
Kualitas Kebijakan Publik dan Responsivitas Aparatur Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Campaka Kabupaten Cianjur

Heri Hasmana¹, Anggi Nugraha²

Ilmu Pemerintahan, STISIP Guna Nusantara Cianjur

e-mail: herihasmana080671@gmail.com¹, angginugraha041@gmail.com²

*Corresponding author: herihasmana080671@gmail.com

ABSTRAK

Informasi Artikel:

Terima: 20-10-2025

Revisi: 25-11-2025

Disetujui: 07-01-2026

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas kebijakan publik dan responsivitas aparatur terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan publik di Kecamatan Campaka Kabupaten Cianjur. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode survei dan analisis Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS). Jumlah sampel sebanyak 135 responden yang ditentukan berdasarkan pendekatan Hair, yaitu 5-10 kali jumlah indikator. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas kebijakan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai koefisien sebesar 0,473, t-statistik 4,760, dan p-value 0,000. Responsivitas aparatur juga berpengaruh positif dan signifikan dengan koefisien sebesar 0,513, t-statistik 5,114, dan p-value 0,000, serta menjadi variabel yang lebih dominan. Nilai R Square sebesar 0,960 menunjukkan bahwa 96% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut. Selain itu, nilai Q² sebesar 0,653 mengindikasikan kemampuan prediktif model yang sangat kuat. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas kebijakan dan responsivitas aparatur secara simultan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat secara optimal.

Kata kunci: *kualitas kebijakan publik, responsivitas aparatur, kepuasan masyarakat, SEM-PLS, pelayanan public*

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of public policy quality and bureaucratic responsiveness on community satisfaction in public services in Campaka District, Cianjur Regency. The research employs a quantitative approach using a survey method and Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) analysis. The sample consists of 135 respondents, determined based on Hair's approach, which suggests 5-10 times the number of indicators. The results indicate that public policy quality has a positive and significant effect on community satisfaction, with a coefficient value of 0.473, t-statistic of 4.760, and p-value of 0.000. Bureaucratic responsiveness also has a positive and significant effect, with a coefficient of 0.513, t-statistic of 5.114, and p-value of 0.000, and is identified as the more dominant variable. The R Square value of 0.960 shows that 96% of the variance in community satisfaction can be explained by these two variables. In addition, the Q² value of 0.653 indicates a very strong predictive capability of the model. These findings confirm that

Jurnal Bisnis Digital, Akuntansi, Kewirausahaan, dan Manajemen (Baashima)

Published by: Alahyan Publisher Sukabumi

e-ISSN: 2988-1056

Volume: 3 Nomor: 2 (Oktober: 2025) hal: 109-122

DOI: <https://doi.org/10.61492/baashima.v3i2.490>

improving public policy quality and bureaucratic responsiveness simultaneously can optimally enhance community satisfaction.

Keywords: *public policy quality, bureaucratic responsiveness, community satisfaction, SEM-PLS, public service*

PENDAHULUAN

Kualitas kebijakan publik merupakan determinan penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dalam administrasi publik modern, kualitas kebijakan tidak hanya ditentukan oleh substansi, tetapi juga oleh kemampuan implementasinya yang adaptif terhadap dinamika kebutuhan masyarakat (Lukman & Hakim, 2024). Paradigma *New Public Service* menempatkan masyarakat sebagai warga negara yang harus dilayani secara bertanggung jawab (Young & Tanner, 2022). Oleh karena itu, kualitas kebijakan dan responsivitas aparatur menjadi kunci peningkatan kepuasan public (Hai et al., 2023). Dukungan digitalisasi dan prinsip tata kelola yang transparan memperkuat efektivitas serta legitimasi pelayanan public.

Fenomena global dan nasional menunjukkan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat, transparan, dan akuntabel seiring transformasi digital dan meningkatnya literasi masyarakat (Djatkiko et al., 2025). Namun, masih terdapat kesenjangan antara harapan dan realitas pelayanan akibat keterbatasan kapasitas institusional dan responsivitas birokrasi (Baser & Tan, 2023). Studi dari Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD) menegaskan pentingnya dukungan institusi yang kuat dan birokrasi responsif (Boer et al., 2022). Di Indonesia, tantangan meliputi kapasitas birokrasi, pemanfaatan digital, dan partisipasi masyarakat. Oleh karena itu, transformasi digital harus diiringi penguatan kapasitas dan kolaborasi pemerintah - masyarakat.

Secara lebih spesifik, pada tingkat daerah seperti Kecamatan Campaka Kabupaten Cianjur, permasalahan terkait kualitas kebijakan publik dan responsivitas aparatur masih menjadi isu yang relevan. Indikasi permasalahan dapat dilihat dari adanya keluhan masyarakat terkait lambatnya pelayanan, kurangnya kejelasan prosedur, serta keterbatasan respons aparatur dalam menanggapi kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun kebijakan telah dirumuskan, kualitas implementasinya belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi masyarakat. Selain itu, adanya kesenjangan komunikasi antara pemerintah dan masyarakat juga memperkuat indikasi rendahnya responsivitas aparatur dalam memahami kebutuhan riil masyarakat di tingkat lokal.

