

**PENGARUH PEMANFAATAN SIBERAS TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI
KANTOR DESA SIPODECENG KECAMATAN BARANTI KABUPATEN SIDENRENG
RAPANG**

Muh. Agung¹, Lukman², Andi Nilwana³

^{1,2,3}Prodi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang, Indonesia

Email Korespondensi: muhagungagungk@gmail.com

Email: lukmansirap75@gmail.com; andi.nilwana@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of the utilization of the Village Administration-Based Information System (SIBERAS) on the quality of public services at the Sipodeceng Village Office, Baranti District, Sidenreng Rappang Regency. The background of this study is the suboptimal utilization of SIBERAS in supporting village administrative services, even though government digitalization regulations have encouraged the implementation of e-government at the village level. This study employs e-government theory, the Technology Acceptance Model (TAM) of (Davis, 1989), and the SERVQUAL model of (Parasuraman et al., 1988), covering the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy as the basis for measuring service quality. An associative quantitative approach was used, involving 52 respondents drawn from a population of 260 through a 20 percent sampling technique. Data were collected through a Likert-scale questionnaire, direct observation, and literature and documentation studies, then analyzed using simple linear regression with the aid of IBM SPSS Statistics 27. The results show that SIBERAS utilization is categorized as very good, with an achievement of 82.01 percent, and the quality of public services is also categorized as very good, at 84.23 percent. The regression test proves a positive and significant effect of SIBERAS utilization on public service quality, with a regression coefficient of 0.336, a t-value of 2.274, a significance of 0.027, and a contribution of 9.4 percent to the service-quality variable, while the remaining 90.6 percent is explained by factors outside the model, such as apparatus competence and organizational culture. It is concluded that optimizing the utilization of SIBERAS plays an important role in improving the quality of public services at the village government level.

Keywords: SIBERAS, Public service, E-government, SERVQUAL, Digital village.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh pemanfaatan Sistem Informasi Berbasis Administrasi Desa (SIBERAS) terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Sipodeceng, Kecamatan Baranti, Kabupaten Sidenreng Rappang. Latar belakang penelitian ini didasari oleh belum optimalnya pemanfaatan SIBERAS dalam mendukung pelayanan administrasi desa, meskipun regulasi dan kebijakan digitalisasi pemerintahan telah mendorong penerapan e-government di tingkat desa. Kajian ini menggunakan teori e-government, konsep pemanfaatan sistem informasi dari (Davis, 1989), serta model SERVQUAL dari (Parasuraman et al., 1988), yang mencakup dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy sebagai landasan pengukuran kualitas pelayanan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif jenis asosiatif, melibatkan 52 responden dari populasi 260 orang melalui teknik sampling 20 persen. Data digali melalui kuesioner berskala Likert, observasi langsung, serta studi kepustakaan dan dokumentasi, kemudian dianalisis dengan regresi linear sederhana berbantuan IBM SPSS Statistics 27. Hasil penelitian menunjukkan pemanfaatan SIBERAS berkategori sangat baik dengan capaian 82,01 persen, dan kualitas pelayanan publik juga berkategori sangat baik dengan capaian 84,23 persen. Uji regresi membuktikan pengaruh positif dan signifikan pemanfaatan SIBERAS terhadap kualitas pelayanan publik, dengan

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

327

Indexed



koefisien regresi 0,336, nilai t hitung 2,274, dan signifikansi 0,027, serta kontribusi sebesar 9,4 persen terhadap variabel kualitas pelayanan, sementara 90,6 persen sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar model seperti kompetensi aparatur dan budaya organisasi. Disimpulkan bahwa optimalisasi pemanfaatan SIBERAS berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat pemerintahan desa.

Kata kunci: SIBERAS, Pelayanan publik, E-government, SERVQUAL, Desa digital.

