

Pengaruh Prosedur Layanan, Ketepatan Waktu dan Kemudahan Akses terhadap Kepuasan Pengguna Laboratorium Barang Bukti Elektronik Komisi Pemberantasan Korupsi

Imellia Febrina ^{1*}, Agus Cholik ²

^{1,2} Institut Ilmu Sosial dan Manajemen Stiami, Jakarta, Indonesia

¹ imelliaf@gmail.com*; ² mascholikaja@gmail.com

* corresponding author

ARTICLE INFO

Article history :

Received : Agustus 25, 2025

Revised : Agustus 30, 2025

Accepted : September 5, 2025

Kata Kunci:

User Satisfaction;

Service Procedures;

Timeliness;

Ease of Access;

ABSTRACT

*The increase in electronic evidence handled by the Electronic Evidence Laboratory (LBBE) of the Corruption Eradication Commission (CEC) from 2020 to 2024 indicates growing complexity in LBBE's operations, both procedurally and technically. This rising workload demands that LBBE services be faster, more accurate, and more adaptive to the needs of internal users (investigators, inquiry officers, and prosecutors). An initial survey of 20 internal users revealed issues related to service procedures, timeliness, and accessibility that potentially affect users' satisfaction. Research on digital forensic services within law enforcement institutions remains limited, highlighting a significant research gap. Addressing this gap would enable public service theories to be applied not only in a general context but also specifically within the framework of digital-based law enforcement. The purpose of this research is to analyze and evaluate the influence of service procedures, timeliness, and accessibility on users' satisfaction at LBBE of CEC. This research employed a quantitative research method, targeting the population of LBBE KPK users, with a total sample of 106 respondents. Data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression with SPSS Statistics version 25. The independent variables in this study were service procedures, timeliness, and accessibility, while the dependent variable was users' satisfaction. The partial *t*-test results reveal that service procedures have a positive and significant effect on users' satisfaction (*t*-value = 4.698 > *t*-table = 1.983; *p*-value = 0.000 < 0.05). Likewise, timeliness shows a positive and significant impact (*t*-value = 4.169 > *t*-table = 1.983; *p*-value = 0.000 < 0.05), and accessibility also demonstrates a positive and significant influence (*t*-value = 3.528 > *t*-table = 1.983; *p*-value = 0.000 < 0.05). Moreover, the *F*-test results confirm that, collectively, these three independent variables significantly affect users' satisfaction (*F*-value = 134.285 > *F*-table = 2.68). The coefficient of determination (*R*²) value of 0.798 indicates that 79.8% of users' satisfaction can be explained by the combined influence of service procedures, timeliness, and accessibility, while the remaining 20.2% is influenced by other factors not covered in this study.*



Copyright (c) 2026

Jurnal Reformasi Administrasi:
Jurnal Ilmiah untuk Mewujudkan
Masyarakat Madani

PENDAHULUAN

Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) merupakan lembaga negara yang dibentuk melalui Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2002, yang kemudian diperkuat dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2019. Berdasarkan penjelasan undang-undang, KPK berperan sebagai trigger mechanism dalam pemberantasan korupsi, yakni mendorong lembaga-lembaga penegak hukum lain agar bekerja lebih efektif dan efisien. Untuk menjalankan peran tersebut, KPK berpedoman pada asas kepastian hukum, keterbukaan, akuntabilitas, kepentingan umum, dan proporsionalitas, sehingga dituntut untuk senantiasa kredibel dalam melaksanakan tugasnya.

Salah satu unit strategis di bawah Kedeputan Informasi dan Data KPK adalah Laboratorium Barang Bukti Elektronik (LBBE). LBBE bertugas menangani barang bukti digital dalam proses penyelidikan, penyidikan, dan penuntutan tindak pidana korupsi. Peran LBBE semakin penting sejak pengakuan hukum atas informasi elektronik dan/atau dokumen elektronik sebagai alat bukti yang sah melalui Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE). Pasal 5 undang-undang tersebut

menegaskan bahwa bukti elektronik yang diajukan di pengadilan harus dijamin keaslian, keutuhan, dan pertanggungjawabannya, sehingga pengelolaan barang bukti elektronik oleh LBBE menjadi faktor kunci dalam keberhasilan penanganan perkara korupsi.

Data internal menunjukkan peningkatan signifikan jumlah barang bukti elektronik yang ditangani LBBE pada periode 2020–2024, yakni dari 412 kasus menjadi 1.362 kasus. Lonjakan lebih dari tiga kali lipat ini mencerminkan kompleksitas kerja yang semakin tinggi, baik dari sisi prosedural maupun teknis. Kondisi tersebut menuntut LBBE untuk memberikan layanan yang cepat, tepat, dan adaptif terhadap kebutuhan pengguna internal yaitu para penyelidik, penyidik, dan penuntut umum.

Namun, hasil pra-survei terhadap 20 pengguna layanan LBBE mengungkap adanya ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan. Masalah utama yang ditemukan antara lain prosedur yang dirasa berbelit, keterlambatan dalam pemrosesan layanan, serta keterbatasan akses sistem. Sebanyak 55% responden mengeluhkan kelemahan prosedural, 60% menyoroti lamanya waktu pemrosesan layanan, dan 60% lainnya menyoroti kesulitan dalam mengakses data elektronik. Lebih jauh, 40% responden menyatakan keinginan untuk beralih ke sistem alternatif jika tersedia. Fakta ini menunjukkan adanya service gap yang berimplikasi langsung pada kepuasan pengguna.

Temuan tersebut sejalan dengan teori kualitas layanan yang dikemukakan Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990), bahwa ketidaksesuaian antara harapan dan persepsi akan menurunkan tingkat kepuasan. Demikian pula, Zeithaml dan Bitner (2003) menegaskan bahwa dimensi keandalan, ketanggapan, dan kemudahan akses merupakan determinan utama kepuasan pengguna. Penelitian sebelumnya di sektor publik digital (misalnya Prabowo, 2022) juga menegaskan bahwa keterlambatan layanan berdampak signifikan terhadap menurunnya kepuasan dan kepercayaan pengguna.

Kendati banyak penelitian mengenai kepuasan layanan publik telah dilakukan, kajian khusus mengenai layanan forensik digital pada lembaga penegak hukum, terutama LBBE KPK, masih sangat terbatas. Padahal, konteks forensik digital memiliki karakteristik khas, seperti volume data yang besar, kebutuhan akan kecepatan penanganan, serta tuntutan keabsahan hukum barang bukti di persidangan. Hal ini menunjukkan adanya research gap yang perlu diisi agar teori kualitas layanan dapat diaplikasikan secara lebih kontekstual dalam bidang penegakan hukum berbasis digital.

KAJIAN LITERATUR

Prosedur Layanan

Prosedur layanan merupakan komponen fundamental dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam *Collins English Dictionary* (2025), prosedur dipahami sebagai cara atau metode untuk melaksanakan suatu tindakan atau proses tertentu. Dengan demikian, prosedur layanan berfungsi sebagai pedoman standar yang memastikan proses pelayanan berjalan konsisten, cepat, tepat, transparan, dan akuntabel. Prosedur yang dirancang dengan baik harus sederhana, tidak berbelit-belit, serta jelas dari segi alur, persyaratan, dan waktu penyelesaian, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

Widjaja (2011) dalam Aviana (2020:357) menjelaskan bahwa prosedur merupakan susunan teratur dari kegiatan yang saling berhubungan untuk mendukung aktivitas utama organisasi, disusun berdasarkan urutan waktu dan tata cara tertentu untuk pekerjaan yang berulang. Senada dengan itu, Mulyadi (2016:4) menegaskan bahwa prosedur adalah urutan kegiatan administratif yang melibatkan beberapa pihak dalam satu atau lebih departemen, dirancang untuk menjamin keseragaman dalam penanganan transaksi yang berulang. Perspektif ini menunjukkan bahwa prosedur tidak hanya sebatas aturan teknis, tetapi juga instrumen koordinasi dan pengendalian organisasi.

Kerangka hukum di Indonesia melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memperkuat urgensi keberadaan prosedur layanan. Pasal 25 UU tersebut mengatur bahwa standar pelayanan publik wajib memuat alur proses, waktu penyelesaian, biaya (jika ada), serta pembagian tugas yang jelas pada setiap tahapan. Regulasi ini bertujuan untuk menjamin kepastian hukum, kesetaraan hak, serta mencegah penyimpangan dan diskriminasi. Lebih lanjut, Keputusan MENPAN KEP/26/M.PAN/2/2004 menegaskan bahwa prosedur pelayanan adalah rangkaian proses

yang menunjukkan tahapan secara jelas dan pasti, sekaligus berfungsi sebagai pedoman operasional yang sistematis untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi hasil kerja.