Secara akademik, penelitian kepuasan masyarakat umumnya berfokus pada dimensi kualitas pelayanan model SERVQUAL seperti tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Alfatafta et al., 2025). Namun, integrasi kualitas kebijakan publik sebagai variabel antecedent bersama responsivitas aparatur masih terbatas, terutama pada level kecamatan (Lim

& Lee, 2021;Mao et al., 2025). Sebagian besar studi menempatkan responsivitas sebagai bagian dari kualitas layanan tanpa mengkaji peran kebijakan secara eksplisit. Hal ini menunjukkan adanya gap penelitian terkait hubungan struktural antarvariabel. Kajian ini penting karena konteks lokal memerlukan pemahaman komprehensif untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik daerah. Lebih lanjut, kebaruan (novelty) penelitian ini terletak pada integrasi dua variabel strategis, yaitu kualitas kebijakan publik dan responsivitas aparatur, dalam satu model konseptual yang berorientasi pada kepuasan masyarakat sebagai outcome utama. Penelitian ini tidak hanya melihat pelayanan dari sisi operasional, tetapi juga mengaitkannya dengan kualitas kebijakan sebagai dasar normatif dan strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian kebijakan publik, sekaligus kontribusi praktis bagi pemerintah daerah dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan.

Urgensi penelitian ini semakin diperkuat oleh tuntutan reformasi birokrasi yang menekankan pada peningkatan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Dalam konteks pembangunan daerah, kepuasan masyarakat tidak hanya menjadi indikator kinerja pemerintah, tetapi juga mencerminkan tingkat kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah. Oleh karena itu, penting untuk mengidentifikasi sejauh mana kualitas kebijakan publik dan responsivitas aparatur mampu mempengaruhi kepuasan masyarakat, khususnya di Kecamatan Campaka Kabupaten Cianjur. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar rekomendasi kebijakan yang lebih tepat sasaran dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Kualitas Kebijakan Publik

Kebijakan publik merupakan serangkaian keputusan dan tindakan yang diambil pemerintah untuk mengatasi permasalahan publik dan mencapai tujuan tertentu (Chriqui et al.,2023). Kebijakan publik adalah apa pun yang dipilih pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan. Perspektif ini menegaskan bahwa kualitas kebijakan tidak hanya ditentukan oleh formulasi, tetapi juga oleh implementasinya(Croci et al., 2022). Kualitas kebijakan publik dalam penelitian ini mengacu pada sejauh mana kebijakan mampu dirumuskan secara tepat, implementatif, adaptif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Secara teoritis, kebijakan yang berkualitas harus memenuhi prinsip efektivitas, efisiensi, keadilan, dan keberlanjutan. Kebijakan yang tidak adaptif terhadap dinamika sosial akan sulit mencapai tujuan yang diharapkan, sehingga berdampak pada rendahnya kepuasan masyarakat (Meier et al.,2023).

Dalam penelitian ini indikator kualitas kebijakan publik meliputi (Mohammed, 2025) :

- (1) ketepatan formulasi kebijakan;
- (2) implementabilitas kebijakan;
- (3) efektivitas kebijakan;

(4)efisiensi kebijakan; (5) keadilan dan pemerataan; (6) adaptivitas kebijakan; (7) transparansi dan akuntabilitas

Responsivitas Aparatur

Responsivitas aparatur merupakan kemampuan birokrasi dalam mengenali kebutuhan masyarakat, merespons aspirasi, serta memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan relevan (Zacka, 2022). Konsep ini berkaitan erat dengan teori birokrasi modern yang menekankan pentingnya orientasi pelayanan publik. Administrasi publik harus berorientasi pada nilai-nilai publik dan kepentingan masyarakat. Responsivitas juga merupakan bagian dari prinsip good governance yang dikembangkan oleh United Nations Development Programme, di mana pemerintah dituntut untuk tanggap terhadap kebutuhan masyarakat (Jilani et al.,2024). Aparatur yang responsif tidak hanya menjalankan aturan secara prosedural, tetapi juga memiliki sensitivitas sosial serta kemampuan adaptasi dalam menghadapi perubahan kebutuhan masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, responsivitas menjadi indikator penting dalam menilai kinerja aparatur karena berhubungan langsung dengan pengalaman masyarakat sebagai penerima layanan (Xu et al.,2025).

Adapun dalam penelitian ini indikator responsivitas aparatur meliputi (Jati et al.,2024): (1) kecepatan respon terhadap permintaan masyarakat; (2)ketepatan dan kualitas jawaban atau solusi;(3) keterbukaan komunikasi; (4) konsistensi dalam pelayanan; (5) kemampuan mendengar dan memahami kebutuhan masyarakat; (6) keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan; (7) transparansi proses dan informasi publik; (8) kepuasan masyarakat terhadap pelayanan;(9) kemampuan mengelola kritik dan masukan; (10) penggunaan teknologi untuk mempercepat respon.

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan tingkat perasaan masyarakat setelah membandingkan antara harapan dan kinerja pelayanan yang diterima(Baser & Tan, 2023). Konsep ini banyak dikembangkan dalam teori pemasaran oleh Philip Kotler, yang menyatakan bahwa kepuasan adalah fungsi dari persepsi terhadap kinerja dan harapan. Dalam konteks sektor publik, kepuasan masyarakat menjadi indikator utama keberhasilan pelayanan publik dan kinerja pemerintah(Chen et al., 2022). Kepuasan masyarakat merupakan hasil sinergi antara kualitas pelayanan, kualitas kebijakan, dan responsivitas aparatur. Kualitas pelayanan, baik tradisional maupun digital, menjadi prediktor utama pengalaman pengguna (Nguyen et al., 2022). Namun, kebijakan inklusif dan tata kelola yang gesit (agile) berfungsi sebagai fondasi agar layanan berjalan efektif. Keberhasilan implementasi bergantung pada responsivitas aparatur dalam beradaptasi dengan kebutuhan warga dan teknologi(Rulandari et al.,2025).

