



Pengaruh Kepuasan Pengguna Jasa pada Layanan Digital Kantor KSOP Kelas I Panjang: Peran Kompetensi, Kinerja dan Kecepatan Layanan

Yunus Ardiansyah¹, Anuar Sanusi²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya^{1,2}

*Email: yunus.2422310023p@mail.darmajaya.ac.id¹, anuar.sanusi@darmajaya.ac.id²

Diterima: 04-04-2026 | Disetujui: 12-04-2026 | Diterbitkan: 14-04-2026

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of service speed, employee competence, and employee performance on user satisfaction in digital services at the KSOP Class I Panjang Office through the SIMKAPEL application. The background of this research is based on the importance of improving the quality of digital-based public services to meet increasing user expectations regarding speed, convenience, and service reliability. The research method used is a quantitative approach with an associative research type. Data were collected through questionnaires distributed to 197 respondents who are service users at the KSOP Class I Panjang Office. Data analysis techniques employed multiple linear regression analysis using SPSS software. The results show that partially, service speed, employee competence, and employee performance have a positive and significant effect on user satisfaction. Simultaneously, these three variables also have a significant influence on user satisfaction. This indicates that the better the service speed, competence, and employee performance, the higher the level of user satisfaction with the digital services provided. This study implies that continuous improvement in human resource quality and optimization of digital service systems are necessary to enhance user satisfaction in public service sectors.

Keywords: service speed, employee competence, employee performance, user satisfaction, digital service

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kecepatan pelayanan, kompetensi pegawai, dan kinerja pegawai terhadap kepuasan pengguna jasa pada layanan digital di Kantor KSOP Kelas I Panjang melalui aplikasi SIMKAPEL. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis digital dalam rangka memenuhi harapan pengguna jasa yang semakin tinggi terhadap kecepatan, kemudahan, dan keandalan layanan. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 197 responden yang merupakan pengguna jasa di Kantor KSOP Kelas I Panjang. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan software SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kecepatan pelayanan, kompetensi pegawai, dan kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa. Selain itu, secara simultan ketiga variabel tersebut juga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kecepatan pelayanan, kompetensi, dan kinerja pegawai, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap layanan digital yang diberikan. Penelitian ini memberikan implikasi bahwa peningkatan kualitas sumber daya manusia dan optimalisasi sistem pelayanan digital perlu dilakukan secara berkelanjutan guna meningkatkan kepuasan pengguna jasa di sektor pelayanan publik.

Kata kunci: kecepatan pelayanan, kompetensi, kinerja pegawai, kepuasan pengguna jasa, layanan digital

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Ardiansyah, Y., & Sanusi, A. (2026). Pengaruh Kepuasan Pengguna Jasa pada Layanan Digital Kantor KSOP Kelas I Panjang : Peran Kompetensi, Kinerja dan Kecepatan Layanan. *Indonesia Economic Journal*, 2(1), 867-878. <https://doi.org/10.63822/xbwqy897>

PENDAHULUAN

Digitalisasi pelayanan publik melalui penerapan aplikasi SIMKAPEL di Kantor KSOP Kelas I Panjang merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas layanan, khususnya dalam hal kecepatan, efisiensi, dan transparansi penerbitan sertifikat kapal. Keberhasilan implementasi layanan digital ini sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia, terutama kompetensi dan kinerja pegawai sebagai pelaksana utama pelayanan.

Berdasarkan data permohonan sertifikat kapal, terlihat adanya fluktuasi jumlah pemohon sepanjang tahun 2024 dan periode Januari hingga Oktober 2025. Pada tahun 2024 tercatat sebanyak 213 pemohon, sedangkan pada tahun 2025 (hingga Oktober) mencapai 197 pemohon, dengan kecenderungan peningkatan pada pertengahan tahun. Hal ini menunjukkan adanya dinamika kebutuhan layanan digital di sektor perkapalan.

Hasil pra-survei menunjukkan bahwa kompetensi pegawai secara umum berada pada kategori cukup baik, terutama dalam hal kemandirian kerja. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti pemahaman terhadap tugas dan tanggung jawab serta pengembangan keterampilan secara berkelanjutan. Kinerja pegawai juga dinilai cukup baik, khususnya dalam ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan, meskipun aspek efisiensi dan peningkatan kualitas kerja masih perlu dioptimalkan.

