

Persepsi Masyarakat Terhadap Proses Layanan Kuitansi Elektronik di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) Surabaya

Fitri Nur Aini, Fitrotun Niswah, Meirinawati, Eva Hany Fanida

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya

ARTICLE INFO

Article history:

Received 17 December, 2025

Revised 20 January 2026

Accepted 27 January 2026

Available online 02 February 2026

Keywords

Literature Review, Chatbot, E-Commerce



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2025 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRACT

Post-auction services are a crucial stage that connects the entire transaction process, where delays or irregularities in signing receipts can cancel asset acquisition, BPHTB payments, and ownership transfers. This study aims to analyze the influence of public perception on the electronic receipt service process in terms of speed, transparency, and accountability. This research uses a variance-based Structural Equation Modeling (SEM) or Partial Least Square (PLS) model with SmartPLS 4.0. Data analysis consists of two stages of testing, namely the outer model and the inner model. The results show that the public's perception of the electronic receipt service process in terms of speed, transparency, and accountability is positive and significant. This indicates an increase in the public's positive perception of the speed, transparency, and accountability of the service, followed by a significant increase in the overall assessment of the electronic receipt service. Thus, the combination of service speed, service transparency, and service accountability will play a significant role in shaping public perception and increasing public satisfaction with the service provided.

ABSTRAK

Pelayanan pasca lelang menjadi tahap krusial yang menghubungkan seluruh proses transaksi dimana keterlambatan atau ketidaknamaan pada penandatanganan kuitansi dapat membatalkan pengambilan asset, pembayaran BPHTB dan balik nama hak milik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh persepsi masyarakat terhadap proses layanan kuitansi elektronik yang ditinjau dari kecepatan, transparansi, akuntabilitas. Metode penelitian ini menggunakan model Structural Equation Modeling (SEM) berbasis varian atau Partial Least Square (PLS) dengan *software* SmartPLS versi 4.0. Analisis data terdiri atas dua tahapan pengujian yaitu *outer model* dan *inner model*. Hasil penelitian menunjukkan persepsi masyarakat positif dan signifikan terhadap proses layanan kuitansi elektronik yang ditinjau dari kecepatan, transparansi, akuntabilitas. Hal ini menunjukkan peningkatan persepsi positif masyarakat terhadap kecepatan, transparansi, akuntabilitas layanan diikuti peningkatan yang cukup besar dalam penilaian keseluruhan terhadap layanan kuitansi elektronik. Dengan demikian, perpaduan antara kecepatan layanan, transparansi layanan, akuntabilitas layanan akan sangat berperan dalam membentuk persepsi masyarakat sekaligus meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik pada hakekatnya adalah bagian penting pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat (Akbar, 2025). Pelayanan publik merupakan salah satu pilar dalam memenuhi layanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pemenuhan kebutuhan tersebut adalah hak utama bagi setiap individu untuk memperoleh layanan terkait produk, jasa, dan administrasi yang ditawarkan oleh penyedia layanan publik secara lengkap dan efisien (Bahtiar & Isbandono, 2025). Tuntutan bagi organisasi publik untuk meningkatkan layanan sangatlah penting. Hal ini disebabkan oleh kenyataan pelayanan publik tampaknya masih sangat terkait dengan berbagai pandangan negatif lambatnya penyediaan layanan. (Rahmadana, 2020), tidak cukup *responsive*. Inilah tantangan yang harus dihadapi pemerintah saat ini untuk meningkatkan kualitas layanan publik agar dapat mengembalikan kepercayaan masyarakat. Kualitas layanan adalah suatu keadaan yang berkaitan dengan produk,

*Corresponding Author

Email: revaazzah64@gmail.com

layanan, individu, prosedur, serta lingkungan dimana evaluasi kualitasnya ditentukan saat pelayanan publik diberikan tersebut (Hardiansyah, dalam Gumar 2023).

Pelayanan publik yang berkualitas mencerminkan kinerja pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat (Hen, 2024). Pemerintah wajib memberikan pelayanan secara konsisten dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Standar dan kualitas layanan berpengaruh pada tingkat kepuasan warga, karena masyarakat secara langsung menilai seberapa baik pelayanan yang mereka terima. Hal ini sejalan dengan amanat UU No 25 thn 2009 tentang pelayanan publik yang menegaskan bahwa setiap instansi wajib menyelenggarakan pelayanan dengan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Setiap instansi harus mampu menerjemahkan prinsip-prinsip tersebut dalam pelaksanaan layanan publik termasuk instansi di bawah Kementerian Keuangan dalam menyelenggarakan fungsinya sebagai penyedia layanan publik. Salah satu instansi dengan peran strategis dalam memberikan layanan publik di bidang pengelolaan kekayaan negara dan lelang adalah Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL). Adapun tugas dan fungsi KPKNL sebagaimana diatur dalam PMK no 154/PMK.01/2021 adalah melaksanakan pelayanan di bidang kekayaan negara, penilaian, dan lelang.

Lelang menurut PMK no 27/Pmk.06/2016 adalah penjualan barang terbuka untuk umum dengan penawaran harga secara tertulis dan/atau lisan yang meningkat atau menurun untuk mencapai harga tertinggi didahului dengan pengumuman lelang. Lelang pada KPKNL terbagi menjadi tiga kategori, yaitu lelang eksekusi, lelang noneksekusi yang diwajibkan, dan lelang non eksekusi yang dilakukan secara sukarela. Jika dari segi pelaksanaannya melalui dua metode penawaran yaitu penawaran tertutup (*close bidding*) dan penawaran terbuka (*open bidding*) Proses lelang melibatkan beberapa tahapan yang melibatkan penjual dan pembeli dalam platform lelang dimana setiap peserta lelang wajib mengajukan penawaran dengan harga paling sedikit sama dengan nilai limit. Peserta lelang yang kalah akan menerima pengembalian uang jaminan lelang. Sedangkan peserta lelang dengan penawaran tertinggi akan otomatis menjadi pemenang lelang dan wajib melunasi pembayaran harga lelang dan bea lelang yang dilakukan secara tunai/cash atau dengan cek/giro selambat-lambatnya 5 (lima) hari kerja setelah pelaksanaan lelang. Apabila sampai dengan saat jatuh tempo pembeli lelang belum melunasi pembayaran hasil lelang. pejabat lelang pada hari kerja berikutnya membuat surat peringatan kepada pembeli untuk memenuhi kewajibannya dalam waktu 1x24 jam hari kerja sejak tanggal diberitahukannya surat peringatan. Pemenang lelang yang tidak melakukan pelunasan maka akan dilakukan wanprestasi atau tidak diperbolehkan mengikuti lelang hingga 6 bulan.

Pemenang lelang menyelesaikan pelunasan menerima kuitansi sebagai tanda bukti sah dari bendahara penerimaan KPKNL yang menjadi syarat mutlak untuk menyerahkan dokumen kepemilikan atau barang lelang paling lambat 1 hari kerja, maka pelayanan pasca lelang menjadi tahap krusial yang menghubungkan seluruh proses transaksi, dimana keterlambatan atau ketidakhadiran pada penandatanganan kuitansi dapat membatalkan pengambilan aset, pembayaran BPHTB, dan balik hak milik. Kuitansi biasanya berisi informasi tentang barang atau jasa yang dibeli, harga, tanggal pembelian, materai. Kuitansi lelang merupakan dokumen penting dalam kegiatan pasca lelang yang berfungsi sebagai berikut: (DJKN.Kemenkeu)

- a. Bukti telah melakukan pelunasan harga lelang
- b. Wajib ditunjukkan kepada Penjual/Pemohon lelang pada saat pengambilan objek lelang dan bukti kepemilikan objek Lelang
- c. Salah satu syarat wajib untuk proses balik nama bukti kepemilikan objek lelang (kendaraan atau tanah)
- d. Surat jalan pada saat proses pemindahan objek
- e. Lelang syarat wajib permohonan kutipan risalah lelang.

