



# **PENGARUH SISTEM INFORMASI PENGOLAHAN ADMINISTRASI DESA (SIPAD) TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI DESA TABULAHAN**

**Ninit Cahya Cantika<sup>1)</sup>, Cica Rosalina<sup>2)</sup>, Hari Yeni<sup>3)</sup>**

<sup>1)</sup>Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Mamuju, Mamuju, Indonesia

Email: [ninitcahyacantika@gmail.com](mailto:ninitcahyacantika@gmail.com)

<sup>2)</sup>Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Mamuju, Mamuju, Indonesia

Email: [ciiic9917@gmail.com](mailto:ciiic9917@gmail.com)

<sup>3)</sup>Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Mamuju, Mamuju, Indonesia

Email: [hariyeni7@gmail.com](mailto:hariyeni7@gmail.com)

## **Abstract**

Village administrative services play an important role in improving the quality of life for the community. The implementation of the Village Administration Information System (SIPAD) is expected to accelerate administrative processes, improve data accuracy, and provide easier access to services for residents. This study aims to analyze the effect of SIPAD implementation on community satisfaction in Tabulahan Village. A quantitative survey method was employed, with data collected from 120 respondents using questionnaires and analyzed through simple linear regression. The results indicate that the implementation of SIPAD has a positive and significant effect on community satisfaction, with a coefficient of determination ( $R^2$ ) of 0.68, showing that 68% of the variation in community satisfaction can be explained by SIPAD implementation. The discussion emphasizes that SIPAD facilitates village officials in managing administration, speeds up service delivery, and enhances transparency, leading to higher satisfaction among residents. In conclusion, SIPAD plays a crucial role in increasing community satisfaction, and village authorities need to continue optimizing the system to maintain efficient, fast, and responsive public services.

**Keywords:** Information System, Village Administration, SIPAD, Community Satisfaction, Public Service.

## **Abstrak**

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong pemerintah desa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan sistem informasi. Pelayanan administrasi desa yang masih dilakukan secara manual sering kali menimbulkan berbagai permasalahan, seperti proses pelayanan yang lambat, kesalahan pencatatan data, serta kurangnya transparansi pelayanan. Oleh karena itu, penerapan Sistem Informasi Pengolahan Administrasi Desa (SIPAD) menjadi salah satu upaya strategis untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan administrasi desa. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan SIPAD terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Desa Tabulahan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat yang menerima pelayanan administrasi desa. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antara penerapan SIPAD dan kepuasan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SIPAD berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Tabulahan. SIPAD mampu meningkatkan kecepatan pelayanan, ketepatan pengolahan data administrasi, serta transparansi pelayanan publik. Dengan demikian, SIPAD dapat dijadikan sebagai instrumen penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi desa dan kepuasan masyarakat.

**Kata Kunci:** SIPAD, sistem informasi desa, pelayanan publik, kepuasan masyarakat.



## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan fungsi fundamental penyelenggaraan pemerintahan yang diarahkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif, efisien, berkeadilan, dan transparan. Dalam kurun waktu lima tahun terakhir, peningkatan mutu pelayanan publik menjadi fokus utama agenda reformasi birokrasi nasional, termasuk pada tingkat pemerintahan desa sebagai unit pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat (Kementerian PANRB, 2022). Desa memiliki posisi strategis sebagai garda terdepan dalam penyediaan layanan publik, terutama layanan administrasi yang berkaitan langsung dengan kebutuhan dasar warga, seperti pengurusan surat keterangan, administrasi kependudukan, serta berbagai layanan sosial lainnya. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan administrasi desa merupakan tuntutan yang tidak dapat dihindari (Putri & Hidayat, 2021).

Perkembangan teknologi informasi dalam lima tahun terakhir telah membawa perubahan signifikan dalam tata kelola pemerintahan. Pemanfaatan teknologi informasi di sektor publik dipandang sebagai alternatif solusi atas berbagai permasalahan birokrasi, seperti proses pelayanan yang lambat, prosedur yang berbelit-belit, serta minimnya transparansi dan akuntabilitas (Rahman & Kurniawan, 2023). Dalam konteks tersebut, penerapan konsep e-government menjadi strategi penting untuk mewujudkan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), termasuk pada pemerintahan desa yang dituntut untuk mampu beradaptasi dengan dinamika transformasi digital (Putri & Ardana, 2020).

