

PENGARUH DIGITALISASI LAYANAN DAN AKUNTABILITAS TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BULELENG

Made Ayu Megawati¹, Duwi Oktaviana², Nyoman Danendra Putra³

Program Studi Manajemen Ekonomi, Institut Agama Hindu Negeri Mpu Kuturan

Email: madeayumegawati@gmail.com¹, duwi.osa@gmail.com², danendrap1206@gmail.com³

Abstract

This study examines the effects of service digitalization and accountability on public service satisfaction at the Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPMPTSP) of Buleleng Regency. The study was motivated by the increasing demand for fast, accessible, transparent, and accountable licensing services in the context of bureaucratic reform. A quantitative explanatory design was employed. Referring to the detailed research method, the study involved 128 service users recorded during October-December 2025, all of whom were included through saturated sampling. Data were collected using a closed-ended questionnaire with a five-point Likert scale and were analyzed through descriptive statistics, instrument testing, classical assumption tests, Pearson correlation, multiple linear regression, t-test, F-test, coefficient of determination, and standardized beta analysis. The results show that service digitalization has a positive and significant effect on public service satisfaction ($B = 0.438$; $t = 6.185$; $p < 0.001$). Accountability also has a positive and significant effect ($B = 0.462$; $t = 6.701$; $p < 0.001$). Simultaneously, both variables significantly affect public service satisfaction ($F = 117.291$; $p < 0.001$). The model has $R^2 = 0.618$ and Adjusted $R^2 = 0.612$. Accountability is the dominant predictor ($B = 0.456$), exceeding service digitalization ($B = 0.421$). These findings indicate that digital innovation produces stronger public satisfaction when supported by clear procedures, transparent information, responsibility, and consistent service standards.

Keywords: Service Digitalization; Accountability; Public Service Satisfaction; Public Service; DPMPTSP Buleleng.

Abstrak

Penelitian ini menganalisis pengaruh digitalisasi layanan dan akuntabilitas terhadap kepuasan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Buleleng. Penelitian dilatarbelakangi tuntutan pelayanan perizinan yang semakin cepat, mudah diakses, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan dalam kerangka reformasi birokrasi. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis explanatory research. Mengacu pada bagian metode penelitian yang rinci, sebanyak 128 pengguna layanan pada periode Oktober-Desember 2025 dijadikan sampel

Article history

Received: September 2026

Reviewed: September 2026

Published: September 2026

Plagiarism checker no 80

Copyright: author

Publish by: musytari



This work is licensed under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

dengan teknik sampel jenuh. Data dikumpulkan melalui kuesioner tertutup skala Likert 1-5 dan dianalisis menggunakan statistik deskriptif, uji kualitas instrumen, uji asumsi klasik, korelasi Pearson, regresi linier berganda, uji t, uji F, koefisien determinasi, serta koefisien beta. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan publik ($B = 0,438$; $t = 6,185$; $p < 0,001$). Akuntabilitas juga berpengaruh positif dan signifikan ($B = 0,462$; $t = 6,701$; $p < 0,001$). Secara simultan, kedua variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan publik ($F = 117,291$; $p < 0,001$). Model menghasilkan R^2 sebesar 0,618 dan Adjusted R^2 sebesar 0,612. Akuntabilitas merupakan variabel paling dominan ($\beta = 0,456$), lebih tinggi daripada digitalisasi layanan ($\beta = 0,421$). Temuan ini menegaskan bahwa inovasi digital akan lebih efektif meningkatkan kepuasan apabila disertai kejelasan prosedur, transparansi informasi, tanggung jawab aparatur, dan konsistensi standar pelayanan.

Kata Kunci: Digitalisasi Layanan; Akuntabilitas; Kepuasan Pelayanan Publik; Pelayanan Publik; DPMPSTSP Kabupaten Buleleng.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk nyata hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Kualitas pelayanan tidak hanya dinilai dari terselesaikannya urusan administrasi, tetapi juga dari kemampuan instansi menghadirkan proses yang mudah, cepat, pasti, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam perkembangan tata kelola pemerintahan modern, orientasi pelayanan bergerak dari pola birokrasi yang berpusat pada prosedur menuju pelayanan yang menempatkan kebutuhan warga sebagai pusat perhatian. Perspektif New Public Service menegaskan bahwa aparatur pemerintah berkewajiban melayani kepentingan warga, membangun kepercayaan, serta memperkuat partisipasi dan nilai publik melalui proses pelayanan yang responsif (Denhardt & Denhardt, 2000).

