

PENGARUH IMPLEMENTASI APLIKASI SIBERAS TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA CARAWALI KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG

Misriani¹, Lukman², Sofyan Bekkah³

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

Email: misriani193@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh implementasi aplikasi SIBERAS terhadap pelayanan publik di Kantor Desa Carawali, Kabupaten Sidenreng Rappang. Metode yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 88 responden yang berasal dari masyarakat Desa Carawali, dengan teknik pengambilan sampel menggunakan probability sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, penyebaran kuesioner, dan studi pustaka. Analisis data menggunakan teknik deskriptif kuantitatif dengan bantuan program SPSS serta skala Likert. Hasil penelitian menunjukkan bahwa rekapitulasi variabel implementasi aplikasi SIBERAS memperoleh persentase sebesar 70,8% yang termasuk dalam kategori cukup baik, sedangkan variabel pelayanan publik memperoleh persentase sebesar 70,7% yang juga berada pada kategori cukup baik. Berdasarkan hasil uji statistik, diperoleh nilai t hitung sebesar 13,546 dengan tingkat signifikansi 0,000 ($0,000 < 0,05$), sehingga t hitung lebih besar dari t tabel ($13,546 > 1,988$). Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi aplikasi SIBERAS memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik di Kantor Desa Carawali, Kabupaten Sidenreng Rappang.

Kata kunci: Aplikasi SIBERAS, Implementasi Kebijakan, Pelayanan Publik.

Abstract

This study aims to examine the effect of the implementation of the SIBERAS application on public services at the Carawali Village Office, Sidenreng Rappang Regency. The research employs a quantitative descriptive approach. The population in this study consists of 88 respondents from the community of Carawali Village, with the sampling technique using probability sampling. Data collection was carried out through observation, questionnaire distribution, and literature review. The data were analyzed using quantitative descriptive techniques with the assistance of SPSS software and a Likert scale. The results show that the recapitulation of the SIBERAS application implementation variable obtained a percentage of 70.8%, which falls into the "fairly good" category, while the public service variable obtained a percentage of 70.7%, also categorized as "fairly good." Based on the statistical test results, the t-value obtained was 13.546 with a significance level of 0.000 ($0.000 < 0.05$), indicating that the t-value is greater than the t-table ($13.546 > 1.988$). Therefore, H_0 is rejected and H_a is accepted. This indicates that the implementation of the SIBERAS application has a positive and significant effect on public services at the Carawali Village Office, Sidenreng Rappang Regency.

Keywords: SIBERAS Application, Policy Implementation, Public Services.

A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini menjadi salah satu faktor utama yang mendorong perubahan dalam tata kelola pemerintahan di Indonesia. Teknologi digital tidak hanya berdampak pada sektor ekonomi dan pendidikan, tetapi juga memiliki peran penting dalam reformasi birokrasi serta peningkatan kualitas pelayanan publik. Pemerintah berupaya menciptakan sistem pemerintahan yang mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan zaman melalui pemanfaatan teknologi yang mempermudah interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Dalam konteks kebijakan nasional, Pemerintah Indonesia telah menetapkan berbagai regulasi sebagai landasan dalam memperkuat transformasi digital. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa menegaskan bahwa desa memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengelola kepentingan masyarakatnya, termasuk dalam bidang pelayanan publik. Regulasi ini membuka peluang bagi pemerintah desa untuk berinovasi serta mengembangkan sistem pelayanan berbasis teknologi. Selain itu, Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) semakin mempertegas arah kebijakan tersebut dengan menekankan pentingnya efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan publik secara digital di seluruh tingkat pemerintahan, termasuk di tingkat desa.

Secara empiris, pelayanan publik di tingkat Desa masih menghadapi berbagai tantangan yang kompleks dan beragam. Pelayanan administrasi yang lamban, data kependudukan yang belum terintegrasi dengan baik, serta prosedur birokrasi yang berbelit seringkali menimbulkan ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintahan Desa. Selain itu, keterbatasan sarana dan prasarana teknologi informasi menjadi kendala utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang modern dan efisien. Kondisi ini menunjukkan bahwa banyak Desa di Indonesia, termasuk Desa Carawali, masih berada pada tahap awal dalam proses digitalisasi pelayanan publik.

