

Digitalisasi Layanan Publik, Transparansi Biaya, Akuntabilitas terhadap Kepuasan Pengguna Website Terpadu

Hurian Kamela

Universitas Terbuka, Indonesia

E-mail: hurian.kamela@ecampus.ut.ac.id

Article History:

Received: 11 Mei 2026

Revised: 23 Juni 2026

Accepted: 02 Juli 2026

Keywords: public service digitalization, cost transparency, user satisfaction

Abstract: The purpose of this study is to examine the effect of public service digitalization, cost transparency, and accountability on the satisfaction of integrated website users. This study focuses on the implementation of digital public services through integrated government websites, the openness of service cost information, and the accountability of public services provided to the community. This study employed a quantitative approach with a descriptive and causal research design. Data were collected through questionnaires distributed to users of integrated public service websites who had experience accessing digital government services. In general, the results of the study indicate that digitalization of public services, cost transparency, and accountability have a positive influence on user satisfaction. Public service digitalization improves convenience, accessibility, and efficiency in obtaining services, while cost transparency increases public trust through clear and accessible information regarding service fees. In addition, accountability contributes to improving the quality and reliability of digital public services. The findings also show that users tend to feel more satisfied when the website provides accurate information, transparent procedures, and responsive services. Therefore, this study recommends that government institutions continuously improve the quality of digital public services, strengthen transparency in service costs, and enhance accountability to increase public satisfaction with integrated websites.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi memberikan kesempatan bagi pemerintah mengembangkan digitalisasi layanan publik. Digitalisasi layanan publik menjadi hal penting dalam efektivitas, efisiensi, serta kualitas pelayanan masyarakat. Hajar, S., & Emelia, D. (2026) membahas bahwa efektivitas dan pelayanan publik harus memiliki transparansi, berdasarkan website terpadu, pemerintah dapat menyediakan berbagai informasi dan layanan secara cepat, mudah diakses, dan transparan. Kehadiran website terpadu bukan sebagai media informasi,

namun interaksi pemerintah serta masyarakat untuk pelayanan publik yang efektif. Di era digital saat ini, masyarakat berharap kualitas pelayanan public dapat berkembang misalnya berbasis teknologi. Pengguna menginginkan layanan yang mudah digunakan, cepat, akurat, serta mampu memberikan informasi yang jelas mengenai prosedur dan biaya pelayanan. Namun, masih ada kendala seperti tampilan website yang belum optimal, informasi biaya yang tidak transparan, serta kurangnya akuntabilitas dalam penyampaian layanan. Kondisi tersebut dapat memengaruhi tingkat kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap layanan digital yang disediakan pemerintah. Pary et al. (2026) menjelaskan strategi dalam digitalisasi website pemerintah.

Penelitian sebelumnya oleh Agupta (2025) di Bali bahwa digitalisasi membentuk sistem *good governance*. Transparansi biaya menjadi hal utama untuk pelayanan publik masa depan. Keterbukaan informasi mengenai biaya administrasi, prosedur pelayanan, dan mekanisme pembayaran dapat meminimalisasi terjadinya penyimpangan serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah. Selain itu, akuntabilitas juga menjadi unsur yang tidak dapat dipisahkan dalam penyelenggaraan layanan publik berbasis digital. Pemerintah dituntut untuk mampu mempertanggungjawabkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat melalui sistem pelayanan yang profesional, efektif, dan dapat dipertanggungjawabkan. Kepuasan pengguna website terpadu merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan implementasi digitalisasi layanan publik. Tingkat kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi oleh kemudahan akses website, kecepatan pelayanan, kejelasan informasi biaya, serta kemampuan pemerintah dalam memberikan pelayanan yang akuntabel. Semakin baik penerapan digitalisasi layanan, transparansi biaya, dan akuntabilitas, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna terhadap website terpadu pemerintah. Evaluasi terhadap faktor-faktor tersebut berkaitan dengan kualitas layanan digital yang telah diberikan. Hal ini selaras dengan penelitian Erlangga (2025) membahas mengenai inovasi manajemen terhadap kepuasan masyarakat publik.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian mengenai pengaruh digitalisasi layanan publik, transparansi biaya, dan akuntabilitas terhadap kepuasan pengguna website terpadu menjadi relevan untuk dilakukan. Penelitian dapat berkontribusi untuk pengembangan ilmu akuntansi keuangan publik, khususnya terkait implementasi layanan digital pemerintah. Hasil penelitian diharapkan menjadi evaluasi pemerintah untuk memberikan perbaikan mengenai kualitas website terpadu supaya menjadi lebih transparan dan mudah dipahami.

