SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: p-ISSN 2615-3009
Economic, Accounting, Management and Business e-ISSN 2621-3389
Vol. 8, No. 3, July 2025

Pengaruh Kecepatan Layanan dan Ketersediaan Layanan Digital terhadap Kepuasan Masyarakat di BPKAD Kota Yogyakarta

Mahendra Jati Putra Perdana[1], Heri Prasetyo[2]
Universitas Cokroaminoto Yogyakarta, Indonesia
Mahendawae03@gmail.com[1], heriprasucy@gmail.com[2]

Submitted: 17th May 2025 | **Edited**: 27th June 2025 | **Issued**: 01st July 2025

Cited on: Perdana, M. J. P., & Prasetyo, H. (2025). Pengaruh Kecepatan Layanan dan Ketersediaan Layanan Digital terhadap Kepuasan Masyarakat di BPKAD Kota Yogyakarta. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business, 8*(3), 1046-1055.

ABSTRACT

In the digital era, public expectations for fast and accessible services have increased significantly. However, the implementation of digital services in government institutions often encounters challenges such as low digital literacy and concerns over data security. This study aims to examine the effect of service speed and digital service availability on community satisfaction in the Regional Financial and Asset Management Agency (BPKAD) of Yogyakarta City. Using a quantitative research approach, data were collected through questionnaires distributed to 109 service users, selected through simple random sampling. The instrument was developed based on validated theoretical indicators and analyzed using SPSS version 25. The analytical techniques included validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression, and hypothesis testing. The results show that both service speed and digital service availability have a significant positive effect on community satisfaction, both partially and simultaneously. Specifically, digital service availability covering accessibility, system security, reliability, and uptime shows a stronger influence compared to service speed. These findings support the Technology Acceptance Model (TAM), highlighting the importance of perceived usefulness and ease of use in shaping user satisfaction. This study provides empirical evidence for local governments to integrate fast conventional service with user-centered digital innovations, particularly within the framework of smart city governance.

Keywords: Service Speed, Digital Service Availability, Community Satisfaction, E-Government, Smart City

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era digital telah mengubah paradigma pelayanan publik di berbagai negara, termasuk Indonesia. Pemerintah dituntut untuk menghadirkan layanan yang cepat, efisien, transparan, dan akuntabel sebagai bagian dari reformasi birokrasi. Salah satu inovasi yang mendukung transformasi ini adalah implementasi e-government, yakni pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan (Basyo & Anirwan, 2023; Susilawati et al., 2024).

Penerapan e-government berkaitan erat dengan penerimaan masyarakat terhadap teknologi, yang dijelaskan melalui kerangka Technology Acceptance Model (TAM). Dalam model ini, persepsi kemudahan penggunaan (perceived ease of use) dan persepsi kegunaan (perceived usefulness) menjadi faktor utama yang memengaruhi penerimaan

dan kepuasan pengguna terhadap sistem digital (Karim et al., 2020; Yuliani & Permana, 2022).

Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Kota Yogyakarta merupakan salah satu instansi pemerintah yang telah menerapkan digitalisasi layanan melalui berbagai platform seperti Jogja Smart Service (JSS), e-PBB, dan SIMDA BMD. Inovasi ini bertujuan untuk mempercepat proses layanan dan meningkatkan kemudahan akses bagi masyarakat (Alfi, 2023). Meskipun demikian, efektivitas layanan digital masih menghadapi berbagai tantangan seperti keterbatasan literasi digital, kekhawatiran terhadap keamanan data, serta kendala teknis dalam pengoperasian sistem (Putri et al., 2023).

Dalam konteks pelayanan publik, kecepatan layanan dan ketersediaan layanan digital menjadi dua dimensi penting. Kecepatan layanan berkaitan dengan ketepatan waktu dalam merespons kebutuhan masyarakat, yang dapat meningkatkan kepuasan jika sesuai dengan ekspektasi pengguna (Mahendra et al., 2021). Sementara itu, ketersediaan layanan digital meliputi aksesibilitas, keamanan sistem, keandalan informasi, serta kontinuitas layanan (Hendriyaldi & Musnaini, 2021).

