
IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI ONLINE MENGUNAKAN GOOGLE DRIVE UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR DESA PASIRHALANG

Fiqri Firmansyah¹, Nunu Mahmud Firdaus²

^{1,2} Pendidikan Masyarakat, IKIP Siliwangi, Jawa Barat, Indonesia

¹fiqrifl122@gmail.com, ²mahmudfirdaus@ikipsiliwangi.ac.id

Received: April, 2024; Accepted: Mei, 2025

Abstract

Villages or sub-districts play an important role in the Indonesian government structure, being responsible for government affairs and the welfare of local communities. Improving administrative services, including online services, is the main focus in efforts to modernize village government. The Mixed Methods Sequential Exploratory Design research method was used to explore the implementation and impact of online administration services on community satisfaction in Pasirhalang Village. The data processing procedure starts from qualitative data and continues with quantitative data. Although there are still challenges such a lack of technological awareness, the research results demonstrate that the usage of technology, such as Google Forms, has boosted service efficiency. Solutions to overcome this challenge include inclusive approaches, training and further outreach to increase society's digital literacy. Online administration services using Google Drive have a significant positive effect on people's satisfaction. Regression analysis shows that every 1% increase in online service quality contributes to an increase in satisfaction of 0.545. The implementation of an online administrative service system using Google Drive at the Pasirhalang Village Office shows a progressive step in modernizing administrative services at the village level.

Keywords: Community Satisfaction, Online Administration Services, Village Government

Abstrak

Desa atau kelurahan memegang peran penting dalam struktur pemerintahan Indonesia, bertanggung jawab atas urusan pemerintahan dan kesejahteraan masyarakat setempat. Peningkatan layanan administratif, termasuk pelayanan online, menjadi fokus utama dalam upaya modernisasi pemerintahan desa. Metode penelitian Mixed Methods Sequential Exploratory Desain digunakan untuk mengeksplorasi implementasi dan dampak pelayanan administrasi online terhadap kepuasan masyarakat di Desa Pasirhalang. Prosedur pengolahan data dimulai dari data kualitatif dan dilanjutkan dengan data kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan teknologitelah meningkatkan efisiensi layanan, meskipun masih ada kendala seperti kurangnya pemahaman teknologi. Solusi mengatasi tantangan ini mencakup pendekatan inklusif, pelatihan, dan sosialisasi yang lebih lanjut untuk meningkatkan literasi digital masyarakat. Layanan administrasi online menggunakan google drive berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Analisis regresi menunjukkan setiap peningkatan 1% dalam kualitas layanan online berkontribusi pada peningkatan kepuasan sebesar 0,545. Penerapan sistem pelayanan administrasi online menggunakan Google Drive di Kantor Desa Pasirhalang menunjukkan langkah progresif dalam memodernisasi layanan administratif di tingkat desa.

Kata Kunci: Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Administrasi Online, Pemerintah Desa

How to Cite: Firmansyah, F. & Firdaus, N.M. (2025). Implementasi Pelayanan Administrasi Online Menggunakan Google Drive Untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat. *Comm-Edu (Community Education Journal)*, 8 (2), 282-293

PENDAHULUAN

Pelayanan publik di Desa Pasirhalang, Kabupaten Bandung Barat, memiliki peran penting dalam meningkatkan kesejahteraan penduduk dan mengelola urusan lokal. Namun, tantangan yang dihadapi, seperti lambannya waktu pelayanan dan kurangnya sarana administrasi yang memadai, memerlukan langkah-langkah konkret untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik di tingkat desa tersebut. Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada individu atau komunitas yang membutuhkan, sebagaimana diatur dalam kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan. (Sinambela, 2017). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 menetapkan standar untuk menyusun kuesioner kepuasan masyarakat terhadap lembaga penyedia layanan publik. Tujuan dari kuesioner adalah untuk menjamin penilaian yang tepat sesuai kebutuhan penerima layanan serta kepatuhan terhadap ketentuan hukum yang berlaku.