LANDASAN TEORI

Theory Of Good Governance

Good Governance membahas tentang penyelenggaraan pemerintahan dengan transparan, akuntabel, efektif, efisien, berorientasi pada pelayanan masyarakat. Konsep ini berkembang sebagai upaya untuk menciptakan sistem pemerintahan yang mampu memenuhi kebutuhan publik melalui pelayanan yang berkualitas dan bertanggung jawab. Dalam konteks sektor publik, *good governance* menjadi dasar penting dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah melalui pengelolaan layanan yang terbuka dan profesional. Prinsip-prinsip *good governance* misalnya akuntabilitas, partisipasi, efektivitas mengenai penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan digitalisasi layanan publik, teori *good governance* relevan karena digitalisasi merupakan salah satu bentuk modernisasi pelayanan pemerintah untuk menciptakan tata kelola yang lebih efektif dan efisien. Website terpadu sebagai media layanan digital memungkinkan masyarakat memperoleh informasi dan pelayanan secara cepat, mudah, dan terbuka. Penerapan sistem digital juga dapat meningkatkan transparansi biaya karena masyarakat dapat mengakses informasi terkait prosedur pelayanan, biaya administrasi, serta mekanisme layanan secara

langsung melalui website resmi pemerintah. Hal ini sesuai dengan penelitian Tambunan, M., & Dompok, T. (2025) mengenai efektivitas pelayanan publik yang dikaitkan dengan e-government, sehingga digitalisasi layanan publik dapat mendukung penerapan prinsip transparansi dan efektivitas dalam good governance. Selain transparansi, prinsip akuntabilitas dalam *theory of good governance* juga memiliki hubungan yang kuat dengan kepuasan pengguna website terpadu. Akuntabilitas menunjukkan kemampuan instansi pemerintah dalam mempertanggungjawabkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Ketika pemerintah mampu menyediakan layanan digital yang jelas, responsif, dan dapat dipercaya, maka tingkat kepuasan pengguna akan meningkat. Oleh karena itu, teori good governance digunakan dalam penelitian ini sebagai landasan untuk menjelaskan bahwa digitalisasi layanan publik, transparansi biaya, dan akuntabilitas merupakan faktor penting dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap penggunaan website terpadu pemerintah.

Digitalisasi Layanan Publik

Digitalisasi layanan publik merupakan proses penggunaan teknologi informasi mengenai pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Digitalisasi dilakukan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, serta kemudahan akses layanan publik. Dalam era perkembangan teknologi saat ini, pemerintah dituntut untuk mampu menyediakan layanan yang cepat, tepat, dan mudah dijangkau menggunakan digital seperti website terpadu, aplikasi, dan sistem informasi online. Penerapan digitalisasi layanan publik sebagai bagian dari pemerintahan berbasis elektronik (e-government). Digitalisasi layanan publik mampu memberikan peningkatan kualitas interaksi pemerintah dan masyarakat. Melalui website terpadu, masyarakat dapat memperoleh berbagai informasi pelayanan, memantau proses layanan secara online dari jarak jauh. Uno, S., & Ngabito, D. (2025) juga membahas era *co-governance* digital menciptakan tata kelola yang andal. Sistem pelayanan digital mampu mengurangi waktu pelayanan, meningkatkan efisiensi birokrasi, serta meminimalisasi kesalahan administrasi. Selain itu, digitalisasi juga mendukung terciptanya pelayanan yang lebih transparan karena informasi mengenai prosedur, persyaratan, dan biaya layanan dapat diakses secara terbuka oleh masyarakat. Digitalisasi layanan publik berkaitan dengan tingkat kepuasan pengguna website terpadu pemerintah. Semakin baik penerapan sistem digital, seperti kemudahan penggunaan website, kecepatan akses informasi, serta kualitas fitur pelayanan online, maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Digitalisasi layanan publik juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah melalui pelayanan yang lebih responsif dan akuntabel. Oleh karena itu, digitalisasi layanan publik memberikan dukungan terciptanya pelayanan publik dengan berorientasi masyarakat.