Transformasi digital menjadi salah satu instrumen penting untuk mewujudkan pelayanan publik yang lebih adaptif. Digitalisasi memungkinkan masyarakat memperoleh informasi, mengajukan permohonan, memantau proses, dan menerima hasil layanan dengan hambatan waktu maupun ruang yang lebih kecil. Dalam pelayanan perizinan, pemanfaatan sistem berbasis elektronik seperti Online Single Submission (OSS) dan aplikasi perizinan daerah dapat menyederhanakan alur, mengurangi tatap muka yang tidak diperlukan, serta memperkuat keterlacakan proses. Dewi et al. (2025) menunjukkan bahwa implementasi e-government berbasis OSS memberikan kemudahan pelayanan dan memperkuat kualitas layanan publik digital, walaupun efektivitasnya tetap dipengaruhi sosialisasi, kapasitas pengguna, dan konsistensi pengawasan. Hamim et al. (2024) juga menemukan bahwa implementasi e-government dapat meningkatkan kepuasan masyarakat apabila integrasi sistem dan kemampuan pengguna berjalan memadai.

Digitalisasi, namun demikian, tidak otomatis menghasilkan kepuasan. Sistem elektronik yang mudah diakses tetap dapat menimbulkan ketidakpuasan apabila informasi tidak jelas, waktu penyelesaian tidak pasti, prosedur berubah-ubah, atau pengaduan tidak ditindaklanjuti. Karena itu, digitalisasi perlu diiringi akuntabilitas. Akuntabilitas dalam pelayanan publik menuntut setiap keputusan, prosedur, waktu, biaya, dan hasil layanan dapat dijelaskan serta

dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. Prinsip tersebut sejalan dengan good governance yang menempatkan transparansi, efektivitas, responsivitas, kepastian hukum, dan pertanggungjawaban sebagai fondasi penyelenggaraan pemerintahan yang berkualitas (Qudrat-I Elahi, 2009; Setiawan, 2024).

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Buleleng memiliki posisi strategis karena berhubungan langsung dengan masyarakat dan pelaku usaha dalam pelayanan perizinan maupun nonperizinan. Instansi ini telah menerapkan pelayanan berbasis elektronik sebagai bagian dari transformasi birokrasi. Data Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2025 menunjukkan Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 88,18 dan berada pada kategori “Baik”. Capaian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan telah dinilai positif, tetapi belum mencapai kategori “Sangat Baik”. Dalam data awal penelitian juga masih ditemukan keluhan terutama berkaitan dengan lama waktu pelayanan, kejelasan persyaratan, informasi prosedur, responsivitas petugas, pelayanan berbasis daring, serta kepastian penyelesaian. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan teknologi perlu berjalan bersamaan dengan pembenahan tata kelola pelayanan.

Sejumlah penelitian terdahulu memperlihatkan hubungan antara kualitas layanan digital dan kepuasan masyarakat. Nidyasari et al. (2023) menemukan bahwa kualitas pelayanan perizinan online berkaitan dengan peningkatan kepuasan masyarakat pada DPMPTSP. Diastuti dan Ayyustia (2025) menunjukkan bahwa inovasi digital dapat mempercepat proses dan meningkatkan mutu pelayanan, namun masih menghadapi hambatan infrastruktur, kapasitas sumber daya manusia, dan literasi digital. Nawafleh (2020) menekankan bahwa implementasi e-government dapat memperkuat kepercayaan warga melalui peningkatan kualitas layanan. Temuan-temuan tersebut mengindikasikan bahwa teknologi merupakan faktor penting, tetapi hasil akhirnya tetap dipengaruhi kualitas proses pelayanan yang dirasakan pengguna.

Pada sisi lain, akuntabilitas juga terbukti berhubungan dengan kepuasan publik. Rahayu et al. (2022) membuktikan bahwa akuntabilitas publik dan kualitas pelayanan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Chandra dan Efendi (2024) menemukan bahwa akuntabilitas berpengaruh terhadap kepuasan publik dengan transparansi sebagai unsur penting dalam hubungan tersebut. Temuan ini memperlihatkan bahwa masyarakat tidak hanya membutuhkan layanan yang cepat, tetapi juga menuntut kepastian, keterbukaan, tanggung jawab aparatur, dan mekanisme pengaduan yang dapat dipercaya.

Kesenjangan penelitian terletak pada masih terbatasnya kajian yang menguji digitalisasi layanan dan akuntabilitas secara bersamaan sebagai determinan kepuasan pelayanan publik pada konteks DPMPTSP tingkat kabupaten, khususnya Kabupaten Buleleng. Penelitian terdahulu cenderung memusatkan perhatian pada kualitas pelayanan elektronik, implementasi e-government, atau akuntabilitas secara terpisah. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan menganalisis: (1) pengaruh digitalisasi layanan terhadap kepuasan pelayanan publik; (2) pengaruh akuntabilitas terhadap kepuasan pelayanan publik; dan (3) pengaruh digitalisasi layanan dan akuntabilitas secara simultan terhadap kepuasan pelayanan publik pada DPMPTSP Kabupaten Buleleng. Hasil penelitian diharapkan memberikan bukti empiris bagi pengembangan manajemen pelayanan publik sekaligus masukan praktis bagi penyempurnaan layanan perizinan.

