

FAKTOR-FAKTOR PENENTU KEPUASAN PUBLIK PADA PELAYANAN INFORMASI PUBLIK BADAN PEMERIKSA KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA (BPK RI)

Ricca Dwi Aryani¹, R.M. Gatot Hery Djatmika², Jubery Marwan³

Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis,
Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama)^{1,2,3}

Corresponden Author: ricca06aryani@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to identify and analyze the determining factors of public satisfaction with public information services at the Audit Board of the Republic of Indonesia (BPK RI). Public information transparency is a vital element in realizing transparent and accountable governance, as mandated by Law Number 14 of 2008. However, in practice, various obstacles are still encountered, such as slow response times and procedures perceived as complicated by the public. The research method used is quantitative with a causal associative approach. Data were collected by distributing questionnaires to 100 respondents who are users of BPK RI's public information services using a purposive sampling technique. Data analysis was performed using linear regression statistical techniques with the assistance of the SPSS application. The research focus covers nine main factors: ease of requirements, ease of systems and procedures, service speed, costs/tariffs, suitability of service products, officer competence, officer behavior, speed of complaint handling, and facilities and infrastructure. The results show that overall, these determining factors have a positive relationship with public satisfaction. Based on the Model Summary analysis, these variables are able to explain 9.2% of the variation in public satisfaction, while the remainder is influenced by other factors outside the research model. Empirical findings confirm that ease of access, absence of fees, professional officer behavior, and the availability of digital infrastructure are important contributors to increasing positive public perception of BPK RI's services. The results of this study are expected to serve as input for BPK RI management in conducting evaluations and continuous service quality improvements.

Keywords: Public Satisfaction, Public Information Service, BPK RI, Service Quality, Transparency.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor penentu kepuasan publik pada pelayanan informasi publik di Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia (BPK RI). Keterbukaan informasi publik merupakan elemen vital dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan dan akuntabel sesuai amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai hambatan seperti lambatnya respon dan prosedur yang dianggap rumit oleh masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang merupakan pengguna layanan informasi publik BPK RI dengan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan menggunakan teknik statistik regresi linier dengan bantuan aplikasi SPSS. Fokus penelitian mencakup sembilan faktor utama, yaitu: kemudahan persyaratan, kemudahan sistem dan prosedur, kecepatan waktu pelayanan, biaya/tarif, kesesuaian produk layanan, kompetensi petugas,

perilaku petugas, kecepatan penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan faktor-faktor penentu tersebut memiliki hubungan positif terhadap kepuasan publik. Berdasarkan analisis Model Summary, variabel-variabel tersebut mampu menjelaskan variasi kepuasan publik sebesar 9,2%, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Temuan empiris mengkonfirmasi bahwa kemudahan akses, ketiadaan biaya (gratis), perilaku petugas yang profesional, serta ketersediaan sarana prasarana digital menjadi kontributor penting dalam meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap layanan BPK RI. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pimpinan BPK RI dalam melakukan evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Kepuasan Publik, Pelayanan Informasi Publik, BPK RI, Kualitas Layanan, Transparansi.

PENDAHULUAN

Keterbukaan informasi publik merupakan salah satu prinsip penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan partisipatif. Dalam sistem pemerintahan modern, masyarakat memiliki hak untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan kebijakan, program, serta pelaksanaan tugas lembaga negara. Hak tersebut ditegaskan melalui Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, yang mewajibkan setiap badan publik untuk menyediakan dan memberikan akses informasi kepada masyarakat secara cepat, tepat, dan transparan. Melalui keterbukaan informasi, masyarakat dapat berperan aktif dalam melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintahan serta meningkatkan akuntabilitas lembaga publik.

Pelayanan informasi publik merupakan salah satu bentuk implementasi dari prinsip keterbukaan tersebut. Lembaga negara dituntut untuk memberikan pelayanan informasi yang berkualitas, mudah diakses, serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, kepuasan masyarakat menjadi indikator penting untuk menilai keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah. Kepuasan tersebut tidak hanya dipengaruhi oleh ketersediaan informasi, tetapi juga oleh kualitas pelayanan yang meliputi kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, kemudahan akses, serta sikap dan kompetensi petugas dalam memberikan layanan.

Sebagai lembaga tinggi negara yang memiliki tugas dan wewenang untuk memeriksa pengelolaan dan tanggung jawab keuangan negara, Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia (BPK RI) memiliki peran strategis dalam menyediakan informasi kepada publik. Informasi yang disampaikan oleh BPK RI, khususnya terkait hasil pemeriksaan keuangan negara, memiliki nilai penting bagi masyarakat, akademisi, media, organisasi masyarakat sipil, maupun lembaga legislatif dalam melakukan pengawasan terhadap pengelolaan keuangan negara. Oleh karena itu, penyediaan pelayanan informasi publik yang berkualitas di lingkungan BPK RI menjadi salah satu faktor penting dalam membangun kepercayaan publik terhadap lembaga tersebut.