Transparansi Biaya

Transparansi Biaya merupakan prinsip keterbukaan dalam penyampaian informasi terkait biaya pelayanan kepada masyarakat secara jelas, jujur, dan mudah diakses. Dalam sektor publik, transparansi biaya bertujuan untuk memberikan kepastian kepada masyarakat mengenai besaran biaya, prosedur pembayaran, serta penggunaan dana dalam penyelenggaraan layanan publik. Rumakat (2025) juga membahas biaya untuk penerapan administrasi di pemerintah daerah. Transparansi biaya menjadi salah satu indikator utama karena dapat mengurangi potensi penyimpangan, pungutan liar, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah. Berdasarkan digitalisasi layanan publik, transparansi biaya dapat diwujudkan melalui penyediaan informasi biaya layanan pada website terpadu pemerintah. Website yang menyediakan informasi biaya secara lengkap dan mudah dipahami akan membantu masyarakat

memperoleh kepastian dalam proses pelayanan. Selain itu, keterbukaan informasi biaya melalui media digital dapat meningkatkan efisiensi pelayanan karena informasi dapat diakses melalui media. Transparansi biaya juga mendukung terciptanya pelayanan publik yang lebih profesional, efektif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Transparansi biaya memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pengguna website terpadu. Semakin jelas dan terbuka informasi biaya yang diberikan melalui website supaya kepercayaan meningkat. Pengguna akan merasa lebih nyaman dan aman ketika seluruh informasi terkait biaya pelayanan dapat diakses secara transparan tanpa adanya biaya tersembunyi, sehingga lebih memberikan keyakinan terhadap pengelolaan dana.

Akuntabilitas

Akuntabilitas berkaitan dengan kewajiban instansi pemerintah untuk mempertanggungjawabkan pelayanan secara transparan dan terukur. Dalam konteks digitalisasi layanan publik, akuntabilitas tidak hanya mencakup aspek pelaporan keuangan, tetapi juga mencerminkan kemampuan organisasi publik dalam memberikan pelayanan yang responsif, dapat dipertanggungjawabkan, serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Sulastris (2026) juga membahas pentingnya transformasi untuk tata kelola pelayanan publik. Penerapan akuntabilitas pada website terpadu pemerintah diwujudkan melalui penyediaan informasi yang jelas, mekanisme pengaduan masyarakat, ketepatan layanan, serta keterbukaan proses administrasi secara digital. Dengan adanya sistem digital yang terintegrasi, masyarakat dapat lebih mudah mengawasi proses pelayanan publik sehingga mendorong peningkatan kepercayaan dan kepuasan pengguna layanan.

Kepuasan Pengguna Website Terpadu

Kepuasan pengguna sebagai perasaan dan harapan terhadap suatu layanan dengan kinerja layanan yang diterima. Dalam konteks layanan publik berbasis digital, kepuasan pengguna website terpadu menunjukkan tingkat penerimaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan melalui media online. Kepuasan pengguna menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan implementasi digitalisasi layanan publik karena mencerminkan website mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat secara efektif dan efisien. Kepuasan pengguna website terpadu dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kemudahan penggunaan website, kecepatan akses informasi, kelengkapan fitur layanan, kejelasan prosedur pelayanan, serta keamanan sistem informasi. Najah & Putri (2025) membahas kepuasan pelayanan publik di Kalimantan Tengah. Website yang mudah digunakan dan mampu memberikan informasi secara cepat dan akurat akan meningkatkan kenyamanan pengguna dalam mengakses layanan publik. Selain itu, transparansi biaya dan akuntabilitas pelayanan menjadi hal penting dalam website terpadu pemerintah. Berdasarkan penelitian ini, kepuasan pengguna website terpadu digunakan sebagai variabel dependen yang dipengaruhi oleh digitalisasi layanan publik, transparansi biaya, dan akuntabilitas. Pengguna yang merasa mendapatkan pelayanan yang mudah, transparan, dan dapat dipercaya menciptakan kepuasan yang tinggi dengan website pemerintah. Tingginya kepuasan pengguna juga dapat mencerminkan keberhasilan pemerintah dalam menerapkan sistem pelayanan publik berbasis digital yang berkualitas. Oleh karena itu, kepuasan pengguna website terpadu menjadi salah satu indikator penting dalam mengevaluasi efektivitas pelayanan publik berbasis teknologi informasi.

