



Pengaruh Aksesibilitas Informasi dan Kompetensi Petugas terhadap Kepuasan Pemohon Informasi di RPIM Tahun 2026

Khresna Dwipayana^{1*}, Lijan Poltak Sinambela²

¹⁻²Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional, Indonesia

*Penulis Korespondensi: khresna08@gmail.com

Abstract. *This study is motivated by the importance of public information service quality in the mineral and coal mining sector, which plays a strategic role in the national economy. The Mineral and Coal Information Service Office (RPIM) of the Directorate General of Mineral and Coal functions as a service unit providing information, consultation, and administrative support to mining business entities as information applicants. However, the information service performance index still shows fluctuations and has not consistently achieved organizational targets. This study aims to analyze the influence of information accessibility and staff competence on satisfaction with information services provided to applicants in the mineral and coal mining sector at RPIM. The study uses a quantitative approach with a causal research design. Data will be collected through questionnaires distributed to respondents, while data analysis is planned using Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). The results indicate that information accessibility and staff competence have a positive and significant effect, both partially and simultaneously, on applicants' satisfaction with information services, with staff competence emerging as the most dominant influencing factor.*

Keywords: *Information Accessibility; Public Service; RPIM; Staff Competence; User Satisfaction.*

Abstrak. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kualitas pelayanan informasi publik pada sektor pertambangan mineral dan batubara yang memiliki peran strategis dalam perekonomian nasional. Ruang Pelayanan Informasi Mineral dan Batubara (RPIM) Direktorat Jenderal Mineral dan Batubara berfungsi sebagai unit pelayanan yang menyediakan informasi, konsultasi, dan dukungan administratif kepada badan usaha pertambangan sebagai pemohon informasi. Namun demikian, capaian indeks pelayanan informasi masih menunjukkan fluktuasi dan belum sepenuhnya konsisten memenuhi target organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh aksesibilitas informasi dan kompetensi petugas terhadap kepuasan atas pelayanan informasi yang diberikan kepada pemohon informasi pada sektor pertambangan mineral dan batubara di RPIM Direktorat Jenderal Mineral dan Batubara. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain kausal. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden, sedangkan analisis data direncanakan menggunakan metode *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa aksesibilitas informasi dan kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pemohon sebagai pengguna layanan informasi, dengan kompetensi pegawai menjadi variabel yang memberikan pengaruh paling dominan.

Kata Kunci: Aksesibilitas Informasi; Kompetensi Petugas; Kepuasan Pengguna; Pelayanan Publik; RPIM.

1. LATAR BELAKANG

Sektor pertambangan mineral dan batubara (minerba) merupakan salah satu sektor strategis yang memiliki kontribusi besar terhadap pertumbuhan ekonomi Indonesia. Kontribusi tersebut tercermin dari besarnya penerimaan negara yang berasal dari aktivitas pertambangan, peningkatan investasi, serta tingginya permintaan komoditas mineral dan batubara di pasar global. Berdasarkan data Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral, penerimaan negara bukan pajak (PNBP) subsektor minerba pada tahun 2023 mencapai Rp152,16 triliun dan menjadi kontributor terbesar terhadap total PNBP sektor energi dan sumber daya mineral yang mencapai Rp300,3 triliun (KESDM, 2024; Neraca.co.id, 2023). Selain itu, Indonesia juga tercatat sebagai salah satu produsen dan eksportir batubara terbesar di dunia dengan volume

ekspor yang dalam beberapa tahun terakhir berada pada kisaran 400 juta ton per tahun. Pada semester I tahun 2025, volume ekspor batubara Indonesia mencapai 238 juta ton atau sekitar 45% dari total target ekspor tahunan (Ditjen Minerba, 2025). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sektor pertambangan memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung pembangunan ekonomi nasional, sehingga kebutuhan terhadap informasi yang akurat, cepat, dan transparan menjadi semakin meningkat.

Peningkatan aktivitas pada sektor pertambangan mendorong meningkatnya kebutuhan berbagai pemangku kepentingan terhadap layanan informasi, baik yang berkaitan dengan aspek perizinan, regulasi, maupun administrasi pertambangan. Pelaku usaha, pemerintah daerah, akademisi, dan masyarakat memerlukan akses terhadap informasi yang mudah diperoleh dan dapat dipertanggungjawabkan untuk mendukung pengambilan keputusan. Dalam konteks tersebut, Ruang Pelayanan Informasi Mineral dan Batubara (RPIM) Direktorat Jenderal Mineral dan Batubara berperan sebagai salah satu unit pelayanan publik yang menyediakan layanan konsultasi, penyampaian informasi, serta pelayanan administrasi bagi pemohon informasi di sektor pertambangan. RPIM menjadi garda terdepan (*front office*) dalam penyelenggaraan pelayanan informasi publik yang diharapkan mampu mewujudkan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan *good governance* melalui penyediaan layanan yang efektif dan responsif terhadap kebutuhan pengguna.

Pelayanan informasi yang berkualitas merupakan salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Sinambela (2008), pelayanan publik merupakan upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh penyelenggara negara dengan menempatkan kepentingan masyarakat sebagai orientasi utama pelayanan. Sementara itu, Parasuraman et al. (2019) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh berbagai aspek, seperti kemudahan akses, kecepatan pelayanan, kejelasan prosedur, serta kemampuan petugas dalam memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Apabila pelayanan yang diberikan tidak mampu memenuhi harapan pengguna, maka tingkat kepuasan masyarakat akan mengalami penurunan yang pada akhirnya dapat memengaruhi tingkat kepercayaan terhadap institusi penyelenggara pelayanan publik.

Meskipun RPIM memiliki peran yang strategis dalam penyediaan informasi di sektor pertambangan, capaian kinerja pelayanan selama periode 2021–2025 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan masih memerlukan perbaikan. Data indeks pelayanan informasi RPIM menunjukkan bahwa realisasi capaian pelayanan pada tahun 2021 sebesar 3,29, tahun 2022 sebesar 3,07, tahun 2023 sebesar 3,08, tahun 2024 sebesar 3,19, dan tahun 2025 sebesar 3,39. Berdasarkan pedoman penilaian indeks kepuasan layanan, seluruh capaian tersebut masih

berada pada kategori baik. Namun, pada periode 2021–2023, realisasi pelayanan secara konsisten belum mampu mencapai target organisasi yang telah ditetapkan. Meskipun pada tahun 2024 dan 2025 terjadi peningkatan capaian, nilai indeks pelayanan masih belum mencapai kategori sangat baik secara konsisten. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan informasi RPIM masih memiliki ruang untuk ditingkatkan (Sekretariat Direktorat Jenderal Mineral dan Batubara, 2025).