Dalam pelaksanaan keterbukaan informasi publik, BPK RI telah menyediakan berbagai sarana pelayanan informasi kepada masyarakat. Pelayanan tersebut dilaksanakan melalui Biro Hubungan Masyarakat dan Kerja Sama Internasional (Humas dan KSI) dengan menyediakan berbagai kanal komunikasi, baik secara langsung maupun melalui media digital. Secara langsung, masyarakat dapat memperoleh informasi melalui layanan tatap muka di Pusat Informasi dan Komunikasi (PIK). Sementara itu, secara digital BPK RI juga menyediakan layanan melalui website e-PPID, aplikasi mobile e-PPID, email, serta layanan komunikasi melalui WhatsApp. Penyediaan berbagai kanal layanan tersebut bertujuan untuk meningkatkan

efektivitas dan efisiensi pelayanan informasi publik serta mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi yang dibutuhkan.

Data pelayanan informasi publik BPK RI menunjukkan adanya peningkatan permintaan informasi dari masyarakat dalam beberapa tahun terakhir. Berdasarkan laporan pelayanan informasi publik BPK RI tahun 2021–2024, jumlah permintaan informasi meningkat secara signifikan dari 18.492 permintaan pada tahun 2021 menjadi 41.946 permintaan pada tahun 2024. Peningkatan tersebut menunjukkan tingginya kebutuhan masyarakat terhadap informasi yang berkaitan dengan hasil pemeriksaan dan kegiatan BPK RI. Selain itu, data tersebut juga menunjukkan bahwa seluruh permintaan informasi yang masuk telah ditindaklanjuti oleh BPK RI.

Meskipun demikian, peningkatan jumlah permintaan informasi juga berpotensi menimbulkan berbagai tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Semakin tingginya volume permintaan informasi dapat meningkatkan beban kerja petugas pelayanan, sehingga berpotensi memengaruhi kecepatan respons dan kualitas pelayanan yang diberikan. Selain itu, karakteristik informasi yang disediakan oleh BPK RI cenderung bersifat teknis dan sensitif karena berkaitan dengan laporan hasil pemeriksaan keuangan negara. Kondisi ini menuntut adanya pengelolaan informasi yang cermat serta kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan yang mudah dipahami oleh masyarakat.

Selain faktor volume permintaan informasi, kualitas pelayanan informasi publik juga dipengaruhi oleh berbagai aspek lainnya, seperti ketepatan dan keakuratan informasi yang diberikan, kompetensi dan sikap petugas, kemudahan akses terhadap informasi, kejelasan prosedur pelayanan, serta ketersediaan sarana dan prasarana pendukung pelayanan. Apabila faktor-faktor tersebut dapat dikelola dengan baik, maka pelayanan informasi publik dapat berjalan secara efektif dan mampu meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat.

Menurut Hardiyansyah (2011), terdapat beberapa faktor utama yang memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, yaitu kecepatan pelayanan, ketepatan dan keakuratan informasi, kompetensi dan sikap petugas, kemudahan akses informasi, kejelasan prosedur pelayanan, sarana dan prasarana pelayanan, serta transparansi dan akuntabilitas. Ketujuh faktor tersebut menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan publik, termasuk dalam pelayanan informasi publik di BPK RI.

Dalam konteks pelayanan informasi publik di BPK RI, faktor-faktor tersebut menjadi sangat relevan mengingat informasi yang disediakan tidak hanya berkaitan dengan administrasi pelayanan, tetapi juga menyangkut informasi hasil pemeriksaan yang memiliki implikasi luas bagi masyarakat dan pemerintah. Oleh karena itu, pelayanan informasi publik di BPK RI harus mampu memberikan informasi yang cepat, akurat

KAJIAN PUSTAKA

Dalam menelaah kualitas pelayanan, penelitian ini bersandar pada Teori Kualitas Pelayanan (*Service Quality Theory* atau SERVQUAL) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (2010), yang menekankan lima dimensi utama yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Kelima dimensi ini sangat relevan untuk menilai kualitas pelayanan informasi publik di lembaga audit negara. Kualitas layanan menjadi penentu langsung dari terbentuknya kepuasan masyarakat, yang mana kepuasan ini muncul ketika hasil layanan sesuai atau melebihi ekspektasi yang dimiliki oleh pengguna.

Konsep kemudahan persyaratan menekankan penyederhanaan syarat administratif agar masyarakat mudah mengakses informasi tanpa beban birokrasi yang berlebihan, sebagaimana

dikemukakan Moenir (2010) bahwa persyaratan yang sederhana menunjukkan komitmen inklusivitas instansi. Hal ini terkait erat dengan kemudahan sistem dan prosedur, di mana tahapan layanan harus logis dan mudah diikuti guna meminimalkan kesalahan dan mempercepat penyelesaian. Kecepatan waktu layanan menjadi kemampuan krusial lembaga dalam merespons publik tepat waktu tanpa keterlambatan, yang merepresentasikan dimensi *responsiveness*. Aspek biaya atau tarif pelayanan juga memegang peranan, di mana penetapan tarif harus terjangkau, transparan, dan tidak diskriminatif, untuk mencegah munculnya persepsi pungutan liar yang merusak citra lembaga.