Salah satu wujud implementasi transformasi digital di tingkat desa adalah penerapan Sistem Informasi Pengolahan Administrasi Desa (SIPAD). SIPAD merupakan sistem berbasis teknologi informasi yang dirancang untuk membantu pemerintah desa dalam mengelola data serta proses administrasi secara terintegrasi, mulai dari pengelolaan data kependudukan, pelayanan surat-menyurat, hingga penyusunan laporan desa. Sejumlah penelitian terkini menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi administrasi desa dapat meningkatkan efisiensi kinerja aparatur desa serta mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat (Santoso, 2022).

Namun demikian, implementasi SIPAD di berbagai desa belum sepenuhnya berjalan secara optimal. Dalam lima tahun terakhir, beberapa studi mengungkapkan bahwa keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya pelatihan teknis, serta keterbatasan infrastruktur teknologi masih menjadi kendala utama dalam pemanfaatan sistem informasi desa (Rahman & Kurniawan, 2023). Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi efektivitas penerapan SIPAD dan berdampak pada persepsi masyarakat serta tingkat kepuasan terhadap pelayanan administrasi desa.

Kepuasan masyarakat merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Tingkat kepuasan mencerminkan kesesuaian antara harapan masyarakat dengan kualitas pelayanan yang diterima. Berbagai studi empiris dalam lima tahun terakhir menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi yang berbasis teknologi informasi berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat (Putri & Hidayat, 2021). Masyarakat yang merasa puas terhadap pelayanan desa cenderung memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi terhadap pemerintah desa serta menunjukkan partisipasi yang lebih aktif dalam proses pembangunan.

Desa Tabulahan, sebagai salah satu desa yang telah menerapkan Sistem Informasi Pengolahan Administrasi Desa (SIPAD), menjadi lokasi penelitian yang relevan untuk dikaji. Namun, sejauh mana penerapan SIPAD tersebut memberikan dampak nyata terhadap tingkat kepuasan masyarakat masih memerlukan pembuktian secara empiris. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Sistem Informasi Pengolahan Administrasi Desa (SIPAD) terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Desa Tabulahan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis bagi pengembangan kajian sistem informasi dan pelayanan publik, serta kontribusi praktis bagi pemerintah desa dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi berbasis teknologi informasi.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Sistem Informasi Pengolahan Administrasi Desa (SIPAD)

Sistem Informasi Pengolahan Administrasi Desa (SIPAD) merupakan sistem berbasis teknologi informasi yang dikembangkan untuk mendukung pengelolaan administrasi desa secara terintegrasi, mencakup pengolahan data kependudukan, pelayanan surat-menyurat, hingga penyediaan informasi pelayanan publik. Penerapan SIPAD bertujuan untuk meningkatkan efisiensi kinerja aparatur desa, mempercepat proses pelayanan administrasi, serta meningkatkan akurasi, keamanan, dan keandalan data administrasi desa (Novianti & Agustina, 2024).

Laudon dan Laudon (2018) mendefinisikan sistem informasi sebagai sekumpulan komponen yang saling terhubung dan berfungsi untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, serta mendistribusikan informasi guna mendukung proses pengambilan keputusan dan pengendalian dalam suatu organisasi. Dalam konteks pemerintahan desa, SIPAD berperan sebagai instrumen strategis dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.

Dalam penelitian ini, penerapan SIPAD diukur melalui beberapa indikator utama, yaitu:



1. Kemudahan penggunaan sistem
2. Kecepatan pelayanan administrasi
3. Keakuratan dan keandalan data
4. Transparansi pelayanan

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus dilaksanakan secara cepat, tepat, transparan, dan akuntabel.

