amba, Natalia, Saul Ronald Jacob Saleky, and Olivia Laura Sahertian. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah." *Jurnal Administrasi Terapan* 2(1):232–39.
- Anita, Wanda Febri, Ahmad Jauhari, and Lina Saptaria. 2022. "Pengaruh Fasilitas Kantor , Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kelurahan Bawang Kota Kediri."
- Awaliah, Nurul, Mahmud, and Syafrudin. 2025. "Faktor-Faktor Penentu Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Administrasi Di Kelurahan Dorotangga." *Jurnal Economic Resources* 8(2):1373–81.
- Azizah, Shofie, Hafidhoh Kholifah Al Rosyadah, and Versiandika Yudha Pratama. 2024. "Kualitas Layanan Publik , Transparansi , Dan Akuntabilitas Sebagai Faktor Penentu Kepercayaan Masyarakat." *Sinomika Journal* 3(1):19–34.

-
- Butar-butur, Dwi Fany Fransiska Dewi, and Sri Muliani. 2025. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Kantor Desa Terhadap Kepuasan Masyarakat." *Jurnal Visi Ekonomi Akuntansi Dan Manajemen* 7(2):51–56.
- Consuegra, Arturo Molina, and Águeda Esteban. 2007. "An Integrated Model of Price , Satisfaction and Loyalty : An Empirical Analysis in the Service Sector." *Journal of Product & Brand Management* 16(7):458–68. doi: 10.1108/10610420710834913.
- Damgaard, Peter Rasmussen, and Poul A. Nielsen. 2020. "Does Performance Disclosure Affect User Satisfaction, Voice, and Exit? Experimental Evidence from Service Users." *Journal of Behavioral Public Administration* 3(2):1–12. doi: 10.30636/jbpa.32.113.
- Firmansyah, Aditya Cholif. 2021. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat." *Journal of Office Administration: Education and Practice* 1(2):82–93.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. 9th ed. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haeruddin, Ernawati, and Nurkumalasari Syam. 2025. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Maros." *Jurnal Quantum Publik* 2(1).
- Halimatusa, Siti. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan (Reliability , Assurance , Tangible , Empathy , Dan Responsiveness) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Kalteng Cabang Muara Teweh." *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan* 8(2).
- Harisjati, Randu Aidel. 2022. "Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Kota Bandung Di Bidang Pendidikan Periode 2019-2020." *Jurnal Demokrasi Dan Politik Lokal* 4(1):15–26.
- Hidayat, Eet Saeful. 2019. "Kinerja Pelayanan Birokrasi Dalam Mewujudkan Kepuasan Pelanggan." *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara* 6(2):43–49.
- Indonesia, Pemerintah Republik. 2008. "Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik." Retrieved March 13, 2026 (<https://peraturan.bpk.go.id/Details/39047/uu-no-14-tahun-2008>).
- Indonesia, Pemerintah Republik. 2009. "Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik." Retrieved March 13, 2026 (<https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>).
- Kamela, Hurian, Dede Puspa Pujia, Susilowati, Adibah Yahya, and Windy Jatmika. 2025. "Kelengkapan Website Dan Transparansi Laporan Keuangan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di RSUD Dr. Chasbullah Abdulmajid Kota Bekasi." 13(1).
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. 2016. *Marketing Management*. 15th Editi. Harlow, England: Pearson Education Limited.
- Kristiyanto, Eko Noer. 2016. "Urgensi Keterbukaan Informasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Urgency of Disclosure of Information in the Implementation of Public Service)." *Jurnal Penelitian Hukum* 16(740):231–44.
- Kurniawan, Robi Cahyadi. 2016. "Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah." 10(3):569–86.
- Lumempow, K. R., F. G. Worang, and E. Gunawan. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Swiss Belhotel Maleosan Manado The Influence of Service Quality, Facilities and Prices on Customer Satisfaction at Swiss Belhotel Maleosan Manado." 11(1):1–11.