Permasalahan tersebut semakin terlihat ketika volume layanan mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Data operasional RPIM menunjukkan bahwa jumlah pengunjung layanan tatap muka pada semester pertama tahun 2025 relatif stabil, yaitu berkisar antara 103 hingga 123 orang per bulan. Namun, pada semester kedua terjadi peningkatan yang sangat tajam. Jumlah pengunjung pada Oktober mencapai 311 orang, November mencapai 309 orang, dan Desember meningkat menjadi 332 orang. Di sisi lain, peningkatan jumlah pengunjung tersebut tidak diimbangi dengan peningkatan kapasitas sumber daya manusia. Pada Desember 2025, jumlah petugas yang bertugas hanya empat orang dengan tingkat kehadiran sebesar 28% (Sekretariat Direktorat Jenderal Mineral dan Batubara, 2025). Ketidakseimbangan antara jumlah pemohon informasi dan ketersediaan petugas berpotensi menimbulkan berbagai permasalahan, seperti meningkatnya waktu tunggu, keterlambatan respons, serta menurunnya kualitas interaksi antara petugas dan pengguna layanan.

Dalam perspektif *public value*, pelayanan publik seharusnya mampu menciptakan nilai bagi masyarakat melalui penyelenggaraan layanan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna. Twizeyimana & Andersson, (2019) menjelaskan bahwa nilai publik dapat tercipta apabila institusi mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan memberikan manfaat yang nyata bagi masyarakat. Namun, kondisi operasional RPIM menunjukkan bahwa peningkatan kebutuhan layanan belum sepenuhnya diimbangi oleh kapasitas organisasi dalam menyediakan pelayanan yang optimal. Dalam sektor pertambangan yang memiliki karakteristik kompleks, keterlambatan penyampaian informasi tidak hanya berdampak pada kualitas pelayanan, tetapi juga dapat memengaruhi proses pengambilan keputusan bisnis dan investasi.

Untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kondisi pelayanan di RPIM, peneliti melakukan pra-penelitian terhadap 50 pengguna layanan tatap muka. Hasil pra-penelitian menunjukkan bahwa aksesibilitas informasi memperoleh nilai rata-rata sebesar 2,53 dan menjadi variabel dengan nilai terendah dibandingkan aspek pelayanan lainnya. Sementara itu, kompetensi petugas memperoleh nilai rata-rata sebesar 2,70 dan masih berada pada kategori sedang atau cukup. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengguna layanan masih

menghadapi berbagai kendala dalam memperoleh informasi secara cepat, jelas, dan mudah dipahami. Selain itu, kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan juga dinilai masih perlu ditingkatkan agar mampu memenuhi kebutuhan pengguna secara lebih optimal.

Secara teoretis, hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna dapat dijelaskan melalui *Expectancy-Disconfirmation Theory* (EDT). Oliver (2014) dan Ryzin (2006) menjelaskan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kesesuaian antara harapan awal dan kinerja layanan yang diterima. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai atau bahkan melampaui harapan pengguna, maka akan terjadi konfirmasi positif yang meningkatkan kepuasan. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima berada di bawah harapan, maka akan muncul ketidakpuasan. Dalam konteks pelayanan informasi di RPIM, pemohon informasi memiliki harapan terhadap kemudahan akses informasi, kecepatan pelayanan, kejelasan prosedur, serta kemampuan petugas dalam memberikan respons yang tepat. Oleh karena itu, aksesibilitas informasi dan kompetensi petugas diduga menjadi faktor yang memengaruhi kepuasan pemohon informasi.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa aksesibilitas informasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna layanan. Yuliyana & Susilowati, (2021) menyatakan bahwa kemudahan memperoleh informasi, kecepatan respons, dan kejelasan prosedur berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian Palacios et al. (2020) juga menunjukkan bahwa *digital service accessibility* berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan melalui kemudahan penggunaan dan keandalan sistem layanan. Dengan demikian, aksesibilitas informasi yang baik dapat meningkatkan persepsi positif pengguna terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Selain aksesibilitas informasi, kompetensi petugas juga merupakan faktor yang sangat menentukan keberhasilan pelayanan publik. Novita & Prasetyo, (2022) menjelaskan bahwa kompetensi teknis dan kemampuan interpersonal petugas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna. Temuan tersebut diperkuat oleh Palacios et al. (2020), yang menyatakan bahwa kompetensi petugas, baik dalam aspek teknis maupun kemampuan berinteraksi dengan pengguna, berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pelanggan. Dalam pelayanan informasi publik, kompetensi petugas mencakup kemampuan memahami kebutuhan pengguna, menyampaikan informasi secara jelas, memberikan respons yang cepat, serta menyelesaikan permasalahan secara profesional.

Meskipun berbagai penelitian telah membahas hubungan antara aksesibilitas informasi, kompetensi petugas, dan kepuasan pengguna, penelitian yang secara khusus mengkaji ketiga variabel tersebut dalam konteks pelayanan informasi pada sektor pertambangan masih relatif

terbatas. Sebagian besar penelitian terdahulu dilakukan pada sektor kesehatan, pendidikan, dan pelayanan administrasi umum. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki nilai kebaruan karena dilakukan pada Ruang Pelayanan Informasi Mineral dan Batubara (RPIM), yang merupakan unit pelayanan publik dengan karakteristik yang berbeda karena berhubungan langsung dengan kebutuhan badan usaha pertambangan, proses perizinan, dan tata kelola sumber daya alam.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh aksesibilitas informasi dan kompetensi petugas terhadap kepuasan atas pelayanan informasi yang diberikan kepada pemohon informasi di RPIM Direktorat Jenderal Mineral dan Batubara pada tahun 2026. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris bagi pengembangan strategi peningkatan kualitas pelayanan informasi publik, khususnya pada sektor pertambangan mineral dan batubara.