Secara teoritis, penelitian ini berpijak pada teori implementasi kebijakan publik yang dikemukakan oleh George C. Edwards III. Teori ini menyoroti bahwa keberhasilan implementasi kebijakan sangat dipengaruhi oleh empat faktor utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi. Keempat faktor tersebut saling berkaitan dan menentukan sejauh mana kebijakan yang telah dirumuskan dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Dalam konteks implementasi aplikasi Siberas, teori ini menjadi kerangka analisis penting untuk memahami mengapa pelaksanaan di lapangan belum optimal dan faktor-faktor apa saja yang perlu diperkuat untuk mendukung keberhasilannya.

Faktor pertama, komunikasi, berperan penting agar seluruh pihak memahami tujuan kebijakan. Aparat Desa harus menerima informasi yang jelas dan konsisten tentang manfaat, mekanisme, serta target penerapan aplikasi Siberas. Ketidakjelasan komunikasi antara pemerintah Kabupaten dan Desa dapat menimbulkan kesalahpahaman serta menurunkan komitmen pelaksana. Karena itu, komunikasi yang efektif dan berkelanjutan menjadi kunci keberhasilan implementasi.

Faktor kedua, sumber daya, mencakup ketersediaan manusia, keuangan, serta sarana teknologi. Kompetensi perangkat Desa sangat menentukan karena mereka menjadi pelaksana utama sistem digital. Keterbatasan sumber daya manusia (SDM), dana, dan infrastruktur internet dapat menghambat implementasi Siberas. Maka, peningkatan kapasitas sumber daya manusia dan penguatan infrastruktur teknologi perlu dilakukan untuk mendukung keberlanjutan program.

Selanjutnya, disposisi pelaksana dan struktur birokrasi juga berpengaruh besar. Disposisi mencakup sikap dan motivasi perangkat Desa terhadap perubahan menuju digitalisasi. Jika pelaksana memiliki komitmen tinggi, proses implementasi akan lebih lancar. Struktur birokrasi yang terlalu kaku dapat memperlambat koordinasi dan pengambilan

keputusan. Karena itu, dibutuhkan struktur yang adaptif dan kolaboratif agar implementasi Siberas berjalan efektif dan berkelanjutan.

Dalam konteks tersebut, penerapan aplikasi Siberas di Desa Carawali menjadi langkah strategis menuju tata kelola pemerintahan Desa yang modern, transparan, dan partisipatif. Namun, tanpa dukungan faktor-faktor implementasi yang memadai, transformasi digital ini sulit mencapai tujuannya. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis sejauh mana efektivitas implementasi aplikasi Siberas dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Carawali. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah bagi pengembangan teori implementasi kebijakan digital di tingkat Desa serta menjadi dasar rekomendasi bagi pemerintah daerah dalam memperkuat inovasi digitalisasi pelayanan publik yang berkelanjutan dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Konsep Kebijakan Publik

William N. Dunn (2003:608) menjelaskan bahwa evaluasi dalam konteks kebijakan publik dapat diartikan sebagai proses penilaian atau penaksiran (*appraisal, rating, assessment*) terhadap hasil suatu kebijakan berdasarkan nilai dan manfaat yang dihasilkannya. Evaluasi kebijakan berfungsi untuk menghasilkan informasi yang relevan mengenai nilai, efektivitas, dan dampak dari hasil kebijakan tersebut (Suhendar et al., 2022).

Menurut Thomas R. Dye, kebijakan publik dapat dipahami sebagai segala sesuatu yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan maupun tidak dilakukan (*what government chooses to do and not to do*). Dalam hal ini, kebijakan publik menggambarkan upaya pemerintah dalam menetapkan dasar pertimbangan yang rasional untuk menentukan tindakan atau keputusan guna mencapai tujuan-tujuan politik tertentu. Kebijakan publik pada umumnya mencakup tiga tahapan utama, yaitu perumusan (formulasi), pelaksanaan (implementasi), dan evaluasi kebijakan (Pratama et al., 2022). Selain itu, Dye juga mendiskusikan pentingnya interaksi antar-lembaga dalam proses kebijakan dan bagaimana kebijakan mencerminkan pilihan pemerintah dalam aksi maupun inaksi terhadap masalah publik. Model proses kebijakan ini menekankan karakteristik kebijakan sebagai hasil tindakan pemerintah yang memiliki konsekuensi (Rochaeni, 2025).