Dalam konteks pelayanan administrasi desa, kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kompetensi aparatur desa, efektivitas sistem yang digunakan, serta kejelasan prosedur pelayanan. Pemanfaatan sistem informasi seperti SIPAD berpotensi meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penyederhanaan prosedur, pengurangan kesalahan administrasi, serta percepatan proses pelayanan kepada masyarakat.

### **Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan masyarakat merupakan kondisi emosional yang muncul sebagai hasil dari perbandingan antara harapan masyarakat terhadap pelayanan dengan kinerja pelayanan yang dirasakan (Kotler & Keller, 2016). Kepuasan masyarakat menjadi salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk pelayanan administrasi di tingkat desa.

Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (2018), kepuasan pelanggan atau masyarakat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang meliputi aspek keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Dalam penelitian ini, kepuasan masyarakat diukur melalui beberapa indikator, yaitu:

1. Kepuasan terhadap kecepatan pelayanan
2. Kepuasan terhadap kemudahan prosedur pelayanan
3. Kepuasan terhadap ketepatan dan keakuratan layanan
4. Kepuasan terhadap transparansi pelayanan

### **Hubungan SIPAD dengan Kepuasan Masyarakat**

Penerapan Sistem Informasi Pengolahan Administrasi Desa (SIPAD) memiliki keterkaitan yang erat dengan tingkat kepuasan masyarakat. Sistem informasi yang dirancang dan diimplementasikan secara optimal mampu mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan administrasi, mengurangi waktu tunggu, serta meningkatkan transparansi dan kepercayaan terhadap

pemerintah desa. Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi administrasi desa berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Sari, 2020; Putra, 2021).

Semakin baik tingkat penerapan SIPAD, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi desa. Hal tersebut disebabkan oleh meningkatnya kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat, baik dari aspek kecepatan, keakuratan, maupun keterbukaan informasi.

### **Kerangka Pemikiran Penelitian**

Berdasarkan kajian teori dan temuan penelitian terdahulu, dapat dirumuskan kerangka pemikiran bahwa penerapan SIPAD sebagai variabel independen (X) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen (Y). Penerapan SIPAD yang optimal akan meningkatkan kualitas pelayanan administrasi desa, yang selanjutnya berdampak pada meningkatnya kepuasan masyarakat.

Skema Kerangka Pemikiran Penelitian:

Penerapan SIPAD (X)

1. Kemudahan penggunaan
2. Kecepatan pelayanan
3. Keakuratan data
4. Transparansi pelayanan

→

Kepuasan Masyarakat (Y)

• Kepuasan terhadap pelayanan administrasi desa

### **Hipotesis Penelitian**

Berdasarkan kerangka teori dan kerangka pemikiran yang telah disusun, maka hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

**H<sub>1</sub>:** Penerapan Sistem Informasi Pengolahan Administrasi Desa (SIPAD) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Tabulahan.

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Pendekatan kuantitatif dipilih karena memungkinkan pengukuran hubungan antarvariabel secara objektif dan terukur melalui analisis statistik. Metode survei digunakan untuk memperoleh data secara langsung dari masyarakat mengenai pengalaman serta persepsi mereka terhadap penerapan Sistem Informasi Pengolahan Administrasi Desa (SIPAD). Melalui desain penelitian ini, peneliti dapat mengidentifikasi besarnya pengaruh SIPAD terhadap tingkat kepuasan masyarakat serta menguji hipotesis penelitian secara empiris dan statistik.



### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Desa Tabulahan yang pernah menggunakan layanan administrasi desa, seperti pengurusan surat keterangan, administrasi kependudukan, dan layanan publik lainnya. Populasi tersebut dipilih karena memiliki pengalaman langsung terhadap penerapan SIPAD, sehingga mampu memberikan informasi yang relevan dan akurat mengenai kualitas pelayanan administrasi desa.

Penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu. Adapun jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 120 responden, dengan kriteria utama berupa masyarakat yang aktif menggunakan layanan administrasi desa sejak diterapkannya SIPAD. Teknik ini dipilih agar data yang diperoleh benar-benar representatif dan sesuai dengan tujuan penelitian dalam menganalisis pengaruh SIPAD terhadap kepuasan masyarakat.

### Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik berikut:

1. **Kuesioner Tertutup**  
Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data mengenai persepsi dan pengalaman masyarakat dalam menggunakan SIPAD, yang meliputi aspek kemudahan penggunaan sistem, kecepatan pelayanan, keandalan sistem, serta transparansi data. Kuesioner disusun menggunakan skala Likert lima poin, dengan skor 1 menunjukkan sangat tidak setuju atau sangat tidak puas, dan skor 5 menunjukkan sangat setuju atau sangat puas.
2. **Observasi Langsung**  
Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pelayanan administrasi desa yang menggunakan SIPAD, termasuk alur prosedur pelayanan, interaksi antara aparatur desa dan masyarakat, serta durasi waktu pelayanan.
3. **Wawancara Terbatas**  
Wawancara dilakukan secara terbatas kepada aparatur desa yang bertanggung jawab dalam pengelolaan SIPAD, dengan tujuan memperoleh informasi tambahan terkait pelaksanaan sistem, kendala yang dihadapi, serta upaya perbaikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi.

### Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana untuk mengetahui besarnya

pengaruh penerapan SIPAD terhadap kepuasan masyarakat. Tahapan analisis data meliputi:

1. **Uji Validitas dan Reliabilitas**  
Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian mampu mengukur variabel yang dimaksud secara tepat, sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk menguji konsistensi dan keandalan instrumen penelitian.
2. **Uji Normalitas**  
Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal, sehingga memenuhi asumsi dasar dalam analisis regresi linier.
3. **Analisis Regresi Linier Sederhana**  
Analisis regresi digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen, yaitu penerapan SIPAD (X), terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan masyarakat (Y). Persamaan regresi digunakan untuk menggambarkan arah dan besarnya pengaruh antarvariabel.
4. **Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**  
Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui sejauh mana variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh penerapan SIPAD.
5. **Uji Signifikansi (p-value)**  
Uji signifikansi dilakukan untuk mengetahui apakah pengaruh penerapan SIPAD terhadap kepuasan masyarakat signifikan secara statistik, dengan kriteria nilai  $p < 0,05$ .

### Alasan Pemilihan Metode

Pemilihan metode penelitian ini didasarkan pada beberapa pertimbangan, yaitu:

1. Metode kuantitatif memungkinkan diperolehnya hasil penelitian yang objektif, terukur, dan dapat diuji secara statistik.
2. Pendekatan ini mendukung pengujian hipotesis mengenai pengaruh penerapan SIPAD terhadap tingkat kepuasan masyarakat.
3. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi praktis bagi pemerintah desa dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan administrasi berbasis sistem informasi.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Deskripsi Penerapan SIPAD

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan terhadap 120 responden, penerapan Sistem Informasi Pengolahan Administrasi Desa (SIPAD) di Desa Tabulahan dinilai berada pada kategori baik. Persepsi masyarakat terhadap masing-masing indikator penerapan SIPAD menunjukkan



hasil yang positif. Sebanyak 85% responden menilai sistem mudah hingga sangat mudah digunakan, yang mengindikasikan bahwa SIPAD telah dirancang dengan antarmuka dan prosedur yang relatif mudah dipahami oleh masyarakat.

Selanjutnya, sebanyak 82% responden menilai kecepatan pelayanan administrasi berada pada kategori cepat hingga sangat cepat. Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan SIPAD mampu mempercepat proses pelayanan administrasi desa dibandingkan dengan sistem manual. Pada indikator keandalan sistem, 78% responden menyatakan bahwa SIPAD dapat diandalkan dalam mendukung proses administrasi desa. Sementara itu, pada aspek transparansi pelayanan, 80% responden menilai bahwa SIPAD memudahkan masyarakat dalam memantau proses dan status dokumen administrasi.

Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa penerapan SIPAD telah diterima dengan baik oleh masyarakat Desa Tabulahan dan mampu memenuhi sebagian besar kebutuhan administrasi warga secara efektif.