Dari sisi kecepatan layanan, sistem digital SIMKAPEL dinilai mampu memberikan pelayanan yang cepat, responsif, dan lebih efisien dibandingkan metode manual. Hal ini berdampak positif terhadap pengalaman pengguna jasa. Sejalan dengan itu, tingkat kepuasan pengguna jasa juga tergolong baik, di mana mayoritas pengguna merasa layanan yang diberikan mudah diakses, nyaman digunakan, serta sesuai dengan harapan. Secara keseluruhan, penerapan layanan digital di KSOP Kelas I Panjang telah memberikan hasil yang positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Meskipun demikian, masih diperlukan upaya peningkatan secara berkelanjutan melalui pengembangan kompetensi pegawai, optimalisasi sistem digital, dan evaluasi layanan secara rutin. Oleh karena itu, penting untuk dilakukan analisis lebih lanjut mengenai pengaruh kompetensi, kinerja pegawai, dan kecepatan layanan terhadap kepuasan pengguna jasa.

TEORI DAN HIPOTESIS

Landasan teori yang menjadi dasar dalam penelitian mengenai kepuasan pengguna jasa pada layanan digital di Kantor KSOP Kelas I Panjang. Teori utama yang digunakan adalah Expectancy Disconfirmation Theory (EDT) yang dikemukakan oleh Richard L. Oliver. Teori ini menjelaskan bahwa kepuasan pengguna terbentuk dari perbandingan antara harapan awal dengan kinerja layanan yang dirasakan. Jika kinerja melebihi harapan, maka pengguna akan merasa puas, sedangkan jika kinerja berada di bawah harapan, maka akan menimbulkan ketidakpuasan. Dalam konteks penelitian ini, kompetensi pegawai, kinerja pegawai, dan kecepatan layanan menjadi faktor yang memengaruhi persepsi kinerja yang dirasakan oleh pengguna jasa.

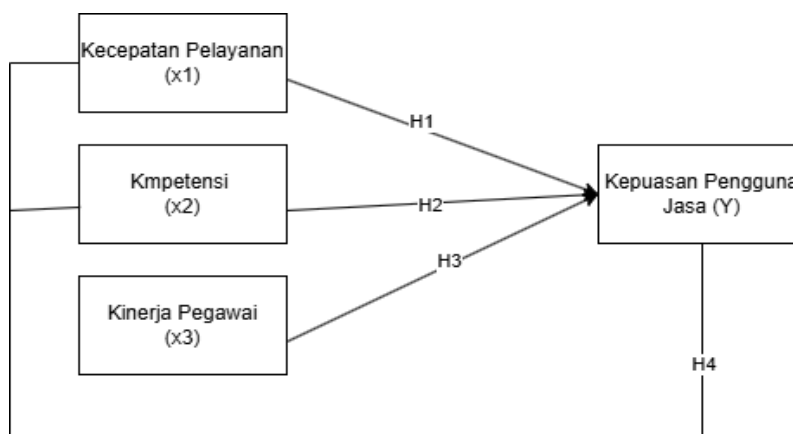
Selanjutnya, kecepatan pelayanan dijelaskan sebagai kemampuan organisasi dalam memberikan layanan secara cepat, tepat, dan responsif sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Kecepatan pelayanan menjadi indikator penting dalam kualitas layanan karena berkaitan langsung dengan kepuasan pengguna. Semakin cepat dan efisien layanan diberikan tanpa mengurangi kualitas, maka tingkat kepuasan pengguna akan semakin tinggi.

Kompetensi pegawai dijelaskan sebagai kombinasi pengetahuan, keterampilan, dan sikap yang dimiliki individu dalam melaksanakan tugasnya secara efektif. Kompetensi menjadi faktor penting dalam mendukung kualitas pelayanan, karena pegawai yang kompeten mampu memahami prosedur kerja, menggunakan teknologi, serta memberikan pelayanan yang profesional kepada pengguna jasa.

Kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang dicapai sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan, baik dari segi kualitas maupun kuantitas. Kinerja dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti kompetensi, motivasi, dan lingkungan kerja. Dalam pelayanan publik, kinerja pegawai menjadi indikator utama dalam menentukan keberhasilan organisasi dalam memberikan pelayanan yang optimal.