2. Implementasi Kebijakan

Menurut teori implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh George C. Edward III (1980:1), implementasi kebijakan merupakan tahap yang sangat krusial dalam keseluruhan proses kebijakan publik. Hal ini karena sebaik apa pun suatu kebijakan dirumuskan, jika pelaksanaannya tidak dipersiapkan dan direncanakan dengan baik, maka tujuan kebijakan tersebut tidak akan dapat tercapai. Sebaliknya, meskipun implementasi telah dirancang dengan baik, jika kebijakan yang dirumuskan tidak memiliki arah dan substansi yang tepat, hasil yang diharapkan pun tidak akan terwujud. Dengan demikian, keberhasilan suatu kebijakan publik sangat bergantung pada sinergi antara perumusan dan implementasi yang dilakukan secara terencana dan terkoordinasi (Gusman, 2023).

Menurut Edward III, keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi (sikap pelaksana), dan struktur birokrasi. Keempat faktor tersebut saling berhubungan dan menentukan tingkat keberhasilan pelaksanaan kebijakan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

a. Komunikasi

Keberhasilan implementasi kebijakan menuntut agar pelaksana memahami dengan jelas apa yang harus dilakukan. Tujuan dan sasaran kebijakan perlu disampaikan secara tepat kepada kelompok sasaran (*target group*) sehingga dapat meminimalkan terjadinya penyimpangan dalam pelaksanaan.

b. Sumber Daya

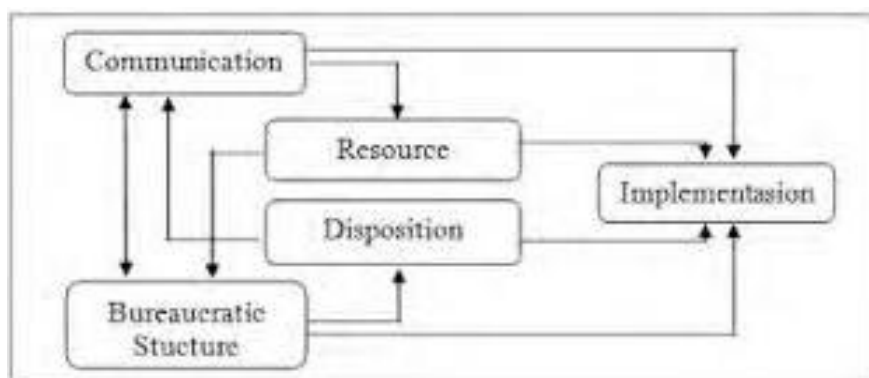
Walaupun kebijakan telah disampaikan secara jelas dan konsisten, implementasi tidak akan berjalan efektif apabila pelaksana kekurangan sumber daya. Sumber daya ini mencakup kualitas sumber daya manusia, seperti kemampuan dan kompetensi pelaksana, serta dukungan finansial yang memadai.

Disposisi berkaitan dengan sikap, karakter, dan komitmen pelaksana kebijakan, seperti kejujuran dan sikap demokratis. Jika pelaksana memiliki sikap yang positif dan sejalan dengan pembuat kebijakan, maka kebijakan dapat dijalankan dengan baik. Sebaliknya, perbedaan pandangan antara pelaksana dan pembuat kebijakan dapat menghambat efektivitas implementasi.

c. Struktur Birokrasi

Struktur organisasi yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan kebijakan sangat memengaruhi keberhasilan implementasi. Unsur penting dalam struktur ini meliputi Standar Operasional Prosedur (SOP) dan tingkat fragmentasi organisasi. Struktur yang terlalu panjang cenderung melemahkan pengawasan serta menimbulkan birokrasi yang berbelit-belit (*red tape*), sehingga mengurangi fleksibilitas organisasi dalam menjalankan kebijakan.

Berdasarkan beberapa indikator diatas, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 1. Model Implementasi Edward III

Sumber: Widodo (2011:107)

Bagan menunjukkan bahwa implementasi kebijakan diawali dari komunikasi, yaitu penyampaian informasi dan instruksi kebijakan kepada pelaksana. Agar pelaksanaan berjalan efektif, diperlukan sumber daya yang memadai, baik berupa keuangan, sarana, maupun personel. Selanjutnya, Disposisi atau sikap pelaksana menjadi faktor kunci karena berhubungan dengan tingkat komitmen dan dorongan motivasi dalam melaksanakan kebijakan. Terakhir, struktur birokrasi berfungsi mengatur mekanisme pelaksanaan agar berjalan sesuai prosedur. Jika keempat faktor ini berfungsi dengan baik, maka kebijakan akan diimplementasikan secara efektif.