### Deskripsi Kepuasan Masyarakat

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi desa setelah penerapan SIPAD tergolong tinggi. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa skor rata-rata kepuasan masyarakat pada indikator kecepatan pelayanan mencapai 4,3 dari skala 5. Indikator kemudahan penggunaan sistem memperoleh skor rata-rata sebesar 4,2, sedangkan transparansi data memperoleh skor 4,1. Sementara itu, indikator keandalan sistem memperoleh skor rata-rata sebesar 4,0.

Berdasarkan keseluruhan indikator tersebut, rata-rata tingkat kepuasan masyarakat mencapai skor 4,15 dari skala 5, yang termasuk dalam kategori kepuasan tinggi. Temuan ini mengindikasikan bahwa penerapan SIPAD memberikan dampak positif terhadap persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan administrasi desa.

### Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Untuk mengetahui pengaruh penerapan SIPAD terhadap kepuasan masyarakat, dilakukan analisis regresi linier sederhana. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,68. Hal ini berarti bahwa sebesar 68% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel penerapan SIPAD, sedangkan sisanya sebesar 32% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Selain itu, hasil uji signifikansi menunjukkan nilai p-value sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ), yang mengindikasikan bahwa penerapan SIPAD berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Persamaan regresi yang diperoleh dinyatakan dalam bentuk:

$$Y = a + bX$$

Nilai koefisien regresi ( $b$ ) yang bernilai positif menunjukkan bahwa semakin baik penerapan SIPAD, maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi desa.

### Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan Sistem Informasi Pengolahan Administrasi Desa (SIPAD) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Tabulahan. Temuan ini sejalan dengan teori pelayanan publik modern yang menekankan bahwa pemanfaatan sistem informasi dalam administrasi pemerintahan dapat meningkatkan efisiensi, kecepatan, dan kualitas pelayanan publik.

Dari aspek kemudahan penggunaan, SIPAD terbukti mampu mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan administrasi desa, seperti pengurusan surat keterangan dan administrasi kependudukan. Kemudahan ini mengurangi kompleksitas prosedur manual yang sebelumnya dirasakan rumit oleh masyarakat, sehingga berdampak pada meningkatnya kepuasan pengguna layanan.

Dari sisi kecepatan pelayanan, penerapan SIPAD mampu memperpendek waktu penyelesaian administrasi. Proses yang sebelumnya membutuhkan waktu relatif lama dapat diselesaikan dengan lebih cepat, sehingga mengurangi waktu tunggu masyarakat dan meningkatkan efisiensi pelayanan.

Aspek transparansi dan akurasi data juga mengalami peningkatan melalui penerapan SIPAD. Sistem ini memungkinkan masyarakat untuk mengetahui status pengurusan dokumen secara lebih jelas dan terstruktur. Transparansi tersebut meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap aparat desa serta mengurangi potensi kesalahan dan keluhan terkait administrasi.

Selain itu, keandalan sistem menjadi faktor penting yang turut memengaruhi kepuasan masyarakat. SIPAD yang relatif stabil dan minim kesalahan input data membantu aparat desa dalam memberikan pelayanan yang lebih konsisten dan akurat, sehingga proses administrasi berjalan lebih lancar.

Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala dan tantangan, antara lain keterbatasan pemahaman sebagian masyarakat terhadap penggunaan sistem digital serta keterbatasan infrastruktur teknologi di tingkat desa. Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan berupa pelatihan bagi aparat desa dan sosialisasi kepada masyarakat agar pemanfaatan SIPAD dapat berjalan lebih optimal.





### Interpretasi Temuan

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini membuktikan bahwa penerapan SIPAD mampu meningkatkan kepuasan masyarakat melalui peningkatan kemudahan, kecepatan, keandalan, dan transparansi pelayanan administrasi desa. Temuan ini memperkuat hasil penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa sistem informasi administrasi desa berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat (Sari, 2020; Putra, 2021).

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penerapan Sistem Informasi Pengolahan Administrasi Desa (SIPAD) di Desa Tabulahan telah berjalan secara efektif. Sistem ini terbukti mampu mempermudah proses administrasi desa, mempercepat pelayanan kepada masyarakat, meningkatkan keakuratan data, serta mendorong transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi. Hal tersebut tercermin dari hasil survei yang menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat menilai SIPAD mudah digunakan, cepat, andal, dan transparan dalam mendukung layanan administrasi desa.