Literatur manajemen layanan juga menekankan pentingnya prosedur dalam membangun kepuasan pengguna. Lovelock dan Wirtz dalam Siswanto (2021:184) menekankan bahwa prosedur layanan yang baik akan menciptakan kepuasan dan rasa nyaman bagi pengguna. Sementara itu, Ekotama (2015:19) menyebutkan bahwa *Standard Operational Procedure* (SOP) dirancang untuk menyederhanakan proses kerja agar hasil yang dicapai optimal, dengan menekankan urutan kerja yang konsisten dari awal hingga akhir. Dalam konteks penelitian ini, dimensi prosedur layanan mengacu pada teori Ekotama (2015) yang meliputi konsistensi, komitmen, perbaikan berkelanjutan, keterlibatan seluruh unsur organisasi, serta dokumentasi yang baik (Munir, 2023:231).

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa prosedur layanan memiliki peran strategis dalam memastikan pelayanan publik berjalan efektif, akurat, dan akuntabel. Prosedur yang jelas, transparan, dan terstruktur tidak hanya mengurangi potensi kesalahan atau penyimpangan, tetapi juga meningkatkan kepercayaan serta kepuasan pengguna layanan.

Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu merupakan salah satu dimensi utama dalam kualitas pelayanan publik maupun jasa komersial. Konsep ini menekankan pentingnya penyelesaian layanan sesuai dengan kurun waktu yang telah ditentukan. Nuriyanto (2014:436) mendefinisikan ketepatan waktu sebagai pelaksanaan pelayanan yang dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan. Dengan demikian, layanan yang tepat waktu tidak hanya meningkatkan kepuasan pengguna, tetapi juga berkontribusi pada efisiensi operasional serta membangun kepercayaan antara penyedia dan penerima layanan.

Dalam perspektif manajemen informasi, Kahn dalam Widiyanto (2021:3) menyebutkan bahwa ketepatan waktu berkaitan dengan sejauh mana informasi yang diberikan cukup mutakhir untuk digunakan dalam tugas tertentu. Michnik dan Lo dalam Widiyanto (2021:3) menambahkan bahwa ketepatan waktu identik dengan kedatangan lebih awal atau tepat pada waktu yang telah dijanjikan. Definisi ini menunjukkan bahwa ketepatan waktu mengandung makna ganda: pertama, kecepatan proses, dan kedua, kepastian terhadap standar waktu yang telah ditetapkan.

Handoko (2010) dalam Hafizha (2019:2) menekankan pentingnya jangka waktu pengiriman sesuai kesepakatan, dan Setiawan (2023:82) ia menegaskan bahwa pengiriman barang atau jasa harus diselesaikan tepat waktu sebagaimana telah dijanjikan. Pungpo dan Wanarat (2021) dalam Pahrudin (2023:821) juga menyoroti bahwa ketepatan waktu terkait dengan waktu tunggu yang singkat serta kepastian bahwa pesanan ditanggapi sesuai periode yang ditetapkan.

Keterlambatan dalam proses layanan memiliki konsekuensi signifikan. Eviani (2021:11) menjelaskan bahwa ketidakpastian waktu pengiriman, khususnya jika melebihi estimasi yang dijanjikan, berpotensi menurunkan tingkat kepuasan pelanggan. Sebaliknya, semakin tinggi kemampuan organisasi menjaga ketepatan waktu, semakin besar pula kepuasan dan loyalitas pengguna layanan. Hal ini menunjukkan bahwa ketepatan waktu merupakan representasi tanggung jawab, keandalan, dan profesionalisme penyedia layanan.

Dari berbagai definisi dan perspektif tersebut, dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu bukan hanya sekadar aspek teknis, tetapi juga merupakan indikator kinerja organisasi dalam memberikan layanan yang berkualitas. Ketepatan waktu mendukung kelancaran proses kerja, menciptakan efisiensi, membangun kepercayaan, dan memberikan kepuasan kepada pengguna layanan. Adapun dalam penelitian ini, dimensi ketepatan waktu mengacu pada Dündar dan Öztürk (2020:2679), yang meliputi: Kesesuaian waktu, Fleksibilitas, Akurasi proses penyerahan hasil, Kesiapan sumber daya, dan Ketersediaan informasi progres layanan

Kemudahan Akses

Kemudahan akses merupakan salah satu faktor penting dalam menilai kualitas suatu layanan, baik layanan publik maupun aplikasi berbasis digital. Konsep ini merujuk pada sejauh mana pengguna dapat memanfaatkan sistem atau teknologi dengan upaya seminimal mungkin. Davis (2010) dalam Munfaqiroh (2022:124) mendefinisikan kemudahan akses sebagai harapan pengguna terhadap besarnya

usaha yang diperlukan dalam menggunakan teknologi. Keyakinan bahwa teknologi mudah digunakan akan meningkatkan minat serta kecenderungan pengguna untuk mengadopsinya.

Mathieson dalam Isnaini (2023:242) menyatakan bahwa kemudahan menggambarkan kondisi di mana suatu aktivitas dapat dilakukan tanpa hambatan yang berarti. Konsep ini tidak hanya mencakup aspek teknologi, tetapi juga mencakup kemudahan fisik, pemahaman informasi, serta kemudahan dalam menjalankan proses tertentu. Jogiyanto (2019) menegaskan bahwa persepsi kemudahan akses tercermin dari keyakinan individu bahwa sistem yang digunakan bersifat jelas, praktis, dan tidak rumit.

Mayer (2009) dalam Podengge (2023:79) menekankan bahwa kemudahan akses erat kaitannya dengan keyakinan pengguna bahwa teknologi dapat digunakan dan dipahami dengan mudah. Sementara itu, Goodwin & Silver (2013) menjelaskan bahwa kemudahan adalah sesuatu yang menyederhanakan aktivitas, sehingga pengguna merasa nyaman dalam memanfaatkan produk atau layanan. Dalam konteks informasi, Wang dan Strong menambahkan bahwa kemudahan akses mencakup informasi yang cepat ditemukan, lengkap, up-to-date, dan dapat diakses kapan saja.

Berdasarkan berbagai pandangan tersebut, kemudahan akses dapat dipahami sebagai sejauh mana suatu sistem, layanan, atau aplikasi dapat digunakan secara efisien, praktis, dan tanpa hambatan berarti. Aksesibilitas yang optimal akan meningkatkan keterlibatan serta kepuasan pengguna, sedangkan sistem yang sulit diakses akan ditinggalkan dan berisiko menurunkan kepercayaan terhadap layanan. Adapun dimensi kemudahan akses dalam penelitian ini mengacu pada Kinasih (2023:4028), yang meliputi: Mudah digunakan, Dapat menjalankan perintah sesuai keinginan pengguna, Mudah dipelajari, dan Interaksi yang jelas.

Kepuasan Pengguna

Kepuasan (satisfaction) secara etimologis berasal dari bahasa Latin *satis* yang berarti memadai, dan *facio* yang berarti melakukan, sehingga dapat dimaknai sebagai keadaan terpenuhinya harapan individu terhadap suatu produk atau layanan (Tjiptono, 2020:204). Dalam konteks organisasi, kepuasan pengguna menjadi indikator penting keberhasilan layanan karena mencerminkan kesesuaian antara ekspektasi dengan kinerja yang dirasakan. Semakin tinggi tingkat kesesuaian tersebut, semakin besar peluang terwujudnya kepuasan yang optimal.

Menurut Tjiptono (2019:123), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan persepsi terhadap kinerja layanan dengan harapan sebelumnya. Hal ini sejalan dengan Kotler (2016:138) yang mendefinisikan kepuasan sebagai evaluasi emosional pelanggan terhadap perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan ekspektasi. Apabila kinerja layanan melampaui harapan, maka kepuasan meningkat, sedangkan kegagalan memenuhi ekspektasi akan memunculkan ketidakpuasan. Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) menambahkan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh kesenjangan (*service gap*) antara harapan dengan persepsi pengguna terhadap layanan yang diberikan.

Faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan antara lain keandalan, ketanggapan, kemudahan akses, jaminan, serta empati dari penyedia layanan (Zeithaml & Bitner, 2003). Selain itu, kepuasan juga dipengaruhi oleh pengalaman langsung selama berinteraksi dengan layanan (Rita, 2019; Mansouri, 2022). Dalam jangka panjang, kepuasan tidak hanya berdampak pada penerimaan layanan, tetapi juga pada loyalitas, intensi penggunaan kembali, serta kecenderungan untuk merekomendasikan layanan kepada pihak lain (Tjiptono, 2017:143).

Dalam era digital, kepuasan pelanggan semakin krusial karena meningkatnya ekspektasi akibat kemajuan teknologi dan keterbukaan informasi. Pelanggan kini menuntut layanan yang cepat, responsif, dan dapat diakses dengan mudah kapan saja (Kumar, 2021; Beaumont, 2022). Kondisi ini mendorong organisasi untuk berinvestasi pada sistem layanan berbasis teknologi, integrasi umpan balik, serta inovasi berkelanjutan guna mempertahankan kepuasan dan loyalitas pengguna.

Berdasarkan berbagai pandangan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna merupakan refleksi dari kualitas layanan yang diberikan dan menjadi landasan penting bagi keberhasilan organisasi. Dalam penelitian ini, dimensi kepuasan pengguna yang digunakan mengacu pada Rangkuti (2002), yaitu: (1) tidak adanya keluhan, (2) minimnya kesalahan, dan (3) perbaikan

berkelanjutan. Dimensi ini menekankan pentingnya layanan yang konsisten, bebas hambatan, serta adaptif terhadap perubahan kebutuhan pengguna.

METODE PENELITIAN

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan oleh peneliti adalah pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2016:8), metode penelitian dengan pendekatan kuantitatif digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu yang representatif, pengumpulan datanya menggunakan instrumen penelitian, analisis datanya bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian kuantitatif pada umumnya dilakukan pada sampel yang diambil secara random, sehingga kesimpulan hasil penelitian dapat digeneralisasikan pada populasi di mana sampel tersebut diambil. Jenis penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah penelitian explanatory. Sugiyono (2016) menjelaskan bahwa penelitian explanatory adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan sebab-akibat antara variabel dalam suatu penelitian.

Operasionalisasi Variabel

Definisi operasional variabel memiliki tujuan guna memudahkan pengertian pada penelitian sehingga mengurangi risiko perbedaan persepsi pada penelitian ini. Topik dalam penelitian ini disebut sebagai variabel. Tentunya penelitian ini melibatkan satu variabel terikat dan tiga variabel bebas. Variabel prosedur layanan (X1), variabel ketepatan waktu (X2), variabel kemudahan akses (X3) sebagai variabel yang mempengaruhi atau sering disebut variabel bebas atau independent variabel X dan variabel kepuasan pengguna (Y) sebagai variabel akibat disebut variabel dependent variabel.

Tabel 1. Kisi-kisi Operasional Variabel X1, X2, X3 dan Y

VARIABEL	DIMENSI	INDIKATOR	NO. ITEM
Prosedur Layanan (X1): (Munir, 2023)	Konsisten	1. Konsistensi prosedur layanan yang diterapkan. 2. Konsistensi waktu layanan sesuai standar	1,2
	Komitmen	1. Komitmen staf dalam melayani pengguna. 2. Komitmen laboratorium dalam menjaga kerahasiaan barang bukti.	3,4
	Pemutakhiran berkesinambungan	1. Ada upaya peningkatan kualitas layanan secara berkala. 2. Ada penerapan umpan balik pengguna untuk perbaikan layanan. 3. Ada inovasi dalam metode analisis barang bukti.	5,6,7
	Seluruh unsur memiliki peran penting	1. Koordinasi antar unit di laboratorium berjalan baik. 2. Tugas dan tanggung jawab setiap unsur dalam pelayanan jelas.	8,9
	Terdokumentasi dengan baik	1. Setiap proses pelayanan tercatat secara jelas. 2. Hasil analisis barang bukti terdokumentasi dengan rapi dan akurat.	10,11
Ketepatan Waktu (X2): (Dündar and Öztürk, 2020)	Kesesuaian waktu	1. Ketepatan waktu penyelesaian layanan sesuai jadwal yang disepakati 2. Konsistensi laboratorium dalam memenuhi tenggat waktu	12,13
	Fleksibilitas pelayanan	1. Kesiapan pelayanan saat diminta di luar jam operasional 2. Kemampuan menyesuaikan waktu layanan dengan urgensi kasus	14,15,16

VARIABEL	DIMENSI	INDIKATOR	NO. ITEM
	Akurasi proses penyerahan hasil	3. Komitmen staf laboratorium terhadap kebutuhan mendesak	17,18
		1. Ketepatan hasil yang diberikan sesuai permintaan	
	Kesiapan sumber daya	2. Kesesuaian data atau laporan hasil pemeriksaan	19,20
		1. Ketersediaan alat dan teknologi yang memadai	
Kemudahan Akses (X3): (Kinasih, 2023).	Ketersediaan informasi progres layanan	2. Kecukupan tenaga ahli untuk memproses permintaan	21,22,23
		1. Kemudahan dalam mengetahui perkembangan proses	
	Mudah digunakan	2. Aksesibilitas informasi hasil layanan	24,25
		3. Pemberian informasi yang transparan terhadap status layanan	
	Dapat menjalankan perintah sesuai keinginan	1. Tampilan yang mudah dimengerti oleh pengguna	26,27
		2. Mudah menemukan menu atau tombol yang dicari	
	Mudah dipelajari	1. Penggunaan perintah yang terstruktur:	28,29
		2. Respons cepat terhadap perintah.	
Kepuasan Pengguna (Y) (Rangkuti, 2002).	Memiliki interaksi yang jelas	1. Adanya fitur pelatihan atau simulasi	30,31
		2. Interface yang memudahkan pemahaman bagi pemula	
	Tidak adanya keluhan	1. Tampilan visual yang jelas dan informatif	32,33
		2. Tersedianya opsi bantuan atau dukungan langsung	
	Minimnya kesalahan	1. Tidak ada komplain dari pengguna.	34,35
		2. Survei kepuasan menunjukkan hasil positif.	
	Perbaikan berkelanjutan	1. Kesalahan data sangat sedikit.	36,37
		2. Revisi dokumen jarang terjadi.	
		1. Evaluasi rutin dilakukan.	
		2. Ada penerapan hasil evaluasi.	

Sumber : Data primer yang diolah, 2025

Teknik Sampling

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pengguna Laboratorium Barang Bukti Elektronik Komisi Pemberantasan Korupsi yang secara keseluruhan diketahui pada tahun 2024 berjumlah 134 orang. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah Non-probability sampling yaitu teknik pengambilan sampel di mana tidak semua anggota populasi memiliki kesempatan/peluang yang sama untuk dipilih menjadi sampel. Sedangkan untuk pendekatan pengambilan sampel, menggunakan teknik Purposive Sampling, yaitu pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang harus dipenuhi, yaitu pengguna LBBE di internal KPK. Sampel diambil berdasarkan rumus slovin karena menurut Umar (2019:88) menjelaskan bahwa Rumus Slovin merupakan metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel ketika populasi diketahui dan melebihi 100 orang. Dari rumus Slovin diketahui bahwa jumlah sampel minimum yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 100 orang.

$$n = \frac{N}{1 + N(\alpha)^2}$$

$$n = \frac{134}{1 + 134(0,05)^2}$$

$$n = \frac{134}{1 + 134(0,0025)^2}$$

$$n = \frac{134}{1 + 0,335}$$

$$n = \frac{134}{1,335}$$

$$n = 100 \text{ responden}$$

Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Menurut Sugiyono (2016:137) data data yang diperoleh langsung dari responden yang merupakan sumber asli dalam penelitian ini melalui hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang dilakukan oleh peneliti. Sedangkan data sekunder adalah data yang peneliti peroleh dari sumber seperti buku, dokumen atau laporan organisasi. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik kuesioner. Menurut Sugiyono (2016:142), kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan atau pernyataan secara tertulis baik kepada responden, yang disusun menggunakan skala pengukuran. Skala pengukuran yang digunakan adlaah skala likert karna skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Statistik Deskriptif Demografi Responden