3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi

Faktor pendukung implementasi kebijakan adalah sebagai berikut:

a. Dukungan masyarakat

Dukungan masyarakat terhadap implementasi pelayanan berbasis digital menjadi faktor utama keberhasilan inovasi ini.

b. Kemudahan akses dan efisien

Mustofa menjelaskan bahwa pelayanan yang dilakukan secara online dapat mengurangi terjadinya tindakan maladministratif seperti penyimpangan prosedur, pungli, dan lain sebagainya dengan adanya layanan digital, Warga kini dapat

mengakses berbagai layanan hanya dengan menggunakan perangkat digital seperti smartphone atau komputer.

c. Adanya sosialisasi dan edukasi

Pendekatan yang dilakukan secara langsung dan personal ini terbukti efektif dalam meningkatkan adopsi sistem digital oleh masyarakat setempat.

Faktor penghambat implementasi kebijakan adalah sebagai berikut:

a. Belum Adanya Kebijakan Resmi Dari Desa

Salah satu kendala utama dalam implementasi kebijakan ini menyebutkan bahwa implementasi kebijakan pelayanan digital yang ia kembangkan belum memiliki dukungan kebijakan dari pemerintah desa.

b. Kurangnya Pemahaman Terhadap Teknologi

Dalam hal faktor usia dan keterbatasan pemahaman teknologi membuat informasi kebijakan cukup mengalami kesulitan serta membuat penerapan inovasi sulit dilakukan secara menyeluruh

c. Minimnya dukungan dana

Dalam hal ini kurangnya dukungan dana dari pemerintah desa menjadi faktor penghambat signifikan dalam implementasi kebijakan ini.

d. Belum Jelasnya Pembagian Wewenang dan Tanggungjawab

Faktor penghambat lainnya adalah belum adanya pembagian tanggung jawab yang jelas dalam implementasi kebijakan digitalisasi (Lailatul Musdalifah, Sunariyanto, 2025).

4. Pelayanan Publik

Pada dasarnya, pelayanan merupakan serangkaian kegiatan yang berlangsung secara terus-menerus dan berkesinambungan, yang mencakup berbagai aspek dalam kehidupan organisasi di masyarakat. Proses pelayanan terjadi melalui interaksi timbal balik antara pemberi dan penerima layanan dalam rangka memenuhi kebutuhan masing-masing. Menurut Moenir (2002), pelayanan dapat diartikan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas langsung yang dilakukan oleh orang lain. Dengan demikian, pelayanan merupakan kegiatan yang bertujuan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus kebutuhan pihak lain sehingga memberikan kemudahan serta kepuasan bagi penerima layanan. Pelayanan juga dapat dipahami sebagai aktivitas yang dilakukan oleh individu atau kelompok berdasarkan prinsip tertentu, di mana tingkat kepuasan ditentukan oleh kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pengguna (Lailul Mursyidah, 2020).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pada pasal 2 menjelaskan bahwa undang-undang tersebut bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dengan penyelenggara pelayanan publik. Selanjutnya, pada Pasal 3 ditegaskan bahwa tujuan undang-undang ini meliputi: a. Terciptanya kejelasan batasan serta hubungan mengenai hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, b. Terwujudnya sistem pelayanan publik yang memadai sesuai dengan prinsip-prinsip pemerintahan dan korporasi yang baik, c. Terselenggaranya pelayanan publik yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, dan d. Adanya perlindungan serta kepastian hukum bagi masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik (Ramadhan, 2024).

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2016), kualitas merupakan karakteristik atau atribut dari suatu produk maupun layanan yang memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan sesuai dengan kebutuhan, baik yang bersifat nyata maupun tersirat. Sementara itu, Wyckoff dalam pandangan Fandy Tjiptono menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan layanan yang diharapkan oleh masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan pelanggan. Lebih lanjut, Fandy Tjiptono mendefinisikan kualitas pelayanan publik sebagai

sesuatu yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat terhadap pemenuhan kebutuhannya serta kesesuaian antara harapan masyarakat dan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini berfokus pada pelayanan publik yang perlu diselenggarakan dengan menyesuaikan kebutuhan masyarakat agar dapat dimanfaatkan secara optimal (Astuti & Utomo, 2022).