Beberapa penelitian terdahulu telah menunjukkan bahwa kualitas layanan digital memengaruhi kepuasan masyarakat secara signifikan (Alfian & Rahayu, 2024; Kurniawan & Mulyani, 2023). Namun, terdapat keterbatasan dalam penelitian-penelitian sebelumnya, yaitu belum banyak yang secara simultan menguji pengaruh antara kecepatan layanan dan ketersediaan layanan digital terhadap kepuasan masyarakat, khususnya di instansi pemerintah daerah yang menjalankan layanan fiskal seperti BPKAD. Dengan demikian, gap penelitian ini terletak pada kurangnya kajian empiris yang mengintegrasikan dua variabel tersebut secara bersamaan dalam konteks layanan publik digital berbasis smart city di daerah.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kecepatan layanan dan ketersediaan layanan digital terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan di BPKAD Kota Yogyakarta.

LANDASAN TEORI

Kecepatan Layanan

Kecepatan layanan merupakan elemen penting dalam evaluasi kualitas pelayanan publik. Menurut Kotler dan Keller (2016), kecepatan layanan merujuk pada kecepatan penyedia layanan dalam menanggapi dan menyelesaikan permintaan pelanggan. Layanan yang cepat menciptakan persepsi positif terhadap efisiensi, ketepatan waktu, dan profesionalisme penyedia layanan (Arifin & Sulastri, 2022). Dalam konteks instansi pemerintah, kecepatan layanan menjadi indikator utama dalam membentuk kepuasan masyarakat yang mengharapkan pelayanan efektif dan tidak berbelit (Nugroho & Fitria, 2020).

Tiga indikator utama dari kecepatan layanan meliputi:

1. Responsiveness: kemampuan petugas untuk segera merespons kebutuhan masyarakat,
2. Time Certainty: kepastian waktu penyelesaian layanan,
3. Prompt Service: efisiensi proses dalam memberikan pelayanan (Lestari & Pramudyo, 2021).

Ketersediaan Layanan Digital

Ketersediaan layanan digital mengacu pada seberapa mudah, aman, dan berkelanjutan suatu sistem digital dapat diakses dan dimanfaatkan oleh masyarakat.

Menurut Wijaya et al. (2022), indikator utama ketersediaan layanan digital adalah aksesibilitas, keamanan data, keandalan sistem, dan ketersediaan layanan sepanjang waktu (uptime). Ketersediaan layanan digital sangat dipengaruhi oleh infrastruktur teknologi, integrasi sistem informasi, serta kesiapan sumber daya manusia (Setyawan & Zulfa, 2019).

Parasuraman et al. (2005) mengidentifikasi empat indikator penting:

1. Security: perlindungan terhadap data pengguna,
2. Accessibility: kemudahan dalam mengakses layanan kapan saja,
3. Reliability: ketepatan dan konsistensi informasi,
4. Uptime: kestabilan sistem agar selalu dapat diakses.

Penelitian terbaru juga menekankan bahwa kualitas sistem digital berperan besar dalam menentukan adopsi dan kepuasan pengguna (Rahman et al., 2021).

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat dalam konteks pelayanan publik merupakan refleksi dari terpenuhinya harapan terhadap kualitas layanan yang diterima. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (2004) menjelaskan bahwa indikator kepuasan masyarakat meliputi persyaratan layanan, kecepatan, kompetensi pelaksana, sikap pelaksana, dan sarana pendukung. Selain itu, kepuasan juga dipengaruhi oleh pengalaman pengguna dalam mengakses dan memanfaatkan layanan (Rohman & Hidayat, 2020).

Menurut Ridwan dan Anugrah (2023), masyarakat yang puas cenderung menunjukkan loyalitas terhadap instansi penyedia layanan dan memberikan kepercayaan yang lebih tinggi terhadap pemerintah.