2. KAJIAN TEORI

New Public Service (NPS) digunakan sebagai landasan utama untuk menjelaskan orientasi pelayanan yang menempatkan warga negara sebagai subjek pelayanan. Denhardt dan Denhardt (2000) menekankan prinsip *serving rather than steering*, yaitu pemerintah diarahkan

untuk melayani dan membangun nilai publik, bukan semata-mata mengendalikan masyarakat. Dalam konteks pelayanan perizinan, kualitas hubungan antara aparatur, sistem pelayanan, dan masyarakat menjadi penting karena kepuasan terbentuk dari pengalaman nyata pengguna ketika memperoleh informasi, menjalani prosedur, dan menerima hasil pelayanan.

Kerangka good governance memperkuat perspektif tersebut dengan menekankan efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, responsivitas, dan kepastian sebagai unsur tata kelola yang baik. Digitalisasi layanan merupakan sarana untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas, sedangkan akuntabilitas memastikan proses digital maupun non-digital tetap dapat dipertanggungjawabkan. Dengan demikian, teknologi bukan tujuan akhir, melainkan instrumen yang harus ditempatkan dalam tata kelola pelayanan yang terbuka dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Digitalisasi layanan dalam penelitian ini dipahami sebagai transformasi proses pelayanan konvensional menuju pelayanan berbasis teknologi informasi. Digitalisasi diukur melalui lima indikator, yaitu kemudahan akses layanan digital, kecepatan proses layanan, kejelasan informasi layanan, keandalan sistem atau aplikasi, serta keamanan data dan privasi. Indikator tersebut merepresentasikan pengalaman langsung masyarakat saat berinteraksi dengan layanan elektronik. Semakin mudah sistem digunakan, semakin cepat proses berjalan, dan semakin jelas informasi yang tersedia, maka semakin besar kemungkinan masyarakat menilai pelayanan secara positif.

Akuntabilitas pelayanan merupakan kewajiban aparatur untuk menjelaskan dan mempertanggungjawabkan proses serta hasil layanan kepada masyarakat. Dalam penelitian ini, akuntabilitas diukur melalui kejelasan prosedur, kepastian waktu dan biaya, kesesuaian layanan dengan standar, tanggung jawab petugas, serta mekanisme pengaduan dan tindak lanjut. Rahayu et al. (2022) dan Chandra dan Efendi (2024) menunjukkan bahwa akuntabilitas dapat memperkuat kepercayaan masyarakat karena mengurangi ketidakpastian dan memberikan jaminan bahwa layanan dijalankan sesuai ketentuan.

Kepuasan pelayanan publik menggambarkan penilaian masyarakat setelah membandingkan harapan dengan kinerja pelayanan yang diterima. Sinollah dan Masrurroh (2019) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan menjadi dasar pembentukan kepuasan ketika kinerja mampu memenuhi atau melampaui harapan pengguna. Penelitian ini mengukur kepuasan melalui kepuasan terhadap proses pelayanan, hasil layanan, sikap petugas, waktu pelayanan, dan kepuasan secara keseluruhan. Kelima indikator tersebut memperlihatkan bahwa kepuasan tidak hanya terkait output administratif, tetapi juga pengalaman selama proses pelayanan berlangsung.

Secara empiris, hubungan digitalisasi layanan dengan kepuasan mendapat dukungan dari penelitian Nidyasari et al. (2023), Hamim et al. (2024), Dewi et al. (2025), serta Diastuti dan Ayyustia (2025). Studi-studi tersebut menunjukkan bahwa inovasi digital dapat meningkatkan akses, kecepatan, dan efisiensi, meskipun kualitas sistem, sosialisasi, dan kemampuan pengguna tetap menjadi faktor penting. Sementara itu, hubungan akuntabilitas dengan kepuasan didukung Rahayu et al. (2022) serta Chandra dan Efendi (2024), yang menekankan transparansi, kejelasan prosedur, dan pertanggungjawaban sebagai sumber kepercayaan publik.