Kepuasan pengguna jasa dijelaskan sebagai perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara harapan dengan kinerja layanan yang diterima. Kepuasan ini menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan publik, khususnya dalam layanan berbasis digital. Tingkat kepuasan dipengaruhi oleh berbagai aspek seperti kecepatan pelayanan, kompetensi pegawai, kualitas hasil layanan, serta kemudahan sistem yang digunakan. Berdasarkan landasan teori tersebut, terdapat hipotesis utama dan turunan yang dirumuskan sebagai berikut:

1. **Hipotesis 1:** Kecepatan Pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa (Y).
2. **Hipotesis 2:** Kompetensi Pegawai (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa (Y).
3. **Hipotesis 3:** Kinerja Pegawai (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa (Y).
4. **Hipotesis 4:** Kecepatan Pelayanan (X1), Kompetensi (X2) dan Kinerja Pegawai (X3) berpengaruh simultan dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y)



Gambar 1. Kerangka Konseptual

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan untuk menganalisis pengaruh kecepatan pelayanan, kompetensi, dan kinerja pegawai terhadap kepuasan pengguna jasa di Kantor KSOP Kelas I Panjang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif, yaitu untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antar variabel yang diteliti. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data

Pengaruh Kepuasan Pengguna Jasa pada Layanan Digital Kantor KSOP Kelas I Panjang: Peran Kompetensi, Kinerja dan Kecepatan Layanan
(Ardiasnyah, et al.)

sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna jasa, sedangkan data sekunder diperoleh dari berbagai literatur seperti buku, jurnal, dan dokumen pendukung yang relevan dengan penelitian.

Metode pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik, yaitu observasi, kuesioner (angket), dan studi kepustakaan. Kuesioner menggunakan skala Likert dengan lima tingkat penilaian untuk mengukur persepsi responden terhadap variabel penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna jasa di Kantor KSOP Kelas I Panjang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah total sampling (sampel jenuh), sehingga seluruh populasi yang berjumlah 197 responden dijadikan sampel penelitian.

Variabel penelitian terdiri dari variabel independen yaitu kecepatan pelayanan (X1), kompetensi (X2), dan kinerja pegawai (X3), serta variabel dependen yaitu kepuasan pengguna jasa (Y). Masing-masing variabel memiliki indikator yang diukur menggunakan skala Likert. Teknik analisis data yang digunakan meliputi analisis deskriptif untuk menggambarkan karakteristik data, serta analisis menggunakan aplikasi SPSS untuk pengolahan data statistik. Selain itu, dilakukan uji instrumen yang meliputi uji validitas dan uji reliabilitas untuk memastikan keakuratan dan konsistensi data.

Selanjutnya, analisis data dilanjutkan dengan uji asumsi klasik seperti uji normalitas dan multikolinearitas, serta analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t (parsial) dan uji F (simultan) untuk mengetahui signifikansi pengaruh masing-masing variabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah teknik yang digunakan untuk menilai sejauh mana suatu instrumen penelitian mampu memberikan hasil yang konsisten dalam mengukur konsep atau variabel yang ditetapkan. Suatu instrumen dinyatakan reliabel apabila menghasilkan data yang stabil dan tidak berubah ketika diuji kembali dalam kondisi yang serupa. Salah satu metode yang paling sering dipakai untuk menguji reliabilitas adalah Cronbach's Alpha, yakni koefisien yang merepresentasikan tingkat konsistensi internal antar item dalam sebuah kuesioner atau skala pengukuran. Nilai Cronbach's Alpha berada dalam rentang 0 hingga 1, di mana semakin mendekati angka 1 menunjukkan reliabilitas yang semakin tinggi. Secara umum, nilai $\alpha \geq 0,70$ dianggap layak, nilai $\geq 0,80$ menunjukkan reliabilitas yang baik, dan nilai $\geq 0,90$ menandakan reliabilitas yang sangat tinggi. Dengan demikian, semakin besar nilai Cronbach's Alpha, semakin tinggi pula keyakinan bahwa item-item dalam instrumen tersebut konsisten dalam mengukur variabel yang diteliti.

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Keterangan
Kecepatan Pelayanan	0,505	Cukup Reliabel
Kompetensi	0,641	Reliabel
Kinerja Pegawai	0,692	Reliabel

Kepuasan Pengguna	0,654	Reliabel
-------------------	-------	----------

Hasil uji reliabilitas, diketahui bahwa seluruh variabel dalam penelitian memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,50 sehingga dinyatakan reliabel dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian. Variabel Kecepatan Pelayanan memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,505 dan termasuk dalam kategori cukup reliabel. Variabel Kompetensi memiliki nilai sebesar 0,641 yang menunjukkan kategori reliabel.

