

# Pengaruh Implementasi Aplikasi Mobile Digital Desa (*DIGIDES*) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

<sup>1</sup>Putri Sandra s, <sup>2</sup>Andi Astinah Adnan, <sup>3</sup>Abdul Jabbar, <sup>4</sup>Sofyan B

<sup>1234</sup>Program Studi Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang

Korespondensi : Sandraputri052@gmail.com

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh implementasi aplikasi Mobile Digital Desa (*DIGIDES*) terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Salobukkang, Kecamatan Dua Pitue, Kabupaten Sidenreng Rappang. Digitalisasi ini merupakan langkah strategis dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan desa yang transparan dan efisien. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik analisis regresi linear sederhana. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 55 responden. Variabel implementasi diukur melalui indikator komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, sedangkan kualitas pelayanan diukur menggunakan dimensi *SERVQUAL* (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi aplikasi Mobile *DIGIDES* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  dan nilai *t*-hitung  $4,037 > t$ -tabel 2,006. Koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,235 menunjukkan bahwa implementasi aplikasi tersebut berkontribusi sebesar 23,5% terhadap kualitas pelayanan publik di lokasi penelitian. Meskipun berpengaruh signifikan, pemanfaatan aplikasi belum optimal karena rendahnya tingkat pemahaman masyarakat dan kurangnya sosialisasi dari aparat desa.

**Kata kunci :** Implementasi, Mobile *DIGIDES*, Kualitas Pelayanan Publik, Desa Digital.

## Abstract

This study aims to analyze the influence of the Mobile Digital Village (*DIGIDES*) application implementation on the quality of public services in Salobukkang Village, Dua Pitue District, Sidenreng Rappang Regency. This digitalization represents a strategic step toward achieving transparent and efficient village governance. The research method employed is quantitative, using simple linear regression analysis. Data were collected through questionnaires distributed to 55 respondents. The implementation variable was measured through indicators of communication, resources, disposition, and bureaucratic structure, while service quality was measured using *SERVQUAL* dimensions (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy*). The results of the study indicate that the implementation of the Mobile *DIGIDES* application has a positive and significant influence on the quality of public services. This is evidenced by a significance value of  $0.000 < 0.05$  and a *t*-count of  $4.037 > t$ -table 2.006. The coefficient of determination (*R Square*) of 0.235 shows that the application implementation contributes 23.5% to the quality of public services at the research site. Despite its significant influence, the application's utilization is not yet optimal due to low community understanding and a lack of socialization from village officials.

**Keyword:** Implementation, Mobile *DIGIDES*, Public Service Quality, Digital Village

## 1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap berbagai layanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Layanan ini mencakup penyediaan barang, jasa, maupun pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh lembaga penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang, atau badan hukum lain yang secara khusus berfungsi dalam bidang pelayanan publik. Seluruh kegiatan tersebut dijalankan oleh pejabat, pegawai, petugas, maupun individu lain yang bekerja dalam organisasi

penyelenggara, dengan tugas utama melaksanakan tindakan-tindakan yang berkaitan dengan pelayanan publik.

Pelayanan publik dapat dipahami sebagai proses memberikan layanan kepada individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap suatu organisasi, sesuai dengan ketentuan dasar serta prosedur yang telah ditetapkan. Setiap organisasi penyelenggara memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan dan fungsi pembentukannya (Dila, 2019).

Menurut (Hadiansyah, 2011), pelayanan publik dapat dibedakan menjadi tiga kategori utama, yaitu pelayanan barang, pelayanan jasa, dan pelayanan administrasi.

- a) Pelayanan Barang merupakan bentuk pelayanan yang menghasilkan produk berwujud untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, seperti jaringan telepon, penyediaan air bersih, pasokan listrik, dan berbagai barang publik lainnya.
- b) Pelayanan Jasa mencakup penyediaan berbagai bentuk layanan non-barang yang diperlukan masyarakat, antara lain layanan pendidikan, kesehatan, kebersihan, keamanan, parkir, serta sanitasi lingkungan.
- c) Pelayanan Administrasi adalah pelayanan yang berfokus pada penyediaan dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, sertifikat tanah, akta kematian, paspor, dan izin mendirikan bangunan (IMB).