Berdasarkan sintesis teori dan hasil penelitian terdahulu, digitalisasi layanan dan akuntabilitas diperkirakan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelayanan publik baik secara parsial maupun simultan. Digitalisasi memberikan kemudahan dan efisiensi, sedangkan akuntabilitas memberikan kepastian serta kepercayaan. Sinergi keduanya membentuk pengalaman pelayanan yang lebih berkualitas. Atas dasar tersebut, hipotesis penelitian

dirumuskan bahwa digitalisasi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan publik; akuntabilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan publik; serta digitalisasi layanan dan akuntabilitas secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan publik.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis explanatory research untuk menjelaskan hubungan kausal antara digitalisasi layanan (X_1), akuntabilitas (X_2), dan kepuasan pelayanan publik (Y). Penelitian dilaksanakan pada DPMPTSP Kabupaten Buleleng. Berdasarkan bagian metode penelitian yang rinci, populasi yang menjadi dasar pengambilan data terdiri atas 128 masyarakat pengguna jasa perizinan pada periode Oktober sampai Desember 2025. Karena jumlah populasi dapat dijangkau seluruhnya, teknik yang digunakan adalah sampel jenuh sehingga seluruh 128 pengguna layanan menjadi responden penelitian. Pelaksanaan rangkaian penelitian dan pengolahan data dilakukan pada tahun 2026.

Instrumen utama berupa kuesioner tertutup dengan skala Likert 1-5. Digitalisasi layanan diukur melalui kemudahan akses, kecepatan proses, kejelasan informasi, keandalan sistem, serta keamanan data. Akuntabilitas diukur melalui kejelasan prosedur, kepastian waktu dan biaya, kesesuaian dengan standar, tanggung jawab petugas, serta mekanisme pengaduan dan tindak lanjut. Kepuasan pelayanan publik diukur melalui kepuasan terhadap proses, hasil layanan, sikap petugas, waktu pelayanan, dan kepuasan secara keseluruhan. Data primer berasal dari jawaban responden, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen instansi, regulasi, laporan pelayanan, buku, dan jurnal yang relevan.

Analisis dilakukan menggunakan statistik deskriptif dan inferensial. Uji kualitas instrumen mencakup validitas Pearson Product Moment dan reliabilitas Cronbach's Alpha. Uji asumsi klasik meliputi normalitas Kolmogorov-Smirnov, multikolinearitas melalui nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF), heteroskedastisitas dengan uji Glejser, serta autokorelasi melalui statistik Durbin-Watson. Pengujian hubungan dilakukan melalui korelasi Pearson dan regresi linier berganda dengan model $Y = a + B_1X_1 + B_2X_2 + e$. Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh parsial, uji F untuk menguji pengaruh simultan, koefisien determinasi untuk mengukur kemampuan model menjelaskan variasi kepuasan, sedangkan standardized beta digunakan untuk menentukan variabel yang paling dominan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

DPMPTSP Kabupaten Buleleng merupakan perangkat daerah yang menyelenggarakan pelayanan penanaman modal serta pelayanan perizinan dan nonperizinan secara terpadu. Karakteristik 128 responden menunjukkan bahwa 71 orang (55,5%) berjenis kelamin laki-laki dan 57 orang (44,5%) perempuan. Berdasarkan usia, kelompok 26-35 tahun merupakan kelompok terbesar, yaitu 42 orang (32,8%), diikuti usia 36-45 tahun sebanyak 36 orang (28,1%), usia di atas 45 tahun sebanyak 26 orang (20,3%), dan usia 17-25 tahun sebanyak 24 orang (18,8%). Dari sisi pendidikan, responden didominasi lulusan Sarjana/S1 sebanyak 55 orang (43,0%). Jenis layanan yang paling banyak digunakan adalah Perizinan Berusaha (OSS) sebanyak 50 orang (39,1%), sedangkan frekuensi penggunaan layanan terbanyak adalah 2-3 kali, yaitu 54 orang (42,2%). Komposisi tersebut menunjukkan bahwa responden memiliki pengalaman yang cukup beragam dalam menggunakan layanan DPMPTSP.

Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan kecenderungan jawaban responden terhadap ketiga variabel. Ringkasan nilai minimum, maksimum, rata-rata, dan standar deviasi disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1
Hasil Analisis Deskriptif

Variabel	N	Min	Maks	Mean	SD
Digitalisasi Layanan (X ₁)	128	11	25	20,73	2,48
Akuntabilitas (X ₂)	128	12	25	20,95	2,37
Kepuasan Pelayanan Publik (Y)	128	11	25	21,14	2,30

Nilai rata-rata digitalisasi layanan sebesar 20,73 menunjukkan bahwa responden secara umum memberikan penilaian positif terhadap kemudahan akses, kecepatan proses, kejelasan informasi, dan keandalan pelayanan digital. Akuntabilitas memperoleh rata-rata 20,95, yang menunjukkan penilaian baik terhadap kejelasan prosedur, kepastian pelayanan, kesesuaian standar, tanggung jawab aparatur, dan mekanisme pengaduan. Kepuasan pelayanan publik memiliki rata-rata tertinggi sebesar 21,14, yang mengindikasikan bahwa mayoritas responden merasa cukup puas terhadap proses dan hasil layanan yang diterima. Standar deviasi pada ketiga variabel relatif kecil sehingga penyebaran jawaban responden cenderung homogen.