Perubahan besar terjadi pada abad ke-21 dalam pekerjaan, interaksi sosial, dan pengembangan diri karena kemajuan teknologi informasi dan otomatisasi di sektor pekerjaan, serta perubahan masyarakat dan pendidikan akibat komputer berbasis web (Firdaus & Robandi, 2023). Kemajuan teknologi informasi telah memungkinkan adopsi sistem pelayanan online yang memudahkan masyarakat mengakses layanan publik tanpa perlu berinteraksi fisik secara langsung. Meskipun demikian, tantangan tetap ada bagi kantor desa dalam menjawab tuntutan aksesibilitas yang lebih besar dan meningkatkan efisiensi proses administrasi, terutama di masa pandemi COVID-19 yang mendorong perlunya solusi digital aman seperti implementasi pelayanan administrasi online menggunakan Google Drive.

Pelayanan administrasi online di kantor desa menjadi solusi yang menjanjikan untuk meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan kepuasan masyarakat dalam konteks modernisasi. Pelayanan adalah salah satu dari banyak kebutuhan manusia sebagai makhluk sosial. Menurut Suparlan dalam Oktaviani (2022), Penting bagi pemerintah untuk fokus pada kualitas layanan publik sebagai strategi utama dalam memenuhi kebutuhan dan harapan rakyat, sesuai dengan upaya memberikan layanan yang berkualitas dan optimal sesuai dengan tuntutan masyarakat. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik, diharapkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap lembaga pemerintah dapat tumbuh. Penting bagi Pemerintah Desa Pasirhalang untuk melakukan analisis menyeluruh terhadap sistem pelayanan yang sedang berjalan dan mencari solusi yang efektif guna memastikan bahwa layanan tersebut memenuhi harapan serta kebutuhan.

Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi efektivitas layanan administrasi online yang disediakan oleh Kantor Desa Pasirhalang melalui platform Google Drive, serta untuk menganalisis dampaknya terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga memiliki fokus pada upaya identifikasi solusi untuk meningkatkan pelayanan di Desa Pasirhalang. Sehingga, judul penelitian yang dipilih adalah "Evaluasi Implementasi Layanan Administrasi Online Menggunakan Google Drive Untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Pasirhalang".

LANDASAN TEORI

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan serangkaian tindakan dikerjakan oleh lembaga pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan penerima layanan dengan mengikuti pedoman dan kewajiban yang telah ditetapkan (Sinambela, 2017). Definisi ini mencakup interaksi langsung antara individu dengan mesin atau orang lain, dengan tujuan utama meningkatkan kepuasan

pelanggan. Pengukuran kualitas layanan dalam konteks ini dapat ditinjau melalui lima dimensi utama, yaitu keandalan, bukti langsung, daya tanggap, jaminan, dan empati, sebagaimana yang dikemukakan dalam penelitian oleh Fitzsimmons dan juga dijelaskan dalam karya tulis oleh Zaenal Mukarom dan Muhibudin (2015). Panduan umum yang dibuat oleh KEMENPAN RB tentang penyelenggaraan layanan publik merangkum segala aktivitas layanan yang dilaksanakan oleh badan pemerintah dengan fokus utama memenuhi keperluan publik dan penerima layanan, sambil mengikuti ketentuan hukum yang berlaku.

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan merupakan suatu perasaan senang karena keinginan hati telah terpenuhi. Menurut Kotler dalam Sasongko (2021) kepuasan didefinisikan sebagai evaluasi individu terhadap tingkat kecocokan antara kinerja atau hasil yang diharapkan dengan kinerja atau hasil yang dipersepsikan atau diterima. Ini merupakan perasaan yang timbul setelah membandingkan harapan awal dengan pengalaman yang sebenarnya atau yang dirasakan. Dalam konteks pelayanan publik, pengukuran kepuasan masyarakat, yang tercermin dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), menjadi krusial dalam menilai sejauh mana pemerintah atau lembaga pelayanan publik mampu memenuhi harapan dan kebutuhan warga. IKM mewakili analisis kuantitatif dan kualitatif tentang perspektif dan kebutuhan masyarakat tentang layanan yang disediakan oleh lembaga pemerintah.