Selanjutnya, variabel Kinerja Pegawai memperoleh nilai sebesar 0,692 dan juga termasuk dalam kategori reliabel. Variabel Kepuasan Pengguna memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,654 yang menunjukkan bahwa instrumen berada pada kategori reliabel. Dengan demikian, seluruh variabel dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria reliabilitas, sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian memiliki konsistensi internal yang memadai dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Hasil uji Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000, yang berarti residual tidak berdistribusi normal. Namun, karena jumlah sampel lebih dari 30, pelanggaran terhadap asumsi normalitas ini dapat ditoleransi sesuai prinsip Central Limit Theorem.

Sig	Alpha	Kondisi	Kesimpulan
0,200	0,05	Sig > Alpha	Normal

hasil uji normalitas menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test, diperoleh nilai signifikansi (Sig) sebesar 0,200 dengan tingkat signifikansi (alpha) sebesar 0,05. Karena nilai Sig lebih besar dari alpha ($0,200 > 0,05$), maka data memenuhi kriteria pengujian normalitas. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal, sehingga asumsi normalitas pada model regresi telah terpenuhi dan analisis dapat dilanjutkan ke tahap pengujian berikutnya.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan yang terlalu kuat antar variabel independen dalam suatu model regresi. Tingginya multikolinearitas dapat menimbulkan ketidakstabilan pada estimasi koefisien regresi, sehingga hasil analisis menjadi kurang akurat. Pengujian ini umumnya dilakukan dengan melihat nilai Variance Inflation Factor (VIF) dan Tolerance. Apabila nilai $VIF < 10$ dan nilai Tolerance $> 0,1$, maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas yang serius di antara variabel bebas. Dengan kondisi tersebut, masing-masing variabel independen tetap mampu memberikan kontribusi secara mandiri dalam memprediksi variabel dependen tanpa adanya pengaruh berlebihan dari variabel lain.

Variabel	Tolerance	VIF	Kondisi	Kesimpulan
Kecepatan Pelayanan (X1)	0,944	1,059	Tolerance > 0,10 dan VIF < 10	Tidak terjadi multikolinearitas
Kompetensi (X2)	0,965	1,037	Tolerance > 0,10 dan VIF < 10	Tidak terjadi multikolinearitas
Kinerja Pegawai (X3)	0,976	1,024	Tolerance > 0,10 dan VIF < 10	Tidak terjadi multikolinearitas

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas, diketahui bahwa variabel Kecepatan Pelayanan (X1) memiliki nilai Tolerance sebesar 0,944 dan VIF sebesar 1,059. Variabel Kompetensi (X2) memiliki nilai Tolerance sebesar 0,965 dan VIF sebesar 1,037.

Sementara itu, variabel Kinerja Pegawai (X3) memperoleh nilai Tolerance sebesar 0,976 dan VIF sebesar 1,024. Seluruh variabel independen menunjukkan nilai Tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas antar variabel bebas dalam model regresi.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini telah memenuhi asumsi multikolinearitas dan layak untuk dilakukan analisis lebih lanjut.

3. Uji Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda merupakan teknik analisis statistik yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana dua atau lebih variabel independen (bebas) memengaruhi satu variabel dependen (terikat) melalui hubungan yang diasumsikan bersifat linier. Dengan kata lain, setiap perubahan pada variabel independen diperkirakan akan memberikan perubahan yang sebanding pada variabel dependen, dengan asumsi variabel lainnya berada dalam kondisi tetap.

Variabel	B	Std. Error
(Constant)	3,641	1,006
Kecepatan Pelayanan (X1)	-0,111	0,026
Kompetensi (X2)	0,938	0,023
Kinerja Pegawai (X3)	0,016	0,025

Berdasarkan nilai Unstandardized Coefficients (B) pada tabel regresi, maka persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Sehingga diperoleh persamaan:

$$Y = 3,641 - 0,111X_1 + 0,938X_2 + 0,016X_3$$

$$= 3,641 - 0,111X_1 + 0,938X_2 + 0,016X_3 = 3,641 - 0,111X_1 + 0,938X_2 + 0,016X_3$$

Konstanta sebesar 3,641 menunjukkan bahwa apabila Kecepatan Pelayanan, Kompetensi, dan Kinerja Pegawai bernilai nol, maka Kepuasan Pengguna diprediksi sebesar 3,641. Koefisien regresi Kecepatan Pelayanan sebesar - 0,111 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada X_1 akan menurunkan Kepuasan Pengguna sebesar 0,111 satuan, dengan asumsi variabel lain konstan.

