

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL TERHADAP TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT DI DESA BULO

Annisa Saputri¹, Lukman², Andi Uceng³

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

Email Korespondensi: annisasaputri24@icloud.com

ABSTRACT

The aim of this research is to determine the quality of digital-based public services and the level of community satisfaction in Bulu Bulu village as well as the influence of digital-based service quality on the level of community satisfaction. The population in this study was 182 people and the sample was 64 people. The sampling technique is nonprobability sampling. This type of research is Quantitative Associative. The data collection techniques used in this research were observation, questionnaires and literature study. The data analysis techniques used are measurement scale instruments, reliability testing and simple linear regression analysis using SPSS 16.0 and a Likert Scale. The results of this research from the results of the questionnaire obtained a recapitulation of the service quality variable of 67% in the "Good" category. The recapitulation of the community satisfaction variable was 64% in the "Good" category. The influence between Service Quality and community satisfaction in Bulu Village is categorized as "Influential/Significant", from the ANOVA test the F count obtained is 2127.592 with a significance level of 0.000. This shows that the influence of the independent variables as a whole has a significant effect, and the probability is far above 0.05, overall partial t count (46,126) > t table (1,671) meaning that the quality of digital-based public services has a significant/influence on the level of community satisfaction in Bulu Village of 97.2%.

Keywords: Quality of public services and community satisfaction.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik berbasis digital dan tingkat kepuasan masyarakat di desa Bulu bulu serta pengaruh kualitas pelayanan berbasis digital terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 182 orang dan sampel sebanyak 64 orang. Teknik penarikan sampel adalah *Nonprobability sampling*. Tipe penelitian ini adalah Asosiatif Kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, kuesioner, dan studi pustaka. Teknik analisis data yang digunakan adalah instrumen skala pengukuran, uji reliability dan analisis regresi linear sederhana dengan menggunakan bantuan SPSS 16,0 dan Skala Likert. Hasil penelitian ini dari hasil olah kuesioner diperoleh rekapitulasi variabel Kualitas pelayanan sebesar 67% berada pada kategori "Baik". Rekapitulasi variabel kepuasan masyarakat sebesar 64% berada pada kategori "Baik". Pengaruh antara Kualitas Pelayanan dan kepuasan masyarakat di Desa Bulu dikategorikan "Berpengaruh/Signifikan", dari uji ANOVA didapat F_{hitung} yang diperoleh sebesar 2127.592 dengan tingkat signifikan 0,000 hal ini menunjukkan pengaruh variabel independen secara keseluruhan berpengaruh signifikan, dan probabilitas jauh diatas 0,05, secara parsial t hitung (46.126) > t tabel (1,671) artinya kualitas pelayanan publik berbasis digital berpengaruh/signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Desa Bulu sebesar 97,2% .

Kata kunci: Kualitas Pelayanan publik dan Kepuasan masyarakat.

PENDAHULUAN

Pelayanan umum maupun pelayanan publik adalah pemberian jasa oleh otoritas publik dengan atau tanpa pembayaran untuk mengatasi masalah atau kepentingan daerah setempat, Otoritas publik sebagai pejabat daerah yang dibutuhkan oleh daerah harus mampu dan berupaya memberikan bantuan yang terbaik kepada daerah untuk meningkatkan administrasi publik. Senada dengan itu, Moenir (2016) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

Indexed:



sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Masyarakat, setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena 3 secara empiris, pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan : berbelit-belit, lambat, mahal dan melelahkan. padahal birokrat sesungguhnya haruslah memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Di sisi lain, Kepuasan masyarakat terbentuk dari sebuah pelayanan yang telah dilakukan oleh sebuah organisasi maupun pelayanan yang telah diberikan orang lain. Kepuasan masyarakat merupakan respon terhadap kinerja organisasi publik, faktor utama penentu kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas jasa.

Tingkat kepuasan masyarakat tersebut dipengaruhi oleh pelayanan publik yang diberikan. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut.

Menurut Mulyasa (2013:211) yaitu tingkat kepuasan masyarakat dapat dilihat dari nilai produk atau jasa yang diberikan oleh instansi. Nilai tersebut ditentukan oleh berbagai faktor- faktor kualitas pelayanan. Kebutuhan masyarakat terhadap produk atau jasa didasarkan atas beberapa karakteristik. Karakteristik tersebut merupakan harapan masyarakat. Pemenuhan harapan masyarakat adalah tugas instansi dalam memberikan produk berupa pelayanan yang terbaik.

