

HUBUNGAN APLIKASI LAYANAN PUBLIK BERBASIS MOBILE DAN KINERJA FRONTLINER PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR DESA JATIPURO KABUPATEN KARANGANYAR

Aap Widyawati, Indra Hastuti, Agus Suyatno

Universitas Duta Bangsa Surakarta

Correspondence		
Email: Aapwidyawati@gmail.com	No. Telp:	
Submitted: 29 July 2025	Accepted: 6 August 2025	Published: 7 August 2025

ABSTRACT

This study examines the influence of mobile-based public service applications (SIMADE) and frontliner performance on community satisfaction at the Jatipuro Village Office, Karanganyar Regency. In the digital era, mobile applications are expected to enhance service quality and accessibility. However, human factors such as frontliner performance remain essential in shaping public satisfaction. Using a quantitative approach, 78 respondents were selected through purposive sampling from residents who accessed administrative services between April 2024 and April 2025. Data were collected via questionnaires and analyzed using SPSS 26 through validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression, and significance tests (F-test and T-test). The results show that both SIMADE and frontliner performance significantly affect community satisfaction, either partially or simultaneously. Frontliner performance had the dominant influence (86.2%), while SIMADE contributed 11.8%. These findings indicate that while digital platforms support efficiency, the quality of personal interaction remains the most decisive factor in ensuring citizen satisfaction with public services.

Key Words

Mobile-Based Public Service Application SIMADE, Frontliner Performance, Community Satisfaction.

ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji pengaruh aplikasi layanan publik berbasis mobile (SIMADE) dan kinerja frontliner terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Jatipuro, Kabupaten Karanganyar. Di era digital, aplikasi mobile diharapkan meningkatkan kualitas dan kemudahan akses layanan publik. Namun, faktor manusia seperti kinerja frontliner tetap menjadi penentu utama dalam membentuk kepuasan masyarakat. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan 78 responden yang dipilih secara purposive dari warga yang mengakses layanan administrasi antara April 2024 hingga April 2025. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan SPSS 26 dengan uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, regresi linier berganda, serta uji F dan T. Hasil menunjukkan bahwa SIMADE dan kinerja frontliner berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, baik secara parsial maupun simultan. Kinerja frontliner memiliki pengaruh dominan sebesar 86,2%, sedangkan SIMADE berkontribusi 11,8%. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun teknologi membantu efisiensi, interaksi personal tetap menjadi faktor utama dalam kepuasan layanan publik.

Kata Kunci

Aplikasi Layanan Publik Berbasis Mobile SIMADE, Kinerja Frontliner, Kepuasan Masyarakat

A. Pendahuluan

Era digital telah mengubah lanskap pelayanan publik, dengan teknologi informasi dan komunikasi menjadi elemen krusial dalam meningkatkan kualitas layanan. Aplikasi layanan publik berbasis mobile, seperti Sistem Informasi Manajemen Desa (SIMADE), dirancang untuk mempermudah akses masyarakat terhadap berbagai layanan pemerintah, meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas (Alharbi, 2020; Nugroho, 2021).

SIMADE, khususnya, berfungsi untuk mengelola administrasi desa seperti pendataan kependudukan, keuangan, aset, dan penyediaan informasi, mempercepat proses

pembuatan dokumen, serta menjadi media komunikasi antara pemerintah desa dan warga (Nugroho, 2021).

Meskipun demikian, implementasi aplikasi ini tidak selalu berdampak positif secara langsung terhadap kepuasan masyarakat. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa kesulitan dalam pengoperasian aplikasi akibat tingkat literasi digital yang bervariasi dapat memengaruhi efektivitasnya (Sari, 2020). Di sisi lain, kinerja frontliner atau petugas pelayanan publik tetap menjadi faktor penentu keberhasilan. Kompetensi, sikap, dan responsivitas frontliner sangat memengaruhi kepuasan masyarakat, menunjukkan bahwa interaksi manusia tetap krusial meskipun teknologi memfasilitasi akses (Wibowo, 2022).

Kantor Desa Jatipuro, Kabupaten Karanganyar, sebagai ujung tombak pelayanan publik, telah mengimplementasikan aplikasi berbasis mobile. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara empiris hubungan antara aplikasi layanan publik berbasis mobile dan kinerja frontliner terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Jatipuro.