Koefisien Kompetensi sebesar 0,938 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada X_2 akan meningkatkan Kepuasan Pengguna sebesar 0,938 satuan.

Koefisien Kinerja Pegawai sebesar 0,016 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada X_3 akan meningkatkan Kepuasan Pengguna sebesar 0,016 satuan, dengan asumsi variabel lain tetap.

4. Uji Koefisien Determinasi

Hasil uji koefisien determinasi, diperoleh nilai R sebesar 0,949. Nilai ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel Kecepatan Pelayanan (X_1), Kompetensi (X_2), dan Kinerja Pegawai (X_3) terhadap Kepuasan Pengguna

(Y) berada dalam kategori sangat kuat. Nilai R Square sebesar 0,900 menunjukkan bahwa sebesar 90,0% variasi Kepuasan Pengguna dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen dalam model, yaitu Kecepatan Pelayanan, Kompetensi, dan Kinerja Pegawai. Sementara itu, sisanya sebesar 10,0% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Adapun nilai Adjusted R Square sebesar 0,898 menunjukkan bahwa setelah disesuaikan dengan jumlah variabel dan sampel penelitian, sebesar 89,8% variasi Kepuasan Pengguna tetap dapat dijelaskan oleh model regresi. Hal ini menunjukkan bahwa model penelitian memiliki kemampuan yang sangat baik dalam menjelaskan variabel dependen.

Variabel Dependen	Variabel Independen	R	R Square	Adjusted R Square
Kepuasan Pengguna (Y)	Kecepatan Pelayanan (X_1), Kompetensi (X_2), Kinerja Pegawai (X_3)	0,949	0,900	0,898

Uji Pengujian Hipotesis

1. Uji F

Uji F pada analisis regresi linier berganda berfungsi untuk menilai apakah model regresi yang dibentuk memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen secara keseluruhan. Dengan kata lain, uji ini menguji kemampuan seluruh variabel independen dalam menjelaskan variabel terikat secara simultan. Apabila nilai signifikansi (Sig.) pada tabel Anova atau uji F menunjukkan angka $< 0,05$ (taraf signifikansi 5%), maka model regresi dinyatakan signifikan, yang berarti semua variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat. Sebaliknya, jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka model dianggap tidak signifikan, sehingga variabel independen secara kolektif tidak memberikan pengaruh yang berarti terhadap variabel dependen.

Variabel	F hitung	F tabel	Kondisi	Kesimpulan
Kecepatan Pelayanan (X1), Kompetensi (X2), Kinerja Pegawai (X3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)	577,960	2,65	F hitung > F tabel	H ₀ ditolak dan H ₁ diterima

Hasil uji F, diketahui bahwa nilai F hitung sebesar 577,960 sedangkan nilai F tabel sebesar 2,65 pada tingkat signifikansi 0,05. Karena nilai F hitung lebih besar daripada F tabel ($577,960 > 2,65$), maka H₀ ditolak dan H₁ diterima.

Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kecepatan Pelayanan (X1), Kompetensi (X2), dan Kinerja Pegawai (X3) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Dengan demikian, model regresi yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan layak dan dapat digunakan untuk menjelaskan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen.

2. Uji T

Uji t merupakan metode dalam analisis regresi yang digunakan untuk menilai pengaruh setiap variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Dengan kata lain, uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebas dalam model regresi berkontribusi secara signifikan secara individu terhadap variabel terikat:

Variabel	t hitung	t tabel	Kondisi	Kesimpulan
Kecepatan Pelayanan (X1)	-4,216	1,972	t hitung > t tabel	H ₀ ditolak, berpengaruh signifikan
Kompetensi (X2)	41,429	1,972	t hitung > t tabel	H ₀ ditolak, berpengaruh signifikan
Kinerja Pegawai (X3)	0,655	1,972	t hitung < t tabel	H ₀ diterima, tidak berpengaruh signifikan