Pemerintah Desa

Sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Desa, pemerintah desa adalah badan administrasi yang memiliki tanggung jawab untuk mengatur serta menjalankan berbagai aspek pemerintahan di level desa. Pemerintah desa memiliki fungsi dan tugas untuk memimpin, mengelola, dan mengawasi jalannya pemerintahan dan pembangunan di desa. Mereka bertanggung jawab atas administrasi desa, perencanaan pembangunan, pengelolaan keuangan, dan memberikan pelayanan dasar kepada penduduk desa. Pemerintah desa akan meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas pelayanan publik melalui penggunaan teknologi informasi dan komunikasi.

METODE

Dalam penelitian ini memanfaatkan pendekatan campuran (*Mixed Method*), yang menggabungkan metode kuantitatif dan kualitatif serta desain penelitian *The exploratory sequential design*. Sugiyono (2017) menyatakan bahwa Mix Methods adalah pendekatan penelitian yang mengkombinasikan kedua metode tersebut. Pilihan ini didasarkan pada kebutuhan penelitian yang mengharuskan pemahaman yang komprehensif terhadap implementasi pelayanan administrasi online dan pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat, serta evaluasi efektivitasnya dalam meningkatkan kepuasan tersebut. Diharapkan bahwa penggabungan data kualitatif dan kuantitatif akan memungkinkan pemahaman yang lebih mendalam dan menyeluruh tentang kompleksitas masalah yang sedang diselidiki.



Gambar 1. The exploratory sequential design.

Tahapan penelitian mengikuti proses *The Sequential Exploratory Desain*, mulai dari merumuskan masalah, membuat kajian teori, mengumpulkan dan menganalisis data kualitatif, dan membuat kesimpulan dan rekomendasi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang tingkat efektivitas dan dampak dari layanan administrasi daring terhadap kepuasan penduduk Desa Pasirhalang.

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dikumpulkan dari pendekatan wawancara semi-terstruktur dengan tujuan mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam dan terbuka. Peneliti memutuskan untuk menggunakan metode pengambilan sampel secara kebetulan selama proses pengambilan sampel (*accidental sampling*). Menurut Hariputra (2022) *accidental sampling* merupakan metode pengambilan sampel ini bergantung pada kebetulan atau kenyamanan, dimana sampel diambil dari individu yang mudah diakses atau ditemukan secara tidak sengaja. Sampel dipilih secara kebetulan berdasarkan siapa pun yang berinteraksi dengan peneliti.

Beberapa tahapan krusial dalam penelitian ini meliputi evaluasi data, penyusutan data, visualisasi data, dan konfirmasi hasil. Metode analisis yang mengacu pada model Miles dan Huberman menggunakan tiga tahapan pokok, yaitu penyusutan data, representasi data, dan deduksi kesimpulan (Weny et al., 2019). Dalam penelitian ini, subjek yang diteliti dianalisis secara interaktif dan berkelanjutan.

Penentuan populasi dan sampel dilakukan melalui analisis data yang berasal dari observasi, wawancara, serta penggunaan angket. yang diberikan kepada masyarakat di Desa Pasirhalang, khususnya yang menerima pelayanan dari Kantor Desa Pasirhalang di RW 07. Populasi yang diberikan layanan tersebut memiliki jumlah besar, yaitu sebanyak 6630 orang. Dari populasi tersebut, peneliti menggunakan rumus slovin dengan derajat penyimpangan yang ditoleransi sebesar 10% untuk mendapatkan sampel yang representatif. Metode pengambilan sampel ini memungkinkan peneliti untuk menganalisis pandangan masyarakat secara terperinci dan mewakili keseluruhan populasi yang lebih besar.

Metode survei dengan angket untuk mengumpulkan data secara terstruktur dan sistematis melalui tanggapan responden terhadap pertanyaan yang telah ditentukan. Metode ini bertujuan untuk mengumpulkan data secara sistematis dan terstruktur melalui pengamatan langsung atau pertanyaan tertulis kepada responden (Ismayani, 2019). Hal ini bertujuan untuk mendapatkan informasi mengenai sikap, keyakinan, perilaku, dan sifat pegawai Pemerintah Desa terkait layanan administrasi online dengan efisien. Metode ini memungkinkan analisis yang komprehensif terhadap persepsi masyarakat terhadap topik penelitian.