Jurnal Bisnis Digital, Akuntansi, Kewirausahaan, dan Manajemen (Baashima)

Published by: Alahyan Publisher Sukabumi

e-ISSN: 2988-1056

Volume: 3 Nomor: 2 (Oktober: 2025) hal: 109-122

DOI: <https://doi.org/10.61492/baashima.v3i2.490>

Dalam penelitian ini indikatornya kepuasan masyarakat meliputi (Alahmari & Awad, 2025) : (1) perbandingan antara harapan dan realita kinerja pelayanan; (2) kualitas pelayanan berbasis tradisional; (3) kualitas pelayanan berbasis digital; (4) tingkat pengalaman pengguna dalam mengakses layanan; (5) inklusivitas kebijakan public; (6) ketangkasan tata kelola (agile governance); (7) efektivitas landasan operasional layanan; (8) kemampuan aparatur beradaptasi dengan kebutuhan warga; (9) kemampuan aparatur dalam penguasaan teknologi; (10) kecepatan implementasi kebijakan di lapangan.

Pengembangan Hipotesis

Pengembangan hipotesis dalam penelitian ini disusun secara sistematis dengan mengacu pada kerangka Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) (Setiadi et al., 2025), di mana terdapat dua variabel eksogen yaitu kualitas kebijakan publik dan responsivitas aparatur, serta satu variabel endogen yaitu kepuasan masyarakat. Model ini menekankan pada hubungan kausal langsung (direct effect) antarvariabel tanpa memasukkan konstruk mediasi, sehingga fokus analisis berada pada kekuatan pengaruh masing-masing variabel eksogen terhadap variabel endogen.

Pengaruh Kualitas Kebijakan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat

Kualitas kebijakan publik merupakan fondasi utama dalam keberhasilan pelayanan publik karena menentukan kesesuaian layanan dengan kebutuhan masyarakat. Kebijakan yang dirumuskan secara tepat, transparan, dan adaptif mampu meningkatkan persepsi positif terhadap kinerja pemerintah (Meier et al., 2023). Dalam administrasi publik modern, kualitas kebijakan tidak hanya terletak pada formulasi, tetapi juga pada implementasi yang berdampak langsung pada pengalaman masyarakat. Kebijakan yang efektif akan meningkatkan kualitas layanan secara menyeluruh dan berimplikasi pada kepuasan masyarakat (Chen et al., 2022). Dengan demikian, semakin tinggi kualitas kebijakan publik, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

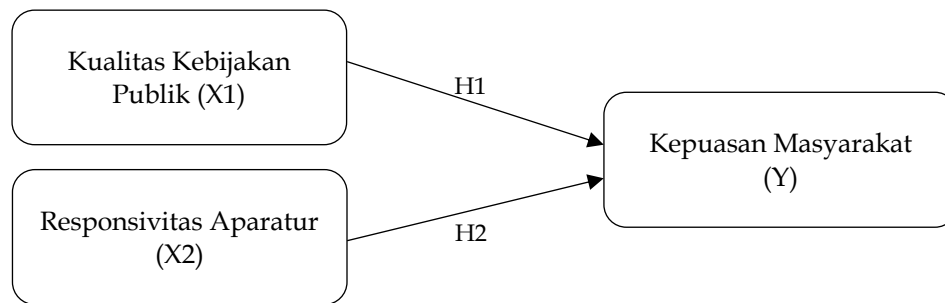
H1: Kualitas kebijakan publik berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.

Pengaruh Responsivitas Aparatur terhadap Kepuasan Masyarakat

Responsivitas aparatur merupakan aspek krusial dalam pelayanan publik karena mencerminkan kemampuan pemerintah dalam merespons kebutuhan, aspirasi, dan keluhan masyarakat secara cepat dan tepat. Dalam perspektif New Public Service, aparatur dituntut berorientasi pada pelayanan dengan menempatkan masyarakat sebagai subjek utama. Responsivitas yang tinggi, ditunjukkan melalui kecepatan layanan, ketepatan solusi, dan kualitas interaksi, terbukti meningkatkan kepuasan masyarakat (Xu et al., 2025). Selain itu, birokrasi yang responsif juga memperkuat legitimasi pemerintah (Jilani et al., 2024). Dengan demikian, semakin

tinggi responsivitas aparatur, semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

H2: Responsivitas aparatur berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.



Gambar 1. Kerangka Penelitian

METODE PENELITIAN

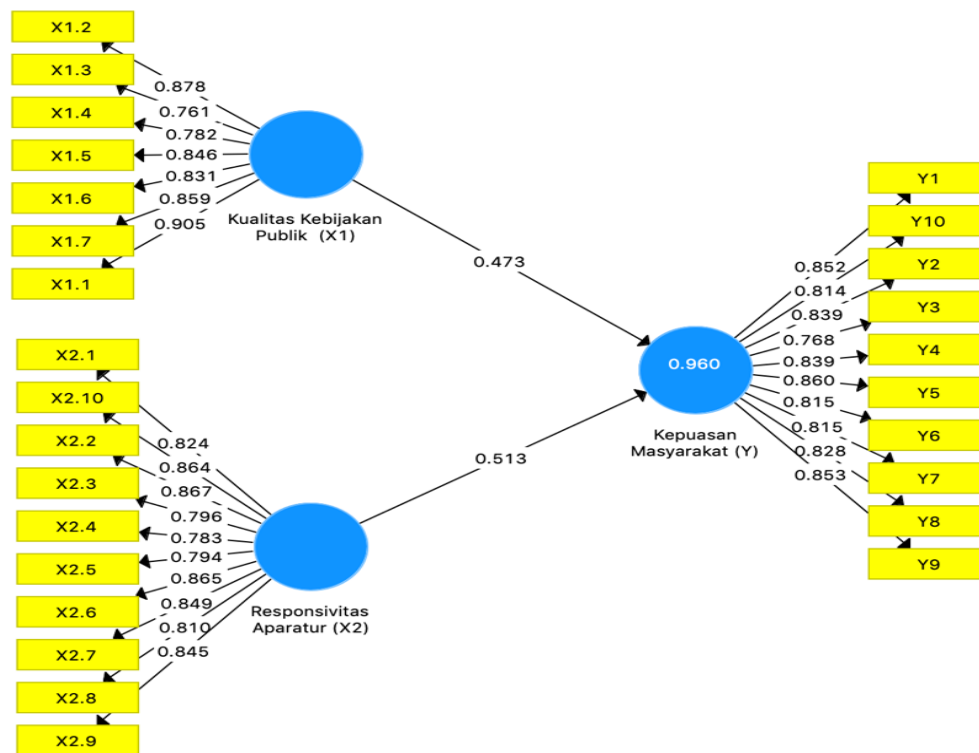
Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tujuan menguji hubungan kausal antara kualitas kebijakan publik dan responsivitas aparatur terhadap kepuasan masyarakat. Desain penelitian yang digunakan adalah explanatory research dengan metode survei, karena mampu menjelaskan hubungan sebab-akibat antarvariabel melalui pengujian hipotesis secara empiris (Setiadi, 2026). Data dikumpulkan menggunakan instrumen kuesioner terstruktur dengan skala Likert 1-5 untuk mengukur persepsi responden terhadap variabel penelitian (Mafriningsianti & Setiadi, 2026). Unit analisis dalam penelitian ini adalah masyarakat sebagai pengguna layanan publik di Kecamatan Campaka Kabupaten Cianjur. Populasi penelitian mencakup seluruh masyarakat yang pernah menerima pelayanan publik. Teknik pengambilan sampel menggunakan probability sampling dengan pendekatan simple random sampling, sehingga setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih sebagai responden.