Hubungan Antar Variabel dan Kerangka Konseptual

Penelitian-penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kecepatan layanan dan ketersediaan layanan digital berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Namun, sebagian besar studi hanya meneliti secara parsial dan terbatas pada sektor tertentu (Pratiwi & Hartati, 2021). Penelitian ini mengintegrasikan dua dimensi utama pelayanan konvensional (kecepatan) dan digital (ketersediaan layanan digital) untuk menguji pengaruh simultannya terhadap kepuasan masyarakat.

Pendekatan ini didukung oleh Technology Acceptance Model (TAM) yang menekankan bahwa persepsi kegunaan dan kemudahan sistem digital akan mempengaruhi penerimaan dan kepuasan pengguna (Dewi & Supriyanto, 2022). Dengan demikian, kecepatan layanan dan ketersediaan layanan digital bukan hanya berperan sebagai elemen teknis, tetapi juga sebagai determinan psikologis yang membentuk persepsi positif masyarakat terhadap pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, yang bertujuan untuk menganalisis hubungan kausal antara kecepatan layanan dan ketersediaan layanan digital terhadap kepuasan masyarakat. Pendekatan kuantitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengukur dan menguji hipotesis secara objektif menggunakan data numerik serta teknik statistik inferensial (Iskandar & Maulana, 2020). Metode survei dinilai efektif karena mampu menjangkau populasi yang luas dalam waktu yang relatif singkat dan memberikan data primer langsung dari responden (Sugiarto & Handayani, 2021).

Objek dalam penelitian ini adalah layanan pada Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Kota Yogyakarta, dengan unit analisis berupa masyarakat pengguna layanan BPKAD, baik layanan konvensional maupun digital. Penelitian

dilakukan selama satu bulan efektif, yaitu Mei 2024, dengan desain survei dilakukan secara daring (online) menggunakan Google Form, mengingat efisiensi distribusi dan kemudahan akses responden dalam mengisi kuesioner (Utomo & Fadhilah, 2022).

Populasi dalam penelitian ini diperkirakan berjumlah 150 orang berdasarkan data pengunjung layanan BPKAD selama periode observasi. Untuk menentukan ukuran sampel, digunakan rumus Slovin:

$$\mathbf{n = N / (1 + N.e^2)}$$

$$\mathbf{n = 150 / (1 + 150 \times 0{,}05^2) = 109}$$

Dengan demikian, jumlah sampel yang diambil sebanyak 109 responden. Teknik pengambilan sampel dilakukan menggunakan *simple random sampling*, yaitu setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel (Hidayat & Ramadhan, 2023). Kriteria inklusi adalah responden yang pernah mengakses layanan BPKAD minimal satu kali dalam enam bulan terakhir.

Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner berbasis skala Likert 5 poin, mulai dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju). Kuesioner terdiri atas 15 butir pertanyaan yang dibagi ke dalam tiga variabel: kecepatan layanan (5 butir), ketersediaan layanan digital (5 butir), dan kepuasan masyarakat (5 butir). Butir pertanyaan disusun berdasarkan indikator teori yang relevan dan telah diuji validitas serta reliabilitasnya.

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi Pearson Product Moment, dengan kriteria valid jika nilai signifikansi < 0,05 dan nilai korelasi > r-tabel (0,1882) pada tingkat signifikansi 5% (Nurjanah & Prasetya, 2020). Sedangkan uji reliabilitas menggunakan koefisien Cronbach's Alpha, dengan interpretasi: nilai > 0,8 sangat reliabel, 0,6–0,8 cukup reliabel, dan < 0,6 dianggap kurang reliabel (Puspitasari & Wibowo, 2019).