Produk pelayanan, dalam hal ini berupa akurasi dan kelengkapan dokumen informasi publik, harus diserahkan sesuai dengan spesifikasi yang diharapkan pengguna. Kualitas produk tersebut sangat bergantung pada kompetensi dan perilaku petugas pelayanan. Kompetensi mengacu pada pemahaman regulasi dan keterampilan komunikasi petugas (Sedarmayanti, 2017), sedangkan perilaku mencakup sikap profesional, keramahan, dan empati (Zeithaml et al., 2010). Selain itu, kecepatan penanganan pengaduan menunjukkan tingkat daya tanggap lembaga terhadap keluhan, yang secara psikologis memberikan rasa dihargai bagi masyarakat. Terakhir, sarana dan prasarana merujuk pada kesiapan fasilitas fisik dan digital (seperti *website* atau aplikasi) yang mampu menunjang kelancaran dan kenyamanan pengguna selama proses pelayanan informasi berlangsung.

Kemudahan persyaratan merupakan salah satu faktor penting dalam pelayanan publik karena menentukan sejauh mana masyarakat dapat mengakses layanan secara mudah dan tanpa hambatan yang tidak perlu. Persyaratan pelayanan pada dasarnya harus dirancang secara sederhana, jelas, dan tidak berbelit-belit sehingga dapat dipahami oleh seluruh lapisan masyarakat. Persyaratan yang terlalu kompleks atau tidak relevan dapat memperlambat proses pelayanan dan menurunkan efektivitas akses masyarakat terhadap informasi. Oleh karena itu, penyederhanaan persyaratan menjadi salah satu upaya penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Persyaratan yang mudah dipenuhi tidak hanya mempercepat proses pelayanan, tetapi juga menunjukkan komitmen lembaga publik dalam memberikan layanan yang inklusif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Selain kemudahan persyaratan, kemudahan sistem dan prosedur pelayanan juga menjadi aspek penting dalam menentukan kualitas pelayanan publik. Sistem dan prosedur pelayanan yang baik harus dirancang secara sederhana, sistematis, serta mudah dipahami oleh masyarakat. Prosedur yang jelas dan tidak berbelit-belit akan membantu masyarakat memahami tahapan pelayanan yang harus dilalui sehingga dapat meminimalkan kesalahan dalam proses pengajuan layanan. Prosedur yang sederhana juga menunjukkan komitmen lembaga dalam menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien. Dalam perkembangan pelayanan publik modern, kemudahan sistem dan prosedur juga didukung oleh pemanfaatan teknologi informasi yang memungkinkan masyarakat mengakses layanan secara lebih cepat, transparan, dan fleksibel.

Kecepatan waktu pelayanan menjadi faktor lain yang sangat menentukan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Waktu merupakan unsur penting dalam proses pelayanan karena masyarakat pada umumnya mengharapkan layanan yang cepat, tepat, dan tidak bertele-tele. Pelayanan yang dapat diselesaikan sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan akan menciptakan persepsi positif terhadap kinerja lembaga publik. Sebaliknya, keterlambatan dalam proses pelayanan dapat menimbulkan ketidakpuasan serta menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu, instansi publik perlu memastikan bahwa proses

pelayanan berjalan secara efisien melalui penyederhanaan prosedur, koordinasi internal yang baik, serta pemanfaatan teknologi yang mendukung percepatan layanan.

Faktor biaya atau tarif pelayanan juga memiliki peranan penting dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Biaya pelayanan seharusnya ditetapkan secara wajar, transparan, dan tidak memberatkan masyarakat. Transparansi dalam penetapan biaya menjadi bagian dari akuntabilitas lembaga publik karena masyarakat berhak mengetahui komponen biaya yang harus dibayarkan dalam proses pelayanan. Biaya yang jelas dan terjangkau akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga penyedia layanan, sedangkan adanya biaya yang tidak transparan atau tidak sesuai ketentuan dapat menimbulkan kecurigaan serta menurunkan kepercayaan publik.

Selain aspek biaya, kualitas produk pelayanan juga menjadi faktor yang menentukan tingkat kepuasan masyarakat. Produk pelayanan publik merupakan hasil akhir dari proses pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Dalam konteks pelayanan informasi publik, produk pelayanan berupa informasi yang diberikan kepada pemohon harus akurat, lengkap, relevan, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Informasi yang tidak lengkap atau tidak sesuai dengan permintaan pemohon dapat menimbulkan ketidakpuasan serta menurunkan kredibilitas lembaga penyedia layanan. Oleh karena itu, lembaga publik perlu memastikan bahwa setiap informasi yang diberikan telah melalui proses verifikasi dan disampaikan dalam format yang jelas sehingga dapat digunakan secara optimal oleh masyarakat.

Kualitas pelayanan publik juga sangat dipengaruhi oleh kompetensi petugas pelayanan. Kompetensi petugas mencakup pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan dalam melaksanakan tugas pelayanan secara profesional. Petugas yang kompeten mampu memahami prosedur pelayanan, menguasai substansi informasi yang diberikan, serta mampu menjelaskan informasi kepada masyarakat secara jelas dan mudah dipahami. Kompetensi yang baik akan membantu menciptakan pelayanan yang efisien dan akuntabel. Sebaliknya, kurangnya kompetensi petugas dapat menyebabkan kesalahan dalam pelayanan, memperlambat proses penyelesaian layanan, serta menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga publik.