Penerbitan kuitansi masih dilakukan secara manual dimana pembeli lelang kerap mengeluhkan bahwa untuk memperoleh kuitansi pelunasan lelang, mereka harus hadir secara langsung ke KPKNL dan kemudian pergi ke penjual lelang untuk mengambil barang lelang. Contohnya, seorang pemenang lelang yang tinggal di Bulukumba berhasil memenangkan barang lelang yang dijual oleh KPP Pratama Bulukumba. Pembeli tetap harus pergi ke KPKNL Makassar untuk mendapatkan kuitansi pelunasan agar bisa mengambil barang yang dimenangkannya. Situasi ini dikatakan kurang praktis karena menghabiskan waktu serta biaya perjalanan (djkn.kemenkeu). Kejadian serupa juga terjadi di KPKNL Sidoarjo dimana pemenang harus mengambil kuitansi pelunasan lelang ke kantor, hal ini menyebabkan pemborosan waktu tunggu dan biaya transportasi dikarenakan penerbitan kuitansi pelunasan lelang yang masih dilakukan secara manual oleh bendahara penerimaan (Istingrum dan Sukmono, 2024). Pada KPKNL Surabaya sebelumnya menerapkan kuitansi manual dimana waktu terbit kuitansi tidak pasti sehingga kurang efisien seperti memerlukan lebih banyak waktu dan tenaga penyelesaian formulir fisik, pengarsipan dokumen yang rumit, waktu tunggu panjang, prosedur rumit menunggu banyak verifikasi, pengambilan kembali ke kantor, *human error* seperti spesifikasi kendaraan bermotor, penulisan no sertifikat, alamat objek lelang, serta kurang terkoordinir karena banyak pekerjaan dilakukan berulang-ulang.

Pemberlakuan layanan kuitansi secara online pada agustus 2024 mulai diterapkan melalui Wani Matre (Waktunya Anda Berkuitansi dengan Meterai Elektronik), solusi modern untuk mempercepat proses penerbitan kuitansi lelang. Penerapan kuitansi elektronik ini menjawab tantangan bagaimana kuitansi dapat terbit tidak melebihi Standar Operasional Pelayanan (SOP) 1 hari kerja setelah permohonan kuitansi oleh pemenang lelang memanfaatkan TTE dan e-materai. Wani Matre sendiri merupakan aplikasi internal yang memudahkan dalam pelayanan pasca lelang dimana bukan hanya mempercepat proses penerbitan kuitansi, tetapi juga memberikan kepastian hukum. Kuitansi elektronik yang dihasilkan melalui Wani Matre sah dan aman digunakan dalam transaksi, menjamin transparansi dan efisiensi dalam pelayanan lelang di KPKNL Surabaya. Penerapan Wani Matre hanya bisa diakses oleh petugas guna menjawab pertanyaan masyarakat akan proses layanan kuitansi sekaligus *record* proses kuitansi elektronik sudah sampai dimana. Adapun Proses kuitansi elektronik menggunakan e-materai sebagai berikut : (DJKN. KPKNL Surabaya)

- a. Pengajuan Permohonan yaitu pemohon dapat mengajukan permohonan E-Materai melalui secara online melalui *e-form* yang dikirimkan oleh admin KPKNL Surabaya via WhatsApp layanan resmi KPKNL Surabaya.
- b. Penerimaan Permohonan yaitu permohonan diterima oleh petugas APT dan diteruskan ke bendahara penerimaan untuk pembuatan kuitansi. Selanjutnya, PIC E-Materai akan melakukan pembelian materai elektronik.
- c. Pembuatan Kuitansi Elektronik yaitu kuitansi yang telah dibuat oleh bendahara penerimaan akan dimasukkan ke sistem nadine atau satu kemenkeu untuk dibubuhi Tanda Tangan Elektronik (TTE) oleh bendahara penerimaan dan kepala seksi hukum dan informasi.
- d. Pemasangan E-Meterai yaitu setelah kuitansi ditandatangani secara elektronik, PIC E-Materai akan membubuhkan materai elektronik pada kuitansi tersebut.
- e. Pengiriman Kuitansi yaitu kuitansi yang telah dibubuhi TTE dan E-Meterai akan disampaikan kepada pemohon

Proses layanan kuitansi elektronik yang mulai diselenggarakan secara online melalui platform WhatsApp resmi KPKNL Surabaya memastikan layanan yang diberikan mudah diakses dimanapun tanpa perlu datang ke kantor. Penerapan kuitansi elektronik pada KPKNL Surabaya

dilakukan mengingat bahwa tugas pokok pemerintah sebagaimana dijelaskan dalam undang-undang yaitu menyediakan layanan publik yang terjangkau, cepat, efektif, dan efisien sehingga secara berkelanjutan perlu meningkatkan mutu layanan. Adapun dalam hal ini diperlukan cepat tanggap dalam merespon kebutuhan, keluhan pelanggan. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan keluhan yang dirasakan masyarakat seperti adanya layanan pelanggan yang lambat, penerbitan kuitansi lambat seperti pada ulasan google berikut.

“Saluran komunikasi melalui WhatsApp Customer Service juga sangat lambat dalam memberikan respon, menambah panjang waktu tunggu yang sudah ada, ironinya bahkan bisa tidak diberikan tanggapan sama sekali”

Potongan ulasan dari saudara Mulyo pada 5 bulan terakhir terkait keluhan layanan pelanggan yang lambat melalui aplikasi *WhatsApp* dalam memberikan respon yang menjadi kebutuhan masyarakat akan layanan publik.

“Pelayanan lambat, pengembalian uang jaminan lama, penerbitan kuitansi juga lama, apalagi kutipan risalah. Padahal KPKNL lain bisa cepat”

Potongan ulasan dari Zainal selaku pengguna layanan KPKNL Surabaya dimana mengeluhkan pelayanan lambat diantaranya pelayanan pasca lelang yaitu penerbitan kuitansi lama dan membandingkan dengan pelayanan KPKNL lain yang dirasa bisa cepat.

Beberapa keluhan mengenai proses layanan pasca lelang menegaskan pentingnya instansi publik untuk senantiasa meningkatkan manajemen mutu dan kualitas layanan yang diberikan. Efektivitas manajemen pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dari penerapan prinsip dan pengukuran kualitas layanan publik mencakup kecepatan, transparansi, akuntabilitas (Erlangga, 2025). Persepsi masyarakat terhadap instansi publik tidak hanya berkaitan dengan pemenuhan layanan, tetapi juga menyangkut upaya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan untuk mencapai kepuasan masyarakat sehingga dapat memperkuat citra instansi di mata publik. Persepsi masyarakat terhadap layanan publik sudah dijelaskan pada beberapa penelitian dan terjadi inkonsistensi atau ketidakpastian dan mengalami perubahan seperti pada penelitian (Sudanto & Ikmal, 2022) menunjukkan tidak ada pengaruh persepsi masyarakat terhadap sistem pelayanan online. Selaras dengan penelitian (Lubis et al., 2025) menyatakan bahwa tidak terdapat perbedaan persepsi masyarakat terhadap pelayanan. Sementara penelitian (Dicky Pratama et al., 2020) mengungkapkan persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik dikatakan baik. Begitupula penelitian (Hildawati, 2021) menyatakan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan adalah baik dengan total skor yang diperoleh yaitu 10.565. Berdasarkan uraian diatas, maka proses layanan kuitansi elektronik di KPKNL Surabaya ditinjau dari persepsi masyarakat perlu dilakukan penelitian guna meningkatkan kualitas layanan yang juga bentuk kebaruan dari penelitian-penelitian sebelumnya, sekaligus memberikan kontribusi dalam memperkaya literatur pada sektor publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif untuk melihat hubungan atau pengaruh setiap variabel. Penelitian ini tidak hanya mendeskripsikan fakta, tetapi juga menganalisis keterkaitan atau pengaruh antara variabel persepsi masyarakat dalam proses layanan kuitansi elektronik di KPKNL Surabaya. Pendekatan kuantitatif berfokus pengukuran dan analisis hubungan variabel menggunakan data numerik yang diperoleh melalui survei, kuisioner, atau data statistik lainnya. Populasi dalam penelitian ini adalah pemenang lelang yang mengikuti pelaksanaan semua jenis lelang baik eksekusi dan non eksekusi pada KPKNL Surabaya melalui website *lelang.go.id* dalam kurun waktu tiga bulan yaitu bulan Agustus sampai dengan Oktober 2024. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara

insidental yang ditemukan saat di lapangan tanpa direncanakan memungkinkan pengumpulan data dilakukan maksimal secara langsung pada subjek yang kebetulan tersedia dan dapat dijangkau yang dimana tanpa melalui prosedur penarikan rumit dan memakan waktu sehingga diperoleh 77 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disusun pada masing-masing variabel Persepsi Masyarakat, kualitas pelayanan mengacu pada lima dimensi menurut (Lapiente & Van de Walle, 2020) dan Sinambela (dalam Dea, 2021) yaitu kecepatan layanan, transparansi layanan, akuntabilitas layanan. Pemilihan indikator tersebut diambil sebagaimana disesuaikan dengan informasi yang ada di lapangan menunjukkan bahwa proses layanan kuitansi elektronik menekankan proses layanan kuitansi menjadi lebih cepat, mudah diakses, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan perangkat lunak SMART PLS dengan metode SEM-PLS (*Partial Least Square*) yang terdiri atas dua tahapan pengujian yaitu pengujian *outer model* dan *inner model*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Lokasi Penelitian

KPKNL Surabaya merupakan instansi vertikal unit eselon III yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah DJKN Jawa Timur. Sesuai PMK no 154/PMK.01/2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Kekayaan Negara, KPKNL Surabaya mempunyai tugas melaksanakan pelayanan di bidang kekayaan negara, penilaian, dan lelang. Instansi pelayanan publik milik pemerintah yang berlokasi di Gedung Keuangan Negara (GKN) I Lantai 5 Jl. Indrapura No.5, Krembangan Sel., Kec. Krembangan, Surabaya, Jawa Timur 60175. KPKNL Surabaya berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang mudah, cepat, dan transparan. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan KPKNL Surabaya menerapkan layanan kuitansi elektronik menggunakan e-materai yang dilakukan secara online melalui *e-form* via *whatsApp* layanan resmi KPKNL Surabaya bertujuan mempercepat penerbitan kuitansi tidak melebihi satu hari kerja sesuai dengan SOP, memastikan kepastian hukum, transparansi dan efisiensi dalam layanan pasca lelang.

Hasil Penelitian

Analisis Deskriptif Karakteristik Responden Penelitian

Bagian ini menjelaskan tentang analisis deskriptif responden yang secara khusus terfokus pada analisis demografi responden. Analisis deskriptif dilakukan untuk mengetahui bagaimana karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia. Pekerjaan. Deskripsi lengkap profil responden dapat dilihat melalui tabel di bawah ini.

Tabel 1 Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin, Usia, Pekerjaan

Karakteristik	Frekuensi	Presentase
Usia		
38-45 tahun	19	25,2 %
46-55 tahun	33	43,6 %
56-65 tahun	21	25,2 %
> 65 tahun	4	8,4 %
Jenis Kelamin		
Laki-Laki	64	80,6 %
Perempuan	13	19,4 %
Pekerjaan		

Wiraswasta	18	21,8%
Karyawan Swasta	46	56,1%
Perbankan	6	7,3%
ASN	2	2,4%
lainnya	5	12,4%

Sumber : Data Sekunder diolah peneliti, 2026

Tabel 1 menjelaskan sebaran responden dari 77 responden, dapat diketahui bahwa jumlah responden yang mengisi sebagian besar adalah laki-laki dengan jumlah 64 responden atau 80,6%. Sedangkan jika dilihat dari segi usia, mayoritas responden di *middle age* dengan sebaran 33 responden rentang usia 46-55 tahun atau 43,6% dari total responden yang mengisi kuisisioner. Sebagian besar responden yang terjaring mempunyai pekerjaan karyawan swasta dengan jumlah presentase 56,1%.

Analisis Deskriptif Variabel Dan Indikator Penelitian

Variabel Persepsi Masyarakat

Bagian ini mendeskripsikan hasil dari tabulasi data responden di masing-masing variabel dan indikator penelitian. Adapun analisa terhadap variabel dan indikator pada penelitian ini terbagi ke dalam 2 analisa yaitu analisa variabel persepsi masyarakat terhadap proses layanan kuitansi elektronik. Secara detail analisa dapat dilihat sebagai berikut

Tabel 2 Tabel Analisa Deskriptif Variabel

Variabel Penelitian	Kode Variabel Penelitian	Kode Dimensi Penelitian	Min	Max	Mean	Standar Deviasi
Persepsi Masyarakat	Penilaian Masyarakat	X	3	5	4.494	0,595

Sumber : Data Sekunder diolah peneliti, 2026

Data pada Tabel 2 mengintrepetasikan dari 77 responden dengan data tunggal memiliki nilai mean 4.494 yang berarti bahwa mayoritas responden pada penelitian ini menjawab sangat baik dari kuesioner yang diberikan. Kondisi ini menunjukkan persepsi masyarakat di KPKNL Surabaya sudah terbilang sangat baik dalam mengakses layanan kuitansi elektronik.

Variabel Proses Layanan

Berdasarkan data yang dikumpulkan, jawaban dari responden telah direkapitulasi kemudian dianalisis untuk mengetahui deskriptif terhadap masing-masing variabel. Tanggapan dari 77 responden mengenai proses layanan kuitansi elektronik yang ditinjau dari kecepatan layanan, transparansi layanan, akuntabilitas layanan sebagai berikut,

Tabel 3 Tabel Analisa Deskriptif Variabel dan Indikator Penelitian

Variabel Penelitian	Kode Variabel Penelitian	Kode Dimensi Penelitian	Min	Max	Mean	Standar Deviasi
Proses Layanan Kuitansi Elektronik (Y)	Kecepatan (Y1)	Ketentuan waktu tunggu Y1.1	3	5	4.481	0,595
		Alur Layanan Y1.2	3	5	4.337	0,665

	Transparansi (Y2)	Respon Petugas Y1.3	3	5	4.494	0,549
		Keterbukaan Y2.1	3	5	4.468	0,594
		Prosedur dan Aturan Y2.2	3	5	4.390	0,668
		Kemudahan Informasi Y2.3	3	5	4.506	0,595
	Akuntabilitas (Y2)	Kelalaian Petugas Y3.1	3	5	4.506	0,573
		Prosedur dan mekanisme Y3.2	3	5	4.481	0,595
		Kebutuhan Masyarakat Y3.3	3	5	4.532	0,572

Sumber : Data Sekunder diolah peneliti, 2026

Data pada Tabel 3 mengindikasikan kecenderungan responden menilai variabel dari tiap-tiap indikator menggunakan nilai rata-rata tiap indikator. Pernyataan yang diperoleh dari 77 responden yang melakukan pelayanan publik di KPKNL Surabaya memberikan kisaran teoritis antara 3 sampai 5 dengan rentang nilai mean 4.337 hingga 4.532 yang berarti bahwa mayoritas responden pada penelitian ini menjawab sangat baik untuk setiap indikator dari kuesioner yang diberikan.