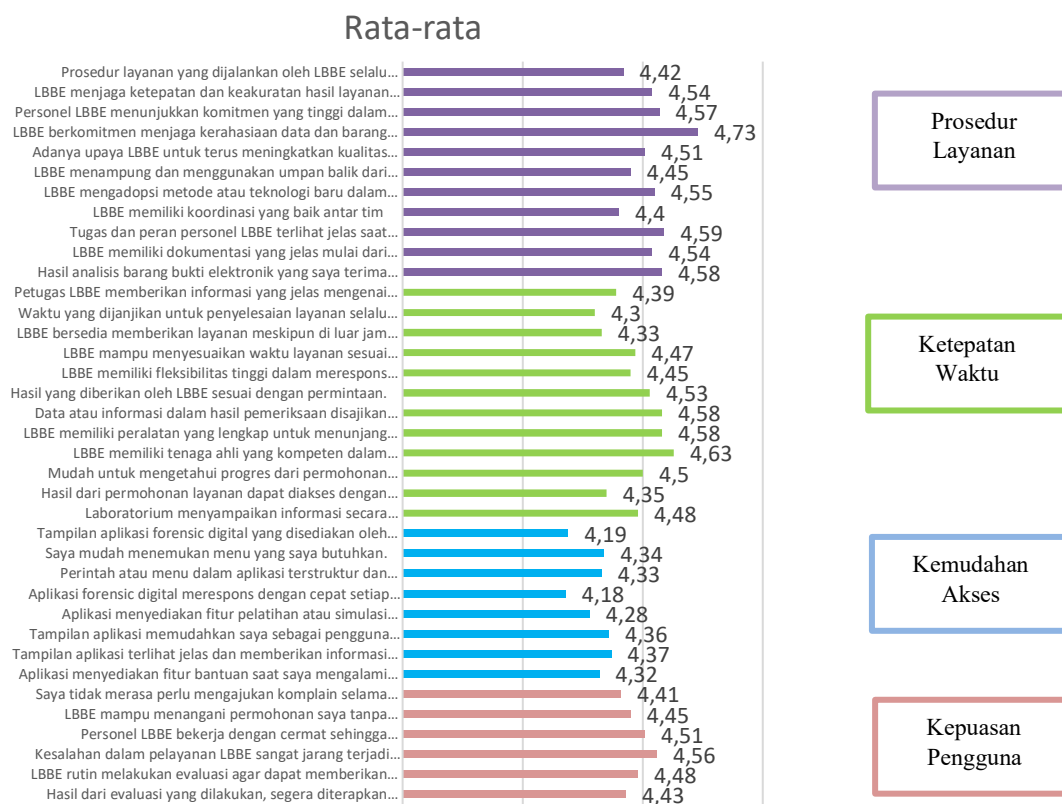
Kuesioner dalam penelitian ini disebarkan kepada 106 responden dan seluruhnya berhasil dikembalikan. Dalam penelitian ini, karakteristik demografis responden yang dianalisis meliputi usia, jenis kelamin, dan tingkat Pendidikan.

Tabel 2. Statistik Deskriptif Demografi Responden

Keterangan		Jumlah	Persentase
Umur	21-30 tahun	5	4,72%
	31-40 tahun	51	48,11%
	41- 50 tahun	47	44,34%
	>50 tahun	3	2,83%
Tingkat Pendidikan	S1	55	51,89%
	S2	51	48,11%
Jenis Kelamin	Laki – Laki	80	75,5 %
	Wanita	26	24,5 %

Sumber : Data primer yang diolah, 2025

Karakteristik Jawaban Responden



Gambar 2. Karakteristik Jawaban Responden

Sumber : Data primer yang diolah, 2025

Pada variabel prosedur layanan, skor nilai tertinggi (4,73), mencerminkan tingkat kepercayaan pengguna terhadap kerahasiaan data BBE yang diproses di LBBE dan skor nilai terendah (4,40), menunjukkan bahwa meskipun koordinasi di LBBE sudah berjalan cukup baik, akan tetapi pengguna masih merasakan adanya celah dalam sinergi internal antar tim. Oleh karena itu, LBBE perlu memperkuat komunikasi internal dan meningkatkan alur kerja terpadu antar tim didalam LBBE.

Pada variabel ketepatan waktu, skor nilai tertinggi (4,63), menunjukkan bahwa responden memiliki persepsi bahwa personel LBBE sudah memiliki kompetensi yang baik dalam penanganan barang bukti elektronik. Ini menjadi kekuatan utama LBBE yang harus dipertahankan dan skor nilai terendah (4,30), menunjukkan bahwa estimasi waktu layanan yang diberikan oleh LBBE kadang belum sesuai dengan ekspektasi pengguna. Inilah area perbaikan utama dalam variabel ketepatan waktu. LBBE perlu melakukan perbaikan manajemen waktu layanan dengan menyusun timeline kerja yang lebih realistis agar janji penyelesaian layanan sesuai dengan kapasitas aktual.

Pada variabel kemudahan akses, skor nilai tertinggi (4,63), menunjukkan bahwa aspek ini yang menjadi kekuatan pada aplikasi yang digunakan oleh LBBE dan skor nilai terendah (4,18), menunjukkan bahwa perbaikan utama pada variable kemudahan akses berada pada aspek teknis dan infrastruktur. LBBE dapat mengupgrade infrastruktur teknologi dengan meningkatkan kapasitas server, jaringan, dan perangkat penyimpanan untuk menunjang pemrosesan data forensik yang besar. Pastikan aplikasi kompatibel dengan berbagai perangkat keras yang digunakan pengguna.

Pada variabel kepuasan pengguna, skor nilai tertinggi (4,56), menunjukkan bahwa pengguna merasa puas karena pelayanan yang diberikan LBBE minim kesalahan, dan bila terjadi pun segera ditangani. dan skor nilai terendah terendah (4,41), menunjukkan bahwa bahwa masih ada sebagian pengguna yang merasa perlu menyampaikan keluhan. LBBE perlu menyediakan kanal komplain yang

mudah diakses (misalnya aplikasi atau portal online) dengan tindak lanjut yang cepat, dan menginformasikan sejak awal jika ada potensi kendala layanan agar tidak menimbulkan ketidakpuasan pada pengguna.

Uji Kualitas Data (Validitas dan Reabilitas)

Uji Validitas

Variabel Prosedur Layanan diukur dengan menggunakan 11 pertanyaan, variabel Ketepatan Waktu menggunakan 12 pertanyaan, variabel Kemudahan Akses menggunakan 8 pertanyaan, dan variabel Kepuasan Pengguna diukur menggunakan 6 pertanyaan. Dengan jumlah sampel (n) sebesar 30, diperoleh r_{tabel} senilai 0,361 dengan sementara itu r_{hitung} dari instrumen penelitian seluruhnya bernilai lebih besar dari r_{tabel} ($r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa seluruh instrument penelitian yang digunakan adalah valid.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

Item	r hitung	r tabel	Validitas
X1.1	0.736	0.361	Valid
X1.2	0.881	0.361	Valid
X1.3	0.773	0.361	Valid
X1.4	0.567	0.361	Valid
X1.5	0.910	0.361	Valid
X1.6	0.852	0.361	Valid
X1.7	0.581	0.361	Valid
X1.8	0.786	0.361	Valid
X1.9	0.889	0.361	Valid
X1.10	0.750	0.361	Valid
X1.11	0.773	0.361	Valid
X2.1	0.912	0.361	Valid
X2.2	0.883	0.361	Valid
X2.3	0.841	0.361	Valid
X2.4	0.857	0.361	Valid
X2.5	0.847	0.361	Valid
X2.6	0.747	0.361	Valid
X2.7	0.764	0.361	Valid
X2.8	0.690	0.361	Valid
X2.9	0.800	0.361	Valid
X2.10	0.895	0.361	Valid
X2.11	0.862	0.361	Valid
X2.12	0.866	0.361	Valid
X3.1	0.879	0.361	Valid
X3.2	0.934	0.361	Valid
X3.3	0.934	0.361	Valid
X3.4	0.675	0.361	Valid
X3.5	0.754	0.361	Valid
X3.6	0.868	0.361	Valid
X3.7	0.841	0.361	Valid
X3.8	0.755	0.361	Valid
Y.1	0.879	0.361	Valid
Y.2	0.934	0.361	Valid
Y.3	0.934	0.361	Valid
Y.4	0.675	0.361	Valid

Y.5	0.754	0.361	Valid
Y.6	0.868	0.361	Valid

Sumber : Data yang diolah, 2025

Uji Reabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk menilai konsistensi jawaban responden. Dalam penelitian ini, jika: Nilai Cronbach Alpha $\alpha > 0,60$ maka variable reliable; Nilai Cronbach Alpha $\alpha < 0,60$ maka variable tidak reliable.