Selain kompetensi, perilaku petugas pelayanan juga menjadi aspek penting dalam menentukan kualitas pelayanan. Sikap ramah, sopan, dan responsif dari petugas dapat menciptakan pengalaman pelayanan yang positif bagi masyarakat. Interaksi antara petugas dan masyarakat merupakan bagian penting dalam proses pelayanan publik karena melalui interaksi tersebut masyarakat membentuk persepsi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga. Petugas yang menunjukkan sikap profesional, empati, serta kesediaan untuk membantu akan meningkatkan kenyamanan masyarakat dalam memperoleh layanan. Sebaliknya, perilaku petugas yang kurang ramah atau tidak responsif dapat menimbulkan persepsi negatif meskipun sistem pelayanan telah dirancang dengan baik.

Aspek lain yang tidak kalah penting adalah kecepatan penanganan pengaduan, saran, dan masukan dari masyarakat. Pengaduan masyarakat merupakan salah satu bentuk partisipasi publik dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, lembaga publik harus memiliki mekanisme penanganan pengaduan yang jelas, transparan, dan responsif. Penanganan pengaduan yang cepat dan tepat menunjukkan bahwa lembaga menghargai masukan dari masyarakat serta memiliki komitmen untuk melakukan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan. Sebaliknya, pengaduan yang tidak ditangani dengan baik dapat menimbulkan ketidakpuasan dan merusak citra lembaga di mata masyarakat.

Faktor sarana dan prasarana juga menjadi pendukung utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sarana dan prasarana pelayanan meliputi seluruh fasilitas yang digunakan untuk mendukung proses pelayanan, baik fasilitas fisik maupun teknologi informasi. Ketersediaan ruang pelayanan yang nyaman, peralatan teknologi yang memadai, serta sistem informasi yang terintegrasi akan mempermudah proses pelayanan dan meningkatkan kenyamanan masyarakat. Fasilitas yang memadai juga menunjukkan keseriusan lembaga dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Melalui kerangka teori tersebut, kualitas pelayanan dipahami sebagai faktor utama yang memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Dalam konteks pelayanan informasi publik di Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia, kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga. Faktor-faktor tersebut meliputi kemudahan persyaratan pelayanan, kemudahan sistem dan prosedur pelayanan, kecepatan waktu pelayanan, biaya atau tarif pelayanan, kesesuaian produk pelayanan dengan spesifikasi yang ditetapkan, kompetensi petugas pelayanan, perilaku petugas pelayanan, kecepatan penanganan pengaduan, serta ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan.

METODE PENELITIAN

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal, yang bertujuan untuk menguji dan menjelaskan hubungan sebab-akibat antara sembilan faktor pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan informasi publik. Penelitian dilaksanakan di lingkungan Biro Hubungan Masyarakat dan Kerja Sama Internasional (Humas dan KSI) BPK RI, yang berlokasi di Jakarta Pusat. Pengumpulan data dilakukan melalui instrumen kuesioner berskala Likert (rentang skor 1 hingga 5) yang dibagikan kepada responden secara daring maupun luring.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pemohon informasi yang pernah berinteraksi dengan layanan informasi BPK RI, di mana ukuran sampel ditetapkan sebanyak 100 responden berdasarkan perhitungan rumus Lemeshow. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan kriteria responden meliputi: pernah mengajukan permohonan informasi ke BPK RI dalam satu tahun terakhir, berusia 21-65 tahun, dan memiliki pemahaman terkait layanan yang diberikan. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan perangkat lunak IBM SPSS untuk melakukan uji kualitas data (validitas dan reliabilitas), uji asumsi dasar (normalitas dan homogenitas), serta analisis regresi (uji R Faktor/Model Summary) untuk mengukur pengaruh dan sumbangan variabel-variabel penentu terhadap variabel dependen kepuasan publik.

HASIL DAN PEMBAHASAN


Karakteristik responden dalam penelitian ini didominasi oleh laki-laki sebanyak 81 responden (81,0%), yang mengindikasikan bahwa pemohon informasi terkait pemeriksaan dan keuangan negara lebih banyak dilakukan oleh kelompok gender ini. Berdasarkan usia, kelompok umur produktif antara 35 hingga 54 tahun mendominasi dengan 59 responden (59,0%), yang umumnya memiliki tingkat kebutuhan informasi spesifik serta pemahaman prosedur yang lebih matang. Latar belakang pendidikan responden mayoritas adalah lulusan Sarjana sebanyak 41

responden (41,0%), diikuti oleh lulusan SMA (32,0%) dan Pasca Sarjana (20,0%), menunjukkan bahwa layanan BPK RI banyak diakses oleh masyarakat dengan kapasitas literasi dan akademik yang baik. Dilihat dari jenis pekerjaannya, kelompok Pegawai Negeri Sipil (PNS) menjadi yang terbanyak dengan 27 responden (27,0%), disusul oleh pegawai swasta (21,0%), pelajar/mahasiswa (17,0%), dan Lembaga Swadaya Masyarakat (14,0%). Dalam mengakses informasi publik, kanal digital Website e-PPID (e-ppid.bpk.go.id) terbukti menjadi saluran utama yang paling banyak digunakan oleh responden, baik digunakan secara mandiri (41,0%) maupun dikombinasikan dengan saluran email (25,0%).