Penentuan jumlah sampel mengacu pada rumus yang dikemukakan oleh Hair et al. dalam pendekatan SEM-PLS, yaitu minimal 5-10 kali jumlah indikator dalam model penelitian (Prakoso & Setiadi, 2026). Mengingat jumlah indikator dalam penelitian ini sebanyak 27 indikator (7 indikator kualitas kebijakan publik, 10 indikator responsivitas aparatur, dan 10 indikator kepuasan masyarakat), maka ukuran sampel minimum adalah: $5 \times 27 = 135$ responden. Data primer diperoleh melalui kuesioner, sedangkan data sekunder berasal dari dokumen pemerintah dan literatur ilmiah. Teknik analisis data menggunakan SEM-PLS dengan bantuan software SmartPLS, yang meliputi evaluasi outer model (validitas dan reliabilitas konstruk) serta inner model (uji koefisien jalur, nilai R^2 , dan signifikansi melalui bootstrapping). Pendekatan ini dipilih karena memiliki keunggulan dalam menganalisis model kompleks serta tidak menuntut asumsi normalitas data yang ketat (Mafriningsianti & Setiadi, 2025).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penelitian ini menerapkan metode Structural Equation Modeling–Partial Least Squares (SEM-PLS) karena efektif untuk menganalisis model yang kompleks dengan ukuran sampel yang relatif terbatas. Model yang diuji terdiri dari tiga variabel laten dan 27 indikator manifes, yang mencakup evaluasi model pengukuran dan model struktural. Pengujian validitas dilakukan melalui nilai outer loading sebesar $\geq 0,70$ atau minimal 0,60 serta nilai Average Variance Extracted (AVE) $\geq 0,50$. Selain itu, reliabilitas instrumen diukur menggunakan Composite Reliability dan Cronbach's Alpha dengan batas minimal $\geq 0,70$ (Maulana et al., 2025).



Gambar 2. PLS Algoritma

Berdasarkan gambar 2, hasil loading faktor menunjukkan bahwa seluruh indikator pada masing-masing variabel memiliki nilai di atas batas minimum yang disyaratkan, yaitu $\geq 0,70$, sehingga dapat dinyatakan valid secara konvergen. Pada variabel kualitas kebijakan publik (X1), nilai loading berkisar antara 0,761 hingga 0,905, yang menunjukkan kontribusi indikator yang kuat dalam merepresentasikan konstruk. Variabel responsivitas aparatur (X2) memiliki loading antara 0,783 hingga 0,867, menandakan konsistensi indikator dalam mengukur variabel. Sementara itu, kepuasan masyarakat (Y) menunjukkan nilai loading antara 0,768 hingga 0,860, yang mengindikasikan seluruh indikator mampu menjelaskan konstruk secara baik dan reliabel.

Jurnal Bisnis Digital, Akuntansi, Kewirausahaan, dan Manajemen (Baashima)

Published by: Alahyan Publisher Sukabumi

e-ISSN: 2988-1056

Volume: 3 Nomor: 2 (Oktober: 2025) hal: 109-122

DOI: <https://doi.org/10.61492/baashima.v3i2.490>

Tabel 1. AVE dan CA, CR

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Kualitas Kebijakan Publik (X1)	0,703	0,929	0,943
Responsivitas Aparatur (X2)	0,689	0,950	0,957
Kepuasan Masyarakat (Y)	0,687	0,949	0,956