Tabel 4. Hasil Uji Reabilitas

Variabel	Cronbrach's Alpha	Standar	Status
Prosedur Layanan (X1)	0.943	0.60	Reliabel
Ketepatan Waktu (X2)	0.966	0.60	Reliabel
Kemudahan Akses (X3)	0.950	0.60	Reliabel
Kepuasan Pengguna (Y)	0.925	0.60	Reliabel

Sumber : Data yang diolah, 2025

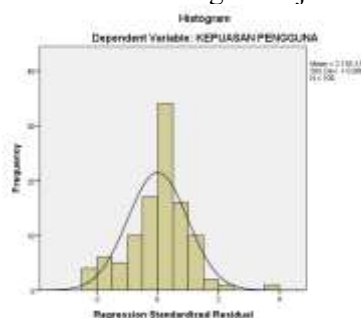
Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh instrumen yang digunakan untuk mengukur variabel independen (prosedur layanan, ketepatan waktu, dan kemudahan akses) serta variabel dependen (kepuasan pengguna) telah memenuhi kriteria keandalan untuk digunakan dalam pengumpulan data utama.

Uji Persyaratan Analisis

Uji Normalitas

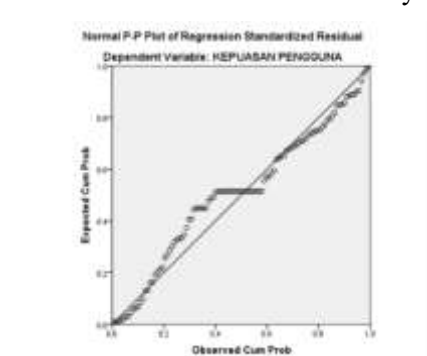
Uji normalitas dilakukan untuk memastikan bahwa residual model regresi terdistribusi secara normal. Dalam penelitian ini, pengujian dilakukan secara visual melalui grafik histogram dan normal probability plot. Distribusi dianggap normal jika histogram membentuk pola menyerupai lonceng dan titik-titik pada normal probability plot mengikuti garis diagonal. Berdasarkan kedua grafik tersebut, dapat disimpulkan bahwa model telah memenuhi asumsi normalitas.

Gambar 3. Grafik Histogram Uji Normalitas



Sumber : Data diolah SPSS, 2025

Gambar 4. Grafik Normal Probability Plots



Sumber : Data diolah SPSS, 2025

Uji Multikolineritas

Untuk mendeteksi multikolineritas, dilakukan analisis terhadap nilai tolerance dan variance inflation factor (vif). Batasan umum (cutoff value) yang digunakan untuk mengidentifikasi adanya multikolineritas adalah nilai Tolerance $\leq 0,10$ atau nilai VIF ≥ 10 . Jika hasil analisis menunjukkan nilai sebaliknya, dapat disimpulkan bahwa model regresi bebas dari masalah multikolineritas.

Tabel 5. Hasil Uji Multikolineritas

Coefficients^a

		Collinearity Statistics	
Model		Tolerance	VIF
1	Total_X1	.290	3.451
	Total_X2	.277	3.608
	Total_X3	.457	2.187

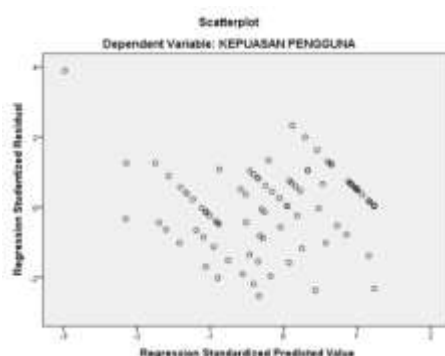
a. Dependent Variable: Total_Y

Sumber : Data diolah SPSS, 2025

Dari table menunjukkan bahwa tidak terdapat korelasi yang signifikan antar variabel independen. Hal ini terbukti dari: • Nilai tolerance untuk variabel prosedur layanan (X1) yaitu 0,290; ketepatan waktu (X2) yaitu 0,277; dan kemudahan akses (X3) yaitu 0,457 yang semuanya lebih besar dari 0,10; • Nilai variance inflation factor (VIF) untuk ketiga variabel X1, X2, X3 tersebut yaitu 3,451; 3,608; 2,187 berada di bawah ambang batas 10. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi ini telah memenuhi asumsi bebas dari multikolineritas.

Uji Multikolineritas

Untuk mendeteksi adanya heteroskedastisitas, digunakan metode grafis dengan melihat grafik scatterplot antara nilai prediksi terstandarisasi (ZPRED) dan residual terstudentisasi (SRESID). Dasar pengambilan keputusannya adalah dengan mengamati ada atau tidaknya pola tertentu pada sebaran data. Jika titik-titik data membentuk suatu pola yang teratur (seperti bergelombang, melebar, atau menyempit), maka hal tersebut mengindikasikan adanya masalah heteroskedastisitas. Sebaliknya, jika titik-titik menyebar secara acak di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y tanpa membentuk pola yang jelas, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dan model regresi telah memenuhi asumsi homoskedastisitas.



Gambar 5. Scatterplot Uji Heterokedastisitas
Sumber : Data diolah SPSS, 2025

Hasil Uji Hipotesis

Uji Korelasi

Uji korelasi dilakukan untuk mengetahui kekuatan, arah, dan signifikansi hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat.

Tabel 6. Hasil Uji Korelasi Antarvariabel

Correlations		Prosedur Layanan (X1)	Ketepatan Waktu (X2)	Kemudahan Akses (X3)	Kepuasan Pengguna (Y)
Pearson Correlation	Prosedur Layanan (X1)	1.000	0.829	0.696	0.842
	Ketepatan Waktu (X2)	0.829	1.000	0.712	0.840
	Kemudahan Akses (X3)	0.696	0.712	1.000	0.753
	Kepuasan Pengguna (Y)	0.842	0.840	0.753	1.000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Pengguna	.	0.000	0.000	0.000
	Prosedur Layanan	0.000	.	0.000	0.000
	Ketepatan Waktu	0.000	0.000	.	0.000
	Kemudahan Akses	0.000	0.000	0.000	.
N	Kepuasan Pengguna	106	106	106	106
	Prosedur Layanan	106	106	106	106
	Ketepatan Waktu	106	106	106	106
	Kemudahan Akses	106	106	106	106

Sumber : Data diolah SPSS, 2025

Persamaan Regresi

Analisis regresi linear berganda merupakan metode statistik yang digunakan untuk menguji dan memodelkan hubungan linear antara dua atau lebih variabel independen ($X_1, X_2, \dots, X_n$) terhadap satu variabel dependen (Y)

Tabel 7. Persamaan Regresi

Model		Coefficients ^a		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		Unstandardized Coefficients B	Std. Error			
1	(Constant)	1.007	1.339		0.752	0.454
	Prosedur Layanan	0.222	0.047	0.388	4.698	0.000
	Ketepatan Waktu	0.188	0.045	0.352	4.169	0.000
	Kemudahan Akses	0.137	0.039	0.232	3.528	0.001

Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber : Data diolah SPSS, 2025

Berdasarkan tabel di atas maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 1.007 + 0,222 X_1 + 0,188 X_2 + 0,137 X_3$$

Keterangan:

Y : Kepuasan Pengguna
1,007 : Konstanta
0,222; 0,188; 0,137 : Koefisien Regresi
X1 : Prosedur Layanan
X2 : Ketepatan Waktu
X3 : Kemudahan Akses

Uji Statistik t atau Parsial

Uji statistik t bertujuan untuk mengukur signifikansi pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen dalam model regresi.

Tabel 8. Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.007	1.339		0.752	0.454
	X1	0.222	0.047	0.388	4.698	0.000
	X2	0.188	0.045	0.352	4.169	0.000
	X3	0.137	0.039	0.232	3.528	0.001

Sumber : Data diolah SPSS, 2025

Merujuk pada hasil uji t pada tabel diatas, diketahui bahwa t_{hitung} variabel X1 (prosedur layanan) adalah sebesar 4,698; t_{hitung} variabel X2 (ketepatan waktu) adalah 4,169; t_{hitung} variabel X3 (kemudahan akses) adalah 3,528, *sementara* nilai t_{tabel} pada taraf signifikansi 5% dan derajat kebebasan ($df = 106 - 4 = 102$) adalah sebesar 1.983. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara prosedur layanan terhadap kepuasan pengguna; terdapat pengaruh yang signifikan antara ketepatan waktu terhadap kepuasan pengguna; dan terdapat pengaruh yang signifikan antara kemudahan akses terhadap kepuasan pengguna.