Hasil pengujian instrumen membuktikan bahwa seluruh item pernyataan untuk kesembilan variabel independen maupun variabel kepuasan publik dinyatakan valid dan reliabel. Nilai signifikansi uji validitas seluruhnya berada di bawah 0,05 dengan r hitung melebihi r tabel, sementara hasil uji Cronbach's Alpha memperoleh skor 0,987 untuk variabel prediktor dan 0,917 untuk variabel dependen, melampaui batas keandalan minimum 0,60. Data juga terbukti berdistribusi normal berdasarkan uji Kolmogorov-Smirnov dan Shapiro-Wilk (Signifikansi $> 0,05$) serta memenuhi kriteria homogenitas melalui Levene's Test (Signifikansi $> 0,05$). Berikut adalah hasil pengukuran pengaruh menggunakan Uji R Faktor:

Tabel 1. Hasil Uji R

Tabel 1. Hasil Uji R Faktor (Model Summary)				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.303	.092	.082	2.31443

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS 

Berdasarkan Tabel 1, nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,303 menunjukkan adanya hubungan positif antara sembilan faktor penentu dengan kepuasan publik di BPK RI. Nilai koefisien determinasi atau R Square tercatat sebesar 0,092, yang mengartikan bahwa variabel-variabel berupa kemudahan persyaratan, sistem prosedur, kecepatan layanan, tarif, produk spesifikasi, kompetensi dan perilaku petugas, penanganan pengaduan, serta fasilitas sarana prasarana secara bersama-sama mampu menjelaskan 9,2% dari variasi kepuasan publik. Sisanya sebesar 90,8% dipengaruhi oleh variabel eksternal di luar model penelitian, seperti karakteristik psikologis individu, dinamika kebijakan nasional, maupun kualitas komunikasi eksternal.

Kemudahan persyaratan dan prosedur menjadi faktor fundamental karena penyederhanaan birokrasi ini mampu menurunkan beban kognitif dan administratif masyarakat, sehingga mendorong terciptanya kepuasan. Kecepatan waktu pelayanan dan ketiadaan pungutan biaya yang tidak resmi (gratis) juga sangat krusial; layanan yang tepat waktu serta transparan secara biaya dapat mengonfirmasi ekspektasi publik, memperkuat kredibilitas, dan sejalan dengan prinsip-prinsip keterbukaan *good governance*. Selain itu, karena layanan di BPK RI berfokus pada hasil audit dan data negara, produk pelayanan (dokumen yang akurat, relevan, dan utuh) yang dikombinasikan dengan kompetensi serta etika perilaku petugas sangat memengaruhi rasa aman pemohon informasi. Terakhir, efektivitas penanganan pengaduan yang tanggap serta

dukungan infrastruktur teknologi (e-PPID) yang modern mampu memperkecil ruang hambatan teknis dan membangun persepsi positif yang berujung pada meningkatnya kepuasan layanan publik.

Kemudahan merupakan salah satu dimensi penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dalam konteks pelayanan informasi publik, kemudahan mencakup kemudahan akses terhadap layanan, kejelasan persyaratan, kesederhanaan tahapan pelayanan, serta kemudahan dalam memanfaatkan sarana layanan yang disediakan oleh Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia (BPK RI). Dalam teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, kemudahan akses berkaitan dengan dimensi tangibles dan responsiveness, di mana layanan yang mudah diakses akan meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Pelayanan yang memberikan kemudahan dapat mengurangi hambatan administratif, mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan kenyamanan masyarakat dalam menerima layanan, sehingga berdampak pada meningkatnya kepuasan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor kemudahan memiliki hubungan positif dengan kepuasan publik. Hal ini menunjukkan bahwa semakin mudah layanan informasi publik diakses, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Kemudahan akses melalui berbagai kanal pelayanan seperti website e-PPID, email, dan saluran komunikasi lainnya memberikan fleksibilitas bagi masyarakat untuk mengajukan permohonan informasi tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu. Kondisi ini sejalan dengan konsep aksesibilitas dalam pelayanan publik yang menekankan bahwa layanan harus dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat.

Selain kemudahan akses, kesederhanaan persyaratan dan prosedur pelayanan juga memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan publik. Prosedur pelayanan yang mudah dipahami, tidak berbelit-belit, serta memiliki alur yang jelas akan memberikan rasa nyaman dan kepastian bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Menurut Moenir, prosedur pelayanan yang baik harus memenuhi prinsip kesederhanaan, kejelasan, dan kepastian hukum. Prosedur yang sederhana akan mengurangi potensi kesalahan, mempercepat proses pelayanan, serta meminimalkan beban administratif bagi masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan prosedur memiliki hubungan positif dengan kepuasan publik. Responden cenderung merasa lebih puas ketika prosedur permohonan informasi disusun secara jelas dan tidak memerlukan tahapan yang rumit. Dalam perspektif teori kualitas pelayanan, kemudahan prosedur berkaitan dengan dimensi reliability dan assurance, di mana pelayanan yang konsisten dan memberikan kepastian akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga publik. Prosedur yang transparan juga selaras dengan prinsip good governance, khususnya efektivitas, efisiensi, dan transparansi pelayanan publik.