Dalam penelitian ini, sejumlah uji statistik digunakan untuk mengukur validitas, reliabilitas, normalitas data, linieritas hubungan, analisis regresi sederhana, uji hipotesis, dan koefisien determinasi. Uji validitas dilakukan untuk menilai apakah instrumen yang digunakan memenuhi standar korelasi product moment statistik yang ditentukan, dengan nilai r hitung harus melebihi nilai korelasi tabel (r -tabel) sesuai tingkat signifikansi α dan derajat kebebasan $(n-2)$ yang sesuai jumlah sampel. Selanjutnya, evaluasi reliabilitas menggunakan rumus Cronbach's alpha, dengan nilai minimal 0,6 menunjukkan instrumen yang andal atau fleksibel. Uji normalitas dilakukan dengan cara mengevaluasi sebaran data pada plot probabilitas untuk mengevaluasi apakah data mengikuti distribusi normal, pola yang merata sepanjang garis diagonal dalam plot akan menunjukkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas. Uji normalitas Kolmogorov-Smirnov digunakan. Nilai uji yang melebihi 0,05 menunjukkan bahwa distribusi data memenuhi asumsi normalitas.

Pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen ditentukan dengan menggunakan analisis regresi sederhana. Sebaliknya, hubungan antara variabel dependen dan independen bersifat linier dapat ditentukan dengan menggunakan test linieritas. Selanjutnya, uji hipotesis dilakukan dengan uji t. Nilai t hitung dibandingkan dengan nilai t tabel, atau signifikansi (Sig) dengan tingkat signifikansi α . Hasilnya didasarkan pada perbandingan nilai t hitung dengan t tabel. Terakhir, koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar variasi yang dapat dijelaskan oleh variabel independen dibandingkan dengan variabel dependen. Nilai yang mendekati 1 menunjukkan bahwa model regresi mampu menjelaskan variasi dengan baik.

Untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang cara bagaimana keduanya saling melengkapi, pendekatan perbandingan digunakan untuk menganalisis data kuantitatif dan kualitatif. Jika terdapat ketidaksesuaian antara data, dilakukan uji kredibilitas pada data kualitatif dengan metode seperti triangulasi data dan analisis kasus negatif. Hasil penelitian kualitatif yang valid kemudian menjadi dasar utama dalam memahami pelayanan administrasi online dan kepuasan masyarakat secara menyeluruh. Dengan demikian, integrasi analisis data kuantitatif dan kualitatif dapat memberikan gambaran yang komprehensif terkait dengan topik penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan Administrasi Online

Dalam rangka pelayanan administrasi online, maka ada beberapa poin penting untuk mendukung layanan tersebut, diantaranya harus memenuhi persyaratan sebagai berikut :

1. *Reliability* (keandalan)

Informan mengapresiasi kemampuan petugas Desa Pasirhalang dalam mengelola layanan administrasi online dengan efisien dan terampil, memberikan dukungan terhadap penggunaan teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

2. *Tangibles* (bukti langsung)

Penampilan rapih petugas, fasilitas internet yang memadai, dan infrastruktur kantor yang mendukung layanan efektif mendapat tanggapan positif, mencerminkan kesan profesional dan kualitas layanan yang baik.

3. *Responsiveness* (daya tanggap)

Informan memberikan tanggapan positif terhadap kecepatan layanan administrasi online dan ketersediaan waktu petugas untuk membantu, menunjukkan apresiasi terhadap upaya meningkatkan efisiensi dan ketersediaan layanan yang cepat.

4. *Assurance* (jaminan)

Tanggapan positif diberikan terhadap bantuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan penerimaan yang baik dari petugas, mencerminkan dukungan terhadap praktek-praktek yang mendukung dan melayani masyarakat dengan baik.

5. *Empathy* (empati)

Informan menunjukkan sikap positif terhadap pelayanan yang merata dan adil tanpa memandang status sosial, menggambarkan kesepakatan dalam memberikan pelayanan tanpa diskriminasi.

Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil wawancara, mayoritas masyarakat di Desa Pasirhalang menyampaikan respons yang positif terhadap layanan yang diberikan oleh kantor desa. Mereka menyatakan telah menerima pelayanan yang dibutuhkan dengan baik, termasuk dukungan teknologi dan peralatan yang memadai. Proses pelayanan yang mudah dimengerti dan keahlian petugas yang sesuai dengan tugasnya juga menjadi poin positif dalam tanggapan masyarakat. Meskipun ada beberapa informan yang menyatakan ketidaksetujuan pada beberapa aspek, keseluruhan hasil menunjukkan tingkat kepuasan yang baik dan penerimaan positif terhadap pelayanan administrasi online di Desa Pasirhalang. Hal ini mencerminkan upaya yang positif dari kantor desa dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Hasil Penelitian Kuantitatif

Deskriptif Objek Penelitian

Penelitian ini menitikberatkan pada masyarakat Desa Pasirhalang yang menggunakan layanan administrasi online. Dari total 98 responden yang aktif menggunakan layanan tersebut, seluruh kuesioner (100%) berhasil dikembalikan dan siap untuk diolah. Data deskriptif dari responden memberikan gambaran tentang tanggapan mereka terhadap pertanyaan dalam kuesioner.

Tabel 1. Deskripif Responden

Uraian	Frekuensi	Persentase
Jenis Kelamin Responden		
Laki Laki	46	46,9%
Perempuan	52	53,1%
Total	98	100%
Usia Responden		
<24	49	49%
25-35	24	24,5%
36-49	17	17,3%
>50	9	9,2%
Total	98	100%
Pendidikan Responden		
SD	17	17,3%
SMP	22	22,4%
SMA/SMK	37	37,8%
Diploma	8	8,2%
Sarjana/S1	14	14,3%
Total	98	100%

Data dari 98 responden menunjukkan mayoritas responden berusia di bawah 24 tahun (49%), diikuti oleh kelompok usia 25-35 tahun (24,5%), 36-49 tahun (17,3%), dan lebih dari 50 tahun (9,2%). Mayoritas responden adalah perempuan (53,1%), sementara laki-laki merupakan minoritas (46,9%). Dalam hal pendidikan, responden dengan SMA tertinggi (37,8%) diikuti oleh SMP (24,4%), menunjukkan adanya pengaruh pendidikan terhadap penggunaan dan persepsi layanan online.

Analisis Data

1. Uji Validitas

Instrumen kuesioner dianggap valid jika r hitung lebih besar dari r tabel dan tidak valid jika r hitung lebih rendah dari r tabel. Untuk sampel 98, r tabel adalah 0,198.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

No	Variabel	Item Pertanyaan	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	Pelayanan Administrasi Online	X1.1	0,728	0,198	Valid
		X1.2	0,717	0,198	Valid
		X1.3	0,722	0,198	Valid
		X1.4	0,725	0,198	Valid
		X1.5	0,725	0,198	Valid
		X1.6	0,728	0,198	Valid
		X1.7	0,716	0,198	Valid
		X1.8	0,718	0,198	Valid
2	Kepuasan Masyarakat	Y1.1	0,721	0,198	Valid
		Y1.2	0,714	0,198	Valid
		Y1.3	0,718	0,198	Valid
		Y1.4	0,717	0,198	Valid
		Y1.5	0,726	0,198	Valid
		Y1.6	0,716	0,198	Valid
		Y1.7	0,716	0,198	Valid
		Y1.8	0,726	0,198	Valid
		Y1.9	0,714	0,198	Valid
		Y1.10	0,724	0,198	Valid

Seluruh pertanyaan penelitian ini yang berkaitan dengan variabel kepuasan masyarakat dan pelayanan administrasi online menerima nilai r hitung yang lebih besar dari 0,198. Hasil uji validitas ditunjukkan dalam Tabel 2 menyatakan bahwa setiap pertanyaan dianggap valid.