Variabel akuntabilitas (Y3) memiliki mean paling tinggi sebesar 4.506 dengan indikator kebutuhan masyarakat Y3.3 sebesar 4.532 artinya KPKNL Surabaya telah memenuhi akuntabilitas layanan dengan tingkat akuntabilitas layanan sudah terbilang tinggi dalam indikator kebutuhan masyarakat. Nilai standar deviasi sebesar 0,580 menunjukkan penyimpangan datanya rendah dan penyebaran merata karena nilai rata-rata lebih besar dari nilai standar deviasi yang demikian dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas layanan yang ada di KPKNL Surabaya dengan indikator kebutuhan masyarakat dinilai sangat baik oleh responden.

Pada variabel kecepatan (Y1) memiliki mean paling rendah sebesar 4.437 dengan standar deviasi terendah ada pada indikator respon petugas Y1.3 sebesar 0,549 mengindikasikan semakin dekat respon terhadap nilai rata-rata yang berarti tidak terdapat kesenjangan yang terlalu signifikan antara nilai maksimum dengan nilai minimum. Kondisi ini menunjukkan walau rata-rata kecepatan layanan tidak setinggi variabel lainnya namun dapat dikategorikan sangat baik dalam penerapannya

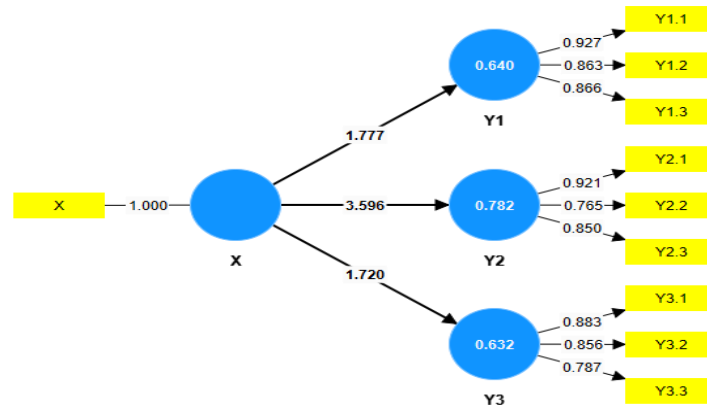
Analisis Statistik Inferensial

Analisis statistika inferensial penelitian ini menggunakan model *structural equation modeling-partial least square* (SEM-PLS) dengan bantuan aplikasi SmartPLS 4 dalam dua tingkat pengukuran yaitu *outer model* dan *inner model*

Outer Model

1) Convergent Validity

Validitas indikator diukur melalui nilai *Loading Factor* (LF) sesuai aturan umum (*rule of thumb*), nilai LF indikator $>0,7$ dikatakan valid. Pada penelitian ini digunakan *loading factor* sebesar 0,7.



Gambar 1 Convergent Validity

Sumber : Hasil olah data SmartPLS 4.0

Gambar di atas mengindikasikan nilai outer loading semua indikator variabel X dan Y lebih besar dari 0,7 sehingga dikatakan valid (Hair & Alamer, 2022) agar mempermudah memahami gambar, berikut bisa dilihat tabel di bawah ini,

Tabel 4 Uji Validitas Indikator

Indikator	Variabel	<i>Outer Loading</i>	Keterangan
X	Persepsi Masyarakat	1,000	Valid
Y1.1	Kecepatan	0,927	Valid
Y1.2		0,863	Valid
Y1.3		0,866	Valid
Y2.1	Transparansi	0,921	Valid
Y2.2		0,765	Valid
Y2.3		0,850	Valid
Y3.1	Akuntabilitas	0,883	Valid
Y3.2		0,856	Valid
Y3.3		0,787	Valid

Sumber : Hasil olah data SmartPLS 4.0, 2026

Berdasarkan Tabel diatas mengindikasikan bahwa seluruh item mencapai nilai *outer loading* lebih besar dari 0.700 dengan toleransi 0.500 (Valid), Sehingga semuanya dikategorikan valid. Setiap variabel, memiliki item dengan loading faktor tertinggi yang merefleksikan variabel tersebut. Indikator tertinggi dalam variabel Y1 (Kecepatan) adalah Y1.1 (ketentuan waktu tunggu) dengan loading faktor sebesar 0,927. Indikator tertinggi dalam variabel Y2 (Transparansi) adalah Y2.1 (keterbukaan) dengan loading faktor sebesar 0,921. Serta indikator tertinggi dalam variabel Y3 (Akuntabilitas) adalah Y3.1 (kelalaian petugas) dengan loading faktor sebesar 0,883.

2) Discriminant Validity

Penilaian berdasarkan *cross loading* pengukuran dengan konstruk. Kriteria ini terpenuhi ketika nilai konstruk lebih tinggi dibanding indikator konstruk lainnya (Ghozali & Latan,

2020: 71). Validitas diskriminan menguji sejauh mana konstruk berbeda dari konstruk lain. Hasil uji *cross loading* sebagai berikut

Tabel 5 Uji Validitas Diskriminan

	Persepsi Masyarakat	Kecepatan	Transparansi	Akuntabilitas
X	1000	0,800	0,885	0,795
Y1.1	0,688	0,927	0,698	0,797
Y1.2	0,777	0,863	0,821	0,744
Y1.3	0,646	0,866	0,754	0,776
Y2.1	0,891	0,784	0,921	0,803
Y2.2	0,595	0,771	0,765	0,679
Y2.3	0,725	0,646	0,850	0,688
Y3.1	0,601	0,854	0,675	0,883
Y3.2	0,835	0,682	0,828	0,856
Y3.3	0,487	0,690	0,610	0,787

Sumber : Hasil olah data SmartPLS 4.0, 2026

Hasil olah data *cross loading* menunjukkan nilai loading faktor pada setiap indikator (yang diarsir) untuk variabel persepsi masyarakat (X), kecepatan layanan (Y1), transparansi layanan (Y2), dan akuntabilitas layanan (Y3) semuanya lebih tinggi dibandingkan loading faktor indikator variabel lain, sehingga seluruh indikator penelitian ini terpenuhi validitas atau validitasnya baik. Cara lain mengukur *discriminant validity* melalui nilai *Square Root Of Average Variance Extracted (AVE)*, dengan ambang batas > 0,50. Selanjutnya, uji reliabilitas yang dilihat dari nilai AVE pada tabel berikut,

Tabel 6 Nilai AVE

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)	Keterangan
Y1 (Kecepatan)	0,785	Valid
Y2 (Transparansi)	0,718	Valid
Y3 (Akuntabilitas)	0,711	Valid

Sumber : Hasil olah data SmartPLS 4.0, 2026

Berdasarkan Tabel di atas menunjukkan bahwa keseluruhan nilai AVE di setiap variabel penelitian > 0,50 artinya variabel yang digunakan telah memenuhi syarat *rule of thumb* sehingga semua variabel dikatakan valid dan memenuhi *convergent validity*. Maka dari itu, indikator dalam penelitian ini telah layak digunakan untuk mengukur variabel penelitian.

3) Uji Reliabilitas

Pengujian terakhir pada *outer model* mencakup *composite reliability* dan *cronbach's alpha* menguji nilai reliabilitas instrumen pada suatu variabel. Uji Reliabilitas sebagai alat mengukur kuesioner indikator dari variabel, Instrumen pengukuran berbasis kuesioner dianggap reliabel jika menghasilkan ukuran yang stabil dan konsisten. Maka, uji reliabilitas diperlukan dalam analisis. Kuesioner dinyatakan reliabel atau handal jika jawaban responden stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas harus memenuhi kriteria (Saidi & Siew, 2019) yakni *cronbach's alpha* dan *composite reliability* yang dikehendaki sebesar > 0,7. Pengujian reliabilitas konstruk dapat dilihat sebagai berikut :

Tabel 7 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>	Keterangan
Y1 (Kecepatan)	0,863	0,869	Reliabel
Y2 (Transparansi)	0,803	0,843	Reliabel
Y3 (Akuntabilitas)	0,805	0,854	Reliabel

Sumber : Hasil olah data SmartPLS 4.0, 2026

Berdasarkan Tabel tersebut nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* telah memenuhi syarat, hal ini berarti bahwa baik konstruk variabel memenuhi kriteria reliabilitas yang dipersyaratkan yaitu dinyatakan reliabel dan layak sebagai alat ukur yang konsisten dalam penelitian.