Adapun beberapa indikator pelayanan publik, menurut Parasurahman dalam (Along et al., 2020) adalah sebagai berikut:

- a. Bukti fisik (*Tangible*)
Bukti fisik merupakan segala bentuk fasilitas dan sarana yang disediakan dalam proses pelayanan oleh pemberi layanan. Kondisi dan tampilan fisik tersebut menjadi faktor penting yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna jasa.
- b. Keandalan (*Reliability*)
Keandalan mencerminkan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan janji secara tepat dan dapat dipercaya. Hal ini mencakup ketepatan waktu, konsistensi pelayanan sesuai jadwal, serta minimnya kesalahan dalam setiap proses pelayanan.
- c. Daya tanggap (*Responsiveness*)
Daya tanggap adalah kemampuan penyedia layanan dalam merespons kebutuhan dan permintaan pengguna secara cepat dan tepat. Hal ini ditunjukkan melalui kesigapan dalam membantu serta memberikan pelayanan tanpa penundaan.
- d. Jaminan (*Assurance*)
Jaminan berkaitan dengan kemampuan penyelenggara layanan dalam memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pengguna. Berdasarkan ketentuan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor 63 Tahun 2003, aspek ini mencakup kompetensi petugas serta keamanan lingkungan pelayanan yang memadai, yang turut menentukan kualitas layanan yang dihasilkan.
- e. Empati (*Empathy*)
Empati merupakan bentuk perhatian dan kepedulian yang diberikan secara tulus kepada pengguna layanan. Hal ini ditunjukkan melalui sikap simpatik serta kesungguhan dalam memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan.

5. SIBERAS

Digitalisasi pelayanan publik pada dasarnya telah diatur secara jelas dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik, yang menekankan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus didukung oleh sistem yang mampu memberikan kemudahan bagi masyarakat. Digitalisasi pelayanan publik sendiri dapat diartikan sebagai rangkaian kegiatan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat atau penerima layanan melalui pemanfaatan teknologi dan data digital guna mempermudah proses pelayanan (Rosalina et al., 2024).

Pelayanan publik digital adalah penerapan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Latar belakang proposal ini secara tepat mengidentifikasi landasan hukum utama dari transformasi ini, yaitu Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). SPBE bertujuan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel. Dalam konteks desa, hal ini didukung oleh Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, yang memberi ruang bagi desa untuk berinovasi menggunakan teknologi. Pelayanan digital diharapkan dapat memangkas birokrasi yang berbelit dan menciptakan pemerintahan yang lebih responsif.

Dalam konteks layanan digital yang lebih spesifik, indikator-indikator tersebut dievolusikan agar lebih relevan. Menurut Lestari (2021) dalam penelitiannya tentang evaluasi

kualitas aplikasi layanan pemerintah, indikator kualitas pelayanan publik digital dapat diukur melalui beberapa dimensi utama:

- a. Kualitas Informasi: Informasi yang disajikan melalui aplikasi harus akurat, relevan, terkini, dan mudah dipahami oleh pengguna.
- b. Kualitas Sistem (*Usability*): Aplikasi harus mudah digunakan (*user-friendly*), memiliki antarmuka yang intuitif, waktu respons yang cepat, dan dapat diakses kapan saja (*availability*).
- c. Keandalan (*Reliability*): Sistem harus berfungsi secara konsisten sesuai dengan yang dijanjikan, bebas dari kesalahan teknis, dan mampu menyelesaikan proses layanan dari awal hingga akhir dengan benar.
- d. Keamanan dan Privasi: Adanya jaminan bahwa data pribadi pengguna aman dari akses yang tidak sah dan tidak disalahgunakan. Pengguna harus merasa percaya saat melakukan transaksi atau mengirimkan data melalui sistem.
- e. Daya Tanggap (*Responsiveness*): Ketersediaan fitur bantuan (*help desk*), layanan pengaduan, dan kecepatan petugas dalam menanggapi pertanyaan atau masalah teknis yang dihadapi oleh pengguna.
- f. Manfaat (*Usefulness*): Sejauh mana aplikasi tersebut benar-benar memberikan manfaat nyata bagi pengguna, seperti menghemat waktu, biaya, dan tenaga dibandingkan dengan layanan konvensional (Puji Ayu Lestari, dkk, 2021).