Hasil uji t, diketahui bahwa variabel Kecepatan Pelayanan (X1) memiliki nilai t hitung sebesar -4,216 sedangkan nilai t tabel sebesar 1,972. Karena nilai |t hitung| lebih besar dari t tabel, maka H₀ ditolak dan H₁ diterima. Hal ini menunjukkan bahwa Kecepatan Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Variabel Kompetensi (X2) memiliki nilai t hitung sebesar 41,429 yang lebih besar dibandingkan dengan nilai t tabel sebesar 1,972. Dengan demikian, H₀ ditolak dan H₁ diterima. Hal ini menunjukkan bahwa Kompetensi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Sementara itu, variabel Kinerja Pegawai (X3) memiliki nilai t hitung sebesar 0,655 yang lebih kecil dari nilai t tabel sebesar 1,972. Oleh karena itu, H₀ diterima dan H₁ ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa Kinerja Pegawai tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

Pembahasan

Pembahasan hasil hipotesis dalam penelitian ini menjelaskan pengaruh variabel kecepatan pelayanan, kompetensi, dan kinerja pegawai terhadap kepuasan pengguna jasa pada layanan digital di

Pengaruh Kepuasan Pengguna Jasa pada Layanan Digital Kantor KSOP Kelas I Panjang: Peran Kompetensi, Kinerja dan Kecepatan Layanan
(Ardiasnyah, et al.)

Kantor KSOP Kelas I Panjang. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, seluruh hipotesis yang diajukan menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan, baik secara parsial maupun simultan. Kecepatan pelayanan terbukti memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna jasa. Hal ini menunjukkan bahwa semakin cepat dan responsif pelayanan yang diberikan melalui sistem digital, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna. Kecepatan dalam memproses dokumen, memberikan respon, serta meminimalkan waktu tunggu menjadi faktor penting dalam menciptakan pengalaman layanan yang baik.

Kompetensi pegawai juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa. Pegawai yang memiliki pengetahuan, keterampilan, serta sikap profesional mampu memberikan pelayanan yang lebih efektif dan tepat sasaran. Kemampuan pegawai dalam memahami prosedur, mengoperasikan sistem digital, serta menyelesaikan permasalahan pengguna menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna jasa.

Selanjutnya, kinerja pegawai menunjukkan pengaruh yang positif terhadap kepuasan pengguna jasa. Kinerja yang baik, yang ditunjukkan melalui ketepatan waktu, kualitas hasil kerja, efisiensi, serta kemampuan bekerja sama, berkontribusi langsung terhadap kualitas pelayanan yang diterima pengguna. Semakin optimal kinerja pegawai, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna jasa. Secara simultan, ketiga variabel yaitu kecepatan pelayanan, kompetensi, dan kinerja pegawai secara bersama-sama memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna tidak hanya ditentukan oleh satu faktor saja, melainkan merupakan hasil dari kombinasi berbagai aspek pelayanan yang saling berkaitan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori Expectancy Disconfirmation Theory, di mana kepuasan pengguna terbentuk dari perbandingan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Ketika pelayanan yang diberikan—baik dari segi kecepatan, kompetensi, maupun kinerja—mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan pengguna, maka kepuasan akan tercapai. Secara keseluruhan, pembahasan hasil hipotesis menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan digital di KSOP Kelas I Panjang perlu difokuskan pada peningkatan kecepatan layanan, pengembangan kompetensi pegawai, serta optimalisasi kinerja, karena ketiga aspek tersebut terbukti berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna jasa.

KESIMPULAN

Berikut adalah kesimpulan dan saran yang dapat disusun berdasarkan hasil penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Kecepatan pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa.

Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar -4,216 lebih besar dari t tabel sebesar 1,972 sehingga hipotesis pertama (H1) diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kecepatan pelayanan yang diberikan dalam sistem layanan digital KSOP, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna jasa.

2. Kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa.

Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 41,429 lebih besar dari t tabel sebesar 1,972 sehingga hipotesis kedua (H2) diterima. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan, keterampilan, dan profesionalisme petugas

Pengaruh Kepuasan Pengguna Jasa pada Layanan Digital Kantor KSOP Kelas I Panjang: Peran Kompetensi, Kinerja dan Kecepatan Layanan
(Ardiasnyah, et al.)

layanan digital memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna jasa.

3. Kinerja pegawai tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa.

Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai t hitung sebesar 0,655 lebih kecil dari t tabel sebesar 1,972 sehingga hipotesis ketiga (H3) ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa dalam penelitian ini kinerja pegawai belum menjadi faktor utama yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna jasa.

