

KINERJA APARATUR DESA TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL DI DESA ABBOKONGANG KECAMATAN KULO

Dian Safitri^{1(a)}, Andi Uceng^{2(b)}, Sundari^{3(c)}, Adam Latif^{4(d)}

^{1,2,3,4}Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang

^{a)}diansafitri.0910580422065@gmail.com

INFORMASI ARTIKEL

Article History:

Dikirim:

11-01-2026

Diterbitkan Online:

31-03-2026

Kata Kunci:

Kinerja, Pelayanan Publik, Pelayanan Digital

Keywords:

Performance, Public Service, Digital Service

Corresponding Author:

diansafitri.0910580422065@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kinerja aparatur desa terhadap peningkatan pelayanan publik berbasis digital di Desa Abbokongang, Kecamatan Kulo. Rendahnya kualitas pelayanan digital, keterbatasan penguasaan teknologi aparatur, serta minimnya pendampingan kepada masyarakat menjadi latar belakang dilakukannya penelitian ini. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Responden penelitian berjumlah 52 orang masyarakat Desa Abbokongang yang dipilih melalui teknik purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, kuesioner, dan wawancara, sedangkan analisis data menggunakan regresi linear sederhana dengan bantuan IBM SPSS Statistics 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja aparatur desa berpengaruh secara signifikan terhadap pelayanan publik berbasis digital, yang dibuktikan dengan nilai F hitung sebesar 165,275 dan nilai signifikansi 0,000. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,768 menunjukkan bahwa kinerja aparatur memberikan kontribusi sebesar 76,8% terhadap peningkatan pelayanan publik berbasis digital.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of village apparatus performance on the improvement of digital-based public services in Abbokongang Village, Kulo District. The low quality of digital services, limited technological competence of village officials, and minimal assistance provided to the community constitute the background of this study. This research employs a quantitative method with a descriptive approach. The respondents consisted of 52 residents of Abbokongang Village selected through purposive sampling. Data were collected through observation, questionnaires, and interviews, while data analysis was conducted using simple linear regression with the assistance of IBM SPSS Statistics 26. The results indicate that the performance of village apparatus has a significant effect on digital-based public services, as evidenced by an F-value of 165.275 and a significance level of 0.000. The coefficient of determination of 0.768 indicates that the performance of village apparatus contributes 76.8% to the improvement of digital-based public services.

DOI:

<https://doi.org/10.24036/publicness.v5i1.347>

PENDAHULUAN

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yg mengatakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan

atau rangkaian kegiatan dalam rangka menyediakan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa,

dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-undang ini bertujuan untuk 1) Memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik. 2) Mendorong terwujudnya sistem pelayanan publik yg berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan transparan. 3) Meningkatkan peran serta masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik. karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksud dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi layanan. Pelayanan publik yang berkualitas berkaitan erat dengan kemampuan dan daya tanggap dari aparat penyelenggara pelayanan serta sarana dan prasarana yang memadai pada instansi pemerintahan untuk mendukung pelaksanaan pelayanan (Rifai, 2024). Suatu pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila telah sesuai dengan harapan pengguna layanan, yaitu masyarakat. Sehingga pengembangan inovasi pelayanan publik dilakukan untuk memperbaiki sistem pelayanan publik di Indonesia yang selama ini terkesan sangat kaku dan birokratis (Mayasari & Azzahra, 2024) (Maharudin, 2025). Inovasi pelayanan publik hadir sebagai solusi dari kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Pelayanan berbasis digital adalah bentuk layanan yang disediakan melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, di mana interaksi antara pemberi layanan dan penerima layanan dimediasi oleh sistem digital (Nur et al., 2023). Layanan ini dapat mencakup berbagai bidang, mulai dari administrasi pemerintahan, kesehatan, pendidikan, perbankan, hingga jasa komersial. Hal tersebut sesuai dengan klaim VISI yang dinyatakan oleh Kepala Desa Abbokongan bahwa Menjadikan desa yang berbasis digital. Hasil observasi awal peneliti menyatakan bahwa masih rendahnya pelayanan publik berbasis digital di desa Abbokongan, ini menjadi salah satu hambatan dalam mewujudkan pelayanan publik yang cepat, efisien, dan transparan. Masih banyak aparat desa yang belum sepenuhnya memahami penggunaan teknologi informasi dalam proses administrasi dan pelayanan masyarakat. Hal ini menyebabkan sebagian besar pelayanan masih dilakukan secara manual, sehingga menimbulkan keterlambatan dalam pengurusan