2. KAJIAN TEORITIS

Aksesibilitas Informasi

Aksesibilitas informasi merupakan kemampuan individu atau organisasi untuk memperoleh, memahami, dan memanfaatkan informasi yang dibutuhkan secara cepat, mudah, dan efektif. Dalam konteks pelayanan publik, aksesibilitas informasi tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan informasi, tetapi juga mencakup kemudahan dalam mencari, memahami, dan menggunakan informasi yang disediakan oleh organisasi. Blanke & Perlingeiro, (2018) menjelaskan bahwa akses terhadap informasi publik merupakan fondasi transparansi dan akuntabilitas pemerintahan. Sementara itu, Denhardt & Denhardt, (2016) menegaskan bahwa pelayanan publik modern harus berorientasi pada kebutuhan masyarakat melalui penyediaan informasi yang terbuka dan mudah diakses. Selain itu, Rowley (2006) menyatakan bahwa kualitas informasi dipengaruhi oleh kemudahan akses, relevansi, dan ketepatan waktu penyampaian informasi. Dengan demikian, aksesibilitas informasi dapat dipahami sebagai kemampuan organisasi dalam menyediakan informasi yang mudah diperoleh, jelas, mutakhir, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pengukuran variabel aksesibilitas informasi dalam penelitian ini mengacu pada konsep akses informasi publik dan *e-government accessibility* yang dikembangkan oleh Blanke & Perlingeiro (2018), Bélanger (2022), serta Firdaus et al. (2020). Pemilihan indikator juga didasarkan pada beberapa penelitian terdahulu yang membahas aksesibilitas dalam berbagai konteks pelayanan. Firdaus et al. (2020) menekankan pentingnya ketersediaan data, kemutakhiran informasi, dan transparansi pelayanan. Dina (2017) menambahkan bahwa

kejelasan prosedur dan kemudahan memperoleh informasi merupakan aspek penting dalam pelayanan informasi. Sementara itu, Alqraini & Alasim, (2026) menyoroti pentingnya pemanfaatan media digital dalam meningkatkan aksesibilitas layanan. Berdasarkan sintesis berbagai penelitian tersebut, indikator aksesibilitas informasi yang digunakan dalam penelitian ini meliputi kemudahan memperoleh informasi pelayanan, ketersediaan data dan dokumen yang dibutuhkan, kejelasan prosedur dan persyaratan layanan, keterkinian informasi pelayanan, transparansi informasi pelayanan, ketersediaan media digital pelayanan informasi, serta kecepatan memperoleh informasi pelayanan. Indikator tersebut dipilih karena dinilai paling sesuai dengan karakteristik pelayanan informasi pada Ruang Pelayanan Informasi Mineral dan Batubara (RPIM) Direktorat Jenderal Mineral dan Batubara.

Kompetensi Pegawai

Kompetensi pegawai merupakan kombinasi pengetahuan, keterampilan, sikap, dan karakteristik individu yang memungkinkan seseorang melaksanakan tugas secara efektif sesuai dengan tuntutan pekerjaan. Spencer & Spencer, (2021) mendefinisikan kompetensi sebagai karakteristik dasar individu yang memiliki hubungan kausal dengan kinerja unggul dalam suatu pekerjaan. Dalam sektor publik, kompetensi tidak hanya berkaitan dengan kemampuan teknis, tetapi juga mencakup kemampuan sosial, komunikasi, dan nilai etika yang mendukung penyelenggaraan pelayanan yang akuntabel (Wart, 2016). Armstrong & Taylor, (2020) menambahkan bahwa kompetensi merupakan integrasi antara pengetahuan, keterampilan, perilaku, dan sikap yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan organisasi. Dengan demikian, kompetensi pegawai dalam penelitian ini didefinisikan sebagai kemampuan individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, komunikasi, sikap pelayanan, dan kemampuan adaptasi dalam memberikan pelayanan informasi secara efektif, profesional, dan responsif kepada pemohon informasi.

Pengukuran kompetensi pegawai dalam penelitian ini mengacu pada beberapa penelitian terdahulu yang menempatkan kompetensi sebagai faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna. Palacios et al. (2020) mengukur kompetensi melalui dimensi *task competence* dan *interaction competence*, yang menekankan aspek pengetahuan dan kemampuan berinteraksi dengan pengguna layanan. Novita & Prasetyo, (2022) menjelaskan bahwa kompetensi pelayanan terdiri atas pengetahuan kerja, keterampilan kerja, dan kemampuan menjalankan pelayanan sesuai dengan standar profesi. Lee et al. (2023) menekankan pentingnya kompetensi komunikasi yang meliputi kemampuan menyampaikan informasi, mendengarkan, memahami pesan, menyesuaikan komunikasi, dan membangun hubungan interpersonal. Sementara itu, Umar & Saleem, (2022) menyoroti pentingnya

kompetensi emosional dalam memahami kebutuhan pengguna, sedangkan Sundari et al., (2025) menempatkan kecepatan dan ketepatan pelayanan sebagai bagian dari kompetensi pegawai. Berdasarkan sintesis berbagai penelitian tersebut, indikator kompetensi pegawai yang digunakan dalam penelitian ini meliputi pengetahuan mengenai substansi pekerjaan, keterampilan teknis, kemampuan komunikasi, sikap pelayanan, kemampuan menyelesaikan kebutuhan pengguna layanan, kemampuan beradaptasi, serta kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan. Indikator tersebut dipilih karena sesuai dengan karakteristik pelayanan pada Ruang Pelayanan Informasi Mineral dan Batubara (RPIM), yang menuntut petugas untuk memberikan informasi secara akurat, cepat, dan profesional.

Kepuasan

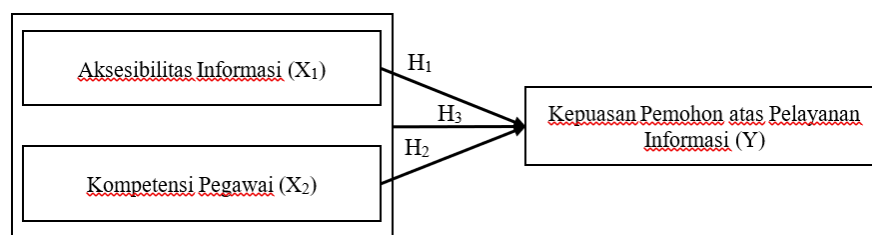
Kepuasan merupakan kondisi yang menggambarkan tingkat kesesuaian antara harapan pengguna dan kinerja layanan yang diterima. Dalam konteks pelayanan publik, kepuasan tidak hanya berkaitan dengan kualitas layanan, tetapi juga mencerminkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi penyelenggara layanan. Ryzin (2006) menjelaskan bahwa kepuasan merupakan hasil evaluasi masyarakat terhadap kinerja layanan pemerintah yang dipengaruhi oleh persepsi keadilan, transparansi, dan akuntabilitas. Oliver (2014) melalui teori *Expectancy-Disconfirmation* menyatakan bahwa kepuasan muncul ketika kinerja yang dirasakan sama dengan atau melebihi harapan pengguna. Sementara itu, Lovelock & Patterson, (2015) menegaskan bahwa kepuasan terbentuk melalui pengalaman layanan yang konsisten dan dapat diandalkan. Parasuraman et al. (2019) juga menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna. Selain itu, Robbins & Judge, (2022) serta Sinambela (2019) menyatakan bahwa kepuasan merupakan hasil evaluasi individu terhadap pengalaman yang diterima, yang mencerminkan efektivitas organisasi dalam memenuhi kebutuhan penggunanya. Dengan demikian, kepuasan dalam penelitian ini diartikan sebagai evaluasi pemohon informasi terhadap pelayanan yang diberikan oleh RPIM berdasarkan kesesuaian antara harapan, pengalaman, dan kualitas pelayanan yang diterima.