- Marpaung, Tiar Vita Vera BR., and Dito Aditia Darma Nasution. 2025. "The Influence of Public Information Disclosure and Service Quality on Public Satisfaction at the Mandala Public Health Center in Medan City." *Journal Of Tourism Economics and Policy* 5(3):524–37.
- Millah, Hayatul, and Hamdiah Suryana. 2020. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap

- Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Alfamart Di Desa Karangbong, Kecamatan Pajajaran).” 6(2):134–42.
- Moenir, H. A. S. 2016. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nawawi, Lutfi, Trisna Sonjaya, Fakultas Ilmu, Ilmu Politik, Universitas Islah, Syekh Yusuf, and Kota Tangerang. 2024. “Penerapan Keterbukaan Informasi Melalui Monitoring Dan Evaluasi Pada Organisasi Perangkat Daerah Di Provinsi Banten.” 2.
- Negara, Arumbela Bangun, Osgar S. Matompo, and Moh. Yusuf Hasmin. 2022. “Pemenuhan Terhadap Hak Warga Negara Dalam Memperoleh Informasi Publik Menurut Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.” *Jurnal Kolaboratif Sains* 05(2):248–55.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2024). *Laporan tahunan Ombudsman Republik Indonesia tahun 2024: Meneguhkan pengawasan, memajukan pencegahan maladministrasi*. Jakarta, Indonesia: Ombudsman Republik Indonesia.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2025). *Jumlah laporan masyarakat ke Ombudsman RI meningkat*. Retrieved from <https://ombudsman.go.id/pers/r/jumlah-laporan-masyarakat-ke-ombudsman-ri-meningkat>
- Pelasula, Orgenes, Cynthia Imelda Tjokro, Deflin Tresye Nanulaitta, and Carla Carolien Tousalwa. 2024. “Pengaruh Fasilitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kabupaten Maluku Tengah.” *Jurnal Administrasi Terapan* 3(2):455–64.
- Pembayun, Diliansa Ade, Aryo Bimo Oktafianto, and Syafiq Basri Assegaff. 2019. “Implementasi Undang-Undang No 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik Oleh Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (PPID) Kemkominfo.” 05(14):106–20.
- Puspitawati, Lilis, and Bella Silvia Marsellina. 2022. “Pengaruh Akuntabilitas Dan Keterbukaan Informasi Terhadap Kinerja Pelayanan Pemerintah Daerah (Survei Pada Desa Dikecamatan Parongpong Kabupaten Bandung Barat).” 2(2):192–205.
- Rochmah, Elisatul, and Brilliant Rosy. 2022. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat.” *Jurnal Ilmu Administrasi Publik* 10(1):61–72.
- Sedarmayanti. 2012. *Good Governance (Kepemerintahan Yang Baik) & Good Corporate Governance (Tata Kelola Perusahaan Yang Baik) Bagian Ketiga: Edisi Revisi*. 3rd ed. Bandung: Mandar Maju.
- Setiawan, Ajis, Nurul Qomariah, and Haris Hermawan. 2019. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.” 9(2):114–26.
- Sinaga, Oviger Subroto, and Andi Nurfita. 2025. “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Penajam, Ppu Kaltim.” *Jurnal Education and Development Institut Pendidikan Tapanuli Selatan* 13(1):573–78.
- Sugiyono. 2023. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. edited by Sutopo. ALFABETA.
- Tanjung, Juniar Rosalina, and Sarli Rahman. 2023. “Pengaruh Kualitas Pelayanan , Kualitas Produk Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Indihome Pt . Telkom Indonesia Pekanbaru.” 3(1).
- Tjiptono, Fandy, and Gregorius Chandra. 2019. *Service, Quality & Satisfaction*. 5th ed. Yogyakarta: Andi.
- Zumarnis, Melani Ade, Universitas Muhadi Setiabudi, Andi Yulianto, and Universitas Muhadi Setiabudi. 2024. “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Layanan Masyarakat Pada Kantor Desa Klampok Kecamatan Wanasari Kabupaten Brebes.” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen* 2(8):71–80.