Keinginan-keinginan tersebut perlu direspon dan dipenuhi oleh instansi yang bergerak dalam bidang jasa, apabila aktivitasnya ingin memiliki citra yang baik, untuk itu pihak manajemen perlu mengevaluasi kembali aspek pelayanan yang selama ini diberikan telah sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat yang dilayani, atau justru sebaliknya masih terdapat kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang diharapkan masyarakat. Terjadinya kesenjangan menunjukkan adanya kualitas pelayanan yang kurang prima, sehingga berpotensi menurunkan kinerja instansi secara keseluruhan.

Permasalahan kualitas pelayanan yang dialami masyarakat desa Bulu,. Berdasarkan informasi yang diperoleh peneliti pada tanggal 1 Desember 2023 di Kantor Desa Bulu Kecamatan Panca Rijang, ditemukan masalah yaitu kurangnya responsivitas yang dilakukan oleh aparat desa kepada masyarakat padahal pemerintah desa telah menggunakan web desa, dengan adanya web desa seharusnya tingkat kepercayaan masyarakat semakin bertambah, tetapi yang terjadi malah sebaliknya. Dan juga ketersediaan jaringan yang kurang stabil sehingga mengakibatkan situs web terkadang sulit diakses dan ini berdampak pada tingkat kepercayaan masyarakat terhadap aparat desa berkurang, karena menganggap bahwa dengan adanya situs web tersebut dapat memudahkan pelayanan tepat waktu tanpa harus datang ke kantor desa, maka penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan, Tingkat kepuasan masyarakat dan pengaruh kualitas pelayanan publik berbasis digital di Desa Bulu.

METODE

Jenis penelitian ini menggunakan metode analisis Deskriptif Kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif adalah salah satu jenis penelitian yang bertujuan mendeskripsikan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta dan sifat populasi tertentu, atau mencoba menggambarkan fenomena secara detail (Lehmann dalam Nirma:2019). Penelitian ini memiliki dua variabel yaitu variabel X yakni Kualitas Pelayanan dan Variabel Y yakni Kepuasan Masyarakat. Tipe penelitian yang digunakan adalah asosiatif kuantitatif. Menurut Rusiadi penelitian asosiatif / kuantitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini menilai sifat dari kondisi-kondisi yang tampak dan tujuan dalam penelitian ini dibatasi untuk menggambarkan karakteristik sesuatu bagaimana adanya dalam hal ini yaitu mengenai Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Digital Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Desa Bulu. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013 : 90) .

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

Indexed:



Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Jumlah KK desa Bulu yang mendapatkan pelayanan di Kantor Desa Bulu sebanyak 182. Adapun jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 64 responden. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2013 : 91). Besarnya jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus slovin. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian Pustaka, Penelitian lapangan (Observasi dan kusioner). Skala likert, uji reliabilitas, uji analisis regresi linier sederhana adalah teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini.

PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan Publik berbasis digital

Tabel 1. Rekapitulasi Indikator Pelayanan Public Berbasis Digital

No.	Indikator pelayanan public berbasis digital	Rata-rata persentase
1.	Tangibles (Bukti fisik)	62%
2.	Reability (Keandalan)	79%
3.	Responsiviness (Daya Tanggap)	64%
4.	Assurance (Jaminan)	70%
5.	Emphaty (Perhatian)	60%
	Jumlah	335/5
	Persentase	67%

Sumber : Data Primer , 2024

Berdasarkan Tabel 1 diatas, nilai persentase kualitas pelayanan public berbasis digital di Desa Bulu Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang sebesar 67% dari 100% yang di harapkan,dimana ini tergolong dalam kategori “ Baik”

Kepuasan Masyarakat

Tabel 2. Rekapitulasi Indikator Kepuasan Masyarakat

No	Indikator Pelayanan berbasis digital	Rata- Rata persentase
1.	Prosedur pelayanan	65%
2.	Persyaratan pelayanan	65%
3.	Kejelasan petugas	59%
4.	Kedisiplinan petugas	64%
5.	Tanggung jawab petugas	67%
6.	Kemampuan bertugas pelayanan	65%
7.	Kesopanan dan keramahan petugas	73%
8.	Kewajaran biaya pelayanan	60%
9.	Kenyamanan pelayanan	63%
	Jumlah	581/9
	Persentase	64%

Sumber: Data primer, 2024

Berdasarkan tabel 2 diatas, nilai persentase kualitas pelayanan public berbasis digital di Desa Bulu Kecamatan Panca Rijang Kabupaten Sidenreng Rappang sebesar 67% dari 100% yang di harapkan,dimana ini tergolong dalam kategori “ Baik “.