PENDAHULUAN

Penerapan aplikasi Sistem Informasi Berbasis Administrasi Desa SIBERAS telah dimulai oleh Pemerintah Desa Sipodeceng, Kabupaten Sidenreng Rappang, semenjak tahun 2021. Kebijakan ini diambil sebagai bentuk kepatuhan terhadap amanat (Indonesia, 2009), serta (Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, 2018), mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Walaupun digitalisasi ini diproyeksikan dapat mewujudkan tata kelola birokrasi yang transparan, responsif, dan akurat, fakta di lapangan justru menunjukkan kondisi sebaliknya. Berdasarkan pengamatan awal, efisiensi waktu belum tercapai dan pengoperasian sistem belum maksimal karena sebagian perangkat desa masih menerapkan metode pelayanan konvensional. Akibatnya, dampak positif dari inovasi teknologi ini belum sepenuhnya dirasakan oleh warga setempat.

Guna mengkaji diskrepansi tersebut, sebuah studi kuantitatif asosiatif dirancang untuk menguji korelasi kausal antara efektivitas penggunaan SIBERAS dengan mutu pelayanan publik di wilayah tersebut. Kerangka analisis yang digunakan mengombinasikan *Technology Acceptance Model* (TAM) dari (Davis, 1989), guna memotret aspek kemudahan serta kegunaan aplikasi, dan model *SERVQUAL* dari (Parasuraman et al., 1988), untuk mengukur performa pelayanan melalui dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Urgensi riset ini diarahkan untuk mengidentifikasi tingkat keragaman adopsi SIBERAS, potret mutu pelayanan riil, sekaligus mengukur signifikansi pengaruh variabel teknologi tersebut terhadap kualitas layanan di Kantor Desa Sipodeceng. Secara akademis, studi ini diharapkan memperkaya literatur terkait *e-government* dan administrasi publik pada level komunitas desa. Sedangkan secara aplikatif, temuan yang dihasilkan dapat menjadi rujukan strategis bagi otoritas desa untuk membenahi keterbatasan fasilitas dan kapasitas SDM, sehingga optimalisasi SIBERAS mampu meningkatkan kepuasan publik.

METODE

Kantor Desa Sipodeceng, Kabupaten Sidenreng Rappang menjadi lokasi pelaksanaan riset kuantitatif asosiatif ini. Pelaksanaan studi diagendakan selama empat bulan, terhitung sejak Desember 2025 hingga Maret 2026, dengan fase pengumpulan data lapangan pada Mei–Juni 2026. Riset ini mengkaji bagaimana pengaruh kausalitas dari pemanfaatan aplikasi SIBERAS (X) terhadap standar pelayanan publik (Y). Dalam menentukan sampel, peneliti merujuk ketentuan (Arikunto, 2019), mengenai populasi yang melebihi 100 orang. Dari total populasi 260 individu, sampel diambil sebesar 20% dengan metode *proportional sampling*. Skema ini menghasilkan total 52 responden yang membagi komposisi antara aparat pemerintah desa dan warga setempat secara proporsional.

Ada tiga instrumen yang diintegrasikan untuk menjaring data. Instrumen pertama ialah kuesioner tertutup berskala Likert dengan 4 pilihan bobot nilai yang memuat 10 butir rumusan. Isinya memadukan 5 indikator TAM (Davis, 1989), dan 5 dimensi SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988). Data dari kuesioner ini disinkronkan dengan instrumen kedua berupa observasi langsung di lapangan, serta instrumen ketiga melalui studi dokumentasi rekaman profil desa (Bandur, 2019). Seluruh data yang masuk dianalisis secara elektronik menggunakan program IBM SPSS Statistics 27. Langkah pengolahan dibagi menjadi dua fase. Fase pertama memakai statistik deskriptif guna memetakan rasio persentase ketercapaian variabel. Fase kedua menerapkan statistik inferensial untuk memvalidasi reliabilitas alat ukur (*Cronbach's Alpha* > 0,60) dan validitasnya (signifikansi < 0,05 dan $r_{hitung} > r_{tabel}$). Rangkaian pengujian ditutup dengan analisis

regresi linear sederhana untuk membuktikan hipotesis dan melihat nilai koefisien determinasi (R^2) (Priyatno, 2012), (Sugiyono, 2022)