dokumen dan kurangnya kemudahan akses bagi masyarakat serta pelayanan publik berbasis digital oleh pemerintah dinilai belum berkualitas dan tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa transformasi pelayanan publik berbasis digital di Desa Abbokongan masih membutuhkan peningkatan baik dari segi sumber daya manusia maupun fasilitas pendukungnya. Masyarakat Desa Abbokongan menyampaikan keluhan bahwa pelayanan berbasis digital yang diterapkan pemerintah desa belum berjalan secara efektif. Warga menilai sistem digital yang ada masih terbatas dan tidak stabil, kurangnya pemahaman sebagian masyarakat terhadap penggunaan aplikasi layanan, serta minimnya pendampingan dari aparat desa dalam proses pengoperasian. Akibatnya, alih-alih mempercepat urusan administrasi, pelayanan berbasis digital justru menimbulkan hambatan baru, seperti keterlambatan dalam pengurusan dokumen dan kesulitan warga lanjut usia dalam menyesuaikan diri dengan sistem tersebut.

Pelayanan publik memiliki kaitan langsung dengan kinerja suatu organisasi atau instansi pemerintah, sebab kualitas pelayanan mencerminkan sejauh mana aparat mampu menjalankan tugasnya secara efektif, efisien, dan akuntabel (Yan, 2025). Kinerja organisasi publik umumnya diukur dari kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima, sehingga peningkatan mutu pelayanan akan berbanding lurus dengan peningkatan kepercayaan publik serta legitimasi pemerintah (Putri et al., 2025). Dengan demikian, pelayanan publik yang baik tidak hanya sebatas pemenuhan kebutuhan administratif, melainkan juga indikator penting dalam menilai keberhasilan kinerja birokrasi. Sehingga peningkatan kinerja aparat menjadi urgensi penelitian dalam mewujudkan pelayanan publik yang profesional, transparan, dan akuntabel sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat (Nurmalasari, 2025).

Meskipun penelitian mengenai kinerja aparat desa telah banyak dilakukan dalam kajian administrasi publik, sebagian penelitian besar terdahulu masih fokus pada administrasi pelayanan konvensional dan mengukur kinerja melalui indikator klasik seperti efektivitas, produktivitas, dan kepuasan masyarakat tanpa mengintegrasikan konteks transformasi digital sebagai perubahan dalam tata kelola pelayanan (Ikbal, n.d.) (Allan & Tirayoh, 2023). Dengan

demikian, terdapat kesamaan konteks dan empiris karena digitalisasi sering diposisikan hanya sebagai instrumen pendukung, bukan sebagai variabel strategi yang menuntut kompetensi baru, seperti literasi teknologi, sistem adaptasi kemampuan, serta kapasitas pendampingan masyarakat.