Pengukuran kepuasan dalam penelitian ini mengacu pada beberapa penelitian terdahulu yang menempatkan kepuasan sebagai hasil evaluasi pengguna terhadap pengalaman pelayanan. Palacios et al. (2020) mengukur kepuasan berdasarkan pengalaman pengguna secara keseluruhan setelah berinteraksi dengan penyedia layanan. Natalia et al. (2020) menekankan kepuasan terhadap pengalaman, fasilitas, dan aksesibilitas layanan. Yuliyana dan Susilowati, (2021) mengukur kepuasan berdasarkan kesesuaian antara harapan dan pelayanan yang diterima, sedangkan Novita & Prasetyo, (2022) menilai kepuasan melalui persepsi pengguna terhadap ketepatan pelayanan, perhatian petugas, dan kualitas layanan. Selain itu, Sundari et

al. (2025) menempatkan kecepatan layanan sebagai salah satu aspek yang memengaruhi kepuasan pengguna. Berdasarkan sintesis berbagai penelitian tersebut, indikator kepuasan yang digunakan dalam penelitian ini meliputi kepuasan terhadap kualitas pelayanan informasi, kecepatan dan ketepatan pelayanan, sikap dan kemampuan petugas, kemudahan memperoleh informasi, keputusan menggunakan layanan, kepuasan secara keseluruhan, serta transparansi informasi dan prosedur pelayanan. Indikator tersebut dipilih karena sesuai dengan karakteristik pelayanan pada Ruang Pelayanan Informasi Mineral dan Batubara (RPIM) yang berorientasi pada penyediaan layanan informasi yang cepat, akurat, transparan, dan profesional.

Kerangka Penelitian dan Hipotesis

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh aksesibilitas informasi dan kompetensi pegawai terhadap kepuasan pemohon atas pelayanan informasi pada RPIM Ditjen Minerba. Aksesibilitas informasi yang mudah, jelas, dan transparan dapat meningkatkan kepuasan pengguna, sebagaimana didukung oleh Natalia et al. (2020) serta Yuliyana & Susilowati, (2021). Selain itu, kompetensi pegawai berupa pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan komunikasi yang baik turut meningkatkan efektivitas pelayanan dan kepuasan pemohon, sebagaimana ditunjukkan oleh Palacios et al. (2020) serta Novita & Prasetyo, (2022).



Gambar 1. Kerangka Pemikiran.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, penelitian ini mengasumsikan bahwa aksesibilitas informasi dan kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kepuasan pemohon atas pelayanan informasi pada RPIM Direktorat Jenderal Mineral dan Batubara. Hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut:

H₁: Aksesibilitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemohon atas pelayanan informasi pada RPIM Direktorat Jenderal Mineral dan Batubara.

H₂: Kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemohon atas pelayanan informasi pada RPIM Direktorat Jenderal Mineral dan Batubara.

H₃: Aksesibilitas informasi dan kompetensi pegawai secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemohon atas pelayanan informasi pada RPIM Direktorat Jenderal Mineral dan Batubara.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk menganalisis pengaruh aksesibilitas informasi dan kompetensi pegawai terhadap kepuasan pemohon atas pelayanan informasi pada Ruang Pelayanan Informasi Mineral dan Batubara (RPIM) Direktorat Jenderal Mineral dan Batubara tahun 2026. Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu mengukur hubungan antarvariabel secara objektif melalui analisis statistik. Menurut Sinambela (2023), penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk menguji teori melalui pengukuran variabel penelitian dan analisis data yang dinyatakan dalam bentuk angka.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pemohon informasi yang menggunakan layanan RPIM Direktorat Jenderal Mineral dan Batubara pada tahun 2026. Penentuan sampel dilakukan menggunakan teknik *simple random sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama kepada setiap anggota populasi untuk dipilih sebagai responden. Teknik ini digunakan karena seluruh anggota populasi memiliki karakteristik yang sesuai dengan tujuan penelitian dan memiliki peluang yang sama untuk menjadi sampel. Menurut Sinambela (2023), *simple random sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang terdapat dalam populasi, sehingga setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel.

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert lima tingkat, mulai dari skor 1 (sangat tidak setuju) hingga skor 5 (sangat setuju). Selain data primer yang diperoleh melalui kuesioner, penelitian ini juga memanfaatkan data sekunder yang berasal dari dokumen, laporan, dan publikasi resmi Direktorat Jenderal Mineral dan Batubara. Menurut Sugiyono (2022), penggunaan data primer dan data sekunder secara bersamaan dapat meningkatkan kelengkapan informasi yang digunakan dalam penelitian.

Analisis data dilakukan secara bertahap yang meliputi analisis statistik deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji parsial (*t-test*), uji simultan (*F-test*), dan koefisien determinasi (R^2). Menurut Ghozali (2021), regresi linear berganda digunakan untuk menganalisis pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen. Seluruh proses pengolahan dan analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 26.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh aksesibilitas informasi dan kompetensi pegawai terhadap kepuasan pemohon atas pelayanan informasi pada Ruang Pelayanan Informasi Mineral dan Batubara (RPIM) Direktorat Jenderal Mineral dan Batubara. Sebelum melakukan analisis terhadap hubungan antarvariabel, instrumen penelitian terlebih dahulu diuji melalui uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa setiap butir pernyataan mampu mengukur konstruk penelitian secara tepat dan konsisten.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.

Variabel	Indikator	r Hitung	Cronbach's Alpha	Keterangan
Aksesibilitas Informasi (X1)	X _{1.1}	0,795	0,925	Valid dan reliabel
	X _{1.2}	0,809		Valid
	X _{1.3}	0,920		Valid
	X _{1.4}	0,876		Valid
	X _{1.5}	0,793		Valid
	X _{1.6}	0,767		Valid
	X _{1.7}	0,895		Valid
	X _{1.8}	0,745		Valid
	X _{1.9}	0,676		Valid
	X _{1.10}	0,649		Valid
Kompetensi Pegawai (X2)	X _{2.1}	0,779	0,908	Valid dan reliabel
	X _{2.2}	0,849		Valid
	X _{2.3}	0,819		Valid
	X _{2.4}	0,883		Valid
	X _{2.5}	0,882		Valid
	X _{2.6}	0,821		Valid
	X _{2.7}	0,684		Valid
	X _{2.8}	0,672		Valid
	X _{2.9}	0,677		Valid
Kepuasan Pemohon atas Pelayanan Informasi (Y)	Y ₁	0,695	0,756	Valid dan reliabel
	Y ₂	0,733		Valid
	Y ₃	0,693		Valid
	Y ₄	0,641		Valid
	Y ₅	0,604		Valid
	Y ₆	0,666		Valid
	Y ₇	0,560		Valid

Sumber: Data diolah oleh Peneliti, 2026.