Inner Model

1) Nilai *coefficient Determinant* (R^2)

Pengujian *Inner model* pada hubungan antar konstruk, nilai signifikan dan *R-Square*. Model *structural* dievaluasi *R-Square* untuk konstruk dependen uji t serta signifikansi dari koefesiensi parameter jalur *structural* yang melihat *R-Square* untuk setiap variabel laten dependen tabel 4.13 hasil estimasi *R-Square* SmartPLS. Nilai *R-square* > 0,67 dikategorikan baik, jika nilai *R-square* berada dalam rentang 0,34 – 0,66 dikategorikan sedang. Jika nilai *R-square* berada dalam rentang 0,19 – 0,33 dikategorikan lemah (Sihombing & Arsani, 2022).

Tabel 4.13 Hasil Hubungan Konstruk

Variabel	R-square	R-square adjusted	Kategori
Y1 (Kecepatan)	0,640	0,635	Sedang
Y2 (Transparansi)	0,782	0,780	Kuat
Y3 (Akuntabilitas)	0,632	0,627	Sedang

Sumber : Hasil olah data SmartPLS 4.0, 2026

Berdasarkan Tabel di atas nilai *R Square* menunjukkan pengaruh variabel eksogen dalam hal ini persepsi masyarakat terhadap variabel endogen yakni proses layanan kuitansi elektronik yang ditinjau berdasarkan kecepatan, transparansi, akuntabilitas. pada variabel kecepatan sebesar 0,640 artinya persepsi masyarakat memiliki pengaruh dan mampu menjelaskan kecepatan layanan sebesar 64% dan 36% lainnya dijelaskan melalui konstruk lain. Sedangkan nilai *R Square* pada variabel transparansi sebesar 0,782 yang artinya persepsi masyarakat dan memiliki pengaruh dan mampu menjelaskan transparansi sebesar 78,2% dan 21,8% sisanya dijelaskan melalui konstruk lain. Selain itu pada variabel akuntabilitas sebesar 0,632 artinya persepsi masyarakat memiliki pengaruh dan mampu menjelaskan akuntabilitas layanan sebesar 63,2% dan 36,8% lainnya dijelaskan melalui konstruk lain.

2) Pengujian Hipotesis

Uji ini dilakukan dengan meninjau nilai *T-statistic* pada *outer loading* yang dibandingkan dengan nilai dari *t-statistic* = 1,96, tingkat signifikansi 5% dari *bootstrapping* 5.000 SmartPLS 4.0 terlihat pada gambar berikut:

Tabel 4.15 Uji Hipotesis

	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean</i>	<i>Standar Deviation (STDEV)</i>	<i>T Statistics</i>	<i>P values</i>

X → Y1	0,800	0,804	0,048	16,757	0,000
X → Y2	0,885	0,887	0,031	28,131	0,000
X → Y3	0,795	0,799	0,043	18,490	0,000

Sumber : Hasil olah data SmartPLS 4.0, 2026

Merujuk Tabel di atas, dapat diketahui hasil hipotesis penelitian, yaitu:

- a) Pengaruh langsung persepsi masyarakat terhadap proses layanan kuitansi elektronik yang ditinjau berdasarkan kecepatan layanan

H₀: Diduga tidak terdapat pengaruh langsung antara persepsi masyarakat (X) terhadap kecepatan (Y1)

H_a: Diduga terdapat pengaruh langsung antara persepsi masyarakat (X) terhadap kecepatan layanan (Y1)

Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa hubungan langsung persepsi masyarakat (X) terhadap kecepatan layanan (Y1) memiliki pengaruh sebesar 0,800 atau 80%. Nilai *T-Statistic* pada hubungan konstruk ini sebesar 16,757 dan nilainya lebih besar dari 1,96, serta nilai *p-value* sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H₀ ditolak dan H_a diterima. Hal ini membuktikan bahwa hipotesis ini menunjukkan terdapat pengaruh langsung secara positif signifikan antara persepsi masyarakat (X) terhadap kecepatan layanan (Y1).

- b) Pengaruh langsung persepsi masyarakat terhadap proses layanan kuitansi elektronik yang ditinjau berdasarkan transparansi

H₀: Diduga tidak terdapat pengaruh langsung antara persepsi masyarakat (X) terhadap transparansi layanan (Y2)

H_a: Diduga terdapat pengaruh langsung antara persepsi masyarakat (X) terhadap transparansi layanan (Y2)

Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa hubungan langsung persepsi masyarakat (X) terhadap transparansi layanan (Y2) memiliki pengaruh sebesar 0,885 atau 88,5%. Nilai *T-Statistic* pada hubungan konstruk ini sebesar 28,131 dan nilainya lebih besar dari 1,96, serta nilai *p-value* sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H₀ ditolak dan H_a diterima. Hal ini membuktikan bahwa hipotesis ini menunjukkan terdapat pengaruh langsung secara positif signifikan antara persepsi masyarakat (X) terhadap transparansi layanan (Y2).

- c) Pengaruh langsung persepsi masyarakat terhadap proses layanan kuitansi elektronik yang ditinjau berdasarkan transparansi

H₀: Diduga tidak terdapat pengaruh langsung antara persepsi masyarakat (X) terhadap akuntabilitas layanan (Y3)

H_a: Diduga terdapat pengaruh langsung antara persepsi masyarakat (X) terhadap akuntabilitas layanan (Y3)

Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa hubungan langsung persepsi masyarakat (X) terhadap akuntabilitas layanan (Y3) memiliki pengaruh sebesar 0,795 atau 79,5%. Nilai *T-Statistic* pada hubungan konstruk ini sebesar 18,490 dan nilainya lebih besar dari 1,96, serta nilai *p-value* sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H₀ ditolak dan H_a diterima. Hal ini membuktikan bahwa hipotesis ini menunjukkan terdapat pengaruh langsung secara positif signifikan antara persepsi masyarakat (X) terhadap akuntabilitas layanan (Y3).

Pembahasan

Penerapan kuitansi elektronik pada KPKNL Surabaya dilakukan mengingat bahwa tugas pokok pemerintah sebagaimana dijelaskan dalam undang-undang yaitu menyediakan layanan publik yang terjangkau, cepat, efektif, dan efisien sehingga secara berkelanjutan perlu meningkatkan mutu layanan. Kuitansi elektronik dirancang penerbitan kuitansi secara lebih cepat, mudah, dan transparan menggunakan tanda tangan elektronik dan materai elektronik, yang tidak melebihi satu hari kerja sesuai dengan prosedur operasional standar (SOP) sekaligus memastikan kepastian hukum. Kuitansi elektronik melalui Wani Matre sah dan aman untuk digunakan dalam transaksi memastikan transparansi dan efisiensi dalam layanan lelang oleh KPKNL Surabaya (DJKN.Kemenkeu). KPKNL Surabaya berkomitmen dalam meningkatkan kualitas layanan publik melalui kuitansi elektronik yang senantiasa memberikan pelayanan yang dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat tanpa diskriminasi dengan prosedur yang jelas dan transparan.

Kualitas sering kali dikaitkan dengan persepsi maupun harapan masyarakat yang diukur melalui beberapa aspek seperti. kecepatan pelayanan, transparansi pelayanan, akuntabilitas pelayanan. Penelitian ini menjelaskan kecepatan, transparansi, akuntabilitas proses layanan pasca lelang yaitu kuitansi elektronik dipengaruhi oleh persepsi masyarakat yang diuraikan sebagai berikut,

1. Persepsi Masyarakat Positif dan Signifikan Terhadap Kecepatan Layanan

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan diperoleh hubungan variabel antara variabel persepsi masyarakat (X) positif dan signifikan terhadap layanan kuitansi elektronik yaitu kecepatan layanan (Y1). Hal ini membuktikan peningkatan persepsi positif masyarakat terhadap kecepatan layanan diikuti peningkatan yang cukup besar dalam penilaian keseluruhan terhadap layanan kuitansi elektronik, Dengan demikian kecepatan layanan memiliki peran penting dan signifikan dalam membentuk persepsi masyarakat terhadap layanan kuitansi elektronik yang demikian kecepatan layanan akan berkontribusi langsung terhadap peningkatan serta penerimaan masyarakat terhadap layanan.