Kesenjangan ini semakin nyata pada konteks desa berkembang seperti Desa Abbokongang, Kecamatan Kulo, yang telah mencanangkan visi berbasis digital namun masih menghadapi keterbatasan infrastruktur, rendahnya penguasaan teknologi aparatur, serta tingkat literasi digital masyarakat yang belum merata. Berbeda dengan wilayah perkotaan yang relatif siap secara sistem dan sumber daya manusia, digitalisasi di lokasi ini merupakan proses transisi yang kompleks sehingga keberhasilannya sangat bergantung pada kualitas kinerja aparatur sebagai aktor implementasi utama. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki urgensi dan kebaruan mengkaji dengan secara spesifik bagaimana dimensi kinerja aparatur berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan publik berbasis digital dalam konteks desa yang sedang bertransformasi, sehingga memperluas perspektif kajian kinerja aparatur dalam era digital governance di tingkat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja aparatur desa terhadap peningkatan pelayanan publik berbasis digital dan seberapa besar pengaruhnya. Selanjutnya penelitian ini diharapkan bermanfaat secara teoritis khususnya dalam bidang ilmu administrasi publik yang berkaitan dengan kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan berbasis digital. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pemerintah Desa Abbokongang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penguatan kompetensi aparatur dan optimalisasi penggunaan teknologi informasi.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif, dimana penelitian yang dilakukan bersifat deskriptif. Menurut Sugiyono, metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dengan menggunakan instrumen dan analisis data yang bersifat kuantitatif/statistik untuk menguji hipotesis (Syahroni Irfan, 2022). Selanjutnya responden penelitian ini adalah

masyarakat desa Abbokongang yang telah melakukan atau melaksanakan proses pelayanan selama tiga bulan terakhir sebanyak 52 orang yang ditentukan melalui *non-probability sampling* khususnya teknik *purposive sampling*. Teknik ini digunakan karena tidak seluruh masyarakat Desa Abbokongang pernah menggunakan layanan publik berbasis digital, sehingga responden ditentukan berdasarkan kriteria: (1) telah mengakses layanan digital dalam tiga bulan terakhir, (2) berdomisili di Desa Abbokongang, dan (3) memiliki pengalaman langsung dalam proses pelayanan administrasi desa. Jumlah tersebut mewakili masyarakat yang memenuhi kriteria selama periode penelitian, sehingga dinilai relevan dan mampu memberikan penilaian yang akurat terhadap kinerja aparatur dalam pelayanan berbasis digital. Metode pengumpulan data yang digunakan di penelitian ini adalah :

a) Observasi

Observasi secara umum adalah kegiatan pengamatan pada sebuah objek secara langsung dan detail untuk mendapatkan informasi yang benar terkait objek tersebut. Penelitian untuk mengetahui keadaan dan kondisi terkait Kantor Desa Abbokongang. Observasi dilakukan dengan ikut berbaur serta mengamati kondisi di Kantor Desa Abbokongang.

b) Kuisisioner (angket)

Kuisisioner yaitu peneliti secara langsung turun ke lokasi penelitian mendatangi titik lokasi memberikan daftar pernyataan atau pertanyaan yang disusun di atas kertas terkait Kinerja aparatur desa terhadap peningkatan pelayanan publik berbasis digital di desa Abbokongang kecamatan Kulo.

c) Wawancara

Proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian yakni dengan cara tanya jawab dan bertatap muka antara pewawancara dan responden dengan menggunakan panduan wawancara, pedoman wawancara yang digunakan dalam penelitian ini yakni pedoman wawancara tidak terstruktur artinya wawancara yang hanya memuat garis – garis besar yang akan ditanyakan (Rahmawati et al., 2024).

d) Penelitian pustaka (*library research*)

Penelitian Pustaka yaitu penelitian pustaka diperoleh berupa data sekunder yang

didapat melalui konsekuensi dari memahami buku, buku harian, web, dan sumber-sumber membaca lainnya yang benar-benar berkaitan dengan masalah yang sedang dieksplorasi (Alif et al., 2023).