Uji validitas menunjukkan seluruh 15 item pernyataan dinyatakan valid karena r-hitung lebih besar daripada r-tabel 0,174. Nilai r-hitung digitalisasi layanan berada pada rentang 0,742-0,806, akuntabilitas 0,709-0,796, dan kepuasan pelayanan publik 0,665-0,761. Uji reliabilitas juga menunjukkan seluruh instrumen konsisten, dengan Cronbach's Alpha digitalisasi layanan sebesar 0,876, akuntabilitas 0,853, dan kepuasan pelayanan publik 0,835. Seluruh nilai tersebut berada di atas 0,70 sehingga instrumen layak digunakan untuk analisis lanjutan.

Hasil uji asumsi klasik memperlihatkan bahwa model memenuhi persyaratan regresi. Uji normalitas Kolmogorov-Smirnov menghasilkan nilai Asymp. Sig. sebesar 0,738 > 0,05 sehingga residual berdistribusi normal. Pada uji multikolinearitas, digitalisasi layanan dan akuntabilitas masing-masing memiliki Tolerance 0,621 dan VIF 1,611; nilai tersebut menunjukkan tidak terdapat multikolinearitas. Uji Glejser menghasilkan signifikansi 0,170 untuk digitalisasi layanan dan 0,771 untuk akuntabilitas, keduanya lebih besar dari 0,05, sehingga tidak terdapat indikasi heteroskedastisitas.

Autokorelasi diuji menggunakan Durbin-Watson untuk melihat independensi residual. Hasil pengujian disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2
Hasil Uji Autokorelasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Durbin - Watson
1	0,786	0,618	0,612	2,041

Nilai Durbin-Watson sebesar 2,041 berada di antara dua sekitar 1,728 dan 4-du sebesar 2,272. Dengan demikian, model tidak mengalami autokorelasi dan residual antarobservasi dapat dinilai independen. Pengujian korelasi Pearson juga menunjukkan hubungan positif dan signifikan. Korelasi digitalisasi layanan dengan kepuasan pelayanan publik sebesar 0,731, sedangkan korelasi akuntabilitas dengan kepuasan sebesar 0,756. Hubungan antara digitalisasi layanan dan akuntabilitas sebesar 0,614, masih berada di bawah tingkat yang mengindikasikan masalah hubungan antarprediktor yang terlalu tinggi.

Setelah seluruh asumsi terpenuhi, dilakukan analisis regresi linier berganda. Hasil estimasi koefisien regresi, standardized beta, uji t, dan tingkat signifikansi disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
Konstanta	2,814	1,326	-	2,120	0,036
Digitalisasi (X ₁)	0,438	0,071	0,46	6,185	0,000
Akuntabilitas (X ₂)	0,462	0,069	0,46	6,701	0,000

Persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = 2,814 + 0,438X_1 + 0,462X_2$. Koefisien digitalisasi layanan sebesar 0,438 menunjukkan bahwa peningkatan satu satuan digitalisasi layanan akan meningkatkan kepuasan pelayanan publik sebesar 0,438 satuan dengan asumsi akuntabilitas tetap. Nilai t-hitung 6,185 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ membuktikan bahwa digitalisasi layanan berpengaruh positif dan signifikan, sehingga hipotesis pertama diterima. Koefisien akuntabilitas sebesar 0,462 berarti peningkatan satu satuan akuntabilitas akan meningkatkan kepuasan sebesar 0,462 satuan dengan asumsi digitalisasi tetap. Nilai t-hitung 6,701 dan signifikansi 0,000 menunjukkan hipotesis kedua juga diterima.

Pengaruh kedua variabel secara bersama-sama diuji melalui uji F. Hasil pengujian ANOVA disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4
Hasil Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	305,550	2	152,775	117,0291	0,000
Residual	162,817	125	1,303		
Total	468,367	127			

Nilai F-hitung sebesar 117,291 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa digitalisasi layanan dan akuntabilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelayanan publik, sehingga hipotesis ketiga diterima. Nilai R sebesar 0,786 menunjukkan hubungan model yang kuat dengan kepuasan pelayanan publik. R Square sebesar 0,618 berarti 61,8% variasi kepuasan dapat dijelaskan oleh digitalisasi layanan dan akuntabilitas, sedangkan 38,2% dijelaskan faktor lain di luar model. Setelah penyesuaian terhadap jumlah prediktor, Adjusted R Square sebesar 0,612. Analisis standardized beta menunjukkan akuntabilitas memiliki beta 0,456, lebih besar daripada digitalisasi layanan 0,421, sehingga akuntabilitas merupakan variabel yang paling dominan dalam model.