PEMBAHASAN

Penelitian ini dilaksanakan di Desa Sipodeceng yang terletak secara administratif di wilayah Kecamatan Baranti, Kabupaten Sidenreng Rappang. Pemilihan Desa Sipodeceng sebagai lokus penelitian didasarkan pada momentum transisi pelayanan publik di tingkat desa, di mana desa ini menjadi salah satu pelopor (pioneer) yang telah menerapkan Sistem Informasi Berbasis Administrasi Desa (SIBERAS). Penerapan SIBERAS ini merupakan langkah taktis sekaligus bentuk manifestasi dari upaya digitalisasi pelayanan administrasi di tingkat pemerintahan desa (e-government skala lokal).

Dengan mengakumulasi hasil rata-rata persentase dari 5 indikator pada variabel Aplikasi SIBERAS di atas, maka hasil rata-rata persentase yang diperoleh sebesar 82,6% dengan jumlah keseluruhan frekuensi sebesar 853. Sehingga untuk mengetahui jumlah persentase, maka dihitung dengan menggunakan rumus:

$$\text{Hasil ideal} = \frac{\text{Total Frekuensi Jawaban}}{\text{Bobot Tertinggi} \times \text{Jumlah Prtanyaan} \times \text{Jumlah Responden}}$$

$$\text{Hasil ideal} = \frac{853}{4 \times 5 \times 52}$$

$$\text{Hasil ideal} = \frac{853}{1.040}$$

$$\text{Hasil ideal} = 0,8201 \times 100$$

Tabel 1: Rekapitulasi Variabel Pemanfaatan SIBERAS

No	Indikator	Persentase (%)
1.	Kemudahan Penggunaan	83%
2.	Kesesuaian Sistem	80%
3.	Intensitas Penggunaan	80%
4.	Efisiensi Kerja	83%
5.	Dukungan Sarana Dan SDM	87%
	Rata - rata	82,6%

$$\text{Hasil ideal} = 82,01\%$$

Jadi, nilai yang diperoleh dari penerapan variabel Aplikasi SIBERAS pada kualitas pelayanan publik di Desa Sipodeceng Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang adalah 82,01% dari 100% hasil yang diharapkan dengan kategori sangat baik.

Dengan mengakumulasi hasil rata-rata persentase dari 5 indikator pada variabel Kualitas Pelayanan Publik di atas, maka hasil rata-rata persentase yang diperoleh sebesar 83,2% dengan jumlah keseluruhan frekuensi sebesar 876. Sehingga untuk mengetahui jumlah persentase, maka dihitung dengan menggunakan rumus:

$$\text{Hasil ideal} = \frac{\text{Total Frekuensi Jawaban}}{\text{Bobot Tertinggi} \times \text{Jumlah Prtanyaan} \times \text{Jumlah Responden}}$$

$$\text{Hasil ideal} = \frac{876}{4 \times 5 \times 52}$$

$$\text{Hasil ideal} = \frac{876}{1.040}$$

$$\text{Hasil ideal} = 0,8423 \times 100$$

$$\text{Hasil ideal} = 84,23\%$$

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)

redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

Jadi, nilai yang diperoleh dari penerapan variabel Kualitas Pelayanan Publik pada kualitas pelayanan publik di Desa Sipodeceng Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang adalah 84,23% dari 100% hasil yang diharapkan dengan kategori sangat baik.