Variabel independen dalam penelitian ini adalah kecepatan layanan dan ketersediaan layanan digital. Indikator kecepatan layanan merujuk pada teori Kotler dan Keller (2016) yang mencakup responsiveness, time certainty, dan prompt service. Sementara indikator ketersediaan layanan digital mengacu pada empat aspek: security, accessibility, reliability, dan uptime (Wijaya et al., 2022). Variabel dependen, yaitu kepuasan masyarakat, diukur berdasarkan lima indikator: persyaratan layanan, durasi penyelesaian, kompetensi pelaksana, sikap pelaksana, dan fasilitas pendukung (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, 2004).

Teknik analisis data dilakukan dengan regresi linier berganda, yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh simultan dan parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen. Sebelum itu, dilakukan uji asumsi klasik untuk memastikan validitas model regresi, meliputi uji normalitas (menggunakan Kolmogorov–Smirnov), uji multikolinearitas (dengan VIF dan tolerance), serta uji heteroskedastisitas (menggunakan uji Glejser). Uji hipotesis dilakukan dengan uji t (untuk pengaruh parsial) dan uji F (untuk pengaruh simultan), serta dilengkapi uji koefisien determinasi (Adjusted R^2) untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen (Ramadhani & Arumsari, 2021).

Seluruh analisis dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 25, karena memiliki fitur lengkap untuk pengolahan data kuantitatif dan interpretasi hasil statistik secara komprehensif.

HASIL PENELITIAN

Penelitian ini melibatkan sebanyak 109 responden yang merupakan masyarakat pengguna layanan Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Kota

Yogyakarta. Data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kemudian diolah dan dianalisis menggunakan perangkat lunak Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versi 25, yang mendukung proses pengujian validitas, reliabilitas, asumsi klasik, serta regresi linier berganda secara sistematis (Ramadhani & Arumsari, 2021).

Deskripsi Karakteristik Responden

Sebagian besar responden dalam penelitian ini berada pada rentang usia 26 hingga 35 tahun dan berprofesi sebagai pegawai swasta maupun pelaku usaha mandiri. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan BPKAD Kota Yogyakarta berasal dari kelompok usia produktif yang secara ekonomi aktif serta memiliki tingkat aksesibilitas dan literasi digital yang relatif tinggi. Kondisi ini relevan dalam konteks evaluasi terhadap kualitas layanan publik berbasis digital, mengingat kelompok usia produktif umumnya lebih adaptif terhadap penggunaan teknologi informasi dalam aktivitas sehari-hari (Setiadi & Pratama, 2021).

Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas instrumen dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan analisis korelasi Pearson Product Moment. Hasil uji menunjukkan bahwa seluruh butir pertanyaan dalam kuesioner memiliki nilai korelasi lebih besar dari r-tabel sebesar 0,1882, serta nilai signifikansi di bawah 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa semua item instrumen telah memenuhi kriteria validitas konstruk dan layak digunakan dalam penelitian. Validitas instrumen yang tinggi mencerminkan bahwa setiap item kuesioner mampu mengukur indikator variabel secara tepat. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Nurjanah dan Prasetya (2020), yang menyatakan bahwa instrumen dinilai valid apabila memenuhi kriteria signifikan pada uji korelasi dan memiliki relevansi dengan variabel yang diukur secara teoritik.

Selanjutnya, uji reliabilitas dilakukan dengan menghitung koefisien Cronbach's Alpha pada masing-masing variabel. Hasil menunjukkan bahwa variabel kecepatan layanan memiliki nilai alpha sebesar 0,848, ketersediaan layanan digital sebesar 0,852, dan kepuasan masyarakat sebesar 0,844. Ketiga nilai tersebut melebihi ambang batas minimum sebesar 0,60, yang menunjukkan bahwa instrumen tergolong sangat reliabel. Nilai alpha > 0,80 mencerminkan bahwa konsistensi internal antar butir pertanyaan sangat baik (Puspitasari & Wibowo, 2019). Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya oleh Safitri dan Wahyuni (2021), yang juga menemukan bahwa instrumen layanan publik digital dengan struktur indikator yang jelas dapat mencapai reliabilitas tinggi, terutama jika disusun berdasarkan teori dan indikator yang telah teruji dalam studi terdahulu.

Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan analisis regresi linier berganda, penelitian ini terlebih dahulu menguji asumsi-asumsi klasik guna memastikan bahwa data memenuhi syarat statistik yang diperlukan. Pertama, uji normalitas dilakukan menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov, yang menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,200. Karena nilai ini lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal. Distribusi normal merupakan prasyarat penting dalam regresi linier, karena menjamin validitas estimasi parameter (Ramadhani & Arumsari, 2021). Hasil ini sejalan dengan penelitian oleh Kurniasih dan Putra (2020), yang menyatakan bahwa nilai signifikansi di atas 0,05 menandakan data residual tidak menyimpang dari distribusi normal.

Selanjutnya, untuk mendeteksi kemungkinan multikolinearitas antar variabel independen, digunakan nilai Variance Inflation Factor (VIF). Hasil menunjukkan bahwa VIF untuk variabel X1 (kecepatan layanan) dan X2 (ketersediaan layanan digital) masing-masing sebesar 2,471, yang berada di bawah batas maksimum 10. Hal ini menunjukkan

bahwa tidak terdapat multikolinearitas dalam model regresi. Terakhir, uji heteroskedastisitas dilakukan dengan metode Glejser, yang menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,995 untuk X1 dan 0,059 untuk X2; keduanya melebihi ambang batas 0,05, sehingga disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Dengan demikian, model regresi memenuhi seluruh asumsi klasik dan layak digunakan untuk analisis lanjutan (Indartini & Mutmainah, 2024; Susanto & Yuliana, 2019).

Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, diperoleh persamaan model sebagai berikut:

$$Y = 7{,}815 + 0{,}244X_1 + 0{,}582X_2$$

Dalam persamaan tersebut, Y merepresentasikan kepuasan masyarakat, X_1 adalah kecepatan layanan, dan X_2 adalah ketersediaan layanan digital. Nilai koefisien regresi untuk X_1 (0,244) dan X_2 (0,582) bersifat positif, yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada variabel kecepatan layanan maupun ketersediaan layanan digital akan meningkatkan kepuasan masyarakat secara berturut-turut sebesar 0,244 dan 0,582 satuan, dengan asumsi variabel lain konstan. Hal ini mengindikasikan bahwa kedua variabel independen berkontribusi secara positif terhadap persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di BPKAD Kota Yogyakarta.

Selanjutnya, nilai Adjusted R^2 sebesar 0,745 menunjukkan bahwa 74,5% variasi perubahan dalam variabel kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kecepatan layanan dan ketersediaan layanan digital secara bersama-sama, sedangkan sisanya sebesar 25,5% dijelaskan oleh faktor lain di luar model. Tingginya nilai determinasi ini menandakan bahwa model regresi yang digunakan memiliki daya jelaskan yang kuat dan dapat diandalkan. Hasil ini konsisten dengan penelitian oleh Firdaus dan Nugroho (2021), yang menemukan bahwa aspek pelayanan berbasis teknologi memiliki kontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan pengguna layanan publik. Temuan ini juga sejalan dengan studi Ulul (2018), yang menekankan bahwa variabel teknologi informasi dan kecepatan layanan merupakan prediktor utama dalam membentuk kepuasan masyarakat di sektor pemerintahan daerah.

Uji F (Simultan)

Hasil uji F pada analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 158,772 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000, yang jauh lebih kecil dari batas signifikansi 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa secara simultan variabel kecepatan layanan (X_1) dan ketersediaan layanan digital (X_2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y). Dengan demikian, model regresi yang dibangun dinyatakan valid secara statistik untuk menjelaskan hubungan antara variabel independen dan dependen.