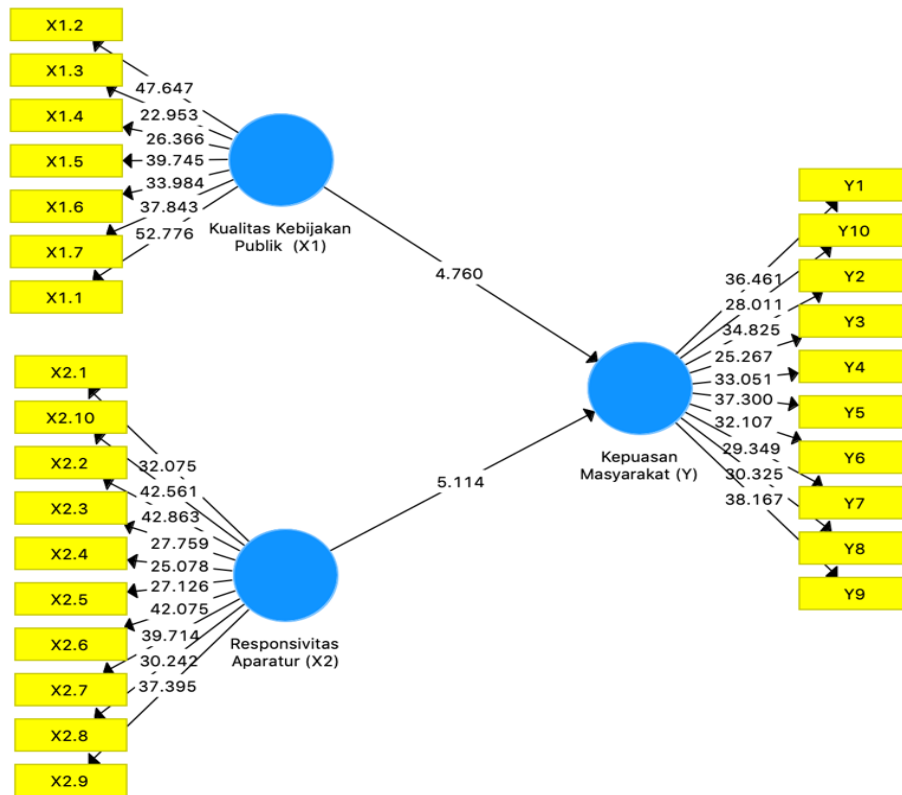
Berdasarkan tabel 1, Nilai Average Variance Extracted (AVE) pada seluruh variabel berada di atas 0,50, yaitu 0,703 (X1), 0,689 (X2), dan 0,687 (Y), sehingga memenuhi kriteria validitas konvergen. Sementara itu, nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability masing-masing variabel juga melebihi 0,70, yang menunjukkan tingkat reliabilitas sangat tinggi. Dengan demikian, seluruh konstruk dalam penelitian ini dinyatakan valid dan reliabel, sehingga layak digunakan untuk analisis lebih lanjut dalam model struktural SEM-PLS.

Tabel 2. Hasil R Square

Variabel	R Square
Kepuasan Masyarakat (Y)	0,960

Berdasarkan tabel 2. Nilai R Square sebesar 0,960 pada variabel kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan penjelasan yang sangat kuat. Artinya, sebesar 96% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kualitas kebijakan publik dan responsivitas aparatur, sedangkan sisanya 4% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model. Hal ini mengindikasikan model memiliki daya jelaskan tinggi.

Evaluasi model struktural dalam PLS dilakukan dengan menggunakan teknik bootstrapping untuk memperoleh estimasi koefisien jalur dalam menguji hubungan antarvariabel laten. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menilai arah hubungan, besarnya pengaruh, serta tingkat signifikansi secara sistematis dan terukur (Setiadi et al.,2025). Hasil analisis tersebut memberikan landasan inferensial yang kuat dalam proses pengujian hipotesis. Selain itu, metode ini juga mendukung validasi hubungan kausal antarvariabel secara objektif dan empiris, sehingga hasil penelitian menjadi lebih dapat diandalkan dan sesuai dengan tujuan penelitian yang telah ditetapkan.



Gambar 3. Bootstrapping

Berdasarkan gambar 3. Hasil evaluasi model struktural melalui bootstrapping menunjukkan bahwa seluruh hubungan antarvariabel bersifat positif dan signifikan. Pengaruh kualitas kebijakan publik (X1) terhadap kepuasan masyarakat (Y) memiliki nilai t-statistik sebesar 4,760 ($>1,96$), yang berarti berpengaruh signifikan. Demikian pula, responsivitas aparatur (X2) terhadap kepuasan masyarakat (Y) menunjukkan nilai t-statistik sebesar 5,114 ($>1,96$), yang juga signifikan dan lebih kuat dibandingkan X1. Pada model pengukuran, seluruh indikator memiliki nilai t-statistik tinggi (di atas 1,96), sehingga dinyatakan signifikan dalam merefleksikan konstruk laten masing-masing. Hal ini menunjukkan bahwa indikator-indikator yang digunakan valid secara empiris. Secara keseluruhan, kedua hipotesis penelitian diterima, dengan responsivitas aparatur menjadi variabel yang paling dominan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

Predictive Relevance

Dalam pendekatan PLS-SEM, nilai Q^2 digunakan untuk menilai kemampuan prediktif model terhadap data empiris. Suatu model dianggap memiliki relevansi prediktif apabila nilai Q^2 lebih besar dari 0. Nilai Q^2 di atas 0,25 menunjukkan tingkat prediksi yang moderat, sedangkan nilai di atas 0,50 mencerminkan kemampuan prediksi yang sangat kuat (Setiadi et al.,2025). Oleh karena itu, semakin tinggi nilai Q^2 , semakin baik kemampuan model dalam menjelaskan variasi pada konstruk endogen secara akurat serta menunjukkan tingkat relevansi prediktif yang tinggi.

Tabel 3. Q-square

Variabel	SSO	SSE	Q ² (=1-SSE/SSO)
Kepuasan Masyarakat (Y)	1350,000	468,608	0,653

Berdasarkan tabel 2. Nilai Q² untuk variabel kepuasan masyarakat sebesar 0,653 menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan prediktif yang sangat kuat karena berada di atas ambang 0,50. Hal ini berarti model mampu menjelaskan variasi konstruk kepuasan masyarakat secara akurat berdasarkan data empiris. Dengan nilai SSO sebesar 1350,000 dan SSE 468,608, selisihnya mencerminkan tingkat kesalahan prediksi yang relatif rendah, sehingga model dinyatakan memiliki relevansi prediktif yang tinggi dan layak digunakan.