Pembahasan

Pengaruh Digitalisasi Layanan Terhadap Kepuasan Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng

Hasil analisis menunjukkan bahwa digitalisasi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan publik. Koefisien regresi sebesar 0,438, t-hitung 6,185, dan signifikansi 0,000 menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan digital yang dirasakan masyarakat, semakin tinggi pula kepuasan terhadap pelayanan DPMPTSP Kabupaten Buleleng. Hubungan tersebut juga diperkuat oleh korelasi Pearson sebesar 0,731 yang menunjukkan keeratan hubungan positif antara digitalisasi dan kepuasan.

Temuan tersebut menggambarkan bahwa transformasi pelayanan berbasis teknologi telah memberikan manfaat nyata bagi masyarakat. Kemudahan akses mengurangi ketergantungan pada kehadiran fisik, informasi digital membantu pemohon memahami persyaratan, dan sistem elektronik mempercepat tahapan administrasi. Ketika masyarakat dapat memperoleh informasi dan memantau layanan secara lebih praktis, ketidakpastian selama proses perizinan berkurang. Dampaknya adalah pengalaman pengguna menjadi lebih baik dan kepuasan meningkat.

Hasil ini konsisten dengan Nidyasari et al. (2023) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perizinan online berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Dewi et al. (2025) juga menegaskan bahwa implementasi OSS dapat meningkatkan kualitas layanan publik digital melalui penyederhanaan prosedur dan peningkatan transparansi. Hamim et al. (2024) memperlihatkan bahwa e-government dapat meningkatkan kepuasan apabila sistem digunakan secara efektif, sedangkan Diastuti dan Ayyustia (2025) menekankan pentingnya infrastruktur dan kapasitas pengguna agar inovasi digital memberikan hasil optimal.

Secara teoretis, temuan ini mendukung perspektif New Public Service karena digitalisasi berfungsi sebagai sarana untuk mendekatkan pelayanan kepada warga. Teknologi meningkatkan aksesibilitas dan memberi kesempatan masyarakat memperoleh layanan secara lebih cepat dan setara. Namun, digitalisasi tidak boleh berhenti pada penyediaan aplikasi. Sistem harus stabil, mudah digunakan, menyediakan informasi yang lengkap, dan disertai bantuan bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan literasi digital. Karena itu, DPMPTSP perlu terus menyempurnakan stabilitas sistem, kemudahan antarmuka, kelengkapan informasi, serta sosialisasi layanan digital.

Pengaruh Akuntabilitas Terhadap Kepuasan Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng

Akuntabilitas terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan publik. Koefisien regresi 0,462, t-hitung 6,701, signifikansi 0,000, dan korelasi Pearson 0,756 menunjukkan bahwa semakin jelas dan dapat dipertanggungjawabkan proses pelayanan, semakin tinggi kepuasan masyarakat. Nilai standardized beta sebesar 0,456 juga menunjukkan bahwa akuntabilitas merupakan prediktor yang paling dominan dibandingkan digitalisasi layanan.

Dominasi akuntabilitas menunjukkan bahwa masyarakat tidak hanya menilai pelayanan dari aspek teknologi, tetapi juga dari kepastian yang diterima selama proses. Kejelasan persyaratan, kepastian waktu dan biaya, kesesuaian layanan dengan standar, tanggung jawab petugas, serta tersedianya mekanisme pengaduan memberikan rasa aman bagi pengguna layanan. Ketika prosedur dapat dipahami dan keputusan dapat dijelaskan, masyarakat memiliki dasar yang lebih kuat untuk mempercayai penyelenggara pelayanan.

Temuan ini sejalan dengan Rahayu et al. (2022) yang membuktikan bahwa akuntabilitas publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Chandra dan Efendi (2024) juga menunjukkan bahwa akuntabilitas merupakan unsur penting dalam pembentukan kepuasan publik, terutama ketika didukung transparansi. Dalam perspektif good governance, akuntabilitas mencerminkan kewajiban organisasi publik untuk mempertanggungjawabkan penggunaan kewenangan, proses pelayanan, dan hasil yang diberikan kepada masyarakat. Karena itu, kepuasan meningkat ketika pengguna merasa diperlakukan secara konsisten, adil, dan terbuka.