Ketiga bentuk pelayanan tersebut memiliki peran penting dalam memastikan terpenuhinya kebutuhan dasar masyarakat serta mendukung penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan responsif. Dari ketiga jenis pelayanan tersebut, penelitian ini memusatkan perhatian pada pelayanan administrasi, karena layanan inilah yang paling sering berinteraksi langsung dengan kebutuhan masyarakat serta menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat desa.

Menurut (Munir A. S., 2002), keberhasilan dalam pelaksanaan pelayanan publik dipengaruhi oleh beberapa faktor pendukung, antara lain:

- a) Kesadaran Pegawai – Tingginya kesadaran pegawai terhadap tanggung jawab dan tugas yang diemban akan memberikan dampak positif terhadap kinerja serta menciptakan pelayanan yang optimal.
- b) Adanya Aturan – Keberadaan aturan dalam organisasi sangat penting untuk menjamin keteraturan, arah kerja yang jelas, serta konsistensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- c) Faktor Organisasi – Struktur, sistem, prosedur, dan mekanisme kerja organisasi harus diatur dengan baik agar mampu menghasilkan pelayanan yang efektif dan berkualitas.
- d) Kemampuan dan Keterampilan – Pegawai yang memiliki kompetensi serta keterampilan memadai akan mampu melaksanakan tugas secara cepat, tepat, dan profesional, sehingga tercipta pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat.
- e) Sarana Pelayanan – Fasilitas dan infrastruktur yang memadai menjadi penunjang utama tercapainya efektivitas dan efisiensi dalam proses pelayanan publik.

Sedangkan menurut (Barata, 2003), terdapat empat unsur utama yang membentuk proses pelayanan publik, yaitu:

- a) Penyedia Layanan – Merupakan pihak yang bertanggung jawab dalam memberikan layanan tertentu kepada masyarakat, baik berupa penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) maupun jasa (*services*).
- b) Penerima Layanan – Pihak yang menerima manfaat dari layanan yang diberikan, sering disebut sebagai konsumen atau pelanggan (*customer*).
- c) Jenis Layanan – Bentuk atau ragam layanan yang disediakan oleh penyelenggara, sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau pihak yang dilayani.

- d) Kepuasan Pelanggan – Tujuan utama dari setiap proses pelayanan adalah tercapainya kepuasan pelanggan. Hal ini menjadi indikator penting karena tingkat kepuasan masyarakat biasanya berbanding lurus dengan kualitas barang atau jasa yang mereka terima dari penyedia layanan.

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan bentuk tanggung jawab negara dalam memenuhi kebutuhan dasar serta hak-hak sipil setiap warga negara terhadap barang, jasa, dan layanan administratif yang disediakan oleh lembaga penyelenggara pelayanan publik. Dasar hukum pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia berlandaskan pada Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945), yang menegaskan kewajiban negara untuk menjamin kesejahteraan warganya melalui pemenuhan kebutuhan dasar. Oleh karena itu, keberhasilan dan efektivitas suatu pemerintahan sangat bergantung pada kualitas penyelenggaraan pelayanan publiknya. Penyelenggara pelayanan publik di Indonesia mencakup seluruh organ negara, baik di tingkat Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah. Hal ini sejalan dengan amanat Pembukaan UUD 1945 yang menyatakan bahwa salah satu tujuan utama berdirinya Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan umum serta mencerdaskan kehidupan bangsa (Mukarom & Laksana, 2015).