Pengujian Hipotesis

Penelitian ini memanfaatkan teknik bootstrapping pada SmartPLS untuk menguji hipotesis secara objektif dan empiris. Metode ini tidak mengharuskan asumsi distribusi normal serta tetap memberikan hasil yang stabil meskipun menggunakan ukuran sampel relatif kecil. Melalui analisis koefisien jalur, nilai t-statistic, dan p-value, tingkat signifikansi hubungan antarvariabel dapat dievaluasi secara akurat, sehingga menghasilkan temuan yang valid dan dapat dipercaya (Maulana et al.,2025a).

Tabel 4. Uji Signifikan Jalur (Path)

Variabel	Original Sample (O)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Keterangan
Kualitas Kebijakan Publik (X1) -> Kepuasan Masyarakat (Y)	0,473	4,760	0,000	Berpengaruh
Responsivitas Aparatur (X2) -> Kepuasan Masyarakat (Y)	0,513	5,114	0,000	Berpengaruh

Berdasarkan tabel 4. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas kebijakan publik (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y) dengan nilai koefisien sebesar 0,473, t-statistik 4,760, dan p-value 0,000. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas kebijakan yang dirumuskan dan diimplementasikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Selain itu, responsivitas aparatur (X2) juga memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y), dengan koefisien sebesar 0,513, t-statistik 5,114, dan p-value 0,000. Nilai koefisien yang lebih besar dibandingkan X1 menunjukkan bahwa responsivitas aparatur merupakan faktor yang lebih dominan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Dengan demikian, kedua variabel eksogen terbukti secara empiris berkontribusi signifikan terhadap kepuasan masyarakat, sehingga seluruh hipotesis penelitian dapat diterima.

Pembahasan

Pembahasan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas kebijakan publik dan responsivitas aparatur memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil analisis SEM-PLS, kualitas kebijakan publik (X1) memiliki koefisien sebesar 0,473 dengan nilai t-statistik 4,760 dan p-value 0,000. Temuan ini mengindikasikan bahwa

Jurnal Bisnis Digital, Akuntansi, Kewirausahaan, dan Manajemen (Baashima)

Published by: Alahyan Publisher Sukabumi

e-ISSN: 2988-1056

Volume: 3 Nomor: 2 (Oktober: 2025) hal: 109-122

DOI: <https://doi.org/10.61492/baashima.v3i2.490>

kebijakan yang dirumuskan secara tepat, implementatif, dan transparan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat secara nyata. Hasil ini sejalan dengan penelitian Meier et al. (2023) yang menyatakan bahwa kebijakan yang efektif dan berkeadilan berkontribusi signifikan terhadap persepsi positif masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Selain itu, Chen et al. (2022) juga menemukan bahwa kualitas kebijakan memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas layanan publik yang berdampak langsung pada kepuasan masyarakat. Di sisi lain, responsivitas aparatur (X2) menunjukkan pengaruh yang lebih kuat terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai koefisien sebesar 0,513, t-statistik 5,114, dan p-value 0,000. Hal ini menegaskan bahwa kemampuan aparatur dalam merespons kebutuhan masyarakat secara cepat, tepat, dan komunikatif menjadi faktor dominan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Temuan ini konsisten dengan penelitian Xu et al. (2025) yang menyatakan bahwa responsivitas aparatur memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat karena berkaitan langsung dengan pengalaman layanan. Jilani et al. (2024) juga menegaskan bahwa birokrasi yang responsif mampu meningkatkan legitimasi pemerintah melalui peningkatan kualitas interaksi dengan masyarakat. Secara simultan, kedua variabel ini menunjukkan kontribusi yang sangat kuat terhadap kepuasan masyarakat, yang tercermin dari nilai R Square sebesar 0,960. Artinya, 96% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kualitas kebijakan publik dan responsivitas aparatur. Hal ini menunjukkan bahwa model penelitian memiliki daya jelaskan yang sangat tinggi. Secara kritis, hasil ini menegaskan bahwa peningkatan kepuasan masyarakat tidak cukup hanya melalui perbaikan kebijakan secara normatif, tetapi harus diiringi dengan peningkatan kapasitas aparatur dalam merespons kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, integrasi antara kebijakan yang berkualitas dan aparatur yang responsif menjadi kunci utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif dan berorientasi pada masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas kebijakan publik dan responsivitas aparatur memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Kebijakan yang dirumuskan secara tepat, jelas, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat mampu menjadi landasan utama dalam menciptakan pelayanan yang efektif. Tidak hanya pada tahap perumusan, keberhasilan kebijakan juga sangat ditentukan oleh bagaimana kebijakan tersebut diimplementasikan secara konsisten, transparan, dan berorientasi pada kepentingan publik. Di sisi lain, responsivitas aparatur menjadi faktor kunci dalam menentukan pengalaman masyarakat secara langsung. Aparatur yang mampu merespons dengan cepat, memberikan solusi yang tepat, serta menjalin komunikasi yang terbuka akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh kualitas kebijakan, tetapi juga oleh perilaku dan kinerja aparatur dalam menjalankan tugasnya. Penelitian ini menegaskan bahwa sinergi antara kebijakan yang berkualitas dan aparatur yang responsif menjadi elemen penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang berorientasi pada masyarakat. Keduanya tidak dapat dipisahkan, karena kebijakan yang baik memerlukan implementasi yang responsif agar dapat dirasakan manfaatnya secara nyata oleh masyarakat. Dengan demikian, pemerintah daerah perlu terus meningkatkan kualitas kebijakan yang adaptif serta memperkuat kapasitas aparatur dalam merespons kebutuhan masyarakat. Upaya ini diharapkan dapat mendorong terciptanya

Jurnal Bisnis Digital, Akuntansi, Kewirausahaan, dan Manajemen (Baashima)

Published by: Alahyan Publisher Sukabumi

e-ISSN: 2988-1056

Volume: 3 Nomor: 2 (Oktober: 2025) hal: 109-122

DOI: <https://doi.org/10.61492/baashima.v3i2.490>

pelayanan publik yang lebih baik, meningkatkan kepuasan masyarakat, serta memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah secara berkelanjutan.