Hasil ini memperkuat bukti empiris bahwa integrasi antara kecepatan pelayanan dan dukungan teknologi digital merupakan kombinasi penting dalam membentuk persepsi positif masyarakat terhadap kualitas layanan publik. Studi ini selaras dengan temuan Rakhmawati dan Dewanto (2020), yang menunjukkan bahwa kombinasi kualitas layanan konvensional dan digital secara bersama-sama berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kepuasan pengguna. Selain itu, hasil ini juga konsisten dengan landasan teori yang menyatakan bahwa layanan yang cepat, mudah diakses, dan didukung sistem digital yang andal dapat meningkatkan efektivitas birokrasi publik (Bustami, Abdullah, & Fadlisyah, 2014).

Uji t (Parsial)

Hasil uji t menunjukkan bahwa kedua variabel independen dalam penelitian ini berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat. Variabel kecepatan layanan (X_1) memiliki nilai t hitung sebesar 3,485 dengan signifikansi 0,001, sedangkan variabel ketersediaan layanan digital (X_2) memiliki nilai t hitung sebesar 8,429 dengan signifikansi 0,000. Kedua nilai signifikansi lebih kecil dari batas $\alpha = 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa baik kecepatan layanan maupun ketersediaan layanan digital secara individual memberikan kontribusi positif yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan di BPKAD Kota Yogyakarta.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Alfian dan Rahayu (2024) serta Hendriyaldi dan Musnaini (2021), yang menyatakan bahwa percepatan layanan dan digitalisasi sistem pelayanan publik secara signifikan meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap instansi pemerintah. Kecepatan layanan dinilai sebagai indikator langsung efisiensi dan profesionalisme birokrasi, sementara ketersediaan layanan digital memperkuat dimensi kemudahan akses dan kenyamanan penggunaan. Temuan ini juga mengafirmasi kerangka teori Technology Acceptance Model (TAM), yang menyebutkan bahwa persepsi kegunaan (perceived usefulness) dan kemudahan penggunaan (perceived ease of use) merupakan determinan utama dalam pembentukan kepuasan dan penerimaan masyarakat terhadap teknologi layanan (Karim, Hendriyaldi, & Rohayati, 2020).

Lebih lanjut, nilai t hitung yang lebih tinggi pada variabel ketersediaan layanan digital menunjukkan bahwa faktor ini memiliki pengaruh yang lebih kuat dibandingkan kecepatan layanan dalam membentuk kepuasan masyarakat. Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat saat ini semakin menghargai kemudahan dan fleksibilitas dalam mengakses layanan secara daring. Oleh karena itu, optimalisasi sistem digital publik berbasis smart city, seperti yang diterapkan Pemerintah Kota Yogyakarta melalui platform Jogja Smart Service (JSS), menjadi strategi yang relevan dan perlu ditingkatkan. Penelitian ini memberikan kontribusi empiris yang mendukung pengembangan kebijakan pelayanan publik berbasis teknologi dengan pendekatan yang partisipatif dan berorientasi pada pengguna.

KESIMPULAN

Penelitian ini membuktikan bahwa kecepatan layanan dan ketersediaan layanan digital secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam konteks pelayanan publik di Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Kota Yogyakarta. Temuan ini menegaskan bahwa percepatan proses layanan dan ketersediaan sistem digital yang mudah diakses, aman, dan andal merupakan dua elemen kunci dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan pemerintah.

Secara khusus, variabel ketersediaan layanan digital menunjukkan pengaruh yang lebih kuat dibandingkan kecepatan layanan, menandakan bahwa masyarakat semakin menghargai kemudahan dan kenyamanan dalam mengakses layanan secara daring. Hasil ini sejalan dengan kerangka Technology Acceptance Model (TAM), yang menyatakan bahwa persepsi terhadap kemanfaatan dan kemudahan penggunaan teknologi akan meningkatkan tingkat penerimaan dan kepuasan pengguna. Penelitian ini turut mendukung efektivitas kebijakan digitalisasi layanan publik berbasis *smart city* yang telah diimplementasikan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta melalui platform seperti Jogja Smart Service (JSS).