Faktor lain yang berpengaruh terhadap kepuasan publik adalah kecepatan waktu pelayanan. Kecepatan pelayanan mencerminkan efisiensi kerja organisasi serta kemampuan lembaga dalam merespons kebutuhan masyarakat secara tepat waktu. Dalam pelayanan informasi publik, kecepatan waktu pelayanan berkaitan dengan lamanya proses sejak permohonan informasi diajukan hingga informasi tersebut diterima oleh pemohon. Dalam teori kualitas pelayanan, kecepatan pelayanan termasuk dalam dimensi responsiveness, yaitu kesediaan dan kemampuan penyelenggara pelayanan untuk memberikan layanan secara cepat dan tepat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecepatan waktu pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan publik. Responden merasa lebih puas ketika pelayanan informasi diberikan dalam waktu yang relatif singkat dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Pelayanan yang cepat memberikan kesan bahwa lembaga publik menghargai waktu masyarakat serta memiliki sistem kerja yang efektif dan profesional.

Selain kecepatan pelayanan, faktor biaya atau tarif pelayanan juga memengaruhi tingkat kepuasan publik. Dalam pelayanan publik, biaya tidak hanya berkaitan dengan besaran uang yang harus dikeluarkan oleh masyarakat, tetapi juga mencakup transparansi dan kejelasan biaya pelayanan. Pelayanan yang diberikan dengan biaya yang wajar dan transparan akan meningkatkan rasa kepercayaan masyarakat terhadap lembaga penyelenggara pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat cenderung merasa lebih puas apabila pelayanan informasi publik dapat diakses tanpa biaya atau dengan tarif yang jelas dan terjangkau. Hal ini sejalan dengan prinsip pelayanan publik yang menekankan keterjangkauan dan keadilan dalam pemberian layanan. Ketika masyarakat tidak dibebani biaya tambahan di luar ketentuan yang berlaku, maka persepsi positif terhadap kualitas pelayanan akan meningkat.

Kepuasan publik juga dipengaruhi oleh kesesuaian produk pelayanan dengan spesifikasi yang dijanjikan. Produk pelayanan dalam konteks pelayanan informasi publik dapat berupa informasi, dokumen, atau data yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan permohonan yang diajukan. Dalam teori kualitas pelayanan, kesesuaian produk pelayanan termasuk dalam dimensi *reliability*, yaitu kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan yang akurat dan sesuai standar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat merasa lebih puas apabila informasi yang diterima lengkap, akurat, dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Kesesuaian antara permohonan yang diajukan dengan produk pelayanan yang diterima menunjukkan adanya keandalan dalam proses pelayanan serta mencerminkan profesionalisme lembaga publik dalam menjalankan tugasnya.

Selain faktor sistem pelayanan, kualitas sumber daya manusia juga memiliki peran penting dalam menentukan tingkat kepuasan publik. Kompetensi petugas pelayanan mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional dalam melaksanakan tugas pelayanan. Petugas yang kompeten akan mampu memahami prosedur pelayanan, menguasai substansi informasi yang dimohonkan, serta memberikan penjelasan secara jelas kepada masyarakat. Dalam teori kualitas pelayanan, kompetensi petugas berkaitan dengan dimensi *assurance* dan *empathy* yang mencerminkan kemampuan petugas dalam memberikan rasa percaya, keamanan, serta perhatian kepada pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat merasa lebih puas ketika dilayani oleh petugas yang kompeten, komunikatif, dan mampu memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi.

Selain kompetensi, perilaku petugas pelayanan juga menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan publik. Perilaku petugas mencerminkan sikap, etika, serta cara berinteraksi dengan masyarakat selama proses pelayanan berlangsung. Petugas yang bersikap ramah, sopan, dan responsif akan menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih positif bagi masyarakat. Dalam perspektif teori kualitas pelayanan, perilaku petugas berkaitan dengan dimensi *empathy* dan *assurance* yang menekankan pentingnya perhatian serta sikap profesional dalam memberikan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat tidak hanya menilai kepuasan dari hasil akhir pelayanan, tetapi juga dari pengalaman interaksi yang mereka rasakan selama proses pelayanan berlangsung.

Faktor lain yang turut memengaruhi kepuasan publik adalah kecepatan penanganan pengaduan, saran, dan masukan dari masyarakat. Mekanisme pengaduan yang responsif menunjukkan bahwa lembaga publik memiliki komitmen untuk mendengarkan serta menindaklanjuti aspirasi masyarakat. Dalam teori pelayanan publik, *responsivitas* merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat merasa lebih puas apabila pengaduan yang disampaikan ditanggapi secara cepat, jelas, dan disertai dengan tindak lanjut yang nyata. Respons yang cepat terhadap pengaduan juga

memberikan rasa dihargai kepada masyarakat sebagai pengguna layanan serta meningkatkan kepercayaan terhadap lembaga publik.