Aplikasi SIBERAS adalah instrumen atau wujud nyata dari implementasi kebijakan SPBE di tingkat lokal Desa Carawali. Aplikasi ini merupakan inovasi yang diadopsi untuk mengatasi masalah empiris yang ada, yaitu pelayanan manual yang lamban dan data yang tidak terintegrasi. Siberas merupakan aplikasi yang digunakan untuk mendukung pemenuhan kebutuhan dalam tata kelola administrasi dan inisiatif untuk meramalkan modifikasi dan kemajuan dalam ilmu pengetahuan dan TI untuk organisasi pemerintah desa. Dengan menghilangkan kendala-kendala tersebut, penerapan aplikasi ini, khususnya sistem informasi dan manajemen, membantu petugas dalam pekerjaannya. Siberas diperlukan agar aset desa dapat dipahami dan dikembangkan, serta untuk mengetahui jumlah penduduk yang tinggal di daerah tersebut, serta untuk melakukan tugas-tugas lain yang diperlukan. seluruh penduduk daerah dan dewan daerahnya dapat belajar tentang statistik daerah. (Mustanir et al., 2021).

Tujuan ideal dari SIBERAS adalah untuk:

- a. Meningkatkan Efisiensi: Mempercepat proses pelayanan administrasi.
- b. Meningkatkan Transparansi: Memberikan kejelasan prosedur bagi masyarakat.
- c. Meningkatkan Akuntabilitas: Memastikan data terkelola dengan baik dan akurat.

C. METODE

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Desa Carawali, Kecamatan Watang Pulu, Kabupaten Sidenreng Rappang, Provinsi Sulawesi Selatan. Lokasi ini dipilih karena Desa Carawali merupakan salah satu Desa yang telah menerapkan aplikasi SIBERAS sebagai inovasi pelayanan publik digital. Alasan pemilihan lokasi ini adalah karena implementasi aplikasi SIBERAS di Desa Carawali belum berjalan optimal, masih terdapat hambatan berupa keterbatasan jaringan internet, kemampuan teknis aparatur yang terbatas, serta rendahnya partisipasi masyarakat dalam penggunaan layanan digital. Dalam penelitian ini, penulis menganalisis dua variabel, yaitu variabel bebas/ independen (X) yang berupa implementasi aplikasi Siberas, serta variabel terikat/dependen (Y) yaitu pelayanan publik Metode yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif, di mana setiap variabel diukur dan disajikan dalam bentuk angka untuk menggambarkan permasalahan yang diteliti. Pendekatan ini dipilih karena sesuai dengan objek dan fokus penelitian yang membutuhkan pengamatan serta pemahaman yang teliti dan mendalam terhadap objek yang dikaji. Dalam penelitian mengenai

Implementasi Aplikasi Siberas dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Carawali Kabupaten Sidenreng Rappang.

Menurut Sugiyono (2016:80), populasi merupakan wilayah generalisasi yang meliputi objek atau subjek dengan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Menurut Sugiyono (2016:118), sampel merupakan sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Febriyanti, 2023). Berdasarkan sampel dari penelitian ini, maka sampel dihitung menggunakan rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

N = Jumlah populasi

n = Ukuran sampel

e = Batas toleransi kesalahan (error tolerance)

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{694}{1 + (694)(0,1)^2}$$

$$n = \frac{694}{1 + (694)(0,01)}$$

$$n = \frac{694}{1 + (6,94)}$$

$$n = \frac{694}{7,94}$$

$$n = 87,4$$

$$n = 88$$

Dari jumlah populasi sebesar 694 penduduk dan menggunakan batas kesalahan sebesar 10% maka, jumlah sampel yang akan diteliti sebanyak 88 orang responden. Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui observasi, kuisisioner/angket dan studi pustaka. Observasi adalah langsung dilakukan dengan mengamati objek atau kejadian secara langsung menggunakan penglihatan, tanpa menggunakan alat bantu standar lainnya untuk tujuan tersebut. Kuisisioner/angket adalah dilakukan dengan membagikan angket yang berisi pertanyaan tertulis kepada responden yang telah dipilih, untuk memberikan jawaban atau tanggapan terhadap pertanyaan yang diajukan. Studi pustaka adalah dilakukan dengan cara mempelajari referensi, seperti buku, peraturan perundang-undangan, media massa, atau tulisan lain yang relevan dengan masalah yang diteliti, sebagai bahan pendukung dalam menganalisis data dan informasi yang diperoleh dilapangan.