Hasil ini memberikan implikasi praktis bahwa penguatan akuntabilitas harus menjadi prioritas DPMPTSP. Sistem digital yang modern akan kehilangan manfaat apabila masyarakat masih menghadapi informasi yang berbeda antarpelaksana, ketidakpastian waktu, atau tindak lanjut pengaduan yang tidak jelas. DPMPTSP perlu menjaga konsistensi penerapan standar pelayanan, memperkuat keterbukaan informasi mengenai status permohonan, menetapkan mekanisme evaluasi terhadap keterlambatan, dan memastikan setiap keluhan memperoleh tindak lanjut yang dapat dilacak.

Pengaruh Digitalisasi Layanan dan Akuntabilitas Secara Simultan Terhadap Kepuasan Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng

Hasil uji F membuktikan bahwa digitalisasi layanan dan akuntabilitas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan publik. Nilai F-hitung 117,291 dengan signifikansi 0,000 menunjukkan bahwa kedua variabel secara bersama-sama memiliki kemampuan menjelaskan perubahan kepuasan masyarakat. R Square sebesar 0,618 memperlihatkan bahwa 61,8% variasi kepuasan dapat diterangkan oleh kombinasi digitalisasi

dan akuntabilitas. Besarnya kontribusi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan tidak efektif apabila hanya menitikberatkan salah satu aspek.

Digitalisasi menyediakan sarana yang mempercepat dan mempermudah pelayanan, sedangkan akuntabilitas memberikan aturan, kepastian, dan pertanggungjawaban atas penggunaan sarana tersebut. Keduanya memiliki fungsi yang berbeda tetapi saling melengkapi. Sistem elektronik yang cepat tanpa informasi dan prosedur yang jelas dapat menimbulkan kebingungan. Sebaliknya, prosedur yang akuntabel tanpa dukungan teknologi dapat tetap menimbulkan antrean dan inefisiensi. Sinergi teknologi dan tata kelola menjadi dasar untuk membentuk pengalaman pelayanan yang cepat sekaligus dapat dipercaya.

Dalam perspektif New Public Service, sinergi tersebut mencerminkan pelayanan yang berorientasi pada kepentingan warga. Dalam good governance, digitalisasi memperkuat efektivitas dan efisiensi, sedangkan akuntabilitas memperkuat transparansi dan pertanggungjawaban. Pada customer satisfaction theory, kepuasan terbentuk ketika kinerja aktual sesuai atau melampaui harapan. Masyarakat mengharapkan layanan yang mudah, cepat, pasti, adil, dan transparan; sehingga pemenuhan harapan tersebut membutuhkan kombinasi kualitas sistem serta kualitas tata kelola.

Temuan penelitian juga konsisten dengan studi Nidyasari et al. (2023) mengenai pentingnya kualitas layanan digital, Dewi et al. (2025) mengenai manfaat OSS, serta Rahayu et al. (2022) mengenai kontribusi akuntabilitas terhadap kepuasan. Hasil penelitian ini memperluas temuan terdahulu dengan menunjukkan bahwa pada konteks DPMPTSP Kabupaten Buleleng, akuntabilitas memiliki pengaruh relatif lebih dominan dibanding digitalisasi. Artinya, modernisasi teknologi perlu selalu disertai kepastian proses dan tanggung jawab aparatur agar manfaat digitalisasi benar-benar diterjemahkan menjadi kepuasan masyarakat.

Sisa variasi sebesar 38,2% yang tidak dijelaskan model menunjukkan adanya faktor lain yang juga berpotensi memengaruhi kepuasan, seperti responsivitas aparatur, kompetensi pegawai, kualitas komunikasi, sarana prasarana, kepercayaan masyarakat, literasi digital, kualitas informasi, dan karakteristik jenis layanan. Karena itu, peningkatan pelayanan perlu dilaksanakan secara komprehensif dan tidak hanya berfokus pada pengembangan aplikasi atau penyusunan prosedur. Evaluasi berkala terhadap pengalaman pengguna tetap diperlukan untuk memastikan perbaikan layanan sesuai kebutuhan masyarakat.

5. PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Digitalisasi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan publik pada DPMPTSP Kabupaten Buleleng. Hal ini dibuktikan oleh koefisien regresi sebesar 0,438, t-hitung 6,185, dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Semakin mudah, cepat, jelas, andal, dan aman layanan digital yang digunakan masyarakat, semakin tinggi kepuasan terhadap pelayanan.
2. Akuntabilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan publik. Koefisien regresi sebesar 0,462, t-hitung 6,701, dan signifikansi $0,000 < 0,05$ membuktikan pengaruh tersebut. Akuntabilitas juga menjadi variabel paling dominan dengan standardized beta 0,456, lebih tinggi daripada digitalisasi layanan sebesar 0,421.
3. Digitalisasi layanan dan akuntabilitas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan publik dengan F-hitung 117,291 dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Nilai R Square sebesar 0,618 menunjukkan bahwa kedua variabel menjelaskan 61,8% variasi

kepuasan, sedangkan Adjusted R Square sebesar 0,612 menunjukkan kekuatan penjelasan model setelah penyesuaian jumlah prediktor.