Meskipun demikian, penelitian ini memiliki keterbatasan pada ruang lingkup lokasi yang hanya mencakup satu instansi pemerintah daerah dan waktu survei yang terbatas pada satu periode tertentu. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan pada instansi dan wilayah lain, serta mempertimbangkan pendekatan campuran (mixed methods) untuk menggali dimensi kualitas pelayanan publik secara lebih mendalam dari perspektif masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Alfi, M. (2023). Analisis risiko keamanan siber dalam transformasi digital pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal Kajian Stratejik Ketahanan Nasional, 6*(2), 85–97.

Alfian, K. N., & Rahayu, M. (2024). Pengaruh fasilitas pelayanan, kecepatan pelayanan, dan kompetensi pegawai terhadap kepuasan masyarakat dalam proses penerbitan SKCK pada Polres Pringsewu. *Musytari, 7*(10), 122–130.

Arifin, M., & Sulastri, E. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan terpadu satu pintu. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara, 8*(1), 23–32.

Basyo, I., & Anirwan, A. (2023). Pelayanan publik era digital: Studi literatur. *Indonesian Journal of Intellectual Publication, 4*(1), 23–31.

Bustami, Abdullah, D., & Fadlisyah. (2014). *Statistika parametrik: Statistika terapannya pada bidang informatika* (3rd ed.). Universitas Malikussaleh Press.

Dewi, A. K., & Supriyanto, A. (2022). Peran teknologi digital dalam meningkatkan kepuasan layanan publik berbasis smart city. *Jurnal Reformasi Administrasi, 10*(2), 145–157.

Firdaus, M. A., & Nugroho, S. R. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan digital dan kecepatan layanan terhadap kepuasan masyarakat di kantor pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Pelayanan Publik, 5*(2), 88–97.

Hendriyaldi, H., & Musnaini, M. (2021). Analisis pengaruh pelayanan publik dan e-service quality terhadap kepuasan masyarakat di lingkungan pemerintahan Kota Jambi. *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan, 10*(1), 87–98.

Hidayat, R., & Ramadhan, A. (2023). Strategi pemilihan sampel dalam penelitian kuantitatif: Studi pada instansi pelayanan publik. *Jurnal Metodologi Ilmiah, 4*(2), 55–63.

Indartini, M., & Mutmainah. (2024). Analisis data kuantitatif: Uji instrumen, uji asumsi klasik, uji korelasi dan regresi linier berganda. *Lakeisha, 14*(5), 1–15.

Iskandar, B., & Maulana, D. (2020). Pendekatan kuantitatif dalam evaluasi pelayanan publik. *Jurnal Evaluasi dan Kebijakan Publik, 7*(1), 22–31.

Karim, N., Hendriyaldi, H., & Rohayati, W. (2020). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan melalui e-service quality di Kota Jambi. *Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 6*(2), 135–150.

Kurniasih, D., & Putra, A. R. (2020). Evaluasi uji asumsi klasik dalam model regresi linier penelitian sosial. *Jurnal Statistika dan Riset Sosial, 6*(2), 98–107.

Kurniawan, A., & Mulyani, D. (2023). Evaluasi implementasi layanan publik digital berbasis smart city di daerah perkotaan. *Jurnal Administrasi Publik Digital, 5*(1), 50–61.

Lestari, R., & Pramudyo, A. (2021). Pengaruh kecepatan dan ketepatan pelayanan terhadap kepuasan pengguna layanan pemerintah daerah. *Jurnal Kebijakan dan Pelayanan Publik, 12*(1), 77–86.

Mahendra, D., Santosa, J., & Haryanto, A. T. (2021). Optimalisasi kecepatan pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas dengan kepercayaan wajib pajak sebagai variabel intervening. *Buletin Ekonomi: Manajemen, Ekonomi Pembangunan, Akuntansi, 18*(1), 21–29.