Berdasarkan Tabel 1, seluruh indikator pada variabel aksesibilitas informasi, kompetensi pegawai, dan kepuasan pemohon atas pelayanan informasi memiliki nilai *r* hitung lebih besar daripada *r* tabel sebesar 0,361, dengan nilai tertinggi pada indikator X1.3 sebesar 0,920 dan terendah pada indikator Y7 sebesar 0,560, sehingga seluruh butir pernyataan

dinyatakan valid dan mampu merepresentasikan konstruk yang diukur. Selanjutnya, hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,925 untuk aksesibilitas informasi, 0,908 untuk kompetensi pegawai, dan 0,756 untuk kepuasan pemohon atas pelayanan informasi. Seluruh nilai tersebut berada di atas batas minimum 0,70, sehingga instrumen penelitian dinyatakan memiliki konsistensi internal yang baik dan layak digunakan untuk tahap pengumpulan serta analisis data selanjutnya.

Responden dalam penelitian ini merupakan pemohon yang menggunakan layanan informasi pada Ruang Pelayanan Informasi Mineral dan Batubara (RPIM) Direktorat Jenderal Mineral dan Batubara. Karakteristik responden dianalisis berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, lama bekerja, dan frekuensi penggunaan layanan RPIM.

Tabel 2. Karakteristik Responden Penelitian.

Karakteristik	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis kelamin	Laki-laki	58	60,4
	Perempuan	38	39,6
Usia	<25 tahun	7	7,3
	25–34 tahun	30	31,3
	35–44 tahun	28	29,2
	45–54 tahun	27	28,1
	>55 tahun	4	4,2
	SMA/SMK	3	3,1
Pendidikan terakhir	Diploma	3	3,1
	S1	75	78,1
	S2	15	15,6
Lama bekerja	<1 tahun	7	7,3
	<5 tahun	42	43,8
	>10 tahun	47	49
Frekuensi menggunakan layanan RPIM	1 kali	22	22,9
	2–3 kali	30	31,3
	4–5 kali	12	12,5
	>5 kali	32	33,3

Sumber: Data diolah oleh Peneliti, 2026.

Berdasarkan Tabel 2 mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki, yaitu sebanyak 58 orang (60,4%), sedangkan perempuan berjumlah 38 orang (39,6%). Sebagian besar responden berada pada rentang usia 25–34 tahun (31,3%), diikuti kelompok usia 35–44 tahun (29,2%) dan 45–54 tahun (28,1%). Dari sisi pendidikan, mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan sarjana (S1), yaitu sebanyak 75 orang (78,1%). Berdasarkan pengalaman kerja, sebagian besar responden telah bekerja lebih dari 10 tahun (49,0%), sedangkan 43,8% memiliki masa kerja kurang dari 5 tahun. Selain itu, sebanyak 33,3% responden telah menggunakan layanan RPIM lebih dari lima kali, sedangkan 31,3% telah menggunakan layanan sebanyak

dua hingga tiga kali. Karakteristik tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pengalaman kerja yang cukup panjang serta pengalaman menggunakan layanan RPIM lebih dari satu kali, sehingga dinilai mampu memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan informasi yang diberikan.

Untuk memberikan gambaran mengenai persepsi responden terhadap variabel penelitian, dilakukan analisis deskriptif terhadap variabel aksesibilitas informasi, kompetensi pegawai, dan kepuasan pemohon. Analisis dilakukan terhadap 96 responden dengan menggunakan nilai rata-rata pada setiap dimensi.

Tabel 3. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian Berdasarkan Dimensi.

Variabel	Dimensi	Indikator	Rata-rata Indikator	Rata-rata Dimensi
Aksesibilitas Informasi (X ₁)	Kemudahan Akses Informasi	Kemudahan memperoleh informasi pelayanan	4,34	4,32
			4,29	
	Ketersediaan Informasi	Ketersediaan data dan dokumen yang dibutuhkan pengguna	4,25	4,26
			4,26	
	Kejelasan Pelayanan	Kejelasan prosedur dan persyaratan layanan	4,33	4,35
			4,38	
	Kualitas Informasi	Keterkinian informasi pelayanan	4,29	4,25
	Transparansi Informasi	Transparansi informasi pelayanan	4,13	
	Digitalisasi Layanan	Ketersediaan media digital pelayanan informasi	4,27	
	Kecepatan Layanan Informasi	Kecepatan memperoleh informasi pelayanan	4,16	
Rata-rata Aksesibilitas Informasi (X ₁)				4,25
Kompetensi Pegawai (X ₂)	Pengetahuan Kerja	Pengetahuan pegawai mengenai substansi pekerjaan dan layanan	4,34	4,32
			4,30	
	Keterampilan Teknis	Keterampilan teknis dalam melaksanakan tugas pelayanan	4,31	4,33
			4,35	
	Komunikasi Pelayanan	Kemampuan komunikasi dalam memberikan informasi kepada pemohon sebagai pengguna layanan informasi	4,45	4,38
	Sikap Pelayanan	Sikap ramah, sopan, dan membantu pemohon sebagai pengguna layanan informasi	4,48	
	Pemecahan Masalah	Kemampuan menyelesaikan kebutuhan atau permasalahan pemohon sebagai pengguna layanan informasi	4,30	
	Adaptabilitas Kerja	Kemampuan mengendalikan diri dan beradaptasi dalam pekerjaan	4,40	
	Produktivitas Pelayanan	Kecepatan serta ketepatan dalam memberikan pelayanan	4,41	4,38
Rata-rata Kompetensi Pegawai (X ₂)				4,38
Kepuasan (Y)	Kualitas Pelayanan	Kepuasan terhadap kualitas pelayanan informasi yang diterima	4,38	

Kecepatan Pelayanan Kinerja Pegawai	Kepuasan terhadap kecepatan dan ketepatan pelayanan	4,28
Kemudahan Layanan Keputusan Penggunaan Kepuasan Menyeluruh Transparansi Pelayanan	Kepuasan terhadap sikap dan kemampuan pegawai dalam melayani	4,49
	Kepuasan terhadap kemudahan memperoleh informasi layanan	4,43
	Kepuasan terhadap keputusan menggunakan layanan RPIM	4,39
	Kepuasan secara keseluruhan terhadap pelayanan yang diberikan	4,41
	Kepuasan terhadap transparansi informasi dan prosedur pelayanan.	4,38
	Rata-rata Kepuasan (Y)	4,39

Sumber: Data diolah oleh Peneliti, 2026.