Tabel 2: Rekapitulasi Variabel Pelayanan Publik

No	Indikator	Persentase (%)
1.	Bukti Fisik	83%
2.	Keandalan	79%
3.	Ketanggapan	81%
4.	Jaminan	79%
5.	Empati	94%
	Rata - rata	83,2%

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dipaparkan, penelitian ini menghasilkan tiga kesimpulan krusial. Pertama, pemanfaatan sistem informasi SIBERAS di Kantor Desa Sipodeceng secara empiris masuk dalam kategori sangat baik dengan persentase capaian sebesar 82,01%. Keberhasilan implementasi ini didorong secara kuat oleh ketersediaan sarana prasarana teknologi yang memadai serta tingginya tingkat adaptasi digital di kalangan masyarakat setempat. Kedua, kualitas pelayanan publik pasca-penerapan SIBERAS menunjukkan performa yang sangat baik dengan skor capaian mencapai 84,23%, di mana dimensi empati dari aparatur desa menjadi indikator dengan kontribusi tertinggi dalam penilaian tersebut. Ketiga, pengujian statistik membuktikan bahwa pemanfaatan SIBERAS memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi sebesar 0,336, nilai t-hitung 2,274, serta tingkat signifikansi 0,027 yang berada di bawah ambang batas alpha 0,05. Meskipun demikian, variabel pemanfaatan SIBERAS hanya memberikan kontribusi determinasi sebesar 9,4% terhadap variasi kualitas pelayanan publik. Sementara itu, mayoritas sisanya sebesar 90,6% ditentukan oleh faktor-faktor eksternal lain di luar model penelitian ini, seperti tingkat kompetensi aparatur, pola kepemimpinan kepala desa, serta internalisasi budaya organisasi.

Berdasarkan kesimpulan yang telah dirumuskan, terdapat beberapa rekomendasi strategis yang perlu ditindaklanjuti oleh berbagai pihak demi mengoptimalkan kualitas pelayanan publik. Pertama, Pemerintah Desa Sipodeceng disarankan untuk segera menyusun dan mengagendakan program pelatihan berbasis teknologi secara konsisten dan berkelanjutan bagi para aparatur desa. Langkah ini sangat penting untuk meningkatkan kecakapan staf, yang dibarengi dengan langkah konkret berupa pengoptimalan infrastruktur jaringan internet di area kantor desa guna meminimalkan hambatan teknis. Guna memperkuat dimensi keandalan (*reliability*) dan jaminan (*assurance*) dalam pelayanan, pemerintah desa juga perlu merumuskan Standar Operasional Prosedur (SOP) digital yang jelas sebagai panduan baku kerja harian. Di tingkat yang lebih tinggi, Pemerintah Kabupaten melalui dinas terkait diharapkan dapat mengambil peran aktif dengan memberikan pendampingan teknis secara rutin serta melakukan pembaruan sistem SIBERAS secara berkala agar performa aplikasi tetap relevan dan aman. Terakhir, bagi perkembangan ilmu pengetahuan, peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan riset dengan mengeksplorasi berbagai variabel eksternal lainnya secara lebih mendalam. Hal ini didasari oleh fakta bahwa kontribusi pemanfaatan

SIBERAS dalam penelitian ini baru mampu menjelaskan sebesar 9,4% dari variasi kualitas pelayanan publik, yang berarti ada 90,6% faktor lain yang belum terungkap. Oleh karena itu, variabel seperti tingkat kompetensi literasi digital aparatur, gaya kepemimpinan kepala desa dalam mengawal transformasi digital, serta tingkat kepuasan masyarakat luas sangat potensial untuk diteliti pada masa mendatang.

REFERENSI

- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Bandur, A. (2019). *Penelitian Kuantitatif: Metodologi, Desain, dan Teknik Analisis Data dengan SPSS*. Deepublish.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Indonesia, P. R. (2009). UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. *Lembaran Negara RI Tahun 2009. Sekretariat Negara. Jakarta, 2003(1)*, 20–28.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (2018).
- Priyatno, D. (2012). *Belajar Cepat Olah Data Statistik dengan SPSS*. Andi Offset.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.