Selain faktor sistem pelayanan dan kualitas sumber daya manusia, ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan juga berperan penting dalam meningkatkan kepuasan publik. Sarana dan prasarana mencakup fasilitas fisik, peralatan pendukung, teknologi informasi, serta lingkungan pelayanan yang digunakan dalam proses pemberian layanan. Dalam teori kualitas pelayanan, sarana dan prasarana termasuk dalam dimensi tangibles yang berkaitan dengan bukti fisik pelayanan. Fasilitas pelayanan yang memadai, bersih, dan tertata dengan baik akan memberikan kesan positif kepada masyarakat serta meningkatkan kenyamanan dalam mengakses layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat merasa lebih puas apabila pelayanan didukung oleh fasilitas yang memadai, sistem teknologi yang andal, serta lingkungan pelayanan yang nyaman.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis, kesembilan faktor yang meliputi kemudahan persyaratan, kemudahan sistem dan prosedur, kecepatan waktu pelayanan, transparansi biaya/tarif, kesesuaian produk informasi, kompetensi serta perilaku petugas, responsivitas penanganan pengaduan, dan ketersediaan sarana prasarana terbukti menjadi penentu yang berkorelasi positif terhadap kepuasan pelayanan informasi publik di BPK RI. Kemudahan akses layanan secara digital (melalui e-PPID), ketepatan informasi dokumen audit, serta profesionalisme interaksi yang ditunjukkan oleh para petugas mampu menjelaskan 9,2% tingkat kepuasan publik, yang menandakan bahwa pemenuhan ekspektasi dasar masyarakat terhadap layanan yang bebas dari hambatan birokratis dapat memperkuat legitimasi dan kepercayaan publik.

Untuk menjaga dan terus meningkatkan kualitas kepuasan masyarakat tersebut, pimpinan BPK RI dan unit Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) disarankan untuk senantiasa mengevaluasi serta menyederhanakan alur birokrasi agar semakin adaptif terhadap kebutuhan pemohon. Bagian SDM perlu memberikan pelatihan berkelanjutan untuk memperkuat kapasitas dan etika komunikasi petugas, sementara bagian teknologi dan sarana prasarana harus mempertahankan keandalan ekosistem layanan digital agar responsibilitas waktu layanan, akurasi dokumen, dan transparansi penyelesaian pengaduan dapat berjalan dengan prima dan tanpa pungutan liar.

DAFTAR PUSTAKA

- Alqatawnah, F. (2022). Factors affecting citizen satisfaction with e-government services. *Sustainability*, 14(3), Article 1451.
- Aminy, R., Pituringsih, E., & Widiastuty, E. (2021). Analisis penerapan good governance, standar akuntansi pemerintahan, dan sistem akuntansi instansi terhadap kualitas laporan keuangan. *Valid: Jurnal Ilmiah*, 18(2), 136–147.
- Annand Ananda Saputra, M., Dwiarief Susetyo, A., Hidayat, R., & Korespondensi, P. (2025). Eksistensi BPK dalam melakukan pengawasan keuangan negara. *Mahkamah: Jurnal Riset Ilmu Hukum*, 2(4), 96–108.
- Ariani, D., dkk. (2025). Optimalisasi Standar Pelayanan Informasi Publik: Analisis Ketepatan Data dan Kepuasan Pengguna di Era Digital. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 13(1), 42-45.

- Arta, I. P. S., & Azizah, N. (2020). Analisis Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik/Jurnal Ilmiah terkait*.
- Aswar, K., Akbar, F. G., Wiguna, M., & Hariyani, E. (2021). Determinants of audit quality: Role of time budget pressure. *Problems and Perspectives in Management*, 19(2), 308–319.
- Azhari, L., Tumija, T., & Sasongko, R. W. (2025). Efektivitas sistem administrasi pemerintahan daerah terhadap kinerja pengelolaan APBD. *Studi Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi*, 2(2), 116–129.
- Azies, H. A., & Dikaputra, I. B. (2024). The relationship between public information openness and ICT development. *Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan*, 12(2), Article e4238.
- Badan Pemeriksa Keuangan RI. (2023). *Profil BPK RI dan struktur organisasi*. Jakarta: BPK RI.
- Ballart, X., Hernandez, E., & Esteve, M. (2024). Enhancing satisfaction with public services: The effect of recalling personal experiences. *International Public Management Journal*, 27(2), 284–301.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Djudu, R. M., Darmawan, A., & Bahri, S. (2025). Measuring service excellence: Evaluating public satisfaction through the public satisfaction index. *Journal of Business and Management Review*, 6(4), 290–304.
- Erlina, R., Trisnawati, R., & Ahyani, F. (2015). Pengembangan kapasitas pemeriksaan kinerja di BPK dan ANAO. *Jurnal Tata Kelola dan Akuntabilitas Keuangan Negara*, 6, 43–65.
- Erlina, R., Trisnawati, R., & Ahyani, F. (2022). The influence of BPK-RI's audit findings in determining audit opinions. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research*, 6(3), 2530–2539.
- Franky,Zahera Mega Utama,Watriningsih. (2022). Analisis hubungan faktor-faktor yang memiliki kaitan dengan tingkat kecenderungan loyalitas guru di Kupang. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 8(2), 47-54
- Gulo, E., Martitah, M., Muhtada, D., Ghazali, R., & Miftahjannah, A. (2022). Kebijakan pemerintah terhadap birokrasi pelayanan publik. *Cakrawala*, 16(2), 125–140.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas pelayanan publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Harsoyo, H., & Suparno, S. (2021). Public satisfaction with public services. *Jurnal Sosial Humaniora*, 14(1), 123–134.
- Hidayanti, E., Kunrat, K. A., & Ikram, S. (2022). Implementation of robotic process automation in public sector audit. *Khazanah Sosial*, 4(4), 662–677.
- Howlett, M., & Goetz, K. H.(2014). Introduction: Time, Tempo and Timing in Modern Public Administration. *Public Administration*, 92(3), 503-515.
- Ichsan Siregar, M., Hidayat, M., Saggaf, A., & Maryati, S. (2022). Studi empiris kualitas audit pada BPK RI Perwakilan Lampung. *Owner: Riset dan Jurnal Akuntansi*, 6(4), 3445–3453.
- Jatmiko, B., Irawan, D., Machmuddah, Z., & Laras, T. (2020). Factors affecting regional government financial statements. *Academic Journal of Interdisciplinary Studies*, 9(2), 89–98.
- Junaidi, Hendrian, & Syahputra, B. E. (2024). Fraud detection in public sector institutions. *Cogent Business & Management*, 11(1), Article 2404479.
- Kementerian PANRB. (2018). *Pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik*. Jakarta.