Analisis data mengikuti tahapan Sugiyono, yaitu analisis statistic deskriptif, uji kualitas data, dan analisis regresi linear sederhana (Kabhe, 2022). Untuk mendukung proses analisis data akan dilakukan dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS (Febrinda, 2022). Data tersebut kemudian dianalisis menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS 21.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Untuk memahami profil responden dalam penelitian ini, salah satu aspek yang dianalisis adalah tingkat pendidikan. Karakteristik pendidikan responden penting untuk diketahui karena dapat memengaruhi kemampuan dalam memahami dan memanfaatkan aplikasi berbasis teknologi, termasuk aplikasi SIBERAS. Adapun distribusi responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	Presentase
1	SD	10	11%
2	SMP	11	13%
3	SMA	52	59%
4	S1	15	17%
Jumlah		88	100%

Sumber: Hasil olah data kuisioner 2026.

Berdasarkan Tabel 1, dapat diketahui bahwa mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan SMA sebanyak 52 orang (59%). Selanjutnya diikuti oleh responden dengan pendidikan S1 sebanyak 15 orang (17%), SMP sebanyak 11 orang (13%), dan yang paling sedikit adalah responden dengan pendidikan SD sebanyak 10 orang (11%).

Dominasi responden dengan pendidikan SMA menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat pengguna layanan publik berada pada tingkat pendidikan menengah. Hal ini mengindikasikan bahwa implementasi aplikasi SIBERAS telah menjangkau kelompok masyarakat yang cukup luas, meskipun perbedaan tingkat pendidikan tetap dapat memengaruhi tingkat pemahaman terhadap teknologi.

2. Uji Anova (F)

Untuk mengetahui apakah model regresi yang digunakan dalam penelitian ini layak serta apakah terdapat pengaruh secara simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen, maka dilakukan uji ANOVA (uji F). Hasil pengujian tersebut disajikan pada tabel 2 berikut:

Tabel 2. Uji FANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	574.966	1	574.966	183.493	.000 ^a
Residual	269.477	86	3.133		
Total	844.443	87			

a. Predictors: (Constant), Implementasi Aplikasi Siberas

b. Dependent Variable: Pelayanan Publik

Sumber: Hasil olah data SPSS 2026.

Berdasarkan Tabel 2, hasil uji ANOVA menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 183,493 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000, yang lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa model regresi dalam penelitian ini layak digunakan (fit). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel implementasi aplikasi SIBERAS secara simultan berpengaruh signifikan terhadap pelayanan publik. Nilai F yang tinggi juga menunjukkan bahwa model memiliki kekuatan yang baik dalam menjelaskan hubungan antar variabel.

3. Uji Hipotesis

Untuk mengetahui pengaruh secara parsial variabel independen terhadap variabel dependen, maka dilakukan uji t. Uji ini bertujuan untuk menguji hipotesis penelitian apakah implementasi aplikasi SIBERAS berpengaruh terhadap pelayanan publik. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Uji HipotesisCoefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.171	1.032		4.041	.000
Implementasi Aplikasi SIBERAS	.971	.072	.825	13.546	.000

a. Dependent Variable: Pelayanan Publik

Sumber: Hasil olah data SPSS 2026.

Berdasarkan Tabel 3, diperoleh nilai t hitung sebesar 13,546, sedangkan nilai t tabel sebesar 1,988. Karena nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($13,546 > 1,988$) dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima. Artinya, variabel implementasi aplikasi SIBERAS berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik. Koefisien regresi sebesar 0,971 menunjukkan adanya hubungan yang searah, di mana peningkatan implementasi aplikasi akan diikuti oleh peningkatan kualitas pelayanan publik. Nilai Beta sebesar 0,825 juga menunjukkan bahwa pengaruh tersebut tergolong kuat.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa implementasi aplikasi SIBERAS memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik mampu meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas layanan kepada masyarakat. Selain itu, dari karakteristik responden terlihat bahwa mayoritas memiliki tingkat pendidikan SMA. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi SIBERAS cukup inklusif dan dapat digunakan oleh masyarakat dengan tingkat pendidikan menengah. Namun demikian, untuk mencapai optimalisasi penggunaan aplikasi, tetap diperlukan peningkatan literasi digital dan sosialisasi yang berkelanjutan. Dengan demikian, implementasi aplikasi SIBERAS tidak hanya berdampak pada aspek teknis pelayanan, tetapi juga mendorong transformasi tata kelola pemerintahan desa menuju sistem yang lebih modern, transparan, dan akuntabel.