Hipotesis

Digitalisasi layanan publik merupakan upaya pemerintah khususnya penggunaan teknologi informasi menjadi hal utama terhadap kepuasan masyarakat. Penerapan website terpadu

memungkinkan masyarakat mendapat layanan secara lebih cepat dan efisien. Kemudahan akses informasi, kecepatan pelayanan, serta tersedianya fitur layanan online dapat meningkatkan kenyamanan masyarakat dalam menggunakan layanan publik. Semakin baik penerapan digitalisasi layanan publik, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna terhadap website terpadu pemerintah. Selain meningkatkan efisiensi pelayanan, digitalisasi layanan publik juga mampu menciptakan pengalaman pengguna yang lebih baik melalui pelayanan yang responsif dan transparan (Margareta, Putri, A. V., Maskut, D. N., Kwuta, R. M., & Sipayung, B., 2025). Website yang memiliki tampilan mudah digunakan, informasi yang lengkap, serta sistem pelayanan yang stabil akan memberikan nilai positif bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Kondisi tersebut dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sekaligus mendorong terciptanya kepuasan pengguna website terpadu. Dengan demikian, digitalisasi layanan publik diperkirakan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna karena mampu memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang modern, cepat, dan mudah diakses.

H1: Digitalisasi Layanan Publik berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna Website Terpadu.

Transparansi biaya merupakan keterbukaan informasi mengenai besaran biaya, prosedur pembayaran, dan rincian layanan yang disampaikan secara jelas kepada masyarakat. Dalam pelayanan publik berbasis digital, transparansi biaya dapat diwujudkan melalui penyediaan informasi biaya layanan pada website terpadu pemerintah yang mudah diakses dan dipahami oleh pengguna. Keterbukaan informasi tersebut membantu masyarakat memperoleh kepastian dalam proses pelayanan sehingga dapat mengurangi kebingungan, kesalahpahaman, maupun potensi terjadinya biaya tambahan di luar ketentuan resmi. Semakin transparan informasi biaya yang diberikan, maka masyarakat akan merasa lebih nyaman dan percaya terhadap layanan yang disediakan. Selain meningkatkan kepercayaan masyarakat, transparansi biaya juga dapat meningkatkan kualitas pengalaman pengguna dalam mengakses layanan publik digital. Pengguna website terpadu cenderung merasa puas ketika seluruh informasi terkait biaya pelayanan tersedia secara lengkap, akurat, dan mudah dipahami. Transparansi biaya mencerminkan adanya keterbukaan dan profesionalisme pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Panna, I., Warbal, M., & Renyut, 2026). Dengan adanya informasi biaya yang jelas, masyarakat dapat menilai bahwa pelayanan publik dilakukan secara jujur dan akuntabel. Oleh karena itu, transparansi biaya diperkirakan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna website terpadu karena mampu menciptakan rasa aman, kepercayaan, dan kenyamanan dalam penggunaan layanan publik berbasis digital.

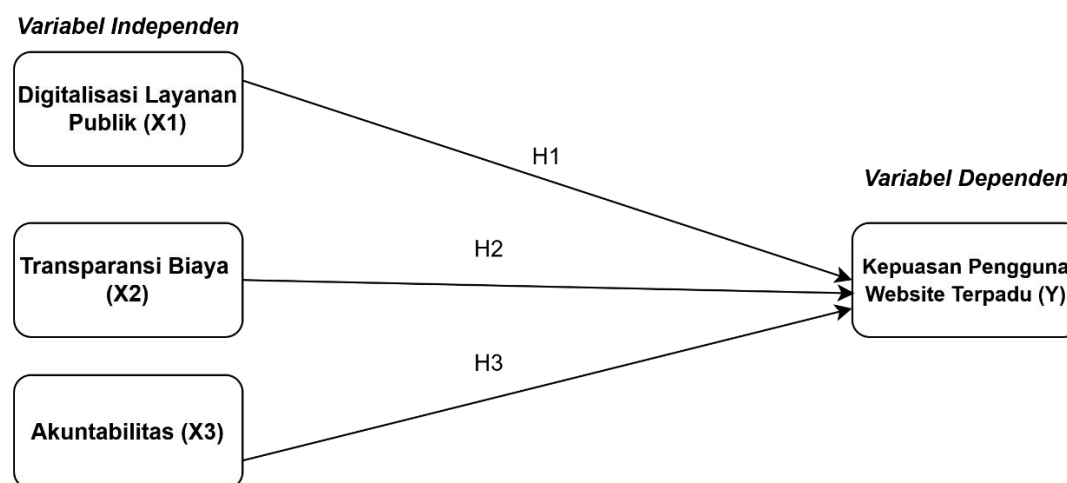
H2: Transparansi Biaya berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna Website Terpadu.