Lebih lanjut, nilai signifikansi (Sig.) yang ditunjukkan oleh masing-masing variabel lebih kecil dari tingkat signifikansi yang digunakan ($\alpha = 0.05$). Hal ini semakin mempertegas bahwa secara parsial masing-masing prosedur layanan, ketepatan waktu dan kemudahan akses secara signifikan memengaruhi kepuasan pengguna dalam model regresi ini.

Uji Statistik F atau Simultan

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Jika nilai F hitung lebih besar dari F tabel pada taraf signifikansi 5%, maka H_0 ditolak, yang berarti model regresi signifikan dan variabel independen bersama-sama memengaruhi variabel dependen.

Hipotesis Pengujian Statistik :

$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = 0$: Tidak ada pengaruh yang signifikan dan simultan antara prosedur layanan, ketepatan waktu dan kemudahan akses terhadap kepuasan pengguna.

$H_1 : \beta_1 \neq \beta_2 \neq \beta_3 \neq 0$: Ada pengaruh yang signifikan dan simultan antara prosedur layanan, ketepatan waktu dan kemudahan akses terhadap kepuasan pengguna.

Tabel 9. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	668.910	3	222.970	134.285	.000 ^b
	Residual	169.364	102	1.660		
	Total	838.274	105			

a. Dependent Variable : kepuasan pengguna

b. Predictors: (Constant), prosedur layanan, ketepatan waktu dan kemudahan akses

Sumber : Data diolah SPSS, 2025

Berdasarkan hasil uji F pada tabel diatas diperoleh bahwa nilai F_{hitung} hubungan antara variabel prosedur layanan, ketepatan waktu, dan kemudahan akses dengan kepuasan pengguna secara simultan adalah sebesar 134,285.

Nilai F_{tabel} dengan taraf signifikansi 0,05 dengan DF Pembilang ($df_1 = k-1$) yaitu sebesar 3 dan DF Penyebut ($df_2 = n-k$) yaitu sebesar 102 adalah 2,69. Maka, nilai $F_{hitung} = 134,285 > F_{tabel} (0,05; 3; 102) =$

2,69 sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Kemudian berdasarkan nilai signifikansinya, hasil pengujian menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000. Dengan demikian maka nilai signifikansi = $0,000 < \alpha = 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Berdasarkan hasil pengujian terhadap dua kriteria uji tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara prosedur layanan, ketepatan waktu, dan kemudahan akses secara simultan terhadap kepuasan pengguna.

Uji Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar persentase pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Sederhananya, R^2 menunjukkan seberapa jauh kemampuan model regresi dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen.

Tabel 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.893 ^a	0.798	0.792	1.28858

Sumber : Data diolah SPSS, 2025

Hasil analisis pada tabel menunjukkan nilai R Square sebesar 0,792. Secara sederhana, angka ini berarti bahwa 79,2% perubahan pada tingkat kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh gabungan dari tiga faktor yang kita teliti yaitu prosedur layanan, ketepatan waktu, dan kemudahan akses. Ini menunjukkan bahwa model penelitian kita sudah cukup kuat dalam menggambarkan secara komprehensif faktor-faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna. Sisanya, yaitu sebesar 20,8%, dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

Pembahasan

Pengaruh Prosedur Layanan terhadap Kepuasan Pengguna

Dari hasil pengujian menggunakan SPSS 25, menunjukkan bahwa **prosedur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna**. Berdasarkan hasil uji korelasi, prosedur layanan memiliki nilai koefisien korelasi Pearson (r) yang positif (+0,842) yang berarti prosedur layanan memiliki hubungan yang kuat dan searah terhadap kepuasan pengguna. Hasil uji hipotesis pertama dengan nilai $t_{hitung} = 4.698 > t_{tabel} = 1.983$ dan signifikansi = $0.000 < 0.05$ menunjukkan bahwa setiap peningkatan atau perbaikan dalam prosedur layanan di LBBE KPK akan diikuti oleh peningkatan tingkat kepuasan pengguna. Korelasi positif yang diperoleh mendukung secara teoritis bahwa prosedur layanan yang semakin baik akan berdampak positif terhadap persepsi dan pengalaman pengguna dalam menerima layanan.

Temuan ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Isnaini (2025) bahwa pelayanan yang berkualitas harus mampu menyesuaikan diri dengan kebutuhan pengguna dan memberikan rasa puas terhadap proses maupun hasilnya. Prosedur yang sederhana, transparan, pasti, dan didukung dengan fasilitas serta teknologi yang memadai dapat menciptakan pengalaman pelayanan yang positif.

Penelitian empiris lain yang juga mendukung pandangan ini, adalah studi oleh Rosita (2022) dan Siswanto (2021) yang sama-sama menyimpulkan bahwa prosedur pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas layanan dan tingkat kepuasan pelanggan. Berdasarkan uraian diatas, dapat diasumsikan bahwa prosedur layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Besarnya kontribusi determinan parsial Prosedur Layanan terhadap Kepuasan Pengguna, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 11. Determinan (R_{X1}^2) Prosedur Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna

	Koefisien Korelasi (r)	Koefisien regresi (β) - Standardized	Determinan Parsial(R_{X1}^2)
X1-Y	0.842	0.388	0.326

Sumber : Data diolah SPSS, 2025

Hasil olah data yang disajikan pada tabel di atas menunjukkan nilai determinan parsial dari prosedur layanan terhadap kepuasan pengguna sebesar 0.326 artinya bahwa prosedur layanan memberikan kontribusi pengaruh sebesar 32,6% terhadap kepuasan pengguna di unit LBBE KPK.

Pengaruh Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Pengguna

Dari hasil pengujian menggunakan SPSS 25, menunjukkan bahwa ketepatan waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil uji korelasi, ketepatan waktu memiliki nilai koefisien korelasi Pearson (r) yang positif (+0,840), mengindikasikan adanya hubungan yang searah. Hasil uji hipotesis kedua dengan nilai $t_{hitung} = 4.169 > t_{tabel} = 1.983$ dan signifikansi = 0.000 < 0.05 menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi pengguna terhadap ketepatan waktu layanan, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang mereka rasakan. Artinya, ketika layanan laboratorium mampu diselesaikan sesuai waktu yang dijanjikan, pengguna merasakan kepuasan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Widiyanto (2021) yang menyatakan bahwa ketepatan waktu merupakan salah satu tolok ukur efektivitas layanan. Waktu menjadi unsur utama yang dinilai oleh pengguna dalam menentukan kepuasan mereka. Lebih lanjut, penelitian Dündar dan Öztürk (2020) dalam konteks layanan multikanal, serta Duarte et al. (2025) dan Asawawibul (2025) dalam konteks logistik digital, juga menguatkan bahwa pelayanan yang diberikan secara tepat waktu mampu meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna.

Besarnya kontribusi determinan parsial Ketepatan Waktu terhadap Kepuasan Pengguna, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 12. Determinan ($R_{X^2}^2$) Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pengguna

	Koefisien Korelasi (r)	Koefisien regresi (β) - Standardized	Determinan ($R_{X^2}^2$)
X2-Y	0.840	0.352	0.295

Sumber : Data diolah SPSS, 2025

Hasil olah data yang disajikan pada tabel di atas menunjukkan nilai determinan parsial dari ketepatan waktu terhadap kepuasan pengguna sebesar 0.295, artinya bahwa ketepatan waktu memberikan kontribusi pengaruh sebesar 29.5% terhadap kepuasan pengguna di unit LBBE KPK.

Pengaruh Kemudahan Akses terhadap Kepuasan Pengguna

Dari hasil pengujian menggunakan SPSS 25, menunjukkan bahwa kemudahan akses berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil uji korelasi, kemudahan akses memiliki nilai koefisien korelasi Pearson (r) yang positif (+0,753) menandakan adanya hubungan yang searah. Hasil uji hipotesis ketiga dengan nilai $t_{hitung} = 3.528 > t_{tabel} = 1.983$ dan signifikansi = 0.000 < 0.05 menunjukkan bahwa semakin mudah akses terhadap layanan menurut persepsi pengguna, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka. Setiap peningkatan dalam aspek kemudahan akses di unit LBBE KPK, berpotensi meningkatkan kepuasan pengguna layanan tersebut.

Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Musa (2023) yang dalam penelitiannya menjelaskan bahwa kemudahan akses memungkinkan pengguna untuk mendapatkan layanan tanpa hambatan yang berarti, baik secara fisik maupun digital. Di era transformasi digital, aksesibilitas bukan hanya persoalan teknis, melainkan menjadi bagian dari strategi peningkatan mutu layanan secara keseluruhan.

Hal ini serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Podengge (2023) yang menyatakan bahwa pelayanan publik yang adaptif terhadap perkembangan teknologi memberikan peluang besar untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Penggunaan sistem yang ramah, ketersediaan informasi yang transparan, serta kemudahan berinteraksi dengan petugas menjadi faktor utama dalam membentuk kepuasan pengguna. Ibrahim (2024) dalam penelitiannya juga menyebutkan bahwa kemudahan akses dan kecepatan respons dari petugas merupakan unsur kunci dalam menciptakan kepuasan terhadap layanan. Oleh karena itu, penguatan prosedur layanan yang memudahkan pengguna perlu dijadikan prioritas kebijakan. Sejalan dengan itu, Supranto (2022) menyatakan bahwa semakin mudah masyarakat memperoleh layanan publik, maka semakin besar kemungkinan mereka merasa puas terhadap layanan

tersebut. Besarnya kontribusi determinan parsial Kemudahan Akses terhadap Kepuasan Pengguna, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 13. Determinan (R_{X2}^2) Kemudahan Akses Terhadap Kepuasan Pengguna

	Koefisien Korelasi (r)	Koefisien regresi (β) - Standardized	Determinan (R_{X3}^2)
X3-Y	0.753	0.232	0.174

Sumber : Data diolah SPSS, 2025

Hasil olah data yang disajikan pada tabel di atas menunjukkan nilai determinan parsial dari kemudahan akses terhadap kepuasan pengguna sebesar 0.174, artinya bahwa kemudahan akses memberikan kontribusi pengaruh sebesar 17.4% terhadap kepuasan pengguna di unit LBBE KPK.

Pengaruh Prosedur Layanan, Ketepatan Waktu dan Kemudahan Akses terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil pengujian hipotesis keempat menunjukkan bahwa secara simultan prosedur layanan, ketepatan waktu dan kemudahan akses memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, hal ini ditunjukkan melalui hasil uji F dengan nilai $F_{hitung} = 134.285 > F_{tabel} = 2.68$ dengan signifikansi $= 0.000 < 0.05$. Artinya ketiga variabel bebas yaitu prosedur layanan, ketepatan waktu dan kemudahan akses secara bersama-sama mampu menjelaskan perubahan dalam kepuasan pengguna LBBE.

Menurut penelitian Isnaini (2025), pelayanan publik yang berkualitas tercermin dari kemudahan yang dirasakan oleh pengguna dalam mengakses dan menjalani proses pelayanan. Hal ini meliputi prosedur yang tidak berbelit, biaya yang wajar, kecepatan dan ketepatan waktu dalam penyelesaian layanan, serta tingkat kepuasan yang diperoleh setelah menerima layanan tersebut (Isnaini, 2025). Kepuasan pengguna bukan hanya merupakan hasil akhir dari interaksi pelayanan, tetapi juga indikator keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik secara keseluruhan.

Menurut Selnes dalam Aviana (2020), kepuasan pengguna terdiri atas tiga aspek utama, yaitu kepuasan secara menyeluruh, kesesuaian antara layanan dengan harapan pengguna, serta pengalaman mereka selama proses interaksi berlangsung. Untuk mencapai kepuasan tersebut, diperlukan pelayanan yang berkualitas, didukung oleh prosedur yang terstandar, jelas, dan mudah diikuti. Prosedur layanan yang baik tidak hanya mempermudah proses administrasi, tetapi juga memberi kepastian dan rasa aman bagi pengguna. Di samping itu, ketepatan waktu menjadi indikator penting lain dalam menilai kualitas pelayanan. Pelayanan yang selesai sesuai dengan waktu yang dijanjikan akan menciptakan kepercayaan, loyalitas, dan kepuasan dari pengguna.

Selanjutnya, aksesibilitas yang baik memungkinkan pengguna memperoleh layanan dengan cepat dan tanpa hambatan, baik secara fisik maupun melalui platform digital. Dalam pelayanan publik, akses yang mudah merupakan hak dasar masyarakat, dan menjadi salah satu faktor yang menentukan tingkat kepuasan. Lebih jauh, Musa (2023) dalam penelitiannya menekankan bahwa teknologi digital telah berperan besar sebagai katalisator dalam menyederhanakan prosedur, memperluas jangkauan, dan meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.

Dengan mempertimbangkan ketiga aspek prosedur layanan, ketepatan waktu, dan kemudahan akses maka pelayanan publik yang ideal adalah pelayanan yang mampu mengintegrasikan ketiganya secara harmonis. Dalam konteks unit LBBE KPK, ketiga variabel ini saling melengkapi dan secara simultan memberikan kontribusi terhadap tingkat kepuasan pengguna.

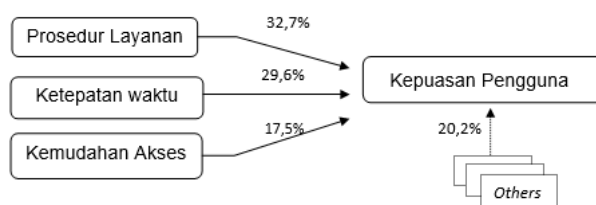
Tabel 14. Nilai Determinan Model Persamaan Regresi Berganda

	Koefisien Korelasi R	Koefisien regresi (β) – Standardized	Hasil	Nilai Determinan (R^2)
$X1 \rightarrow Y$	0.842	0.388	0.326696	0.327
$X2 \rightarrow Y$	0.840	0.352	0.29568	0.296
$X3 \rightarrow Y$	0.753	0.232	0.174696	0.175

$X_1, X_2, X_3 \rightarrow Y$	0.798
Sumber : Data diolah SPSS, 2025	

Hasil olah data yang disajikan pada tabel ini menunjukkan nilai determinan model persamaan regresi berganda dari prosedur layanan, ketepatan waktu dan kemudahan akses terhadap kepuasan pengguna sebesar 0,798; artinya bahwa model persamaan dengan prosedur layanan, ketepatan waktu dan kemudahan akses sebagai variabel bebas memberikan kontribusi pengaruh sebesar 79,8% pada kepuasan pengguna di unit Laboratorium Barang Bukti Elektronik Komisi Pemberantasan Korupsi dan selebihnya 20,2% ditentukan oleh variable lain diluar penelitian ini.

Berdasarkan pembahasan di atas maka dapat digambar kontribusi model sebagai berikut:



Gambar 6. Kontribusi Model

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil simpulan sebagai berikut:

1. Prosedur layanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna LBBE KPK sebesar 32,7%.
2. Ketepatan waktu secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna LBBE KPK sebesar 29,6%.
3. Kemudahan akses secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna LBBE KPK sebesar kontribusi adalah 17,5%
4. Prosedur Layanan, Ketepatan Waktu dan Kemudahan Akses secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna LBBE KPK sebesar 79,8%

Saran

1. Memperkuat komunikasi internal dan meningkatkan alur kerja terpadu antar tim didalam LBBE, agar prosedur layanan yang dirasakan oleh pengguna dapat lebih optimal.
2. Menyusun timeline kerja yang lebih realistis agar janji penyelesaian layanan sesuai dengan kapasitas aktual, agar estimasi waktu layanan sesuai dengan ekspektasi pengguna.
3. Mengupgrade infrastruktur teknologi dengan meningkatkan kapasitas server, jaringan, dan perangkat penyimpanan untuk menunjang pemrosesan data forensik yang besar. Pastikan aplikasi kompatibel dengan berbagai perangkat keras yang digunakan pengguna, agar kemudahan akses dapat dirasakan oleh seluruh pengguna layanan LBBE baik pengguna baru ataupun pengguna lama.
4. Menyediakan kanal komplain yang mudah diakses (aplikasi atau portal online) dengan tindak lanjut yang cepat, serta menginformasikan sejak awal jika ada potensi kendala layanan agar tidak menimbulkan ketidakpuasan pada pengguna.
5. Menerapkan hasil evaluasi dalam bentuk perbaikan kecil yang langsung bisa dirasakan pengguna, sebelum melakukan perbaikan besar yang butuh waktu lama. Publikasikan ringkasan hasil evaluasi dan perbaikan layanan agar pengguna mengetahui komitmen LBBE dalam menanggapi masukan.
6. Penelitian ini dapat menjadi dasar untuk merumuskan kebijakan dan strategi peningkatan kualitas layanan barang bukti elektronik pada unit LBBE KPK, khususnya dalam aspek prosedur layanan,

ketepatan waktu, dan kemudahan akses. Kebijakan yang didasarkan pada temuan penelitian ini berpeluang besar memberikan dampak positif terhadap kinerja layanan internal