2. Uji Reabilitas

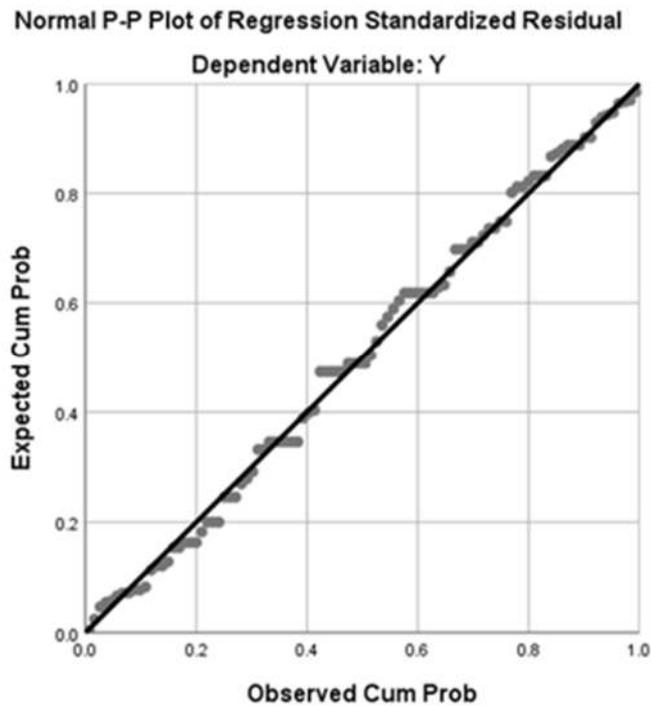
Tabel 3. Hasil Uji Reabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai r	Keterangan
1	Pelayanan Administrasi Online	0,689	0,60	Reliable
2	Kepuasan Masyarakat	0,742	0,60	Reliable

Karena data dari tabel menunjukkan bahwa variabel kepuasan masyarakat memiliki nilai *cronbach's alpha* 0,742 dan variabel pelayanan administrasi online memiliki nilai *cronbach's alpha* 0,689, maka alat kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini dapat dianggap dapat diandalkan untuk mengukur variabel yang dimasukkan ke dalam model penelitian.

3. Uji Normalitas

Jika data pada *plot probabilitas* menunjukkan pola yang homogen dan mengikuti garis diagonal, maka model regresi dianggap memenuhi asumsi normalitas.



Gambar 2. Probability Plot

Gambar tersebut menunjukkan bahwa data terkonsentrasi di sekitar garis diagonal yang menunjukkan pola sebaran data yang serupa dengan distribusi normal. Karena data berada dekat dengan garis uji yang bergerak ke kanan atas tetapi tidak terlalu jauh dari sebaran data, kita dapat menganggap bahwa data mengikuti asumsi normalitas.

4. Uji Kolmogorov Smirnov

Dilanjutkan dengan uji normalitas yang kedua yaitu uji Kolmogorov-Smirnov karena sampel dalam penelitian ini jumlahnya besar. Jika angka signifikansi uji *Kolmogorov-Smirnov* > 0,05 maka data tersebut berdistribusi normal.

Tabel 4. Hasil Uji Kolmogorov Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.01261242
Most Extreme Differences	Absolute	.055
	Positive	.046
	Negative	-.055
Test Statistic		.055
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Berdasarkan Tabel tersebut, uji *Kolmogorov-Smirnov* mendapatkan nilai 0,200 yang berarti nilai tersebut melebihi dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal.

5. Uji Linieritas

Tabel 5. Anova Tabel

ANOVA Table						
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	(Combined)	472.329	11	42.939	4.737	.000
	Linearity	371.563	1	371.563	40.989	.000
	Deviation from Linearity	100.766	10	10.077	1.112	.363
Within Groups		779.590	86	9.065		
Total		1251.918	97			

Hubungan linier signifikan antara variabel X dan variabel Y ditunjukkan dalam tabel di atas, nilai deviasi dari *Sig Linearity* 0,363 lebih besar dari 0,05 menunjukkan bahwa ada hubungan antara pelayanan administrasi online dan kepuasan masyarakat.

6. Analisis Regresi Sederhana

Tabel 6. Coefficient Correlation

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
(Constant)	11.765	4.258		2.763	.007	
x	.885	.139	.545	6.365	.000	

Nilai konstanta adalah 11,765, dan koefisien regresi variabel X adalah 0,545, sehingga setiap kenaikan 1% dalam nilai administrasi online akan menghasilkan peningkatan nilai kepuasan sebesar 0,545, seperti yang ditunjukkan dalam tabel diatas. Koefisien regresi variabel X memiliki nilai positif, yang menunjukkan bahwa hubungan antara variabel X dan Y bersifat positif, yang berarti bahwa nilai Y akan meningkat seiring dengan nilai X.