Akuntabilitas merupakan bentuk pertanggungjawaban pemerintah mengenai pelayanan public yang sesuai dengan ketentuan berlaku. Berdasarkan konteks layanan publik berbasis digital, akuntabilitas dapat diwujudkan melalui penyediaan informasi yang jelas, ketepatan pelayanan, responsivitas terhadap keluhan masyarakat, serta kemampuan sistem website dalam memberikan layanan yang dapat dipercaya. Website terpadu yang mampu menyajikan informasi secara akurat dan memberikan pelayanan yang konsisten akan meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada kualitas pelayanan. Semakin tinggi akuntabilitas pelayanan yang diberikan, level kepuasan pengguna website terpadu juga meningkat (Kadja & Zega, 2026). Selain itu, akuntabilitas juga mencerminkan komitmen pemerintah untuk mengembangkan strategi masa depan. Pengguna website terpadu cenderung membandingkan prosedur, pelaksanaan yang tidak berbelit-belit, serta

kejelasan dalam proses pelayanan. Adanya mekanisme pertanggungjawaban yang baik dapat memberikan rasa aman dan keyakinan kepada masyarakat bahwa layanan publik dijalankan secara profesional (Rahmayanti, N., Lestari, A., & Nurjanah, S., 2026). Oleh karena itu, akuntabilitas diperkirakan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna website terpadu karena pelayanan publik menjadi lebih terpercaya, efektif khususnya kebutuhan masyarakat (Kusna, D. L., & Fauziyah, I., 2025).

H3: Akuntabilitas berpengaruh positif terhadap terhadap Kepuasan Pengguna Website Terpadu.

Kerangka Penelitian



Gambar 1. Kerangka Penelitian

Gambar 1 membahas variabel penelitian ini. Variabel independen terdiri dari Digitalisasi Layanan Publik (X1), Transparansi Biaya (X2), dan Akuntabilitas (X3), sedangkan variabel dependen yaitu Kepuasan Pengguna Website Terpadu (Y). Kerangka ini menggambarkan bahwa semakin baik penerapan digitalisasi layanan publik, transparansi biaya, dan akuntabilitas, maka tingkat kepuasan pengguna website terpadu juga akan semakin meningkat.

METODE PENELITIAN

Metode kuantitatif deskriptif sebagai metode utama penelitian ini. Tujuannya yaitu untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh digitalisasi layanan publik, transparansi biaya, dan akuntabilitas terhadap kepuasan pengguna website terpadu. Metode ini digunakan karena peneliti ingin memperoleh gambaran secara numerik dan statistik mengenai hubungan antar variabel yang diteliti berdasarkan persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan digital pemerintah. Penelitian ini dilakukan pada pengguna website terpadu layanan publik di Kabupaten Tangerang. Sampel penelitian yaitu 135 responden berdasarkan *purposive sampling* dengan kriteria masyarakat yang pernah menggunakan website terpadu layanan publik Kabupaten Tangerang. Data menggunakan kuesioner secara online yaitu Google Forms. Kuesioner terdiri dari dua tahap yaitu (1) data demografis responden, (2) pernyataan yang mengukur persepsi responden mengenai digitalisasi layanan publik, transparansi biaya, akuntabilitas, dan kepuasan pengguna website terpadu. Instrumen penelitian menggunakan skala Likert lima poin (1-5). Teknik analisis statistik juga dilakukan untuk pembuktian penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN**Tabel 1 Gender**

Gender	Jumlah
Pria	44
Wanita	91
Total	135

Sumber: Data diolah (2026)

Tabel 1 menjelaskan jumlah laki-laki sebanyak 44 orang, wanita sebanyak 91 orang. Total keseluruhan responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini adalah 135 orang. Data menjelaskan bahwa wanita dalam penelitian ini lebih dominan dibanding pria. Dominasi responden wanita dalam penelitian ini mengindikasikan bahwa perempuan lebih banyak berpartisipasi atau lebih aktif dalam penggunaan website terpadu layanan publik di Kabupaten Tangerang. Perbedaan jumlah responden berdasarkan gender dapat memberikan gambaran mengenai karakteristik pengguna layanan digital pemerintah. Selain itu, data demografis ini penting untuk mengetahui distribusi responden sehingga dapat membantu peneliti dalam menganalisis hasil penelitian secara lebih komprehensif terkait persepsi pengguna terhadap digitalisasi layanan publik, transparansi biaya, akuntabilitas, dan tingkat kepuasan pengguna website terpadu.