- Kolotylo-Kulkarni, M., Xia, W., & Dhillon, G. (2021). Information provenance and trust in public information systems. *Journal of Management Information Systems*, 38(1), 140–168.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Lamsal, B. P., & Gupta, A. K. (2022). Citizen satisfaction with public service. *Policy & Governance Review*, 6(1), 78–89.
- Liu, Y., & Wang, X. (2023). Determinants of public satisfaction with government information disclosure. *Government Information Quarterly*, 40(4), 101–118.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services marketing: People, technology, strategy* (7th ed.). Pearson.
- Marwan, Jubery. (2022). Keunggulan peran experiential marketing dalam menciptakan consumer satisfaction. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 8(1), 1-16
- Maulana, A. F., & Yuhertiana, I. (2021). Pengaruh kompetensi auditor terhadap kualitas audit. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 5(2), 1558–1567.
- Moenir, H. A. S. (2010). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir, S. (2010). *Pelayanan publik: Teori dan implementasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Neuman, W. L. (2011). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches* (7th ed.). Boston, MA: Allyn & Bacon/Pearson.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2018). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Free Press.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 PPID BPK RI. (2023). *Daftar informasi publik BPK RI*. Jakarta: BPK RI.
- Putri, I. I. (2024). Kualitas Pelayanan Publik dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Masyarakat. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik atau Journal of Public Administration and Government*, 12-15.
- Ratminto, & Winarsih, A. (2012). *Manajemen pelayanan*. Yogyakarta: , Pustaka Pelajar.
- Riduwan. (2012). *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sari, K., & Rahayu, A. S. (2021). Kualitas Pelayanan Publik dan Kepercayaan Masyarakat terhadap Pemerintah. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 9(10), 112-125.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen sumber daya manusia* (Revisi). Bandung: Refika Aditama.
- Sekar, A., & Marwan, F. B. (2025). Digitalisasi Pelayanan Publik: Solusi Atau Masalah Baru? *Journal of Innovative and Creativity (Joecy)*, 5(2), 7933-7943.
- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi pelayanan publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Song, Y., et al. (2024). Evaluating public satisfaction in sponge cities. *Land*, 13(8), Article 1225.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sundari, S., & Purba, R. H. (2021). Community satisfaction towards services. *Dinasti International Journal of Education Management and Social Science*, 3(1), 62–67.
- Szedmák, et al. (2025). Public Trust and Institutional Reputation: Assessing the Impact of Service Timeliness in Government Agencies. *international Journal of Public Administration and Digital Transformation*, 12-18.
- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Wardhani et.al. (2021). Analisis Kecepatan dan Ketepatan Penyampaian Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) dalam Meningkatkan Transparansi Publik. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia atau Journal of Accounting, Auditing and Society*.

- Wibisono, A., & Rahmawati, D. (2022). Analisis kualitas layanan PPID. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 9(2), 120–135.
- Widikusyanto, Muhammad Johan., Nafiuddin., Isqodrin, Nur'ain., Wibowo, Hermansyah Andi., Marwan, Jubery., Faktor-faktor yang memengaruhi disiplin kerja dan dampaknya terhadap kinerja Apratur Sipil Negara Pemerintah Provinsi Banten. *Jurnal Sains Manajemen*, 2(2), 69-83.
- Xie, Q., Xie, X., & Guo, S. (2022). Public satisfaction with community services during COVID-19. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(18), Article 11363.
- Yoon, K., & Lee, M. (2023). Factors influencing health satisfaction. *Frontiers in Public Health*, 10, Article 1079347.
- Zhang, J., Xu, Y., & Li, M. (2021). Public satisfaction with online government information services. *Frontiers in Public Health*, 9, Article 722261.