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu konsep yang mencerminkan sejauh mana kemampuan pemerintah atau lembaga publik dalam menyediakan layanan yang mampu memenuhi kebutuhan serta harapan masyarakat dengan prinsip efektivitas, efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas. Pelayanan publik yang berkualitas harus diselenggarakan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, mencakup aspek kesopanan, kecepatan, keamanan, kepastian, serta keterjangkauan bagi seluruh lapisan masyarakat (Agus Hendrayady et al., 2023).

Kualitas pelayanan publik dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna jika didukung oleh sistem yang jelas sebagai pedoman pelaksanaan, sumber daya manusia yang kompeten, serta strategi pelayanan yang tepat dan efektif. Inti dari konsep kualitas pelayanan publik adalah bahwa pelayanan yang baik harus mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas wajib tersedia bagi seluruh lapisan masyarakat tanpa adanya diskriminasi, serta menjamin keadilan dan keterbukaan dalam setiap tahap pelaksanaannya. Selain itu, pelayanan publik harus memberikan manfaat nyata bagi masyarakat, baik dalam aspek ekonomi, sosial, maupun politik. Pelayanan yang efektif juga ditandai dengan upaya untuk menyederhanakan birokrasi, menghindari praktik korupsi, serta bersikap proaktif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Pada akhirnya, pelayanan publik yang berkualitas harus berorientasi pada hasil (*outcome*) yang memberikan dampak positif bagi kesejahteraan masyarakat (Agus Hendrayady et al., 2023).

Di era digital global, *e-government* menjadi kunci peningkatan efisiensi pelayanan publik, di mana lebih dari 80% negara anggota PBB telah mengadopsi platform digital dengan kenaikan indeks kesiapan sebesar 15% sejak 2020. Pandemi COVID-19 turut mempercepat penggunaan teknologi *mobile* yang kini mendominasi 60% interaksi pemerintah-warga. Di Indonesia, meskipun penetrasi internet pedesaan mencapai 68%, baru 40% desa yang terintegrasi dengan aplikasi pelayanan publik, menunjukkan adanya kesenjangan digital yang perlu diatasi melalui program seperti Desa Digital (Syam & Hans, 2025).

Data Kementerian Kominfo (2024) menunjukkan lonjakan penggunaan aplikasi pemerintah berbasis *mobile* sebesar 25% sejak 2021, dengan capaian 50 juta transaksi digital pada 2023. Namun, di wilayah pedesaan seperti Sulawesi Selatan, tingkat adopsi platform serupa masih rendah, yakni hanya sebesar 35% menurut survei BPS 2023. Fenomena ini menandai transisi menuju *smart village*, sehingga identifikasi strategi peningkatan adopsi teknologi sangat krusial agar manfaat digitalisasi dapat dirasakan secara merata oleh masyarakat desa (Mazloum Yar, 2024).

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif, efisien, dan transparan. Di era digital saat ini, inovasi berbasis teknologi informasi menjadi kunci utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan

publik, khususnya di tingkat desa. Pemerintah Indonesia telah mendorong implementasi e-Government melalui berbagai regulasi, seperti UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Perpres No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, untuk mewujudkan pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan akuntabel.

Pelaksanaan pelayanan publik desa berbasis aplikasi elektronik memiliki landasan hukum yang kuat dalam sistem perundang-undangan di Indonesia. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan kewajiban penyelenggara pelayanan, termasuk pemerintah desa, untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, transparan, efektif, dan akuntabel dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi. Ketentuan ini diperkuat oleh Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa yang memberikan kewenangan kepada pemerintah desa untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya, termasuk dalam inovasi pelayanan administrasi berbasis elektronik. Selain itu, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik beserta perubahannya menegaskan legitimasi penggunaan sistem elektronik dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk pengelolaan data dan dokumen secara digital. Secara sistematis, keberadaan regulasi tersebut menunjukkan bahwa penerapan aplikasi elektronik dalam pelayanan publik desa bukan sekadar pilihan teknis, melainkan merupakan amanat hukum yang bertujuan meningkatkan efisiensi birokrasi, memperluas akses layanan, serta mewujudkan prinsip *good governance* di tingkat pemerintahan desa.