Tabel 2 Umur

Umur	Jumlah
17-25 tahun	25
25-30 tahun	57
30-35 tahun	43
>35 tahun	10

Sumber: Data diolah (2026)

Tabel 2 menjelaskan umur responden rentang usia 17–25 tahun yaitu 25 orang, 25–30 tahun sebanyak 57 orang, 30–35 tahun sebanyak 43 orang, dan > 35 tahun sebanyak 10 orang. Hal ini memberikan bukti bahwa dominan responden adalah umur 25–30 tahun, sedangkan yang paling sedikit adalah >35 tahun. Dominasi responden umur 25–30 tahun menunjukkan bahwa kelompok usia produktif lebih aktif dalam menggunakan website terpadu layanan publik di Kabupaten Tangerang. Kelompok usia tersebut umumnya memiliki tingkat pemahaman dan kemampuan yang lebih baik dalam memanfaatkan teknologi digital untuk mengakses layanan pemerintah secara online. Sementara itu, responden dengan > 35 tahun memiliki jumlah yang lebih sedikit, yang dapat menunjukkan bahwa penggunaan layanan digital pemerintah masih lebih dominan di kalangan usia muda dan produktif. Data karakteristik umur ini penting untuk memberikan gambaran mengenai profil pengguna website terpadu dalam penelitian yang dilakukan.

Tabel 3 Lokasi

Lokasi	Jumlah
Cisauk	51
Cisoka	22
Balaraja	13
Curug	10
Jambe	9
Gunung Kaler	8
Kelapa Dua	8

Jayanti	6
Legok	5
Tigaraksa	3

Sumber: Data diolah (2026)

Tabel 3 menunjukkan distribusi responden berdasarkan lokasi tempat tinggal dalam penelitian mengenai pengaruh digitalisasi layanan publik, transparansi biaya, dan akuntabilitas terhadap kepuasan pengguna website terpadu. Berdasarkan data tersebut, responden paling banyak berasal dari Kecamatan Cisauk dengan jumlah 51 orang, diikuti Cisoka sebanyak 22 orang, dan Balaraja sebanyak 13 orang. Selanjutnya, responden dari Curug berjumlah 10 orang, Jambe sebanyak 9 orang, Gunung Kaler dan Kelapa Dua yaitu 8 orang, Jayanti sebanyak 6 orang, Legok sebanyak 5 orang, serta Tigaraksa 3 orang. Data ini menunjukkan bahwa penyebaran responden berasal dari berbagai wilayah di Kabupaten Tangerang. Dominasi responden dari Kecamatan Cisauk menunjukkan bahwa masyarakat di wilayah tersebut lebih banyak menggunakan website terpadu layanan publik atau lebih aktif berpartisipasi dalam penelitian ini. Perbedaan jumlah responden dari setiap kecamatan dapat dipengaruhi oleh tingkat akses internet, pemanfaatan teknologi digital, serta tingkat penggunaan layanan publik berbasis website di masing-masing wilayah. Distribusi lokasi responden ini penting untuk memberikan gambaran mengenai cakupan wilayah penelitian sehingga hasil penelitian dapat mencerminkan persepsi masyarakat dari berbagai daerah di Kabupaten Tangerang terkait digitalisasi layanan publik, transparansi biaya, akuntabilitas, dan kepuasan pengguna website terpadu.

Tabel 4 Statistik Deskriptif

Var.	Mean	Std.Dev	Min	Max
X1	3.00	0.542	3	5
X2	2.80	0.613	3	5
X3	3.00	0.587	3	5
Y	3.20	0.498	3	5

Sumber: Data diolah (2026)

Tabel 4 menjelaskan X1 nilai mean sebesar 3,00 dengan standar deviasi 0,542. X2 memperoleh nilai mean sebesar 2,80 dengan standar deviasi 0,613, X3 memiliki nilai mean sebesar 3,00 dengan standar deviasi 0,587. Hal ini menjelaskan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian pada kategori sedang hingga baik untuk tiap variabel. Nilai rata-rata ini menunjukkan bahwa variabel Y memiliki tingkat penilaian yang cukup baik dibandingkan variabel lainnya. Sementara itu, nilai minimum seluruh variabel adalah 3 dan nilai maksimum adalah 5, yang menandakan bahwa rentang jawaban responden berada pada kategori menengah hingga tinggi. Dengan demikian, secara umum hasil statistik deskriptif menunjukkan penelitian berada pada kategori cukup baik dengan tingkat penyebaran data stabil.