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ekotama, S. (2015). Pedoman Mudah Menyusun SOP. Yogyakarta : Media Pressindo
- Kotler, Philip & Keller, Kevin Lane. (2016). Manajemen Pemasaran. Jakarta: Airlangga.
- Mulyadi. (2016). Sistem Akuntansi. Jakarta: Salemba Empat.
- Prabowo, Hadi., Suwanda, Dadang. & Syafri, Wirman. (2022) Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rangkuti, Freddy. (2002). Measuring Customer Satisfaction. Gramedia Pustaka Utama. Medan: USU Press.
- Sugiyono. (2016). Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, J. (2022). Pengukuran Kepuasan Konsumen: Pendekatan Praktis. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Supranto, Pengukuran kepuasan konsumen: Pendekatan praktis. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2022.
- Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. (2020). Service Quality dan Satisfaction. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy. (2017). Service Management: Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: ANDI.
- Tjiptono, Fandy. (2019). Kepuasan Pelanggan: Konsep, Pengukuran, & Strategi. Yogyakarta: ANDI.
- Umar, H. (2019). Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. Jakarta: Rajawali Pers.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations. New York: The Free Press.
- Zeithaml, Valerie A and Bitner, Mary Jo. (2003). Service Marketing. New York: McGraw Hill Inc.

Jurnal Ilmiah

- Asawawibul, S., Na-nan, K., Pinkajay, K., Jaturat, N., Kittichotsatsawat, Y., Hu, B. 2025. The influence of cost on customer satisfaction in e-commerce logistics: Mediating roles of service quality, technology usage, transportation time, and production condition. Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity. 11(1). <https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2025.100482>
- Aviana, D., Askafi, E., & Daroini, A. (2020). Pengaruh mutu pelayanan dan prosedur pelayanan terhadap kepuasan masyarakat (Studi penerbitan rekomendasi peruntukan ruang pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kabupaten Tulungagung). Otonomi, 20(2), Edisi Oktober 2020.
- Beaumont, C.D.; Berry, D.; Ricketts, J. Technology Has Empowered the Consumer, but Marketing Communications Need to Catch-Up: An Approach to Fast-Forward the Future. Businesses 2022, 2, 246–272. <https://doi.org/10.3390/businesses2020017>
- Duarte, A.L.d.C.M., Teixeira, R., Araujo, F.V.M., & Rodrigues, P. V. (2025). Punctuality and Customer Satisfaction In Attended Home Delivery: The Moderation Effects of Price-Promotional, Emotional and Pandemic Events", Benchmarking: An International Journal. <https://doi.org/10.1108/BIJ-02-2023-0119>
- Dündar, A. O., dan R. Öztürk. (2020). The Effect Of On-Time Delivery On Customer Satisfaction And Loyalty In Channel Integration. BMIJ 8(3), 2675-2693.
- Eviani, Intan. & Hidayat, Rachmat Yusuf. (2021). Pengaruh Sistem Pelacakan Online dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus J&T Express Kota Baru Bekasi).

- | | | | | |
|---|-----------|-----------|-------|--------|
| Jurnal | Manajemen | Logistik. | 1(1). | 11-19. |
| http://ojs.stiami.ac.id/index.php/JUMATIK/article/view/1253 | | | | |
- Hafizha, S., Abdurrahman, & Sri Nuryani, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Ketepatan Waktu, Tarif Pengiriman, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T EXPRESS. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1). <https://doi.org/10.37673/jmb.v2i1.266>
- Ibrahim, E., Darman, Sari D. O., Setiawan L. 2024. The Influence of Accessibility and Responsivity of Officers on Community Satisfaction. 2(2). 126-134. <https://doi.org/10.58812/esmb.v2i02.192>
- Isnaini, WI, & Istiyanto, B (2023). Analisis Kemudahan Akses, Fitur Aplikasi, dan Strategi Promosi Terhadap Keputusan Penggunaan ShopeePay. *Jurnal Manajemen Riset Inovasi*. 1(2). 239-256. <https://doi.org/10.55606/mri.v1i2.1081>
- Kinasih, M., & Rizqullah, R. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Grabfood. *Journal of Economics and Business UBS*, 12(6), 4026–4037. <https://doi.org/10.52644/joeb.v12i6.1601>
- Kumar, S. The Relevance of Customer Relationship Management Strategies in Creating Customer Loyalty and Satisfaction: An Analytical Study. *Manag. Sci.* 2021, 8, 31–36. <https://doi.org/10.34293/management.v8i3.3587>
- Mansouri, H., Sadeghi Boroujerdi, S., & Md Husin, M. (2022). The Influence Of Sellers' Ethical Behaviour On Customer's Loyalty, Satisfaction And Trust. *Spanish Journal of Marketing - ESIC*, 26(2), 267–283. <https://doi.org/10.1108/sjme-09-2021-0176>
- Munfaqiroh, S. & Dea, D. W . A. R., (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kemudahan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen Dirgantara*. 15(1). 122–132. <https://doi.org/10.56521/manajemen-dirgantara.v15i1.578>
- Munir, F. A., Suriyanto, & Azhari, A. (2023). Pengaruh kualitas layanan, prosedur layanan, dan ruang tunggu yang nyaman terhadap kepuasan masyarakat penerima bantuan pangan non tunai di Kantor Desa Maradekaya Kec. Bajeng Kab. Gowa. *Jurnal Pusaran Manajemen*, 2(1), 228–239.
- Musa, Maman, Darman, and Sadam Yunus , trans. 2023. “The Effect of Ease of Access to Services and Transparency of Information on Population Service Satisfaction”. *West Science Interdisciplinary Studies* 1 (12): 1345-52. <https://doi.org/10.58812/wsis.v1i12.451>
- Nuriyanto. (2014). Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “Welfare State?”. *Jurnal Konstitusi*. 11(3). 428-453.
- Pahrudin, C., Zaini, M., Iyumiwa, N. S., & Fadillah, H. (2023). The effect of timeliness and price on customer loyalty with customer satisfaction as an intervention variable at PT Kay Ocean Indonesia. *GROSTLOG: Advances in Transportation and Logistics Research*. Institut Transportasi dan Logistik Trisakti
- Podengge, R. K., and Haryani, (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Kemudahan Akses Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. *Jurnal Manajemen Kreatif dan Inovasi*. 1(2). 70-89.
- Rita, P., Oliveira, T., & Farisa, A. (2019). The Impact of EService Quality and Customer Satisfaction on Customer Behavior in Online Shopping. 5(10), 1-14. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2019.e02690>
- Rosita, K.M., Lestari, H., & Rostyaningsih, D. 2022. Pengaruh Prosedur Pelayanan Dan Kemampuan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*. 11(1). 107-125
- Setiawan, W. (2023). Pengaruh Kepercayaan Dan Ketepatan Waktu Terhadap Keputusan Pembelian Pada Aplikasi Grab (Studi Pada Konsumen Kota Bima). *Jurnal Riset dan Inovasi Manajemen* 1(4). <https://doi.org/10.59581/jrim-widyakarya.v1i4.1405>

- Siswanto, S., Utomo, P., & Setyowati, I. (2021). Pengaruh prosedur pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada MPI Group Printing dan Advertising Kota Madiun. *Jurnal Bisnis dan Bina Ekonomi*, 14(1). <https://doi.org/10.46306/jbbe.v14i1>
- Widiyanto, P., Endri, E., Sakti, R. F. J., Setiawan, E. B., Manfaluthy, M., Suryaningsih, L., Ricardianto, P., Kamar, K., & Limakrisna, N. (2021). The relationship between service quality, timeliness of arrival, departure flip ship logistics and people and customer satisfaction: A case in Indonesia. *Research Article*, 27(6).