Berdasarkan Tabel 3, ketiga variabel penelitian berada pada kategori sangat baik, dengan rata-rata kompetensi pegawai sebesar 4,38, kepuasan pemohon sebesar 4,39, dan aksesibilitas informasi sebesar 4,25. Pada aksesibilitas informasi, dimensi kejelasan pelayanan memperoleh nilai tertinggi (4,35), sedangkan transparansi informasi terendah (4,13). Pada kompetensi pegawai, sikap pelayanan menjadi dimensi tertinggi (4,48), sementara pemecahan masalah terendah (4,30). Adapun pada kepuasan pemohon, kinerja pegawai memperoleh nilai tertinggi (4,49), sedangkan kecepatan pelayanan terendah (4,28). Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan RPIM secara umum telah dinilai sangat baik, meskipun aspek transparansi informasi, pemecahan masalah, dan kecepatan pelayanan masih perlu ditingkatkan.

Uji asumsi klasik dilakukan untuk memastikan bahwa model regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian telah memenuhi persyaratan statistik. Pengujian yang dilakukan meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Hasil pengujian disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Uji Asumsi Klasik.

Jenis Pengujian	Indikator	Hasil	Kriteria	Kesimpulan
Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov)	Asymp. Sig. (2-tailed)	0,151	$> 0,05$	Data berdistribusi normal
	Tolerance (X1)	0,530	$> 0,10$	
Uji Multikolinearitas	VIF (X1)	1,887	< 10	Tidak terjadi multikolinearitas
	Tolerance (X2)	0,530	$> 0,10$	
	VIF (X2)	1,887	< 10	
Uji Heteroskedastisitas (Glejser)	Sig. (X1)	1,000	$> 0,05$	Tidak terjadi heteroskedastisitas
	Sig. (X2)	1,000	$> 0,05$	

Sumber: Data diolah oleh Peneliti, 2026.

Berdasarkan Tabel 4, uji normalitas Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar $0,151 > 0,05$ sehingga residual berdistribusi normal. Uji multikolinearitas menunjukkan nilai *Tolerance* sebesar 0,530 dan *VIF* sebesar 1,887, sehingga tidak terdapat gejala multikolinearitas. Sementara itu, uji heteroskedastisitas Glejser

menghasilkan nilai signifikansi sebesar $1,000 > 0,05$ yang menunjukkan tidak terdapat gejala heteroskedastisitas. Dengan demikian, model regresi telah memenuhi seluruh asumsi klasik dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui pengaruh Aksesibilitas Informasi (X_1) dan Kompetensi Pegawai (X_2) terhadap Kepuasan Pemohon atas Pelayanan Informasi (Y). Analisis ini digunakan untuk mengidentifikasi arah dan besarnya pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Selain itu, pengujian hipotesis secara parsial dilakukan melalui uji t untuk mengetahui signifikansi pengaruh setiap variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil analisis regresi linear berganda dan uji hipotesis parsial disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji Hipotesis Parsial.

		<i>Coefficients^a</i>		<i>Standardized</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
<i>Model</i>		<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Coefficients</i>		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.927	1.747		1.675	.097
	Aksesibilitas Informasi	.374	.049	.556	7.671	.000
	Kompetensi Pegawai	.301	.058	.378	5.208	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pemohon

Sumber: Data diolah oleh Peneliti, 2026.

Berdasarkan Tabel 5, persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = 2.927 + 0.374X_1 + 0.301X_2 \dots\dots\dots(i)$$

Nilai konstanta sebesar 2,927 menunjukkan bahwa ketika variabel Aksesibilitas Informasi dan Kompetensi Pegawai diasumsikan konstan, maka nilai Kepuasan Pemohon diperkirakan sebesar 2,927. Koefisien regresi variabel Aksesibilitas Informasi sebesar 0,374 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada Aksesibilitas Informasi akan meningkatkan Kepuasan Pemohon sebesar 0,374 satuan dengan asumsi variabel lain tetap. Sementara itu, koefisien regresi variabel Kompetensi Pegawai sebesar 0,301 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada Kompetensi Pegawai akan meningkatkan Kepuasan Pemohon sebesar 0,301 satuan.

Hasil uji parsial menunjukkan bahwa Aksesibilitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pemohon dengan nilai t sebesar 7,671 dan tingkat signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0,05$). Dengan demikian, hipotesis pertama diterima. Selain itu, Kompetensi Pegawai juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pemohon dengan nilai t sebesar 5,208 dan tingkat signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0,05$), sehingga hipotesis kedua juga diterima.

Tabel 6 Uji Hipotesis Simultan.

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1059.521	2	529.761	132.808	.000 ^b
	Residual	370.968	93	3.989		
	Total	1430.490	95			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pemohon

b. Predictors: (Constant), Kompetensi Pegawai , Aksesibilitas Informasi

Sumber: Data diolah oleh Peneliti, 2026.

Hasil uji simultan menunjukkan bahwa model regresi memiliki nilai F sebesar 132,808 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi yang lebih kecil daripada 0,05 menunjukkan bahwa Aksesibilitas Informasi dan Kompetensi Pegawai secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pemohon atas Pelayanan Informasi.

Tabel 7. Koefisien Determinasi.

Model Summary				
Model	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	.861 ^a	.741	.735	1.99723

a. Predictors: (Constant), Kompetensi Pegawai , Aksesibilitas Informasi

Sumber: Data diolah oleh Peneliti, 2026.

Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,741 menunjukkan bahwa 74,1% variasi Kepuasan Pemohon dapat dijelaskan oleh variabel Aksesibilitas Informasi dan Kompetensi Pegawai. Sementara itu, sisanya sebesar 25,9% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian. Nilai *Adjusted R²* sebesar 0,735 menunjukkan bahwa model yang digunakan memiliki kemampuan yang sangat baik dalam menjelaskan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen.

Uji koefisien korelasi dilakukan untuk mengetahui tingkat hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Dalam penelitian ini, pengujian dilakukan untuk mengetahui hubungan antara Aksesibilitas Informasi (X_1) dan Kepuasan Pemohon (Y), Kompetensi Pegawai (X_2) dan Kepuasan Pemohon (Y), serta hubungan kedua variabel independen secara simultan terhadap Kepuasan Pemohon.

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Korelasi.