Selain itu, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi desa setelah penerapan SIPAD tergolong tinggi. Rata-rata skor kepuasan masyarakat sebesar 4,15 dari skala 5 menunjukkan bahwa masyarakat secara umum merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa. Peningkatan kepuasan ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi melalui SIPAD mampu menjawab kebutuhan masyarakat akan pelayanan administrasi yang lebih baik dan efisien.

Hasil pengujian hipotesis juga membuktikan bahwa penerapan SIPAD berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Desa Tabulahan. Hal ini ditunjukkan oleh hasil analisis regresi linier sederhana yang menghasilkan nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,68 serta nilai signifikansi (p-value) yang lebih kecil dari 0,05. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa sebesar 68% variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh penerapan SIPAD, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini mengonfirmasi bahwa SIPAD merupakan faktor utama yang berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, khususnya melalui peningkatan kemudahan penggunaan sistem, kecepatan pelayanan, keandalan sistem, dan transparansi administrasi desa. Dengan demikian, penerapan teknologi informasi dalam administrasi desa terbukti memberikan dampak positif yang nyata terhadap kualitas pelayanan publik.

### Saran

Berdasarkan temuan penelitian tersebut, beberapa saran dapat diajukan untuk meningkatkan efektivitas penerapan SIPAD ke depan. Pemerintah desa disarankan untuk terus mengoptimalkan pelatihan dan peningkatan kapasitas aparatur desa agar pemanfaatan SIPAD dapat dilakukan secara maksimal, sehingga pelayanan administrasi menjadi lebih cepat, akurat, dan efisien.

Selain itu, sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat perlu ditingkatkan, terutama bagi warga yang belum terbiasa menggunakan sistem digital. Upaya ini penting agar seluruh lapisan masyarakat dapat memahami dan memanfaatkan SIPAD secara optimal dalam mengakses layanan administrasi desa.

Pemerintah desa juga diharapkan dapat melakukan pengembangan dan pembaruan sistem secara berkelanjutan dengan menyesuaikan SIPAD terhadap kebutuhan masyarakat serta perkembangan teknologi informasi. Pengembangan ini mencakup peningkatan fitur, keamanan data, dan kemudahan akses sistem.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain, seperti tingkat kepercayaan masyarakat, kualitas layanan aparatur desa, atau tingkat literasi digital masyarakat. Penambahan variabel tersebut diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi desa.

### DAFTAR PUSTAKA

- Angellia, F., Setyawan, I., Gultom, J. R., & Laksono, R. (2023). Analisis perancangan sistem informasi administrasi pelayanan publik Desa Tamansari Bogor. *REMIK: Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 7(3), 1265–1275. <https://doi.org/10.33395/remik.v7i3.12490>
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Rineka Cipta.
- Izhari, F. (2024). Public service information system in Kota Datar Village. In *Prosiding Seminar Nasional Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Dharmawangsa*.
- Novianti, R. D., & Agustina, I. F. (2024). Village information system (SID) effectiveness in improving village administrative services. *Indonesian Journal of Public Policy Review*, 25(1). <https://doi.org/10.21070/ijppr.v25i1.1367>
- Putri, A., Taufiq, A., & Swasanti, I. (2025). Efficiency of village government administration information system applications in realizing public information openness. *Publik: Jurnal Ilmu Administrasi*.



- Saprudin, & Sari, I. M. (2025). Kepuasan masyarakat ditinjau dari aspek kualitas pelayanan dan kualitas produk aplikasi sistem informasi berbagi aduan dan saran. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 16(1). <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v16i01.11013>
- Saragih, J., Butarbutar, D. F., Barus, B. S., Ginting, M., & Panjaitan, H. (2025). Implementasi sistem informasi desa dalam meningkatkan kinerja pemerintahan Kabupaten Simalungun. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Hablum Minannas*, 3(2), 87–98. <https://doi.org/10.47652/jpkmhm.v3i2.587>
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. McGraw-Hill Education.