Di Kabupaten Sidenreng Rappang, khususnya di Desa Salobukkang Kecamatan Dua Pitue, penggunaan aplikasi *Mobile DIGIDES* sebagai platform digital desa menjadi sebuah inovasi dalam mendukung pelayanan publik yang dekat dengan masyarakat. Namun, fenomena di beberapa wilayah menunjukkan bahwa partisipasi aktif warga dalam memanfaatkan aplikasi digital tersebut masih rendah. Sebagai contoh, penelitian di Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru mencatat minimnya penggunaan aplikasi *Mobile DIGIDES* oleh masyarakat meski sistem administrasi dan pelayanan persuratan secara online telah diadopsi di seluruh desa. Hal ini menunjukkan adanya tantangan dalam transformasi digital yang berdampak pada kualitas pelayanan publik di level desa (Akbar, 2024)

Desa Salobukkang, sebagai salah satu pelaksana kebijakan ini di Kabupaten Sidenreng Rappang, mengimplementasikan aplikasi *Mobile Digital Desa (DIGIDES)* untuk mengatasi permasalahan birokrasi manual yang cenderung lamban dan kurang transparan. Namun, fenomena yang ditemukan di lapangan menunjukkan adanya kesenjangan antara penyediaan teknologi dan pemanfaatannya, di mana hasil observasi mengungkapkan bahwa 90,9% warga tetap memilih jalur pelayanan manual dan hanya 9,1% yang aktif menggunakan aplikasi. Permasalahan ini mengakar pada rendahnya literasi digital dan kurangnya sosialisasi yang efektif kepada masyarakat desa.

Urgensi penelitian ini terletak pada perlunya evaluasi mendalam terhadap efektivitas digitalisasi desa agar tidak sekadar menjadi formalitas administratif. Rasionalisasi kegiatan ini didorong oleh kebutuhan untuk membuktikan secara ilmiah sejauh mana faktor-faktor implementasi memengaruhi kualitas pelayanan publik di wilayah perdesaan. Secara teoretis, penelitian ini merujuk pada teori implementasi kebijakan oleh George C Edwards, (1980) yang menyatakan bahwa keberhasilan suatu program sangat ditentukan oleh variabel komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Di sisi lain, kualitas pelayanan diukur menggunakan dimensi *SERVQUAL* yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* sebagaimana dikemukakan oleh (Parasuraman et al., 1988). Integrasi kedua teori ini menjadi landasan dalam membedah pengaruh digitalisasi terhadap kepuasan layanan yang diterima oleh warga.

Rencana pemecahan masalah dalam penelitian ini dilakukan melalui pendekatan kuantitatif deskriptif untuk memetakan hambatan utama dalam implementasi *Mobile DIGIDES*. Melalui pengumpulan data dari 55 responden di Desa Salobukkang, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh implementasi terhadap kualitas layanan serta memberikan rekomendasi bagi optimalisasi sistem digital di tingkat desa. Berdasarkan tinjauan literatur dari (Agastha & Fikri, 2024), kesiapan infrastruktur dan pola

komunikasi publik menjadi variabel penentu dalam adopsi teknologi desa digital. Oleh karena itu, penelitian ini diarahkan untuk memberikan kontribusi pada pengembangan kebijakan desa cerdas (*smart village*) yang lebih inklusif bagi masyarakat setempat.

Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut, hipotesis dalam penelitian ini dikembangkan untuk menguji hubungan antar variabel secara empiris. Hipotesis kerja (H1) menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara implementasi aplikasi Mobile Digital Desa (DIGIDES) terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Salobukkang. Sebaliknya, hipotesis nol (H0) mengasumsikan tidak adanya pengaruh yang signifikan apabila faktor pendukung seperti komunikasi dan sumber daya tidak berjalan optimal. Pengujian ini dilakukan dengan analisis regresi linear sederhana untuk memastikan akurasi data statistik dalam mendukung atau menolak pernyataan tersebut.