Kecepatan merupakan ukuran kualitas pelayanan sebagai upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat, serta ketepatan penyampaian sesuai dengan harapan masyarakat (Akbar, 2020). Pada konteks pelayanan publik kecepatan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dimana masyarakat mengharapkan pelayanan yang cepat, tidak berbelit-belit dan birokratisasi yang lambat yang demikian itu menciptakan persepsi negatif masyarakat sebagai pengguna layanan. Layanan yang cepat menciptakan persepsi positif tentang efisiensi, ketepatan waktu, profesionalisme pemberian layanan (Lapiente, 2020). Penelitian menjelaskan kecepatan proses layanan pasca lelang yaitu kuitansi elektronik dipengaruhi oleh persepsi masyarakat dimana kecepatan faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik karena persepsi masyarakat terjadi adanya proses pemberian tanggapan terhadap peristiwa yang dianggap menarik dan berisi informasi yang didapatkan dari sekumpulan individu dalam proses interaksi di wilayah tertentu (Sukarman et al., 2023).

Masyarakat mengharapkan layanan yang tidak berbelit-belit, tidak birokratis. Apabila kebutuhan masyarakat tidak segera ditanggapi, maka rasa tidak puas terhadap lembaga pemberi pelayanan akan menjadi permanen. Berbeda dengan layanan secara manual dimana pelayanan kuitansi yang dilakukan secara manual cenderung kurang

efisien karena memerlukan lebih banyak waktu dan tenaga terkait entri data manual, penyelesaian formulir fisik, dan pengarsipan dokumen yang rumit sehingga menyebabkan keterlambatan dalam penyampaian layanan. Masyarakat seringkali harus menunggu lama untuk mengakses layanan kuitansi karena antrian yang panjang sehingga berdampak negatif persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Pada layanan kuitansi elektronik kecepatan tercermin melalui beberapa indikator seperti waktu tunggu, alur layanan, respon petugas. Waktu tunggu masyarakat dapat diminimalisir karena layanan kuitansi elektronik jauh lebih cepat setelah pembayaran pelaksanaan lelang sehingga pemenang lelang bisa melanjutkan proses kutipan lelang. Pada sisi alur layanan terlihat dari kuitansi elektronik yang memudahkan pemenang lelang karena tidak perlu datang ke kantor untuk mendapatkan layanan dengan berbeda pada kuitansi manual dimana mengharuskan pemenang lelang hadir secara fisik ke kantor KPKNL untuk menjalani prosedur panjang seperti pengajuan kuitansi hingga pengambilan kuitansi yang sering kali memakan waktu berhari-hari dan kurang efisien. Penyederhanaan alur ini meningkatkan kepuasan masyarakat karena mengurangi beban waktu dan biaya perjalanan terutama bagi pemenang lelang di luar kota seperti di Gresik, Tuban, Lamongan namun memenangkan lelang di wilayah Surabaya. Alur layanan elektronik juga memperkecil risiko *human error* yang biasanya muncul dalam proses manual seperti salah input nominal, tanggal, maupun barang lelang. Sementara respon petugas pada layanan kuitansi elektronik lebih cepat dibandingkan layanan manual yang bergantung pada kehadiran fisik petugas untuk verifikasi antrean hingga proses layanan sehingga memperpanjang waktu tunggu pemenang lelang.

Temuan ini sejalan dengan (Mahendra, 2025) menegaskan percepatan proses layanan elemen kunci membentuk persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan pemerintah. Begitu pula dengan penelitian (Butar et al., 2025) menyatakan kecepatan pelayanan terbukti secara konseptual memiliki pengaruh yang signifikan terhadap persepsi dan pengalaman masyarakat sebagai penumpang maskapai. (Purnamasari, 2021) menunjukkan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik sangat baik yang ditandai dengan petugas pelayanan yang merespon/menanggapi secara cepat dan sabar. (Alfian dan Rahayu, 2024) menyatakan percepatan layanan dan digitalisasi sistem pelayanan publik secara signifikan meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap instansi pemerintah.

2. Persepsi Masyarakat Positif dan Signifikan Terhadap Transparansi Layanan

Hasil uji hipotesis yang dilakukan diperoleh hubungan variabel antara variabel persepsi masyarakat (X) positif dan signifikan terhadap proses layanan kuitansi elektronik yaitu transparansi layanan (Y2) sehingga semakin tinggi tingkat transparansi yang dirasakan oleh masyarakat dalam proses layanan maka semakin positif pula persepsi mereka terhadap layanan kuitansi elektronik yang demikian transparansi layanan memiliki peran penting dan signifikan dalam membentuk persepsi positif masyarakat terhadap layanan kuitansi elektronik. Selain itu, transparansi layanan akan berkontribusi langsung terhadap peningkatan kepuasan dan penerimaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Transparansi merujuk pada keterbukaan informasi terkait prosedur, waktu penyelesaian layanan merupakan faktor krusial dalam membangun kepercayaan publik terhadap pemerintah. Layanan yang transparan dapat mengurangi risiko korupsi dengan memastikan bahwa masyarakat memahami hak dan kewajiban mereka saat mengakses

layanan publik. Menyediakan informasi yang jelas dan mudah diakses membantu masyarakat menggunakan layanan tanpa kebingungan. (Lapuente, 2020). Transparansi memastikan pelayanan yang diberikan bersifat terbuka dan informasi mudah didapatkan oleh semua pihak Sinambela (dalam Bima et al., 2024). Masyarakat cenderung memberikan respons yang positif terhadap layanan yang diberikan oleh organisasi yang tidak hanya memberikan layanan secara efisien namun juga transparan dalam tindakan maupun setiap keputusan yang diambil. Kurangnya transparansi dapat mempengaruhi kemampuan masyarakat untuk memantau dan mengevaluasi kinerja organisasi secara efektif dimana hal ini bisa menimbulkan persepsi negatif masyarakat.

Transparansi dalam layanan kuitansi elektronik tercermin melalui beberapa indikator seperti keterbukaan, prosedur dan aturan, kemudahan informasi mencerminkan sejauh mana informasi transaksi dan proses layanan tersedia, akurat, dan mudah diakses oleh pengguna terkait kepastian waktu tunggu. Pada sisi keterbukaan informasi melalui aplikasi Wani Matre yang digunakan oleh petugas memastikan proses kuitansi elektronik dapat dilacak dengan mudah sudah sampai mana proses pengajuan berkas dan pemantauan status layanan yang tersedia di loket pelayanan maupun via WhastApp. Prosedur dan Aturan tercermin dari penerapan kuitansi elektronik yang memastikan seluruh tahapan proses penerbitan kuitansi dapat diketahui, dipantau, dan diverifikasi langsung oleh pemenang lelang, sesuai dengan prosedur dan aturan resmi yang berlaku secara online dan bisa diakses dimana saja yang demikian mencerminkan keterbukaan instansi terhadap publik, sekaligus memperkuat persepsi masyarakat bahwa instansi tersebut menjalankan layanan secara objektif dan terukur. Sementara pada kemudahan informasi tercermin pada website KPKNL Surabaya dimana dijelaskan proses layanan kuitansi elektronik yang mudah diakses secara online, tahapan layanan kuitansi elektronik didapatkan dengan mudah melalui informasi yang terdapat pada WhatsApp KPKNL Surabaya dimana pemenang lelang hanya perlu mengisi form yang tertera. Layanan kuitansi elektronik memungkinkan pemenang lelang mendapatkan informasi dimana saja tanpa perlu ke kantor sehingga mengurangi persepsi negatif karena masyarakat merasa diperhatikan kebutuhannya dengan layanan yang mudah, adil, transparan yang demikian persepsi masyarakat terhadap instansi cenderung positif.

Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dikemukakan oleh (Setiady, 2023) yang menyatakan tingkat transparansi dan akuntabilitas yang tinggi menciptakan persepsi positif masyarakat. Sejalan dengan itu, (Hanifadhila et al., 2024) menyatakan persepsi masyarakat tentang Pemerintah Desa Sungai Raya telah akuntabel dan transparan. Begitu pula (Rahmayani, 2025) menyatakan transparansi memiliki pengaruh signifikan terhadap pelayanan serta kombinasi akuntabilitas dan transparansi mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik (Revida & Munthe, 2020)

3. Persepsi Masyarakat Positif dan Signifikan Terhadap Akuntabilitas Layanan

Akuntabilitas juga mengindikasikan secara positif dan signifikan dalam membentuk persepsi masyarakat (X) sebagai pengguna layanan sehingga semakin tinggi tingkat akuntabilitas yang dirasakan oleh masyarakat dalam proses layanan maka semakin positif pula persepsi mereka terhadap layanan kuitansi elektronik yang demikian akuntabilitas layanan memiliki peran penting dan signifikan dalam membentuk persepsi positif masyarakat terhadap layanan kuitansi elektronik. Selain itu, akuntabilitas layanan akan berkontribusi langsung terhadap peningkatan kepuasan dan penerimaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

Akuntabilitas sendiri menjadi elemen kunci meminimalisir penyalahgunaan kekuasaan dan menjamin efisiensi, efektivitas, integritas yang tinggi. Akuntabilitas didasarkan dimana pelayanan harus sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan menjadi acuan Sinambela dkk (dalam Dea, 2021). Akuntabilitas yang kuat menciptakan kepercayaan sehingga masyarakat merasa bahwa pemerintah bertanggung jawab dan terbuka yang demikian membentuk persepsi positif akan layanan yang diberikan. Akuntabilitas yang memadai menjadi ukuran instansi dalam memenuhi tanggung jawabnya sebagaimana tugas pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik dalam membantu memenuhi kebutuhan masyarakat yang demikian meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah

Akuntabilitas dalam layanan kuitansi elektronik tercermin melalui beberapa indikator seperti kelalaian petugas, prosedur dan mekanisme, kebutuhan masyarakat. Pada sisi kelalaian petugas dapat diminimalisir karena layanan sudah dilakukan secara online bukan manual dan aplikasi Wani Matre memastikan setiap proses dicatat dengan baik dan dapat diakses oleh petugas maupun masyarakat melalui loket pelayanan ataupun call center instansi. Kuitansi elektronik juga menyajikan laporan transaksi lelang lengkap seperti unit lelang, nominal, hingga bea lelang yang akurat secara *real-time* dan semua prosesnya terekam dengan baik sehingga dapat dipertanggungjawabkan yang demikian meminimalkan risiko kehilangan data atau kesalahan proses layanan. Berbeda dengan kuitansi manual yang rentan terhadap kesalahan penulisan, lupa verifikasi, atau kelalaian koordinasi antarpetugas. Prosedur dan mekanisme tercermin dari layanan kuitansi elektronik dirancang berdasarkan SOP dan regulasi dimana TTE dan e materai menjadi solusi menjawab tantangan menerbitkan kuitansi satu hari kerja setelah diminta oleh pemenang lelang sesuai dengan prosedur operasional standar (SOP) yang demikian sebagai bagian akuntabilitas layanan publik. Wani Matre memastikan penerbitan kuitansi menjadi lebih cepat, mudah, dan transparan (DJKN Kemenkeu). Sementara kebutuhan masyarakat tercermin melalui pembeli lelang yang tersebar di Surabaya, Gresik, Lamongan, Tuban menemukan kemudahan melalui kuitansi elektronik yang mengakomodir kecepatan proses, ketepatan data, serta fleksibilitas tanpa memerlukan kehadiran fisik ke kantor sehingga mengurangi biaya perjalanan yang demikian itu menciptakan pengalaman positif karena masyarakat merasa diperhatikan kebutuhannya.

Studi ini sejalan dengan (Sumayku et al., 2022) menyatakan Persepsi masyarakat terhadap layanan publik dengan prinsip akuntabilitas kategori baik sehingga persepsi masyarakat sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Sejalan dengan itu, (Nurwangsa et al., 2024) menyatakan akuntabilitas dalam pelaksanaan layanan publik terimplementasikan dengan baik. Begitupula penelitian (Rahmaani, 2025) akuntabilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap pelayanan, serta (Andika, 2023) akuntabilitas berkontribusi positif terhadap kualitas pelayanan. artinya bahwa semakin baik akuntabilitas yang diberikan maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan.

SIMPULAN

Persepsi Masyarakat sebagai pengguna layanan menjadi parameter kunci dalam menilai keberhasilan proses layanan kuitansi elektronik. Penelitian ini menemukan bahwa tingkat kecepatan yang tinggi menciptakan persepsi positif masyarakat terhadap proses layanan kuitansi elektronik karena kecepatan layanan akan berkontribusi langsung terhadap peningkatan kepuasan serta penerimaan masyarakat terhadap layanan. Hasil uji hipotesis juga memperlihatkan bahwa persepsi masyarakat positif terhadap transparansi layanan sehingga

semakin tinggi tingkat transparansi yang dirasakan oleh masyarakat dalam proses layanan, maka semakin positif pula persepsi mereka terhadap layanan kuitansi elektronik. Hal ini menegaskan bahwa transparansi layanan memiliki peran penting dan signifikan dalam membentuk persepsi positif masyarakat terhadap layanan kuitansi elektronik sehingga dapat disimpulkan bahwa transparansi layanan akan berkontribusi langsung terhadap peningkatan kepuasan serta penerimaan masyarakat terhadap layanan. Sejalan dengan teori (lapuente, 2020) yang menyatakan penyediaan informasi yang jelas dan mudah diakses membantu masyarakat mendapatkan layanan tanpa kebingungan dengan memastikan pelayanan yang diberikan bersifat terbuka dan informasi mudah didapatkan oleh semua pihak. Begitupula semakin tinggi tingkat akuntabilitas yang ditunjukkan dalam pelaksanaan layanan, maka semakin baik pula persepsi masyarakat terhadap layanan kuitansi elektronik yang demikian itu menegaskan bahwa akuntabilitas layanan memiliki peran penting dan signifikan dalam membentuk persepsi positif masyarakat terhadap layanan kuitansi elektronik karena akuntabilitas layanan akan berkontribusi langsung terhadap peningkatan kepuasan serta penerimaan masyarakat terhadap layanan.

Menindaklanjuti temuan yang telah diuraikan, berikut adalah beberapa rekomendasi yang dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di KPKNL Surabaya sebagai berikut :

1. KPKNL Surabaya disarankan untuk terus meningkatkan kualitas layanan kuitansi elektronik dengan menyesuaikan cakupan layanan dan fitur Wani Matre sehingga bukan pegawai saja yang menggunakan namun masyarakat bisa menggunakan sendiri tanpa harus ke APT maupun menanyakan ke pegawai.
2. Peningkatan kualitas pelayanan perlu difokuskan pada pengembangan sumber daya manusia seperti pelatihan dan pengembangan bagi petugas pelayanan perlu dilakukan secara berkala agar mampu memberikan layanan yang cepat, ramah, dan responsif terhadap masyarakat
3. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar memperluas ruang lingkup kajian seperti Human Capital Management (HCM) dan Human Resource Management (HRM), serta penambahan variabel lain seperti peran kepemimpinan dapat dipertimbangkan agar hasil penelitian lebih komprehensif dan dapat memperkaya literatur mengenai kualitas pelayanan publik.