Uji Reabilitas

Tabel 3. Reliability Variabel X

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	.952
		N of Items	3 ^a
	Part 2	Value	.950
		N of Items	2 ^b
	Total N of Items		5
Correlation Between Forms			.964
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		.982
	Unequal Length		.983
Guttman Split-Half Coefficient			.970

a. The items are: X.1, X.2, X.3.

b. The items are: X.3, X.4, X.5.

Sumber : Hasil Data SPSS 16.0

Output tersebut sebagai hasil dari analisis reabilitas cronbach’s alpha. Diketahui nilai cronbach’s alpha 0,952 dari 5 item pertanyaan dari variabel Kualitas Pelayanan Berbasis Digital. Kaidah pengambilan keputusannya, jika nilai cronbach’s alpha > nilai r_{tabel} data dikatakan reliabel. Berdasarkan output diatas diperoleh hasil $0,952 > 0,254$ sehingga data dapat dikatakan reliabel.

Tabel 4. Reliability Variabel Y

Cronbach's Alpha	Part 1	Value	.976
		N of Items	5 ^a
	Part 2	Value	.980
		N of Items	4 ^b
	Total N of Items		9
Correlation Between Forms			.977
Spearman-Brown Coefficient	Equal Length		.988
	Unequal Length		.988
Guttman Split-Half Coefficient			.985

a. The items are: Y.1, Y.2, Y.3, Y.4, Y.5.

b. The items are: Y.5, Y.6, Y.7, Y.8, Y.9.

Sumber : Hasil Data SPSS 16.0

Output tersebut sebagai hasil dari analisis reabilitas cronbach’s alpha. Diketahui nilai cronbach’s alpha 0,976 dari 9 item pertanyaan dari variabel Kepuasan Masyarakat. Kaidah pengambilan keputusannya, jika nilai cronbach’s alpha > nilai r_{tabel} data dikatakan reliabel. Berdasarkan output diatas diperoleh hasil $0,976 > 0,254$ sehingga data dapat dikatakan reliabel.

Uji Regresi Linear Sederhana

Tabel 5. Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kualitas Pelayanan Berbasis Digital ^b		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. All requested variables entered.

Sumber : Hasil Data SPSS 16.0

Output ini menjelaskan tentang yang dimaksud terhadap model regresi diketahui bahwa variabel dependen yang dimaksud adalah Kepuasan Masyarakat dan variabel independennya adalah Kualitas Pelayanan Berbasis Digital (tidak ada variabel yang dikeluarkan atau *removed*). Sedangkan metode regresi yang digunakan adalah *Enter*.

Tabel 6. Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.986 ^a	.972	.971	1.61610

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Berbasis Digital

Sumber : Hasil Data SPSS 16.0

Hasil dari tabel *Model Summary*, pada bagian ini ditampilkan nilai R = 0,986 dan koefisien Determinas R_{square} atau (R^2) sebesar 0,972 (adalah pengkuadratan dari koefisien korelasi, atau $0,986 \times 0,986 = 0,972 \times 100\% = 97,2\%$), sedangkan sisanya ($100\% - 97,2\% = 0,02\%$). Hal ini menunjukkan pengertian bahwa untuk mencari besar pengaruh Kualitas Pelayanan publik berbasis digital (X) terhadap tingkat kepuasan masyarakat (Y) dengan ini nilai yang dicari yaitu sebesar 97,2%.

Tabel 7. Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-2.508	.720		-3.484	.001
Kualitas Pelayanan Berbasis Digital	1.881	.041	.986	46.126	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Hasil Data SPSS 16.0

Berdasarkan table *coefficients* hasil olah data, maka model regresi yang digunakan terhadap penelitian ini untuk mengukur Kualitas Pelayanan Berbasis Digital terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat di Desa Bulu, dapat dianalisa berdasarkan koefisien-koefesiennya sebagai berikut :

$$Y_1 = 2.508 + 1.881$$

Dari fungsi regresi di atas, maka dapat dijelaskan :

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

Indexed:



- Jika variabel Kualitas Pelayanan Berbasis Digital (X) berubah, maka Kepuasan Masyarakat (Y) akan berubah. Tanda positif menunjukkan perubahan yang searah. Apabila Kualitas Pelayanan Berbasis Digital baik, maka Kepuasan Masyarakat juga akan baik dengan koefisien regresi sebesar 1.881 dan sebaliknya, jika Kualitas Pelayanan Berbasis Digital tidak baik, maka Kepuasan Masyarakat juga tidak baik, dengan koefisien regresi sebesar 1.881.
- Nilai konstanta sebesar 2.508 menunjukkan bahwa, jika semua variabel konstan maka pengaruh Kepuasan Masyarakat Berbasis Digital terhadap Kepuasan Masyarakat masih bersifat positif
- Berdasarkan nilai beta 986 diketahui bahwa variabel yang berpengaruh dominan terhadap Kepuasan Pelayanan Publik Berbasis Digital (X) adalah Kepuasan Masyarakat (Y), berdasarkan nilai beta yang besar.

Tabel 8. ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5556.804	1	5556.804	2127.592	.000 ^b
	Residual	161.930	62	2.612		
	Total	5718.734	63			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Berbasis Digital

Sumber : Hasil Data SPSS 16.0

Hasil dari uji ANOVA pada bagian ini ditampilkan hasil yang diperoleh adalah nilai F = 2127.592 dengan tingkat probabilitas sig. 0,000 oleh karena probabilitas (0,000) lebih besar dari 0,05 maka model regresi bisa dipakai untuk memprediksi Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Digital. Untuk menguji kebenaran hipotesis dalam penelitian ini, dilakukan uji F. Untuk mengetahui bahwa ada pengaruh/signifikan dapat diketahui dengan melihat dari *level of significant* $\alpha = 0,05$. Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Berdasarkan hasil olah data pada tabel ANOVA, maka diketahui nilai F_{hitung} yang diperoleh sebesar 2127.592 dengan tingkat signifikan 0,000 ($F < 0,05$) yang berarti bahwa variabel Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Digital (X) mempunyai pengaruh/signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y), dari hasil tersebut berarti bahwa model regresi dapat digunakan untuk memprediksi Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Digital di Desa Bulo.

Uji statistik *t* untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual menerangkan variasi variabel *dependen* berdasarkan tabel *coefficients* hasil olah data SPSS, maka diketahui bahwa :

- Nilai t_{hitung} variabel Kualitas Pelayanan (X) 986 dengan tingkat signifikansi 0,000.
- Hipotesis berdasarkan uji *t* dirumuskan secara statistik berikut
 $H_a : P_{yx} \neq 0$
 $H_o : P_{yx} = 0$

Hipotesis bentuk kalimat :

Hipotesis H_a : Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Digital berpengaruh/signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Bulo.

Kaidah keputusan :

Jika nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$, Maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya Signifikan.

Tabel *Coefficients* diperoleh $t_{hitung} =$ prosedur mencari statistik tabel dengan kriteria :

- Nilai signifikansi sebesar $0,000 \leq 0,05$
- $T_{tabel} = a/2 : n - k - 1$
 $= 0,05/2 : 64 - 1 - 1$

$$= 0,05 : 62$$

$$= 1,671$$

Sehingga didapat $t_{tabel} = 1,671$

Hipotesis yang memandu penyelidikan ini dapat dihubungkan dengan temuan. Variabel kualitas pelayanan publik berbasis digital dan Variabel Kepuasan Masyarakat merupakan dua variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Indikator Kualitas Pelayanan publik berbasis digital

a. Bukti Langsung (Tanglibes)

Dalam indikator bukti langsung petugas sudah menyediakan layanan yang berkualitas dan memuaskan. Berdasarkan tabel 4.7 persentase indikator mencapai 62%. Angka tersebut diperoleh dari rata-rata, yaitu $206/64 = 3,21$. Hasil rata-rata persen yaitu $3,21/5 \times 100 = 62\%$

b. Realibility (Keandalan)

Dalam indikator kualitas pelayanan publik berbasis digital sudah merasa bahwa jawaban atau solusi yang akurat terhadap masalah yang dikeluhkan masyarakat sudah baik, berdasarkan tabel 4.8 persentase indikator ini mencapai 79%. Angka tersebut diperoleh dari rata-rata skor, yaitu $253/64 = 3,95$. Selanjut, hasil rata-rata persen yaitu $3,95/5 \times 100 = 79\%$

c. Responsiveness (Daya Tanggap)