REFERENSI

- Abdul Kader Jilani, Munshi Muhammad, Rahman, Md Mominur, Latif, Md Abdul, & Ahmed, Nasim. (2024). Unveiling the complexity of civil service effectiveness index: An asymmetric and ANN modeling. *Heliyon*, 10(21), e39776. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e39776>
- Alahmari, Dhafer, & Awad, Abdelrehim. (2025). Strategic integration of marketing and supply chain functions for superior customer experience: Insights from logistics startups under Saudi Vision 2030. *PLOS One*, 20(11), e0336132. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0336132>
- Alfatafta, Mahmoud, Alsubahi, Nizar, Alfatafta, Huda, Alshawabka, Amneh, MCGarry, Anthony, Ahmad, Alaeddin, Derkacs, Evelin, Varga, Dorottya, & Molics, Bálint. (2025). Assessing service quality and its impact on patient experience and satisfaction in prosthetics and orthotics: a SERVQUAL-based cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, 25(1), 985. <https://doi.org/10.1186/s12913-025-13172-z>
- Baser, Ekrem T., & Tan, Evrim. (2023). Citizen expectations, agency reputation and public service quality. *Public Management Review*, ahead-of-print(ahead-of-print), 1–27. <https://doi.org/10.1080/14719037.2023.2245842>
- Chen, Wenna, Dong, Binzizi, Hsieh, Chih-Wei, Lee, M. Jin, Liu, Ning, Walker, Richard M., Wang, Yao, Wen, Bo, Wen, Wen, Wu, Peiyi, Wu, Xia, & Zhang, Jiasheng. (2022). A replication of “an experimental test of the <scp>expectancy-disconfirmation</scp> theory of citizen satisfaction.” *Public Administration*, 100(3), 778–791. <https://doi.org/10.1111/padm.12860>
- Chriqui, Jamie F., Asada, Yuka, Smith, Natalie Riva, Kroll-Desrosiers, Aimee, & Lemon, Stephenie C. (2023). Advancing the science of policy implementation: a call to action for the implementation science field. *Translational Behavioral Medicine*, 13(11), 820–825. <https://doi.org/10.1093/tbm/ibad034>
- Croci, Gonzalo, Laycock, Gloria, & Chainey, Spencer. (2022). A realistic approach to policy formulation: the adapted EMMIE framework. *Policy Studies*, ahead-of-print(ahead-of-print), 433–453. <https://doi.org/10.1080/01442872.2022.2077925>
- De Boer, Dolf, Van Den Berg, Michael, Ballester, Marta, Bloemeke, Janika, Boerma, Wienke, De Bienassis, Katherine, Groenewegen, Peter, Groene, Oliver, Kendir, Candan, Klazinga, Niek, Porter, Ian, Sunol, Rosa, Thomas, Laura, Valderas, Jose Maria, Williams, Rachel, & Rijken, Mieke. (2022). Assessing the outcomes and experiences of care from the perspective of people living with chronic conditions, to support countries in developing people-centred policies and practices: study protocol of the International Survey of People Living with Chronic Conditions (PaRIS survey). *BMJ Open*, 12(9), e061424. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2022-061424>
- Djarmiko, Gatot Hery, Sinaga, Obsatar, & Pawirosuanto, Suharno. (2025). Digital Transformation and Social Inclusion in Public Services: A Qualitative Analysis of E-

Jurnal Bisnis Digital, Akuntansi, Kewirausahaan, dan Manajemen (Baashima)