Nugroho, D. S., & Fitria, N. (2020). Analisis kualitas pelayanan publik berbasis elektronik pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia, 5*(2), 50–60.

Nurjanah, R., & Prasetya, A. H. (2020). Analisis validitas dan reliabilitas dalam penyusunan instrumen survei. *Jurnal Statistika dan Penelitian Sosial, 5*(2), 44–52.

Pratiwi, A. D., & Hartati, S. (2021). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan digital di lingkungan pemerintahan desa. *Jurnal Pemberdayaan Masyarakat Digital, 3*(2), 65–74.

Puspitasari, N., & Wibowo, A. (2019). Teknik pengujian reliabilitas data dalam riset sosial menggunakan SPSS. *Jurnal Penelitian Kuantitatif, 3*(1), 19–26.

Putri, N. D., Lestari, S., & Ramadhan, F. (2023). Tantangan implementasi e-government pada instansi publik di Indonesia: Perspektif literasi digital masyarakat. *Jurnal Transformasi Digital Pemerintahan, 2*(2), 101–114.

Rahman, T., Yusuf, A., & Khairunnisa, D. (2021). Faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi layanan digital oleh masyarakat dalam pelayanan publik. *Jurnal Teknologi dan Masyarakat, 4*(1), 19–29.

Rakhmawati, R., & Dewanto, A. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan konvensional dan digital terhadap kepuasan masyarakat pada instansi pemerintah. *Jurnal Reformasi Administrasi, 6*(2), 113–124.

Ramadhani, A. I., & Arumsari, D. (2021). Penerapan regresi linier berganda dalam penelitian sosial: Studi kasus kepuasan layanan. *Jurnal Ilmu Sosial Terapan, 6*(3), 112–123.

Ridwan, A., & Anugrah, M. R. (2023). Kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan digital pemerintah daerah. *Jurnal Manajemen dan Inovasi Pelayanan Publik, 6*(1), 102–112.

Safitri, L. A., & Wahyuni, S. (2021). Validitas dan reliabilitas instrumen dalam penelitian pelayanan publik berbasis digital. *Jurnal Administrasi dan Inovasi Pelayanan Publik, 4*(2), 101–109.

Setyawan, A., & Zulfa, N. (2019). Kesiapan infrastruktur dan kompetensi digital dalam mendukung layanan publik berbasis e-government. *Jurnal Ilmu Pemerintahan, 8*(2), 88–98.

Sugiarto, H., & Handayani, E. (2021). Efektivitas metode survei daring dalam pengumpulan data primer. *Jurnal Teknologi dan Komunikasi Data, 2*(2), 88–95.

Susanto, E., & Yuliana, D. (2019). Pengaruh metode analisis regresi terhadap pengambilan keputusan kebijakan publik. *Jurnal Riset Ekonomi dan Kebijakan Publik, 4*(1), 33–42.

Susilawati, K., Kurniawati, D., Ilham, D., Sunarsi, D., Wahidiyat, A., & Haedar. (2024). Pelayanan publik berbasis digital pada organisasi sektor publik di Indonesia. *Pralangga Praja, 6*(1), 67–73.

Ulul, H. M. (2018). Statistik terapan untuk penelitian sosial. *Yogyakarta: Media Akademi*.

Utomo, R. D., & Fadhilah, A. (2022). Pemanfaatan Google Form dalam survei kepuasan publik berbasis daring. *Jurnal Inovasi Layanan Publik, 4*(1), 71–79.

Wijaya, R., Cahyani, D. M., & Darmawan, Y. (2022). Pengaruh aksesibilitas dan keamanan sistem terhadap kepuasan pengguna layanan digital. *Jurnal Sistem Informasi Publik, 5*(3), 121–130.

Yuliani, A., & Permana, R. (2022). Pengaruh perceived usefulness dan perceived ease of use terhadap kepuasan pengguna layanan digital pemerintah daerah. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Publik, 4*(3), 210–220.