Saran

DPMPTSP Kabupaten Buleleng disarankan terus meningkatkan kualitas layanan digital melalui peningkatan stabilitas sistem, kemudahan penggunaan, penyediaan informasi yang lengkap, keamanan data, serta sosialisasi kepada masyarakat. Pada saat yang sama, penguatan akuntabilitas perlu dilakukan melalui konsistensi prosedur, kepastian waktu dan biaya, keterbukaan status permohonan, peningkatan tanggung jawab petugas, dan mekanisme pengaduan yang mudah diakses serta dapat ditelusuri tindak lanjutnya. Evaluasi berkala melalui survei kepuasan masyarakat dan pemantauan keluhan perlu dijadikan dasar perbaikan pelayanan secara berkelanjutan.

Penelitian selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain seperti kualitas pelayanan, responsivitas aparatur, kompetensi pegawai, kualitas sistem informasi, kepercayaan masyarakat, inovasi pelayanan, dan literasi digital. Penggunaan metode mixed methods atau Structural Equation Modeling juga dapat dipertimbangkan untuk menjelaskan hubungan yang lebih kompleks, termasuk kemungkinan peran mediasi atau moderasi dalam pembentukan kepuasan pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Chandra, L. P., & Efendi, D. (2024). Pengaruh akuntabilitas, efektifitas kerja dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan publik dimoderasi transparansi. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 13(4).
- Creswell, J. W., & Inoue, M. (2025). A process for conducting mixed methods data analysis. *Journal of General and Family Medicine*, 26(1), 4-11.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2000). The new public service: Serving rather than steering. *Public Administration Review*, 60(6), 549-559.
- Dewi, R., Priyanti, H., Aisyah, T., & Hasyem, M. (2025). Implementasi e-government berbasis Online Single Submission (OSS) dalam upaya meningkatkan kualitas layanan publik digital. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 10(3), 579-593.
- Diastuti, A., & Ayyustia, R. (2025). Strategi peningkatan mutu pelayanan publik melalui inovasi digital di Kelurahan Sunter Agung. *Presidensial: Jurnal Hukum, Administrasi Negara, dan Kebijakan Publik*, 2(2), 109-126.
- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Buleleng. (2025). Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2025. DPMPTSP Kabupaten Buleleng.
- Ghozali, I. (2021). Partial Least Squares: Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.2.9 untuk Penelitian Empiris (Edisi 3). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamim, R. N., Meidiana, A., Helmi, C., & Nurdin, N. (2024). Dampak implementasi e-government terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Desa Sukajaya. *Indonesian Journal of Public Administration Review*, 1(3), 16.
- Nawafleh, S. (2020). The implementation of e-government and the trust of citizens in public sector performance: The mediating role of service quality. *International Journal of Public Sector Performance Management*, 6(1), 17-35.
- Nidyasari, A. A. S. P., Wismayanti, K. W. D., & Prabawati, N. P. A. (2023). Analisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat: Studi tentang layanan

- perizinan online pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung. *Ethics and Law Journal: Business and Notary*, 1(2), 134-146.
- Nugraha, J. T., & Orbawati, E. B. (2025). *Manajemen Pelayanan Publik*. Stiletto Book.
- Putri, D. D. Y. N., Rahmadanik, D. D., & Sorsiantoro, A. A. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Perpustakaan Umum Kota Surabaya. *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*, 11(9), 461-470.
- Qudrat-I Elahi, K. (2009). UNDP on good governance. *International Journal of Social Economics*, 36(12), 1167-1180.
- Rahayu, S., Diatmika, I. P. G., & Noviana, N. (2022). Akuntabilitas publik dan kualitas pelayanan dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat: Studi pada Kantor Desa Labuhan Sumbawa. *Jurnal Riset Kajian Teknologi dan Lingkungan*, 5(2), 74-81.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-Angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., & Silalahi, M. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Setiawan, I. (2024). *Pengawasan Pemerintahan dalam Ulasan Teori dan Praktek*. CV Rtujuh Media Printing.
- Sinollah, S., & Masruroh, M. (2019). Pengukuran kualitas pelayanan (Servqual-Parasuraman) dalam membentuk kepuasan pelanggan sehingga tercipta loyalitas pelanggan. *Dialektika*, 4(1), 45-64.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Alfabeta.