Dalam indikator daya tanggap kecepatan pelayanan dalam memberikan respon terhadap masyarakat sudah baik. Berdasarkan tabel 4.9 persentase nilai indikator ini mencapai 64%. Angka tersebut diperoleh dari rata-rata $205/64 = 3,20$. Selanjutnya rata-rata persen yaitu, $3,20/5 \times 100 = 64\%$

d. Assurance (Jaminan)

Dalam indikator jaminan, petugas memberikan jaminan layanan dalam memberikan jaminan layanan atau produk dalam memenuhi standar kualitas dan keamanan kepada masyarakat sudah baik. Berdasarkan tabel 4.10 persentase nilai indikator ini mencapai 70%. Angka tersebut diperoleh dari rata-rata skor $224/64 = 3,5$. Selanjutnya hasil rata-rata persen yaitu $3,5/5 \times 100 = 70\%$

e. Emphaty (Perhatian)

Dalam Indikator Perhatian, Masyarakat sudah puas dengan pelayanan petugas dalam mendengarkan dengan seksama ketika nasabah menyampaikan keluhan. Berdasarkan tabel 4.10 persentase nilai indikator ini mencapai 60%. Angka tersebut diperoleh dari rata-rata skor $196/64 = 3,06$. Selanjutnya hasil rata-rata persen yaitu $3,06/5 \times 100 = 60\%$

Kepuasan Masyarakat

a. Prosedur pelayanan

Dalam indikator prosedur pelayanan, petugas memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses informasi mengenai tahapan pelayanan. Berdasarkan tabel 4.13 persentase nilai indikator ini mencapai 65%. Angka tersebut diperoleh dari rata-rata skor $208/64 = 3,25$. Selanjutnya hasil rata-rata persen yaitu $3,25/5 \times 100 = 65\%$

b. Persyaratan Pelayanan

Dalam indikator Persyaratan Pelayanan, Persyaratan administrasi yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang ada. Berdasarkan tabel 4.14 persentase nilai indikator ini mencapai 65%. Angka tersebut diperoleh dari rata-rata skor $211/64 = 3,29$. Selanjutnya hasil rata-rata persen yaitu $3,29/5 \times 100 = 65\%$

c. Kejelasan petugas

Dalam indikator kejelasan petugas, Keberadaan dan kepastian petugas yang dengan jelas berbicara secara rinci dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan tabel 4.15 persentase nilai indikator ini mencapai 59%. Angka tersebut diperoleh dari rata-rata skor $187/64 = 2,92$. Selanjutnya hasil rata-rata persen yaitu $187/5 \times 100 = 59\%$

d. Kedisiplinan petugas pelayanan

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com/admin@lkispol.or.id

Indexed:



Dalam indikator kedisiplinan petugas pelayanan, Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Berdasarkan tabel 4.16 persentase nilai indikator ini mencapai 64%. Angka tersebut diperoleh dari rata-rata skor $206/64 = 3,21$. Selanjutnya hasil rata-rata persen yaitu $206/5 \times 100 = 64\%$

e. Tanggung jawab petugas pelayanan

Dalam indikator tanggung jawab petugas pelayanan, Pegawai penyelenggara public yang dipilih bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dalam proses pelayanan public.

Berdasarkan tabel 4.17 persentase nilai indikator ini mencapai 67%. Angka tersebut diperoleh dari rata-rata skor $215/64 = 3,35$. Selanjutnya hasil rata-rata persen yaitu $215/5 \times 100 = 67\%$

f. Kemampuan petugas pelayanan

Dalam indikator kemampuan petugas pelayanan, Tingkat keahlian keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan tabel 4.18 persentase nilai indikator ini mencapai 65%. Angka tersebut diperoleh dari rata-rata skor $210/64 = 3,28$. Selanjutnya hasil rata-rata persen yaitu $210/5 \times 100 = 65\%$

g. Kesopanan dan keramahan petugas

Dalam indikator kesopanan dan keramahan petugas, Pemberi pelayanan yang harus bersikap sopan santun. Berdasarkan tabel 4.19 persentase nilai indikator ini mencapai 73%. Angka tersebut diperoleh dari rata-rata skor $236/64 = 3,68$. Selanjutnya hasil rata-rata persen yaitu $236/5 \times 100 = 73\%$

h. Kewajaran biaya pelayanan

Dalam indikator kewajaran biaya pelayanan, Keterjangkauan biaya yang ditetapkan sehingga masyarakat dapat menggunakan layanan tanpa kesulitan finansial. Berdasarkan tabel 4.20 persentase nilai indikator ini mencapai 60%. Angka tersebut diperoleh dari rata-rata skor $193/64 = 3,01$. Selanjutnya hasil rata-rata persen yaitu $193/5 \times 100 = 60\%$

i. Kenyamanan Pelayanan

Dalam indikator kenyamanan pelayanan, Lingkungan pelayanan harus disediakan dengan nyaman yang dilengkapi dengan fasilitas yang memadai. Berdasarkan tabel 4.21 persentase nilai indikator ini mencapai 63%. Angka tersebut diperoleh dari rata-rata skor $204/64 = 3,18$. Selanjutnya hasil rata-rata persen yaitu $204/5 \times 100 = 63\%$