Menurut Sugiyono (2022:39), variabel penelitian (objek penelitian) adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Definisi operasional variabel yang digunakan sebagai dasar pembuatan kuisisioner penelitian adalah Konsep Kinerja: (1) Kualitas adalah tingkat kemampuan, ketepatan hasil kerja, dan tingkat ketelitian pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya. (2) Kuantitas yaitu jumlah tugas yang bisa diselesaikan pegawai dalam periode waktu tertentu. (3) Ketepatan waktu merupakan kemampuan pegawai menyelesaikan pekerjaan sesuai batas waktu yang ditentukan. (4) Efektivitas biaya merupakan kemampuan pegawai dalam menggunakan sumber daya organisasi, termasuk dana dan fasilitas kerja, secara hemat dan optimal untuk mencapai hasil terbaik. (5) Kebutuhan pengawasan ialah tingkat kemandirian pegawai dalam menyelesaikan tugas tanpa harus selalu diawasi oleh atasan. (6) Pengaruh interpersonal merupakan kemampuan pegawai bekerja sama, berkomunikasi, dan membangun hubungan yang baik dengan rekan kerja maupun masyarakat sebagai penerima layanan. Selanjutnya Konsep Pelayanan: (1) Berwujud (*Tangible*) merupakan bentuk fisik, sarana dan prasarana dari pelayanan yang dapat dilihat langsung oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. (2) Keandalan (*Reliabilitas*) ialah kemampuan aparat atau penyedia layanan dalam memberikan pelayanan yang akurat, sesuai prosedur, serta tetap konsisten kapan pun masyarakat membutuhkannya. (3) Ketanggapan (*Responsiveness*) merupakan kemampuan pegawai dalam membantu masyarakat dan memberikan pelayanan secara cepat, tepat, serta responsif terhadap keluhan atau kebutuhan. (4) Jaminan dan Kepastian (*Assurance*) adalah pegawai bisa memastikan bahwa pelayanan selesai sesuai jadwal yang dijanjikan. (5) Empati (*Empathy*) yaitu pegawai memperlakukan semua masyarakat dengan hormat dan menghargai setiap kebutuhan mereka saat menerima pelayanan.

Data yang telah dikumpulkan dari responden, akan dilakukan Pemeriksaan terukur

untuk memecah informasi dengan menggambarkan atau menggambarkan informasi yang dikumpulkan apa adanya tanpa bermaksud untuk tujuan yang berlaku untuk masyarakat umum atau spekulasi (Sugiyono, 2017). Pada penelitian kuantitatif analisis data merupakan kegiatan setelah data dari responden terkumpul, data yang telah terkumpul dilakukan analisis dengan bantuan program IBM SPSS Statistics 26 (Matthew & Sunday, 2014) analisis regresi linear sederhana dan Uji Kualitas Data (uji validitas dan uji reliabilitas).

Berdasarkan hasil uji instrumen dalam dokumen tersebut, uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung masing-masing item pernyataan dengan r tabel pada tingkat signifikansi 5%. Seluruh item pada variabel kinerja aparatur desa maupun pelayanan publik berbasis digital menunjukkan nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel, sehingga seluruh butir pernyataan dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai alat ukur penelitian. Hal ini menunjukkan bahwa setiap item kuesioner mampu mengukur konstruk variabel yang diteliti secara tepat.

Selanjutnya uji reliabilitas dilakukan menggunakan koefisien Cronbach's Alpha (Wetan, 2021). Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,73 artinya variabel berada di atas batas minimum 0,60, sehingga instrumen penelitian dinyatakan reliabel. Dengan demikian, kuesioner yang digunakan memiliki tingkat konsistensi internal yang baik dan mampu menghasilkan data yang stabil serta dapat dipercaya untuk analisis lebih lanjut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Uji Anova

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1193.110	1	1193.110	165.275	.000 ^b
Residual	360.947	50	7.219		
Total	1554.058	51			

a. Dependent Variable: JumlahY

b. Predictors: (Constant), JumlahX

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 26, 2025

Hasil olah data menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 165,275 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000, yang lebih kecil dari signifikansi 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa

kinerja berpengaruh secara signifikan terhadap pelayanan. Dengan kata lain, semakin baik kinerja aparatur maka kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat juga akan semakin baik. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, terdapat masalah yang ditemukan yaitu, Rendahnya pelayanan publik berbasis digital di kantor desa Abbokongang hal ini dibuktikan oleh beberapa fenomena yang terjadi yaitu, masih banyaknya aparat yang belum menguasai teknologi, Kurangnya pemahaman masyarakat terhadap pengguna aplikasi layanan, dan Minimnya pendampingan proses pengoperasian layanan berbasis digital. Permasalahan tersebut berkaitan dengan Kinerja Aparatur, yang meliputi aspek, Kualitas, Kuantitas, Ketepatan waktu, Efektivitas biaya, Kebutuhan pengawasan, dan Pengaruh interpersonal. Kemudian dari permasalahan itu dirumuskan dalam masalah penelitian yaitu, Bagaimana kinerja aparatur desa terhadap peningkatan pelayanan publik berbasis digital di desa Abbokongang.