4. Kecepatan pelayanan, kompetensi, dan kinerja pegawai secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa.

Hasil uji F menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 577,960 lebih besar dari F tabel sebesar 2,65 sehingga hipotesis keempat (H4) diterima. Hal ini menunjukkan bahwa ketiga variabel independen secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa pada Kantor KSOP Kelas I Panjang.

SARAN

- 1. Saran Praktis (Manajerial):** Disarankan agar terus meningkatkan kualitas layanan digital terutama dalam aspek kecepatan pelayanan agar proses pelayanan kepada pengguna jasa dapat dilakukan secara lebih efektif dan efisien. Selain itu, peningkatan kompetensi petugas melalui pelatihan teknis, peningkatan keterampilan digital, serta penguatan profesionalisme sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pihak instansi juga disarankan untuk terus meningkatkan kualitas perangkat keras dan sistem teknologi yang digunakan dalam pelayanan digital agar sistem dapat berjalan lebih stabil, cepat, dan mampu mendukung kinerja petugas secara optimal.
- 2. Saran Akademis (Penelitian Selanjutnya):** Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna jasa, seperti kualitas sistem informasi, kemudahan penggunaan layanan digital, fasilitas pelayanan, atau kualitas pelayanan secara keseluruhan sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa. Peneliti selanjutnya juga disarankan untuk menggunakan jumlah sampel yang lebih besar serta melakukan penelitian pada instansi atau pelabuhan lain sehingga hasil penelitian dapat dibandingkan dan memperkaya kajian mengenai pelayanan publik berbasis digital.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kepada pihak-pihak terkait yang membantu dalam proses penyelesaian penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, I. G. K. (2014). Pengaruh kompetensi dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai Pemerintah Kabupaten Gianyar. *Jurnal Administratie Publica*, 3(2), 184–196.
- Asnusa, S., & Aziz, R. A. (2018). Hubungan Antara Kepemimpinan, Pelatihan, Reward, Dan Punishment Terhadap Kinerja Karyawan IIB Darmajaya. *Jurnal Manajemen Magister Darmajaya*, 4(02), 211-

Pengaruh Kepuasan Pengguna Jasa pada Layanan Digital Kantor KSOP Kelas I Panjang: Peran Kompetensi, Kinerja dan Kecepatan Pelayanan
(Ardiasnyah, et al.)

220.

- Diana, S., & Tjiptono, F. (2022). Kepuasan pelanggan dalam layanan digital: studi pada pelanggan bank. *Jurnal Manajemen dan Industri*, 22(1), 45–60.
- Ghozali, I., & Imam, G. (2023). Judul buku atau artikel jika tersedia. [Nama penerbit jika diketahui].
- Hidayati, D., Rahman, A., & Pratama, H. (2021). Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan menggunakan model SERVQUAL. *Jurnal Riset Manajemen*, 8(2), 101–117.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2000). Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Diklat Jabatan Pegawai Negeri Sipil.
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran. Kementerian Perhubungan.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. (2004). Keputusan Menteri PAN Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016a). *Manajemen pemasaran*. Gramedia Pustaka Utama.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016b). *Manajemen pemasaran (15th ed.)*. Gramedia Pustaka Utama.
- Muktar, S., & Susilo, D. D. (2022). Pengaruh pelayanan dan kemudahan penggunaan aplikasi SIMKAPEL terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Teknologi dan Sistem Komputer*, 10(3), 234–245.
- Kuslarasaty, D., Rahayu, M., & Hakim, L. (2024). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA PEGAWAI DI KANTOR BBWSMS PROVINSI LAMPUNG. *Jurnal Educatio Amerta*, 3(1), 83-93.
- Riduwan. (2006). *Skala pengukuran variabel dalam penelitian sosial dan ekonomi*. Alfabeta. Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif (3rd ed.)*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019a). *Metode penelitian kombinasi (mixed methods)*. Alfabeta. Sugiyono. (2019b). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sulistyo, D. K., & Dwiyantri, D. (2022). Pelayanan dan kemudahan penggunaan aplikasi terhadap kepuasan pelanggan (studi penggunaan aplikasi SIMKAPEL). *Jurnal Penelitian Sistem Informasi*, 22(3), 123–134.
- Tumpia, S., et al. (2021). Analisis responden berdasarkan skala Likert. *Jurnal Statistik dan Data Science*, 3(1), 45–54.