Tabel 5 Hasil

Var.	Mean	Std.Err	P>t	Sig.	Res.
X1	4.210181	.0520054	0.017	(+)	Effect
X2	4.080192	.0061028	0.001	(+)	Effect
X3	4.152209	.0587509	0.024	(+)	Effect

Sumber: Data diolah (2026)

Tabel 5 menjelaskan nilai mean sebesar 4,210 dengan nilai standar error sebesar 0,052 dan nilai p-value 0,017. Nilai p-value di bawah $<0,05$ menjelaskan pengaruh yang signifikan terhadap variabel yang diteliti. Selain itu, tanda positif (+) menunjukkan bahwa hubungan yang terjadi bersifat positif, sehingga peningkatan pada variabel X1 akan diikuti dengan peningkatan pada

variabel dependen. Pada variabel X2, diperoleh nilai mean sebesar 4,080. Nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel X2 memiliki tingkat signifikansi kuat karena nilai p-value berada jauh di bawah 0,05. Dengan demikian, variabel X2 dinyatakan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Arah hubungan yang positif (+) mengindikasikan bahwa semakin tinggi nilai variabel X2, maka semakin meningkat pula variabel yang dipengaruhi. Selanjutnya, variabel X3 memiliki nilai mean sebesar 4,152 dengan standar error sebesar 0,059 dan nilai p-value sebesar 0,024. Variabel X3 juga berpengaruh signifikan karena nilai p-value lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Tanda positif (+) pada menjelaskan arah hubungan variabel X3 dengan variabel dependen. Secara keseluruhan, ketiga variabel penelitian menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel yang dianalisis. Hasil ini relevan dengan penelitian sebelumnya Rahmayanti, N., Lestari, A., & Nurjanah, S. (2026) dan Rumakat (2025) bahwa pentingnya digitalisasi dalam sektor pemerintahan.

Tabel 6 VIF

Var.	VIF
X1	1.347
X2	1.453
X3	1.398
Mean VIF	1.399

Sumber: Data diolah (2026)

Tabel 6 menunjukkan hasil perhitungan Mean Variance Inflation Factor (Mean VIF) dalam penelitian ini. Berdasarkan tabel tersebut, mean VIF 1.399. Nilai tersebut membuktikan bahwa model penelitian tidak bermasalah dengan multikolinearitas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, digitalisasi layanan publik memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna website terpadu. Penerapan layanan berbasis digital mampu memberikan kemudahan akses, kecepatan pelayanan, serta efisiensi bagi masyarakat dalam memperoleh layanan publik. Website terpadu yang mudah digunakan dan menyediakan informasi secara lengkap dapat meningkatkan kenyamanan pengguna dalam mengakses layanan pemerintah. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas digitalisasi layanan publik, maka tingkat kepuasan pengguna website terpadu semakin baik. Transparansi biaya berpengaruh positif kepada kepuasan pengguna website terpadu. Keterbukaan informasi mengenai biaya pelayanan melalui website pemerintah mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Informasi biaya yang jelas, mudah dipahami, dan dapat diakses sehingga masyarakat memberikan penilaian positif dan puas terhadap digitalisasi. Dengan demikian, transparansi biaya menjadi faktor penting untuk profesionalisme dan orientasi kepuasan masyarakat. Selain itu, akuntabilitas menunjukkan kemampuan untuk pelayanan secara bertanggungjawab, responsif, dan sesuai dengan prosedur. Website terpadu yang mampu memberikan pelayanan secara konsisten dan terpercaya dapat meningkatkan keyakinan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Semakin besar level akuntabilitas, maka semakin besar kepercayaan terhadap kepuasan masyarakat. Secara keseluruhan, penelitian ini membuktikan bahwa digitalisasi layanan publik, transparansi biaya, dan akuntabilitas merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan pengguna website terpadu di Kabupaten Tangerang. Ketiga variabel tersebut mampu mendukung terciptanya pelayanan publik yang lebih efektif, transparan, dan berkualitas. Oleh karena itu, pemerintah diharapkan terus meningkatkan kualitas layanan digital, memperkuat keterbukaan

informasi biaya, serta meningkatkan akuntabilitas pelayanan agar kepuasan masyarakat terhadap website terpadu dapat terus meningkat.