Tabel 2. Uji Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients ^a		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1(Constant)	4.842	2.673		1.812	.076
JumlahX	1.421	.111	.876	12.856	.000

a. Dependent Variable: JumlahY

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 26, 2025

Berdasarkan hasil analisis pada Tabel 2, diperoleh nilai koefisien regresi variabel kinerja sebesar 1,421 dengan nilai t hitung 12,856 dan nilai signifikansi (Sig.) 0,000, yang lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja berpengaruh secara signifikan terhadap pelayanan. Koefisien regresi yang bernilai positif menunjukkan bahwa hubungan antara kinerja.

Secara faktual, masyarakat masih menghadapi kendala dalam mengakses layanan digital, terutama terkait pemahaman penggunaan aplikasi dan prosedur administrasi berbasis sistem. Dalam konteks ini, kinerja aparatur tidak hanya diukur dari ketepatan waktu atau penyelesaian tugas administratif, tetapi juga dari kemampuan adaptif, responsivitas, serta kesediaan aparatur dalam memberikan pendampingan langsung kepada masyarakat.

Jika dikaitkan dengan teori kinerja organisasi sektor publik, kinerja tidak hanya mencerminkan output kerja, tetapi juga efektivitas proses dan kualitas interaksi pelayanan. Teori pelayanan publik modern tekanan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan aparatur dalam menanggapi kebutuhan masyarakat secara cepat, transparan, dan berbasis teknologi. Dalam konteks tata kelola digital, aparatur berperan sebagai agen perubahan (agen perubahan) yang menjembatani transformasi sistem manual menuju sistem elektronik. Oleh karena itu, ketika aparatur mampu menunjukkan kompetensi teknis dan interpersonal yang baik, maka pelayanan digital menjadi lebih mudah diakses dan dipahami masyarakat.

Temuan lapangan juga menunjukkan bahwa keterbatasan literasi digital masyarakat menyebabkan aparatur harus menjalankan fungsi tambahan sebagai fasilitator dan edukator. Kondisi ini memperkuat argumentasi bahwa variabel digital dalam penelitian ini bukan sekadar inovasi administratif, tetapi merupakan faktor transformasional yang mengubah pola kerja dan pola interaksi pelayanan. Dibandingkan dengan teori kinerja klasik yang lebih berorientasi pada efisiensi internal organisasi, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam konteks desa berbasis digital, dimensi adaptabilitas dan kemampuan teknologi menjadi penentu utama keberhasilan pelayanan.

Dengan demikian, temuan ini menegaskan bahwa signifikansi pengaruh kinerja aparatur terhadap pelayanan publik berbasis digital tidak hanya terbukti secara kuantitatif, tetapi juga relevan secara empiris dan teoritis. Kinerja aparatur yang optimal dalam konteks digital tidak lagi sekedar menyelesaikan tugas administratif, melainkan mencakup kesiapan teknologi, kemampuan komunikasi digital, serta komitmen dalam mendampingi masyarakat menuju pelayanan yang lebih modern dan inklusif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja aparatur desa memiliki pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan pelayanan publik berbasis digital di Desa Abbokongang, Kecamatan Kulo. Temuan ini sejalan dengan tujuan penelitian yang ingin mengkaji sejauh mana kinerja aparatur desa berkontribusi dalam mendukung transformasi pelayanan publik berbasis digital sebagaimana amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang

Pelayanan Publik. Secara empiris, hasil uji ANOVA menunjukkan nilai F hitung sebesar 165,275 dengan tingkat signifikansi 0,000 ($< 0,05$), yang menegaskan bahwa variabel kinerja aparatur secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik berbasis digital. Hal ini mengindikasikan bahwa peningkatan kinerja aparatur merupakan faktor krusial dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Hasil uji koefisien regresi memperkuat temuan tersebut, di mana variabel kinerja aparatur memiliki nilai koefisien regresi positif sebesar 1,421 dengan nilai t hitung 12,856 dan signifikansi 0,000. Nilai ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan kinerja aparatur desa akan diikuti oleh peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis digital. Hubungan yang bersifat searah ini mencerminkan bahwa aspek-aspek kinerja aparatur, seperti kualitas kerja, kuantitas penyelesaian tugas, ketepatan waktu, efektivitas biaya, kebutuhan pengawasan, serta pengaruh interpersonal, berperan penting dalam mendukung keberhasilan pelayanan digital di tingkat desa. Temuan ini relevan dengan kondisi empiris di lapangan, di mana rendahnya penguasaan teknologi aparatur dan minimnya pendampingan kepada masyarakat berdampak pada belum optimalnya implementasi pelayanan berbasis digital.

Nilai Standardized Coefficients (Beta) sebesar 0,876 menunjukkan bahwa kinerja aparatur memiliki pengaruh yang kuat terhadap pelayanan publik berbasis digital. Hal ini menegaskan bahwa faktor sumber daya manusia, khususnya kompetensi dan profesionalisme aparatur desa, merupakan determinan utama dalam keberhasilan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi. Temuan ini sejalan dengan pandangan dalam administrasi publik yang menyatakan bahwa keberhasilan reformasi birokrasi dan digitalisasi pelayanan sangat ditentukan oleh kapasitas aparatur sebagai pelaksana kebijakan di tingkat akar rumput.

Selain itu, hasil Model Summary menunjukkan nilai R Square sebesar 0,768, yang berarti bahwa kinerja aparatur mampu menjelaskan 76,8% variasi peningkatan pelayanan publik berbasis digital, sementara sisanya sebesar 23,2% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel penelitian, seperti ketersediaan infrastruktur teknologi, dukungan

anggaran, kebijakan pemerintah desa, serta tingkat literasi digital masyarakat. Temuan ini menjelaskan bahwa meskipun kinerja aparatur memiliki peran yang dominan, peningkatan pelayanan publik berbasis digital juga memerlukan dukungan sistemik dan berkelanjutan dari berbagai aspek pendukung lainnya. Sehingga secara keseluruhan, hasil penelitian ini memperkuat argumen dalam pendahuluan bahwa rendahnya kualitas pelayanan publik berbasis digital di Desa Abbokongang tidak terlepas dari aspek kinerja aparatur desa.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa kinerja aparatur desa berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan pelayanan publik berbasis digital di Desa Abbokongang, Kecamatan Kulo. Hasil uji statistik menunjukkan bahwa kinerja aparatur memiliki hubungan yang kuat dan positif dengan kualitas pelayanan, yang dibuktikan melalui nilai signifikansi uji ANOVA dan uji t yang lebih kecil dari 0,05. Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin baik kinerja aparatur desa, maka semakin meningkat pula kualitas pelayanan publik berbasis digital yang dirasakan oleh masyarakat.

Penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi pelayanan digital tidak hanya bergantung pada ketersediaan sistem atau teknologi, tetapi terutama pada kemampuan aparatur dalam mengelola, mengoperasikan, dan mengadaptasi teknologi tersebut dalam proses pelayanan. Temuan utama penelitian ini juga menegaskan bahwa dalam konteks desa yang sedang bertransformasi menuju sistem berbasis digital, aparatur tidak lagi hanya berperan sebagai pelaksana administrasi, tetapi juga sebagai fasilitator dan pendamping dalam mengakses layanan digital.