Hubungan Antarvariabel	Koefisien Korelasi (r)	Sig.	Tingkat Hubungan
Aksesibilitas Informasi (X_1) → Kepuasan Pemohon (Y)	0,815	0,000	Sangat kuat
Kompetensi Pegawai (X_2) → Kepuasan Pemohon (Y)	0,759	0,000	Kuat
Aksesibilitas Informasi (X_1) dan Kompetensi Pegawai (X_2) → Kepuasan Pemohon (Y)	0,861	0,000	Sangat kuat

Sumber: Data diolah oleh Peneliti, 2026.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aksesibilitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemohon sebagai pengguna layanan informasi pada RPIM Ditjen Minerba. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi sebesar 0,374 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($<0,05$). Hasil tersebut mengindikasikan bahwa semakin baik aksesibilitas informasi yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna layanan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori aksesibilitas informasi yang dikemukakan oleh Blanke & Perlingeiro, (2018), yang menyatakan bahwa kemudahan memperoleh, memahami, dan menggunakan informasi merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, teori *Expectancy-Disconfirmation* yang dikemukakan oleh Oliver (2014) menjelaskan bahwa kepuasan akan tercapai ketika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan pengguna. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian Hasanah & Yuliarti, (2025), Mu'ammam et al. (2024), Aminingsih et al. (2025), dan Askarno et al. (2025) yang menyatakan bahwa aksesibilitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna layanan publik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemohon sebagai pengguna layanan informasi pada RPIM Ditjen Minerba. Hal ini dibuktikan oleh nilai koefisien regresi sebesar 0,301 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 ($<0,05$). Hasil tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi pegawai akan diikuti oleh peningkatan kepuasan pengguna layanan.

Secara teoritis, hasil penelitian ini sejalan dengan konsep kompetensi yang dikemukakan oleh Armstrong & Taylor, (2020), yang menjelaskan bahwa kompetensi merupakan kombinasi antara pengetahuan, keterampilan, kemampuan, dan perilaku kerja yang mendukung efektivitas pelaksanaan tugas. Selain itu, *Human Capital Theory* yang dikemukakan oleh Schultz (1961) dan Hanushek & Woessmann, (2015) menjelaskan bahwa kualitas sumber daya manusia merupakan faktor yang menentukan keberhasilan organisasi dalam memberikan pelayanan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Novita & Prasetyo, (2022), Palacios et al. (2020), Mu'ammam et al. (2024), serta Syam et al. (2024) yang menunjukkan bahwa kompetensi pegawai berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna layanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aksesibilitas informasi dan kompetensi pegawai secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemohon sebagai pengguna layanan informasi pada RPIM Ditjen Minerba. Hal ini ditunjukkan oleh nilai F-

hitung sebesar 132,808 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 ($<0,05$). Selain itu, nilai koefisien determinasi sebesar 0,741 menunjukkan bahwa 74,1% variasi kepuasan pemohon dapat dijelaskan oleh kedua variabel tersebut.

Temuan penelitian ini sejalan dengan model *SERVQUAL* yang dikemukakan oleh Parasuraman et al. (2019), yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh berbagai dimensi, termasuk kemudahan memperoleh informasi dan kualitas sumber daya manusia. Selain itu, konsep *New Public Service* yang dikemukakan oleh Denhardt & Denhardt, (2015) juga menegaskan bahwa pelayanan publik harus berorientasi pada kebutuhan masyarakat melalui pelayanan yang mudah diakses, responsif, dan profesional. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian Novita & Prasetyo, (2022), Mu'ammara et al. (2024), Syam et al. (2024), dan Aminingsih et al. (2025) yang menunjukkan bahwa kualitas informasi dan kompetensi aparatur secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa aksesibilitas informasi dan kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemohon sebagai pengguna layanan informasi pada RPIM Direktorat Jenderal Mineral dan Batubara, baik secara parsial maupun simultan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin mudah informasi diperoleh dan semakin baik kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan, maka tingkat kepuasan pengguna layanan akan semakin meningkat. Selain itu, kedua variabel mampu menjelaskan 74,1% variasi kepuasan pemohon, sehingga dapat dinyatakan bahwa aksesibilitas informasi dan kompetensi pegawai merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi di lingkungan RPIM Ditjen Minerba.

Hasil penelitian ini memberikan implikasi teoretis dan praktis terhadap pengembangan pelayanan informasi publik. Secara teoretis, penelitian ini memperkuat teori kualitas pelayanan, aksesibilitas informasi, dan kompetensi sumber daya manusia yang menempatkan kemudahan akses informasi serta kualitas aparatur sebagai faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna layanan. Secara praktis, RPIM Ditjen Minerba perlu terus meningkatkan kualitas penyampaian informasi melalui optimalisasi media informasi dan pembaruan informasi secara berkala, serta meningkatkan kompetensi pegawai melalui pelatihan dan pengembangan kapasitas agar pelayanan yang diberikan semakin efektif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

RPIM Direktorat Jenderal Mineral dan Batubara disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan informasi melalui penyediaan informasi yang lebih mudah diakses, transparan, dan mudah dipahami, serta meningkatkan kompetensi pegawai dalam aspek komunikasi, penguasaan substansi, dan pemanfaatan teknologi informasi. Selain itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan model penelitian dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan pengguna layanan serta menggunakan metode penelitian yang lebih beragam agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif.

DAFTAR REFERENSI

- Alqraini, F. M., & Alasim, K. N. (2026). Accessibility and service quality as predictors of tourist satisfaction and revisit intention among persons with disabilities in Saudi Arabia. *Acta Psychologica*, 264(February), 106422. <https://doi.org/10.1016/j.actpsy.2026.106422>
- Aminingsih, S., Qomariah, N., & Martini, N. N. P. G. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan dan Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember. *RELASI: Jurnal Ekonomi*, 21(2), 344–352. <https://doi.org/10.36987/ecobi.v1i1.41>
- Armstrong, M., & Taylor, S. (2020). *Armstrong's Handbook Human Resources Management Practice*. KoganPage.
- Askarno, A., Anwar, S., Nurwahid, A., Anisa, M., & Toto, T. (2025). Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Publik berbasis Digital di Desa Citemu Kecamatan Mundu Kabupaten Cirebon. *Blantika: Multidisciplinary Journal*, 3(6), 776–783. <https://doi.org/10.57096/blantika.v3i6.371>
- Bélanger, A. (2022). Accessibility and Public Services - Part 1: The Case for Access. *International Information and Library Review*. <https://doi.org/10.1080/10572317.2022.2057768>
- Blanke, H. J., & Perlingeiro, R. (2018). The right of access to public information: An international comparative legal survey. In *The Right of Access to Public Information: An International Comparative Legal Survey*. <https://doi.org/10.1007/978-3-662-55554-5>
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2016). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. M.E. Shape. <https://doi.org/10.4324/9781315289496>
- Dina, Y. (2017). Jurnal Perhubungan Udara Penumpang di Bandara Husein Sastranegara Bandung The Influence of Facility, Service and Accessibility Information on Passenger Satisfaction Level at Husein Sastranegara Airport – Bandung. *WARTA ARDHIA Jurnal Perhubungan Udara*, 43, 27–42. <https://wartaardhia.com/index.php/wartaardhia/article/view/235/pdf>. <https://doi.org/10.25104/wa.v43i1.235.27-42>
- Ditjen Minerba. (2025). *Indonesia Penuhi 45% Kebutuhan Listrik Dunia, Ekspor Batu Bara Capai 238 Juta Ton*. Minerba.Esdm.Go.Id. <https://www.minerba.esdm.go.id/berita/minerba/detil/20250811-indonesia-penuhi-45-kebutuhan-listrik-dunia-ekspor-batu-bara-capai-238-juta-ton>