DAFTAR REFERENSI

- Agupta (2025). Analisis Efektivitas Digitalisasi Pelayanan Publik di Pemerintah Provinsi Bali dalam Menerapkan Sistem Good Governance. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 3(3), 376–386. Retrieved from <https://isora.safar.id/index.php/isora/article/view/119>
- Erlangga (2025). Inovasi Dan Efektivitas Manajemen Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Pemerintahan Yang Responsif Dan Berorientasi Pada Kepuasan Masyarakat. (2025). *Integrative Perspectives of Social and Science Journal*, 2(05 Oktober), 7846-7856. <https://ipssj.com/index.php/ojs/article/view/913>
- Hajar, S., & Emelia, D. (2026). Upaya Meningkatkan Efektivitas Dan Pelayanan Publik. *Jurnal Studi Interdisipliner Perspektif*, 24(2), 87–93. Retrieved from <https://ejournal-jayabaya.id/Perspektif/article/view/343> (Original work published May 1, 2025)
- Kadja & Zega (2026). Tinjauan Literatur Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis Website di Desa: Peluang, Tantangan, dan Rekomendasi. (2026). *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 3(1), 1-14. <https://doi.org/10.62282/juilmu.v3i1.1-14>
- Kusna, D. L., & Fauziyah, I. (2025). Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Digital dalam Dunia Pendidikan. *An-Nahdloh: Journal of Education and Islamic Studies*, 1(2), 839–850. <https://doi.org/10.58788/jeis.v1i2.69>
- Margareta, Putri, A. V., Maskut, D. N., Kwuta, R. M., & Sipayung, B. (2025). Tarakan Smart City: Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas Layanan Publik melalui E-Government. *Tumoutou Social Science Journal*, 2(1), 61-73. <https://doi.org/10.61476/jcm2fw95>
- Najah & Putri (2025). Analisis Efektivitas Layanan Simadu Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik Di Ult Bpmp Provinsi Kalimantan Tengah. *Jurnal Kepemimpinan Dan Pengurusan Sekolah*, 10(4), 1601–1613. <https://doi.org/10.34125/jkps.v10i4.967>
- Panna, I., Warbal, M., & Renyut (2026). Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Digital Desa (DIGIDES). *Jurnal Inovasi Manajemen Publik*, 1(1), 33–42. <https://doi.org/10.55098/jimp.1.1.33-42>
- Pary et al. (2026). ANALISIS STRATEGI MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL PADA PENGADILAN AGAMA KABUPATEN BONE BOLANGO. (2026). *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 14(1), 1-8. <https://doi.org/10.47918/kphaa191>
- Rahmayanti, N., Lestari, A., & Nurjanah, S. (2026). Dampak Digitalisasi terhadap Efisiensi Pelayanan Publik di Era Revolusi Industri 4.0 di Kota Sorong. *Journal of State and Public Administration*, 2(1), 8–14. Retrieved from <https://www.ejournal.um-sorong.ac.id/index.php/jospa/article/view/5058>
- Romdoni et al. (2026). Pengaruh Transparansi Dan Akuntabilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi (Sim) Keliling Oleh Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Tasikmalaya. *Jurnal Ilmiah Koordinasi*, 4(02), 298-312. <https://jurnal.stiaypptpriatim.ac.id/index.php/koordinasi/article/view/154>
- Rumakat (2025). Analisis Efektivitas Pelayanan Publik dalam Penerapan Sistem Administrasi Berbasis Elektronik di Pemerintah Daerah. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(2), 4282–4289. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i2.1193>
- Sulastri (2026). Transformasi Tata Kelola Pelayanan Publik dalam Era Digital: Tinjauan Literatur Sistematis Metode PRISMA. *EKONOMIKA45 : Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis,* Kewirausahaan, 13(2), 424–435.

<https://doi.org/10.30640/ekonomika45.v13i2.6028>

Tambunan, M., & Dompok, T. (2025). Peran E-Government Dalam Peningkatan Efisiensi Dan Efektivitas Pelayanan Publik. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 12(1), 281-288. <https://doi.org/10.37676/professional.v12i1.8431>

Uno, S., & Ngabito, D. (2025). Tata Kelola Akuntabilitas Dan Kinerja Layanan Publik Di Era Co-Governance Digital. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 12(2), 493 -. <https://doi.org/10.37676/professional.v12i2.9892>