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka peneliti dapat menyimpulkan beberapa hal sebagai berikut : Kualitas pelayanan publik berbasis digital di Desa Bulu perlu terus ditingkatkan melalui peningkatan akses teknologi, pelatihan untuk masyarakat, serta pemeliharaan sistem agar dapat memberikan pelayanan yang efektif dan inklusif bagi seluruh warga desa. Hasil pengolahan angket dengan nilai rata-rata persentase adalah 67% yang dikategorikan baik. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan berbasis digital di Desa Bulu, mayoritas responden menyatakan penggunaan layanan tersebut memberikan kemudahan dalam mengakses informasi dan melakukan transaksi secara efisien. Hasil pengolahan angket dengan nilai rata-rata persentase adalah 64% dikategorikan baik. Pengaruh kualitas pelayanan berbasis digital terhadap tingkat kepuasan masyarakat, Pelayanan tersebut memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Kualitas layanan yang baik, seperti kemudahan akses, responsivitas, dan keandalan sistem secara langsung berkontribusi terhadap meningkatnya kepuasan masyarakat. Dengan adopsi teknologi digital yang semakin meluas, masyarakat mengalami peningkatan kenyamanan dan efisiensi dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari mereka.

REFERENSI

- Dadang Suparman, R. H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Desa Bantarsari Kabupaten Sukabumi. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 1(2), 1–20.
- Darmayadi, S., Heriwibowo, D., & Hermanto, K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jiip - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(2), 1169–1175. <https://doi.org/10.54371/jiip.v6i2.1622>

Penerbit:

LKISPOL (Lembaga Kajian Ilmu Sosial dan Politik)
redaksigovernance@gmail.com//admin@lkispol.or.id

Indexed:



- Fitria, I., Asad, M. A., & Lukman, L. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Rappang. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 8(3), 190–197. <https://doi.org/10.51817/prj.v8i3.296>
- Handayani, F., Erfina, E., & Ramlan, P. (2020). Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Maddenra Kecamatan Kulo Kabupaten Sidenreng Rappang. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 8(3), 198–206. <https://doi.org/10.55678/prj.v8i3.297>
- Harianto. (2021). *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Patingaloang Baru Kecamatan Ujung Tanah Kota Makassar*.
- M. Vindy Roulfan Damanik. (2018). *Hubungan Antara Pelayanan Pengurusan Sertifikasi Tanah Dan Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Medan*. 17–18.
- Pertiwi, A., Dema, H., Mustanir, A., & Anugrah, E. (2021). Penerapan E-Government Dalam Mewujudkan Transparansi Tata Kelola Pemerintahan Desa (Studi pada Pemerintahan Desa Bulu Timoreng). *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 9(3), 130–139. <https://doi.org/10.55678/prj.v9i3.508>
- Rusmanto, W. (2022). Pelayanan Publik Berbasis Digital Pasca Pandemi Covid-19 di Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan (JISIP)*, 6(4), 2598–9944. <https://doi.org/10.36312/jisip.v6i4.3904/http>
- Salma, S. (2021). *Kepuasan Masyarakat Di Satpas Colombo Kota Surabaya*.
- Studi, P., & Publik, A. (2023). *KINERJA PEGAWAI DI KANTOR DESA BATU MILA Oleh : PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK (FISIP)*.
- Thamrin, A. M. H., Adnan, A. A., & Uceng, A. (2021). Penerapan Aplikasi Sistem Informasi Bumdes Terhadap Pelayanan Kantor Desa Cipotakari Kecamatan Panca Rijang. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 9(3), 162–172. <https://doi.org/10.55678/prj.v9i3.512>
- Vinet, L., & Zhedanov, A. (2011). A “missing” family of classical orthogonal polynomials. *Journal of Physics A: Mathematical and Theoretical*, 44(8). <https://doi.org/10.1088/1751-8113/44/8/085201>