- Etikan, I. (2016). Comparison of Convenience Sampling and Purposive Sampling. *American Journal of Theoretical and Applied Statistics*, 5(1), 1. <https://doi.org/10.11648/j.ajtas.20160501.11>
- Firdaus, Waliah, S., Mahmud, A., Oktisari, D., & Yuliana. (2020). Information Accessibility in Public Services. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 12(10), 687–696. www.ijicc.net
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hanushek, E. A., & Woessmann, L. (2015). The Knowledge Capital of Nations. In *The Knowledge Capital of Nations*. <https://doi.org/10.7551/mitpress/9780262029179.001.0001>
- Hasanah, H., & Yuliarti. (2025). Menilai Kepuasan Pengguna Ruang Terbuka Hijau (RTH) di Kabupaten Lima Puluh Kota : Peran Kualitas Layanan dan Aksesibilitas. *Jurnal ISO: Jurnal Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora*, 5(2), 1–8. <https://doi.org/10.53697/iso.v5i2.2794>
- KESDM. (2024). *Tembus Rp300,3 Triliun, PNBPN Sektor ESDM di 2023 Lampau Target*. Esdm.Go.Id. <https://www.esdm.go.id/id/media-center/arsip-berita/tembus-rp3003-triliun-pnbp-sektor-esdm-di-2023-lampau-target>
- Lee, Y. J., Lee, H., & Choi, E. H. (2023). Moderating Role of Communication Competence in the Association between Professionalism and Job Satisfaction in Korean Millennial and Generation Z Nurses: A Cross-Sectional Study. *Healthcare (Switzerland)*, 11(18). <https://doi.org/10.3390/healthcare11182547>
- Lovelock, C., & Patterson, P. (2015). *Services Marketing*. Pearson.
- Lucia-Palacios, L., Pérez-López, R., & Polo-Redondo, Y. (2020). How situational circumstances modify the effects of frontline employees' competences on customer satisfaction with the store. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 52. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2019.101905>
- Mu'ammarr, N., Mahmudah, R., & Afandi, A. (2024). Penguatan Aksesibilitas Pelayanan Publik Guna Meningkatkan Kepuasan Masyarakat terhadap Balai Desa Wonosari, Grugugan, Bondowoso. *Jurnal Pelayanan Masyarakat*, 1(4), 107–121. <https://doi.org/https://doi.org/10.62951/jpm.v1i4.925>
- Natalia, Y., Karini, N., & Mahadewi, N. (2020). Pengaruh Aksesibilitas Dan Fasilitas terhadap Kepuasan Wisatawan Ke Broken Beach dan Angel'S Billabong. *Jurnal IPTA*, 8(1), 10. <https://doi.org/10.24843/ipta.2020.v08.i01.p02>
- Neraca.co.id. (2023). *PNBP Subsektor Minerba Melejit*. Neraca.Co.Id. <https://www.neraca.co.id/article/190261/pnbp-subsektor-minerba-melejit>
- Novita, N., & Prasetyo, R. (2022). The Influence of Nurse Competence and Performance on Quality of Service and Patient Satisfaction. *KnE Life Sciences*, 2022, 619–628. <https://doi.org/10.18502/cls.v7i2.10362>
- Oliver, R. L. (2014). Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer, Second edition. In *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer, Second Edition*. <https://doi.org/10.4324/9781315700892>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. L. (2019). *The Behavioral Consequences of Service Quality*. Prentice Hall.

- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). *Organizational Behavior*. Salemba Empat.
- Rowley, J. (2006). An analysis of the e-service literature : towards a research agenda. *Internet Research*, 16(3), 339–359. <https://doi.org/10.1108/10662240610673736>
- Schultz, T. W. (1961). Investment in human capital. *The American Economic Review*, 51(1), 1–17. <https://doi.org/10.4324/9781315620893-12>
- Sekretariat Direktorat Jenderal Mineral dan Batubara. (2025). *Data Internal Indeks Pelayanan Informasi RPIM Tahun 2021–2025 [Laporan Internal tidak Dipublikasikan]*.
- Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi aksara.
- Sinambela, L. P. (2019). *Kinerja Pegawai : Teori Pengukuran dan Implikasi*. Graha Ilmu.
- Sinambela, L. P. (2023). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Teoretik dan Praktik*. Rajawali Pers.
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (2021). *Competence at Work models for superior performance*. John Wiley & Sons.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sundari, Ikhwana, H., & Suriana. (2025). Pengaruh Aksesibilitas Dan Daya Tanggap terhadap Kepuasan Konsumen Indomaret Unit Asrama Ringroad Medan. *Jurnal Ilman: Jurnal Ilmu Manajemen*, 13(1), 16–22.
- Syam, A., Asniwati, & Reynilda. (2024). Pengaruh Prosedur Pelayanan, Kompetensi Pegawai Serta Sarana dan Prasarana terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur. *SJM: Sparkling Journal of Management*, 2(1), 71–85. <https://doi.org/10.59603/masman.v2i4.776>
- Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of E-Government – A literature review. *Government Information Quarterly*, 36(2), 167–178. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.01.001>
- Umar, R. M., & Saleem, S. (2022). Employee emotional competence and service recovery satisfaction: the mediating role of consumer forgiveness. *British Food Journal*, 124(13), 445–459. <https://doi.org/10.1108/BFJ-04-2022-0386>
- Van Ryzin, G. G. (2006). Testing the expectancy disconfirmation model of citizen satisfaction with local government. In *Journal of Public Administration Research and Theory*. <https://doi.org/10.1093/jopart/mui058>
- Van Wart, M. (2016). Public-Sector Leadership Theory: An Assessment. In *Administrative Leadership in the Public Sector*. <https://doi.org/10.4324/9781315497976-8>
- Yuliyana, P. I., & Susilowati, F. (2021). Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Aksesibilitas dan Citra Toko terhadap Kepuasan Pelanggan pada Masa New Normal (Studi Kasus pada Pelanggan Mirota Kampus Babarsari). *The Journal of Business and Management*, Volume 4(Nomor 1), 1–14.