## 2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal dan menguji pengaruh antara variabel implementasi aplikasi Mobile DIGIDES (variabel independen) terhadap kualitas pelayanan publik (variabel dependen). Ruang lingkup penelitian ini berfokus pada efektivitas penggunaan teknologi digital di pemerintahan tingkat desa, dengan objek penelitian spesifik pada masyarakat Desa Salobukkang, Kecamatan Dua Pitue, Kabupaten Sidenreng Rappang. Definisi operasional variabel dalam penelitian ini merujuk pada teori George C. Edwards III untuk variabel Implementasi (X), yang mencakup indikator komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Sementara itu, variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y) didefinisikan melalui lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Penelitian dilaksanakan di Desa Salobukkang selama dua bulan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh warga Desa Salobukkang yang terdaftar sebagai penerima layanan administrasi desa selama periode pengamatan. Mengingat jumlah populasi yang terukur dan relatif kecil, peneliti menggunakan teknik *sampling jenuh* (total sampling), di mana seluruh anggota populasi sebanyak 55 orang dijadikan sebagai responden penelitian. Penggunaan sampel jenuh ini bertujuan untuk meningkatkan akurasi data dan meminimalisir kesalahan generalisasi. Bahan utama dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh langsung dari responden dan data sekunder berupa dokumen desa serta literatur terkait, sedangkan alat utama yang digunakan dalam pengumpulan data adalah kuesioner yang telah divalidasi dan diuji reliabilitasnya. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui:

a) Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung terhadap perilaku, aktivitas, atau kondisi lingkungan penelitian.

b) Kuesioner tertutup

Kuesioner adalah instrumen pengumpulan data berupa daftar pertanyaan terstruktur yang diberikan kepada responden, baik secara langsung maupun daring.

c) Studi Pustaka

Studi pustaka adalah proses mengumpulkan, menganalisis, dan mensintesis informasi dari berbagai sumber ilmiah seperti jurnal, buku, laporan penelitian, atau database akademik.

Kuesioner disusun menggunakan skala Likert dengan lima tingkat penilaian untuk mengukur persepsi responden terhadap variabel penelitian. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan statistik deskriptif untuk menggambarkan karakteristik data, dilanjutkan dengan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan kualitas instrumen penelitian, serta analisis regresi linear sederhana untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel independen (X), yaitu implementasi aplikasi Mobile DIGIDES yang diukur melalui indikator

komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, serta variabel dependen (Y), yaitu kualitas pelayanan publik yang diukur menggunakan dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil

Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui kuesioner kepada 55 responden di Desa Salobukkang, diperoleh gambaran mengenai implementasi aplikasi Mobile DIGIDES dan kualitas pelayanan publik. Pengujian instrumen menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan valid dan reliabel. Selanjutnya, uji asumsi klasik dilakukan untuk memastikan kelayakan model regresi.

Model	Unstandardized Coefficients (B)	t-hitung	Sig.
(Constant)	24,187	8,123	0,000
Implementasi (X)	0,531	4,037	0,000

Data pada table di atas menunjukkan bahwa variabel Implementasi (X) memiliki pengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) dengan koefisien regresi sebesar 0,531. Hasil pengujian hipotesis (Uji t) menghasilkan nilai t-hitung sebesar 4,037, yang lebih besar dari t-tabel sebesar 2,006 (df=53) dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hal ini membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara implementasi aplikasi Mobile DIGIDES terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Salobukkang.

#### B. Pembahasan

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan sebagaimana teori George C. Edwards III, yang mencakup komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Meskipun secara statistik berpengaruh signifikan, efektivitas implementasi ini masih terkendala pada dimensi komunikasi. Hasil observasi menunjukkan bahwa skor indikator sosialisasi hanya mencapai 39%, yang berimplikasi pada rendahnya adopsi masyarakat di mana 90,9% warga masih menggunakan layanan manual. Kondisi ini selaras dengan argumen Edwards bahwa tanpa komunikasi yang jelas dan konsisten, para pelaksana dan target kebijakan akan mengalami kesulitan dalam mencapai tujuan program.