Berdasarkan hasil penelitian, maka penelitian ini menyarankan peningkatan kinerja aparatur desa melalui program pelatihan dan pengembangan kapasitas yang berfokus pada penguasaan teknologi informasi dan komunikasi. Perlu dilakukan pelatihan peningkatan literasi digital dasar dan lanjutan, seperti pengelolaan data berbasis Microsoft Excel atau Google Workspace, keamanan data (basic cybersecurity awareness), serta

manajemen pelayanan berbasis media komunikasi digital seperti WhatsApp Business atau layanan pengaduan online. Di sisi lain, untuk mendukung masyarakat, disarankan agar desa menyelenggarakan program edukasi singkat atau klinik layanan digital bagi warga, khususnya kelompok usia lanjut, agar mereka lebih memahami cara mengakses layanan berbasis digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Alif, M., Solihin, O., Komunikasi, P. I., & Mangkurat, U. L. 2023. *Prodi Ilmu Komunikasi , Universitas Komputer Indonesia , Bandung Sumber-Sumber. 11(2)*.
- Allan, G., & Tirayoh, T. 2023. *Implementasi Kebijakan Program Desa Digital Dalam Upaya Kemajuan Pelayanan Publik Di Desa Kauditan I Kecamatan Kauditan Kabupaten Minahasa Utara. 3(1), 1–11.*
- Ikbal, M. 2020. *Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi Di Desa Timoreng Panua Kabupaten Sidenreng Rappang. 5, 69–88.*
- Maharudin, D. 2025. *Good Governance Dalam Pelayanan Publik : Systematic Literature Review Terhadap Model Dan Best Practices Di Berbagai Negara Good Governance In Public Service Delivery : A Systematic Literature Review Of Models And Best. 13(3), 1–11.*
- Matthew, A. S., & Sunday, O. M. 2014. *The Role Of Statistical Software In Data Analysis. 3(8), 1–15.*
- Mayasari, N., & Azzahra, A. A. 2024. *Kualifikasi Pelayanan Publik Yang Berkualitas Dalam Undang-. 4(2), 1607–1618.*
<https://doi.org/10.53363/Bureau.V4i2.438>
- Nur, V., Ningtyas, C., & Angin, R. 2023. *Inovasi Menuju Transformasi Digital Dalam Pelayanan Publik Kajian Sistem Manajemen Pelayanan Desa (Simpeda) Di Desa Balung Lor. 1–11.*
- Nurmalasari, I. 2025. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Dan Kepercayaan Masyarakat Di Sekretariat Daerah Kota Surakarta. 14(2).*
- Putri, W. A., Novitri, B. S., Utami, P., Muhtadi, T. B. Y., & Rianto, J. 2025. *Performance-Based Management In Public Administration : Implications For Economic Growth And Service Delivery. 4(3), 3666–3671.*
- Rahmawati, A., Halimah, N., Setiawan, A. A., Islam, P. A., Islam, F. A., Syekh-Yusuf, U. I., & Purwokerto, U. M. 2024. *Optimalisasi Teknik Wawancara Dalam Penelitian Field Research Melalui Pelatihan Berbasis Participatory Action Research Pada Mahasiswa Lapas Pemuda Kelas Iia Tangerang. 135–142.*
- Rifai, A. 2024. *Model Of Quality Public Service System Implementation And Innovation In The Field Of Government Administration In Indonesia. 12(23), 42–51.*
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D (Edisi Revi).* Alfabeta.
- Syahroni Irfan, M. 2022. *Prosedur Penelitian Kuantitatif. Ejournal Al Musthafa, 2(3), 43–56.*
- Wetan, K. L. 2021. *Pengaruh Brand Image Terhadap Keputusan Konsumen Dalam Membeli Motor Honda Merek Genio (Studi Kasus Masyarakat Desa Rantau Panjang Kecamatan Lawang Wetan). 4(2), 9–28.*
- Yan, Y. 2025. *Rethinking Accountability In Public Service Delivery: The Design Mismatch Problem And Its Policy Mix Solutions. Policy Design And Practice, 9(1), 53–69.*
<https://doi.org/10.1080/25741292.2025.2565871>