E. KESIMPULAN

Implementasi aplikasi SIBERAS di Kantor Desa Carawali secara umum berada dalam kategori cukup baik dengan nilai rata-rata sebesar 70,8%, yang menunjukkan bahwa penerapan sistem pelayanan berbasis digital telah berjalan dengan cukup efektif. Pelayanan publik di Kantor Desa Carawali juga berada dalam kategori cukup baik dengan nilai rata-rata sebesar 70,7%, yang mencerminkan bahwa masyarakat cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparat desa. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa implementasi aplikasi SIBERAS berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik di Kantor Desa Carawali dengan nilai t hitung lebih besar dari t tabel ($13,546 > 1,988$) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- Along, A. (2020). Kualitas layanan administrasi akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(1), 94-99.
- Astuti, M. P., & Utomo, I. H. (2022). Kualitas Pelayanan Publik pada Website Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR) di Kabupaten Karanganyar. *Jurnal Mahasiswa Wacana Publik*, 2(1), 124-140.
- Febrinda, A. (2022). *Implementasi Prinsip Good Governance pada Kantor Camat Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir* (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).

- Febriyanti, B. N. (2023). Teknik pengambilan sampel. *Universitas Jambi*, 13(3), 1576-1580.
- Gusman, D. T. (2023). Implementasi e-Office dalam Mendukung e-Government di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi DKI Jakarta. *Jurnal Riset Sosial Humaniora dan Pendidikan*, 2(1), 110-126.
- Kabhe, B. A. H. (2022). Pengaruh Profesionalisme Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Sukolilo Surabaya. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(06), 46–60.
- Mursyidah, L. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*. Sidoarjo: Umsida Press.
- Musdalifah, L., & Sunariyanto, S. (2025). Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik Berbasis Digital (Studi Pada Desa Banjararum, Kecamatan Singosari Kabupaten Malang). *Respon Publik*, 19(3), 54-63.
- Mustanir, A., Razak, M. R. R., & Mursalat, A. (2021). Pemberdayaan Badan Usaha Milik Desa dengan teknologi informasi dimasa pandemi covid-19 dalam pelayanan publik yang less contact. *Jurnal Masyarakat Mandiri*, 5(5), 2246-2258.
- Pratama, D. P., Putera, R. E., & Koeswara, H. (2022). Analisis Formulasi Kebijakan Penanggulangan Pandemi Covid-19 di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, 13(2), 136–150. <https://doi.org/10.31506/jap.v13i2.14717>
- Ramadhan, R. (2024). In Konsep Good Governance Dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 55–67. <https://doi.org/10.55542/saraqopat.v6i1.328>
- Rochaeni, A. (2025). *Kebijakan Sektor Publik: Analisis, Implementasi, dan Evaluasi Kebijakan-kebijakan di Sektor Publik*. Bandung: Makmur Tanjung Lestari.
- Rosalina, V., Riddollah, N. H., & Iqbal, M. (2024). Penyuluhan Bahaya Kenakalan Remaja dan Narkoba Pada Gen Z di Sekolah Menengah Kejuruan Negeri 1 Waringin Kurung. *Seminar Nasional Pengabdian Masyarakat*, 1(3), 388–396. <https://doi.org/10.30656/senama.v1i.63>
- Suhendar, D., Setyawati, I. E., & Nurafitah, S. J. (2022). Evaluasi Kebijakan Peraturan Menteri Sosial Ri Nomor 1 Tahun 2018 Tentang Program Keluarga Harapan Pada Dinas Sosial Kabupaten Cianjur. *Neo Politea*, 3(2), 51–68. <https://doi.org/10.53675/neopolitea.v3i2.1082>
- Tasyah, A., Lestari, P. A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Inovasi pelayanan publik berbasis digital (e-government) di era pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 18(2), 212-224.