Dengan menerapkan rekomendasi ini, diharapkan kualitas pelayanan publik di KPKNL Surabaya berpotensi untuk berkembang, yang pada akhirnya akan meningkatkan citra instansi sehingga kepuasan dan kepercayaan masyarakat meningkat sekaligus menciptakan pelayanan yang lebih efektif.

REFERENSI

- Lapuente, V., & Van de Walle, S. (2020). *The effects of new public management on the quality of public services. Governance*, 33(3), 461–475. <https://doi.org/10.1111/gove.12502>
- Shony Azar, M., & Efendi, A. (2020). Pengaruh dan Keramahan Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di rumah Kopi Lamongan. *Humanis, Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 12 (2), 136-148.
- Ilyas Junjuran, M., Maulana Asegaf, M., Takwil, M., & Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, U. (2020). Pengaruh Transparansi, Akuntabilitas, Dan IGCG Terhadap tingkat Kepercayaan Muzakki di Lembaga Amil Zakat Dompot Amanah Umat. *AKUNTANSI: Jurnal Akuntansi Integratif*, 6(2).
- Susanti, H., & Noor, M. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan

masyarakat. PubBis, 4.

- Nugroho, D. S., & Fitria, N. (2020). Analisis kualitas pelayanan publik berbasis elektronik pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 5(2), 50–60.
- Bulan, N. L., Husin, & Anto, L. O. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor samsat Kota Kendari. *Jurnal Progres Ekonomi Pembangunan (JPEP)*.
- Lestari, R., & Pramudyo, A. (2021). Pengaruh kecepatan dan ketepatan pelayanan terhadap kepuasan pengguna layanan pemerintah daerah. *Jurnal Kebijakan dan Pelayanan Publik*, 12(1), 77–86.
- Febria, A., Taufik, T., & Safitri, D. D. (2021). Pengaruh Partisipasi Anggaran Dan Akuntabilitas Publik Terhadap Kinerja Manajerial Dimoderasi Pengawasan Internal. *Jurnal Akuntansi Keuangan Dan Bisnis*. <https://jurnal.pcr.ac.id/index.php/jakb/>
- Ridwan, M., Ulum, B., Muhammad, F., Indragiri, I., & Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, U. (2021). Pentingnya penerapan literature review pada penelitian ilmiah (*the importance Of application of literature review in scientific research*). *Jurnal Masohi*, 2(1), 42–51.
- Akhtari, M., Moreira, D., & Trucco, L..(2022), *Political Turnoveer Bureaucratic Turnover, and the quality pf public service American Economic Review* 112(2) 442-493
<https://doi.org/10.1257/AER.20171867>
- Daud, R., Yulia, A., & Mauliza, R. (2022). Pengaruh Transparansi Dan Akuntabilitas Terhadap Pengelolaan Bantuan Langsung Tunai Dana Desa Di Kabupaten Bireuen. *JPAK: Jurnal Pendidikan Akuntansi Dan Keuangan*, 10, 133–143.
- Amin, A., Asia, F., Firman, A., & Badaruddin, B. (2022). Pengaruh profesionalisme, transparansi dan kredibilitas pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada Badan Penyelesaian Sengketa Kota Pare-Pare. *Jurnal Magister Manajemen Nobel Indonesia*, 3(2), 296–310.
- Jordi F.R Kambey, Sileyljeova, & Agus Supandi. (2022). *Accidental Sampling* Sebagai Metode Penelitian. *Jurnal EMBA*, 10(2302–1174), 879–890.
- Zhang, J., Chen, W., Petrovsky, N., & Walker, R. M. (2022). *The Expectancy-Disconfirmation Model and Citizen Satisfaction with Public Services: A Meta-analysis and an Agenda for Best Practice*. *Public Administration Review*, 82(1), 147–159. <https://doi.org/10.1111/puar.13368>
- Nugraha, A. (2022). Pengaruh Manajemen Pelayanan dan Publisitas pada Mal Pelayanan Publik terhadap Citra Pemerintah Daerah. *Journal of Research on Business and Tourism*, 2(1), 30. <https://doi.org/10.37535/104002120223>
- Galingging, Y. D., & Darmawan, N. A. surya. (2023). Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi Keuangan Tethadap Public Trust (Studi Pada Jemaat HKBP Cendana Nauli). *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi)*.
- Saputra, Z. (2023). Pengaruh Akuntabilitas Transparansi dan Partisipasi Masyarakat Terhadap Efektivitas Pengelolaan Dana Desa Ditinjau Dalam Perspektif Ekonomi Islam di Desa Ditinjau Dalam Perspektif Ekonomi Islam di Desa Darussalam Kabupaten Aceh Besar. *UIN Ar-Raniry Banda Aceh*.
- Bambang Suprianto. (2023). *Literature Review: Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 8(2), 123–128. <https://doi.org/10.36982/jpg.v8i2.3015>
- Yoga, Y., Putra, P., & Zulkarnain, L. (2024). Analisis Pengaruh Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pelanggan Spesialis Aqiqah Pondok Petir). *Great: Jurnal*

- Manajemen Dan Bisnis Islam, 1(2), 165–176. <https://doi.org/10.62108/great.v1i1.757>
- Anggraeni, O. D., Septianti, E. P., & Siregar, B. W. S. (2024). Pengaruh Tarif dan Kecepatan Waktu Pengiriman terhadap Kepuasan Pelanggan *E-commerce*. JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi), 10(2), 783–793. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v10i2.2046>
- Akbar, H. (2025). Penerapan Prinsip Pelayanan Publik oleh Perangkat Desa Dalam Pengelolaan data Kependudukan Berdasarkan UU no 25 tahun 2009 di Desa Bongasa Pertiwi, Kecamatan Abiansemal, Badung. WIDYANATA
- Amaliyah, F. N. (2025). Pengaruh Penerapan Program Pemutihan Pajak, Tigrat Pendapatan Wajib Pajak, Akuntabilitas Pelayanan Publik Dan Motivasi Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Tegal.
- Aprilia, S. (2025). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Publik Dan Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Kelurahan Rangkah Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya.
- Bahtiar, I., & Isbandono, P. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Ngagel Kota Surabaya. *Analysist of health Qauality Service at nagegl Rejo, Community Health Center, Surabaya City*. Inovant, 3(3), 273–285.
- Butar, I. D., Arum, A. S., & Sundoro. (2025). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang Maskapai Analisis Pengaruh Kecepatan Pelayanan, Keramahan Petugas, dan kejelasan Informasi di Check-in Counter. *Journal of Governance and Public Administration (JoGaPA)*, 2.
- Erlangga, D. (2025). Inovasi dan Efektivitas Manajemen pelayanan Publik Dalam Mewujudkan pemerintahan Yang responsif dan Berorientasi Pada Kepuasan Masyarakat. *Integrative Perspectives of Social and Science Journal (IPSSJ)*, 2, 7846–7856.
- Febriyani, I., & Yuningsih, T. (2025). Pengaruh tingkat responsivitas dan tingkat akuntabilitas terhadap kinerja organisasi dinas pemberdayaan masyarakat dan desa kabupaten rembang. 2. https://doi.org/https://doi.org/10.14710/nova_idea.52619
- Jati Putra Perdana, M., & Prasetyo, H. (2025). Pengaruh Kecepatan Layanan dan Ketersediaan Layanan Digital terhadap Kepuasan Masyarakat di BPKAD Kota Yogyakarta. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, 8(3), 1046–1055.
- Akmal, A. M., & Noor, M. (2025). Persepsi Publik Terhadap Efektivitas Pelayanan Pada Program Penyediaan Air Minum dan Sanitasi Berbasis Masyarkat (PAMSIMAS) di Desa Murung Baru Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalog. JAPB, 8.