Kualitas pelayanan publik yang dirasakan masyarakat berada pada kategori cukup baik (69,2%). Dimensi *reliability* (keandalan) menunjukkan performa tertinggi karena sistem digital mampu meminimalisir kesalahan input data manual. Temuan ini mendukung hasil penelitian sebelumnya oleh Agastha & Fikri (2024) yang menyatakan bahwa digitalisasi desa secara signifikan mampu meningkatkan standar pelayanan publik melalui otomatisasi administrasi. Namun, penelitian ini juga menemukan adanya konflik dengan ekspektasi digitalisasi penuh, di mana keterbatasan sumber daya manusia dan literasi digital masyarakat menjadi faktor penghambat yang menyebabkan nilai koefisien determinasi (R Square) hanya sebesar 0,235. Hal ini berarti hanya 23,5% kualitas pelayanan yang dipengaruhi oleh aplikasi Mobile DIGIDES, sementara 76,5% lainnya dipengaruhi oleh faktor di luar penelitian seperti kompetensi aparatur desa dan kondisi infrastruktur fisik.

Secara logis, implementasi Mobile DIGIDES di Desa Salobukkang telah memberikan fondasi teknologi yang kuat, namun belum diimbangi dengan strategi perubahan perilaku masyarakat (*social engineering*). Keberhasilan teknologi dalam sektor publik tidak hanya diukur dari ketersediaan aplikasi, tetapi dari sejauh mana teknologi tersebut memberikan kemudahan akses (empathy dan

responsiveness) bagi penggunaannya. Konflik antara infrastruktur yang memadai (77%) dengan tingkat penggunaan yang rendah (9,1%) menegaskan bahwa aspek "manusia" dalam struktur birokrasi dan target sasaran masih menjadi kunci utama dalam keberhasilan transformasi digital di tingkat desa.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa implementasi aplikasi Mobile Digital Desa (DIGIDES) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Desa Salobukkang. Temuan penelitian ini secara empiris menjawab tujuan penelitian dengan perolehan nilai t-hitung sebesar 4,037 yang lebih besar dari t-tabel 2,006, serta nilai signifikansi sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan kualitas implementasi yang meliputi aspek komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, akan diikuti oleh peningkatan kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat.

Meskipun secara statistik berpengaruh signifikan, kontribusi aplikasi Mobile DIGIDES terhadap kualitas pelayanan publik tercatat sebesar 23,5%, sementara sisanya dipengaruhi oleh variabel lain. Rendahnya adopsi masyarakat terhadap aplikasi ini di mana mayoritas warga masih memilih pelayanan konvensional menunjukkan bahwa tantangan utama dalam digitalisasi desa bukan terletak pada ketersediaan infrastruktur teknologi, melainkan pada efektivitas sosialisasi dan literasi digital pengguna. Dengan demikian, kualitas pelayanan di Desa Salobukkang telah mengalami perbaikan dari sisi akurasi data dan administrasi, namun masih memerlukan optimalisasi pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*) dan komunikasi publik agar manfaat teknologi dapat dirasakan secara menyeluruh oleh seluruh lapisan Masyarakat.

#### 5. SARAN

Pemerintah Desa Salobukkang perlu meningkatkan strategi komunikasi dan sosialisasi mengenai aplikasi Mobile DIGIDES secara lebih agresif dan inklusif. Mengingat indikator komunikasi merupakan titik terlemah (39%), disarankan agar pemerintah desa melakukan pendampingan langsung atau "jemput bola" kepada masyarakat, khususnya kelompok usia tua yang memiliki keterbatasan literasi digital. Selain itu, diperlukan pemeliharaan sistem secara berkala untuk menjaga dimensi *reliability* dan *responsiveness* agar masyarakat yang sudah beralih ke layanan digital tidak kembali ke sistem manual akibat kendala teknis atau respon operator yang lambat.

Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambah variabel lain yang tidak diteliti dalam studi ini, seperti variabel kompetensi sumber daya manusia (SDM) aparat desa, kepemimpinan kepala desa, atau budaya organisasi. Mengingat nilai R Square dalam penelitian ini hanya sebesar 23,5%, masih terdapat 76,5% faktor lain yang memengaruhi kualitas pelayanan publik di desa. Selain itu, penggunaan metode kualitatif atau metode campuran (*mixed methods*) sangat disarankan pada penelitian mendatang untuk menggali lebih dalam alasan sosiologis di balik rendahnya adopsi teknologi digital di masyarakat perdesaan, sehingga solusi yang dihasilkan dapat lebih komprehensif

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Agastha, S., & Fikri, R. (2024). Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Digital Desa (Digides) Di Kantor Desa Pandau Jaya Kecamatan Siak Hulu. *Jurnal Mahasiswa Pemerintahan*, 400–408. <https://doi.org/10.25299/jmp..18259>
- [2] Agus Hendrayady, Sari, A. R., Mustanir, A., Amane, A. P. O., Isa, R., Agusman, Y., Saputra, R. W., Ashari, A., & Sartika S, Novianita Rulandari, Andika Hijrah Prasetyo, M. H. A. (2023). MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK. In D. P. Sari (Ed.), *JIANA ( Jurnal Ilmu Administrasi Negara )* (1st ed., Vol. 17, Issue 2). PT GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI. <https://doi.org/10.46730/jiana.v17i2.7899>
- [3] Akbar, W. (2024). *Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Digital Desa (Digides) Di Desa Garessi Kecamatan Tanete Rilau Kabupaten Barru*. 103.
- [4] Barata, A. A. (2003). Dasar Dasar Pelayanan Prima. In *PT Elex Media Komputindio*. PT. Gramedia Pustaka. [https://books.google.co.id/books?id=t3zPqTnRjX0C&dq=wrong+diet+pills&source=gbs\\_navlinks\\_s](https://books.google.co.id/books?id=t3zPqTnRjX0C&dq=wrong+diet+pills&source=gbs_navlinks_s)
- [5] Dila, E. (2019). Kualitas pelayanan publik Dila Erlianti. *Jurnal Administrasi Publik*, 1, 15–28. <http://repository.unair.ac.id/id/eprint/97696>
- [6] Edwards, G. C. (1980). *Implementing Public Policy*. Congressional Quarterly Press.
- [7] Hadiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media. [http://eprints.binadarma.ac.id/3820/%0Ahttp://eprints.binadarma.ac.id/3820/1/Kualitas Pelayanan Publik.pdf](http://eprints.binadarma.ac.id/3820/%0Ahttp://eprints.binadarma.ac.id/3820/1/Kualitas_Pelayanan_Publik.pdf)
- [8] Mazloun Yar, F. (2024). Digital Transformation in Rural Communities: Enhancing Village Governance and Citizen Participation. *Journal of Village Development Innovation (JVDI)*. <http://jvdi.polteksci.ac.id>
- [9] Mukarom, Z., & Laksana, muhibudin wijaya. (2015). Manajemen Pelayanan Publik. In *Manajemen Pelayanan Publik*. STIALA.
- [10] Munir A. S. (2002). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. In *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. PT. Bumi Aksara.
- [11] 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. <https://www.marketeurexpert.fr/wp-content/uploads/2023/12/servqual.pdf>
- [12] Syam, A., & Hans, A. (2025). *E-Government and Digitalization as Catalysts for Organizational Transformation and Public Service Efficiency in Indonesian Local Governments*. 1156–1164. <https://doi.org/10.18502/kss.v10i18.19542>
- [13] Sugiyono, A. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta
- [14] Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).