Published by: Alahyan Publisher Sukabumi

e-ISSN: 2988-1056

Volume: 3 Nomor: 2 (Oktober: 2025) hal: 109-122

DOI: <https://doi.org/10.61492/baashima.v3i2.490>

- Government Adoption for Marginalized Communities in Sustainable Governance. *Sustainability*, 17(7), 2908. <https://doi.org/10.3390/su17072908>
- Hai, Nguyen Chi, Le, Vu Thi Phuong, Son, Nguyen Thai, & Tuan, Phan Van. (2023). Evaluation of Citizens' Satisfaction With The Quality of Public Administrative Services in the Mekong Delta, Vietnam. *GeoJournal of Tourism and Geosites*, 48(Suppl 2), 751-762. <https://doi.org/10.30892/gtg.482spl09-1075>
- Jati, Wasisto, Syamsurijal, Syamsurijal, Halimatusa'Diah, Halimatusa'Diah, Aji, Gutomo, & Yilmaz, Ihsan. (2024). Reevaluating Approaches to Religious Moderation at the Grassroots Level: The Role of Muslim Youth in Advancing Interfaith Dialogue. *Al-Jami'ah: Journal of Islamic Studies*, 62(1), 185-213. <https://doi.org/10.14421/ajis.2024.621.185-213>
- Lim, Da Hee, & Lee, Dae Woong. (2021). Non-Face-to-Face Public Services and Perceptions of Public Organizations. *Sustainability*, 13(21), 12185. <https://doi.org/10.3390/su132112185>
- Lukman, Sampara, & Hakim, Azis. (2024). Agile Governance, Digital Transformation, and Citizen Satisfaction Moderated by Political Stability in Indonesia's Socio-Political Landscape. *Journal of Ethnic and Cultural Studies*, 11(1), 210-228. <https://doi.org/10.29333/ejecs/2001>
- Mafriningsianti, Evi, & Setiadi, Sandi. (2025). Transformation of Smes in West Java: Building National Economic Resilience Through Digital Innovation. *Branding: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 4(2 SE-Articles), 1-24. <https://doi.org/10.15575/jb.v4i2.51590>
- Mafriningsianti, Evi, & Setiadi, Sandi. (2026). *Optimizing Community Participation To Strengthen Collaborative Governance In Addressing Urban Issues In Bekasi*. 3(3).
- Mao, Zijun, Biswas, Bikram, Nur Ullah, Mohammad, Rahman, Md Mostafizur, & Rahman, Farhana. (2025). The Role of User Value Co-Creation Behavior on Service Delivery Performance of Union Digital Center in Bangladesh. *SAGE Open*, 15(2). <https://doi.org/10.1177/21582440251339460>
- Maulana, Rizky, Alhidayatullah, Alhidayatullah, & Setiadi, Sandi. (2025a). MSME Sustainability Strategy Through the Application of Digital Marketing and Product Innovation in the VUCA Era: A Study of SMEs in Sukabumi City. *International Journal of Economics, Management and Accounting (IJEMA)*, 3(4 SE-Articles), 366-383. <https://doi.org/10.47353/ijema.v3i4.346>
- Maulana, Rizky, Alhidayatullah, & Setiadi, Sandi. (2025b). Digital Adaptation Strategies for MSMEs in the Vuca Era: A Study of SMEs in Sukabumi City. *International Journal of Science and Society*, 7(3 SE-Articles). <https://doi.org/10.54783/ijsoc.v7i3.1521>
- Meier, Kenneth J., Davis, Jourdan, & Xu, Xiaoyang. (2023). Effectiveness, efficiency, and equity tradeoffs in public programs: A citizen experiment. *Public Administration Review*, 83(6), 1462-1477. <https://doi.org/10.1111/puar.13690>
- Mohammed, Kamal Si. (2025). New development: E-government, eco-innovation, and public policies – shaping transparency, accountability, and corruption control in the EU. *Public Money & Management, ahead-of-print(ahead-of-print)*, 1-5. <https://doi.org/10.1080/09540962.2025.2597949>

Jurnal Bisnis Digital, Akuntansi, Kewirausahaan, dan Manajemen (Baashima)

Published by: Alahyan Publisher Sukabumi

e-ISSN: 2988-1056

Volume: 3 Nomor: 2 (Oktober: 2025) hal: 109-122

DOI: <https://doi.org/10.61492/baashima.v3i2.490>

- Nguyen, Hoang Viet, Vu, Tuan Duong, Nguyen, Bach Khoa, Nguyen, Thi My Nguyet, Do, Binh, & Nguyen, Ninh. (2022). Evaluating the Impact of E-Service Quality on Customer Intention to Use Video Teller Machine Services. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 8(3), 167. <https://doi.org/10.3390/joitmc8030167>
- Prakoso, Sugih, & Setiadi, Sandi. (2026). *Data-Driven Strategy: How Big Data Saves Tourist Destinations From Environmental Degradation*. 2(2), 404–415.
- Rulandari, Novianita, Silalahi, Andri Dayarana K., Phuong, Do Thi Thanh, & Eunike, Ixora Javanisa. (2025). Decoding effectiveness and efficiency in AI-enabled public services: a configurational pathway to citizen and employee satisfaction. *Frontiers in Political Science*, 7. <https://doi.org/10.3389/fpos.2025.1560180>
- Setiadi, Sandi. (2026). *Enhancing Customer Loyalty: The Mediating Effect of Experience on Usability, Security, and Content Quality with Digital Literacy Moderation*. 14(1), 1513–1526. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v14i1.4909>
- Setiadi, Sandi, Alhidayatullah, Alhidayatullah, Maulana, Rizky, & Halimatu Sya'diah, Nadia. (2025). The Role of Collaboration and Competitiveness in Improving Business Sustainability. *International Student Conference on Business, Education, Economics, Accounting, and Management (ISC-BEAM)*, 4(2 SE-Articles). Retrieved from <https://journal.unj.ac.id/unj/index.php/isc-beam/article/view/61564>
- Setiadi, Sandi, Alhidayatullah, & Maulana, Rizky. (2025). The Role of Collaboration in Overcoming MSME Challenges: Model Analysis to Improve Competitiveness and Sustainability. *International Journal of Science and Society*, 7(3 SE-Articles). <https://doi.org/10.54783/ijssoc.v7i3.1520>
- Setiadi, Sandi, Widyastuti, Sri, Zulkifli, & Darmansyah. (2025). Sustainable nature tourism transformation: The strategic role of green tourism in West Java. *Edelweiss Applied Science and Technology*, 9(3), 1544–1569. <https://doi.org/10.55214/25768484.v9i3.5599>
- Xu, Zhinan, Liu, Zijun, & Luo, Hang. (2025). Can Artificial Intelligence Technology Help Achieving Good Governance: A Public Policy Evaluation Method Based on Artificial Neural Network. *Sage Open*, 15(1). <https://doi.org/10.1177/21582440251317833>
- Young, Sarah L., & Tanner, James. (2022). Citizen participation matters. Bureaucratic discretion matters more. *Public Administration*, 101(3), 747–771. <https://doi.org/10.1111/padm.12867>
- Zacka, Bernardo. (2022). Political Theory Rediscovered Public Administration. *Annual Review of Political Science*, 25(1), 21–42. <https://doi.org/10.1146/annurev-polisci-051120-125131>