7. Uji t

Nilai t hitung adalah 6,365, lebih besar dari nilai t tabel sebesar 1,664, dan nilai signifikansi (Sig.) adalah 0,000, yang kurang dari 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat sangat dipengaruhi oleh pelayanan administrasi online. Oleh karena itu, (H_a) dianggap dapat diterima, sedangkan (H_0) ditolak. Penolakan hipotesis nol menunjukkan bahwa hubungan ini sangat signifikan dengan tingkat signifikansi 0,000.

8. Koefisien Determinasi

Tabel 7. Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.545 ^a	.297	.289	3.028

Hubungan yang cukup signifikan antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) ditunjukkan dalam tabel tersebut. Nilai koefisien determinasi (*R square*) yang diperoleh adalah 0,297. Hasil menunjukkan bahwa sebesar 29,7% dari variabel terikat dipengaruhi oleh variabel bebas, sedangkan 70,3% terakhir dipengaruhi oleh variabel tambahan yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Untuk pengelolaan administrasi online ini menunjukkan adanya langkah yang maju untuk memodernisasi layanan administratif di tingkat desa. Hal ini sesuai dengan pendapat dari Ansori & Mulyono (2020) yang menyebutkan bahwa dengan pengelolaan informasi menjadi bagian penting dalam menguatkan kapasitas masyarakat. Sehingga mampu meningkatkan kapasitas layanan yang dilaksanakan oleh perangkat desa kepada masyarakat. Selain itu, pengelolaan layanan administrasi online juga mampu mendukung peningkatan kapasitas masyarakat, karena efisiensi waktu dan pemanfaatan jalur komunikasi yang jauh lebih baik, ini sesuai dengan pendapat dari Ardiwinata & Mulyono (2018) menyebutkan bahwa proses pemberdayaan masyarakat perlu diimbangi dengan penguatan kapasitas masyarakat sebagai pelaku utama dalam peningkatan kualitas hidup masyarakat. Dengan demikian pengelolaan administrasi layanan masyarakat di tingkat desa dapat dilakukan dengan tetap memperhatikan keterampilan dari para pengguna perangkat tersebut, dan masyarakat sebagai pengguna layanan.

KESIMPULAN

Hasil perolehan penelitian dan pembahasan mengenai implementasi pelayanan administrasi online untuk meningkatkan kepuasan masyarakat pada kantor Desa Pasirhalang dapat disimpulkan bahwa:

1. Penerapan sistem pelayanan administrasi online menggunakan Google Drive di Kantor Desa Pasirhalang menunjukkan langkah progresif dalam memodernisasi layanan administratif di tingkat desa. Dengan menggunakan sistem tersebut banyak masyarakat yang merasa terbantu dan memperoleh layanan secara cepat. Berdasarkan hasil penelitian sebagian masyarakat mengalami kesulitan dalam mengadopsi teknologi tersebut. Meskipun adopsi teknologi memberikan aksesibilitas yang lebih baik terhadap layanan administratif, masih diperlukan upaya lebih lanjut untuk memastikan partisipasi dan keamanan yang optimal dalam menggunakan sistem pelayanan administrasi online. Dengan demikian, sementara langkah ini mencerminkan komitmen pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan publik, tantangan dalam pemahaman dan literasi digital masyarakat memerlukan strategi yang holistik untuk diatasi secara efektif.
2. Dengan menggunakan analisis deskriptif, validitas, reliabilitas, normalitas, linieritas, uji t, dan analisis regresi linier sederhana, penelitian ini menyelidiki hubungan antara kepuasan masyarakat dan layanan administrasi online. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan administrasi online secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Menurut analisis regresi sederhana, setiap peningkatan 1% dalam layanan administrasi online meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,545. Hasil uji hipotesis, dengan nilai t hitung 6,365, menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan antara layanan administrasi online dan kepuasan masyarakat. Dapat disimpulkan bahwa layanan administrasi yang dapat diakses secara online memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Ansori & Mulyono. (2020). Literasi informasi dalam kerangka pengembangan pendidikan masyarakat. *Comm-Edu (Community Education Journal)* 3(1), hal. 1-6.
- Arafah, S., & Tanjung, Y. (2019). ANALISIS FAKTOR DETERMINAN YANG MEMPENGARUHI PEMAKAIAN METODE JIT (Studi Kasus UD. Pusaka Bakti). *Bisei: Jurnal Bisnis Dan Ekonomi Islam*, 4(1), 12–24. <http://ejournal.unhasy.ac.id/index.php/bisei/article/view/440>
- Ardiwinata, J.S. & Mulyono, D. (2018). Community Education in the development of The Community. *EMPOWERMENT: Jurnal Ilmiah Program Studi Pendidikan Luar Sekolah*, 7(1), 25-35.
- Artika, D., & Shara, Y. (2021). Analisis Peran Financial Technology dalam Meningkatkan Keuangan Inklusif Pada UMKM Kota Medan. *Indonesian Journal of Business Analytics*, 1(2), 237–248. <https://doi.org/10.54259/ijba.v1i2.78>
- Budi, D. (2021). Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji T, Uji F, R2). In Guepedia.
- Firdaus, N. M., & Robandi, B. (2023). Efektivitas Penggunaan Teknologi Internet Dalam Mencari Pengetahuan Dan Keterampilan Bagi Warga Belajar Pkbm. *Comm-Edu (Community Education Journal)*, 6(1), 6. <https://doi.org/10.22460/comm-edu.v6i1.7527>
- Harahap, S. S. (2020). Teknik Korelasi dan Kolmogorov Smirnov dalam Menganalisis Pengaruh Motivasi Intrinsik dan Peningkatan Kemampuan Menulis KTI Pada Widyaiswara.2. *Jurnal Teknovasi: Jurnal Teknik Dan Inovasi*, 7, 45-52.
- Hariputra, R. P., Defit, S., & Sumijan. (2022). Analisis Sistem Antrian dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Menggunakan Metode Accidental Sampling. *Jurnal Sistim Informasi Dan Teknologi*, 70–75. <https://doi.org/10.37034/jsisfotek.v4i2.127>
- Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Pub. L. No. 23, Undang-undang Republik Indonesia 1 (2014).
- Ismayani, A. (2019). Metodologi penelitian. Syiah Kuala University Press.
- Permenpan Nomor 14 Tahun 2017, Pub. L. No. 14, 94 *Experimental Cell Research* 459 (2017).
- Nawari. (2010). Regresi Dengan MS Excel 2007 dan SPSS 17. In Jakarta : PT. Elex Media Komputindo. PT Elex Media Komputindio.
- Oktaviani, R. (2022). Efektivitas pelayanan oleh perangkat desa di kantor kepala desa raharja kecamatan purwahaerja kota banjar. *Unigal Repository*, 2(2), 4708–4721.
- Sambodo Rio Sasongko. (2021). Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1.707>
- Sari, W. M. (2018). Pengaruh Rekrutmen dan Penempatan Kerja terhadap Produktivitas Kerja Karyawan pada PT. Sindang Brothers Kota Lubuklinggau. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 1(2), 241–253. <https://doi.org/10.31539/costing.v1i2.213>
- Sinambela, L. P. (2017). Reformasi Pelayanan Publik (Teori,Kebijakan,Implementasi). In *Doc-Pak.Undip.Ac.Id: Vol. I (2011th ed., Issue 2)*. Bumi Aksara.
- Singgih, S. (2010). Statistik Multivariat. In Universitas Negeri Yogyakarta (Vol. 21, Issue 2). Elex media komputindo.
- Sugiyono. (2017). Metode penelitian: pendekatan kuantitatif, kualitatif, kombinasi, dan R&D. C.V Alfabeta.
- Tjiptono, F. dan G. C. (2005). *Service, Quality & Satisfaction*. Andi Offset.
- Weny, Nugroho, N., Anggraini, D., Sofian, S., & Erwin, E. (2019). Analisis Pelaksanaan Pelatihan Dan Pendidikan Pada PT . Bimasakti Mahawira Medan. Seminar Nasional

Teknologi Komputer & Sains (SAINTEKS), Januari, 87–91. <http://prosiding.seminar-id.com/index.php/sainteks/article/view/129>

Zaenal, M., & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen Kualitas Pelayanan Publik*. CV Pustaka Setia.