B. Metode Penelitian

Dengan metode kuantitatif dengan jumlah sampel 78 responden. Penelitian menggunakan data primer yang berupa angka yang didapatkan dari skala kuesioner yang telah disebarkan kepada responden yang selanjutnya data diolah menggunakan bantuan IBM SPSS Versi 26.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 1
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	5.108	.532		9.602
	Aplikasi Layanan Publik	.026	.012	.118	2.126
	Kinerja Frontliner	.324	.021	.862	15.475

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Data Primer, 2025 yang diolah SPSS 26

$$Y = 5.108 + 0.026X_1 + 0.324X_2 + e \text{ Interpretasi}$$

Interpretasi berdasarkan hasil diatas adalah

- a) Nilai konstanta (Y) adalah 5.108 yang jika Aplikasi layanan publik dan Kinerja frontliner nilai *Coefficients*nya (0), maka kepuasan masyarakat akan tetap berada pada 5.108.
- b) Nilai regresi pada variabel Aplikasi layanan publik 0,026 sehingga apabila setiap kali ada peningkatan satu unit dalam Aplikasi Layanan Publik, kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0.026 atau 2,6%. Misalnya, jika ada perbaikan dalam aplikasi layanan publik, maka kepuasan masyarakat akan sedikit meningkat.
- c) Nilai regresi pada variabel Kinerja frontliner 0,324 sehingga apabila setiap kali ada peningkatan satu unit dalam kinerja frontliner, kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,324 atau 32,4%. jika kinerja frontliner memberikan layanan yang lebih baik, kepuasan masyarakat akan meningkat secara signifikan.

2. Uji T

Berdasarkan tabel 1, interpretasi hasil uji t Taraf signifikansi uji t menggunakan 0,05. Taraf signifikansi 0,05 dan t tabel sebesar 1,665 , maka :

- a) Pengaruh Aplikasi Layanan Publik Berbasis Mobile Terhadap Kepuasan Masyarakat Nilai t hitung Aplikasi Layanan Publik (X1) $2.126 > 1,665$ (t tabel), signifikansi $0,037 < 0,05$ maka kesimpulannya Aplikasi layanan publik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Jatipuro Kabupaten Karanganyar.
- b) Pengaruh Kinerja Frontliner Terhadap Kepuasan Masyarakat
Nilai t hitung kinerja frontliner (X2) adalah $15.475 > 1,665$ (t tabel), signifikansi $0,000 < 0,05$ maka kesimpulannya kinerja frontliner berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Jatipuro Kabupaten Karanganyar.

3. Uji F

Tabel 2.
Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	50.396	2	25.198	123.863	.000 ^b
	Residual	15.258	75	.203		
	Total	65.654	77			

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

b. Predictors: (Constant), Kinerja Frontliner, Aplikasi Layanan Publik

Sumber : Data Primer, 2025 yang diolah SPSS 26

Pengujian dengan $\alpha : 0,05$, F tabel 2,728. Hasil interpretasi berdasarkan uji F, $f_{hitung} > f_{tabel}$ ($123,863 > 2,728$), signifikansi 0,000 sehingga dapat disimpulkan jika Aplikasi layanan publik dan Kinerja frontliner secara bersama-sama berpengaruh secara positif terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Jatipuro Kabupaten Karanganyar.

4. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 3.

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.876 ^a	.768	.761	.451

a. Predictors: (Constant), Kinerja Frontliner, Aplikasi Layanan Publik

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber : Data Primer, 2025 yang diolah SPSS 26

Interpretasi hasil uji R^2 terdapat hubungan positif antara variabel bebas dan variabel terikat 0,876, dapat diartikan bahwa Aplikasi layanan publik dan kinerja frontliner memiliki hubungan dengan kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Jatipuro Kabupaten Karanganyar.

Dari hasil analisis tersebut juga diketahui jika besarnya *Adjusted R Square* 0,761 artinya 76,1% kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel aplikasi layanan publik dan kinerja frontliner. Sedangkan ($100\% - 76,1\% = 23,9\%$) dijelaskan variabel lain yang tidak dijelaskan pada penelitian ini.

D. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian Aplikasi layanan publik dan kinerja frontliner berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Jatipuro sehingga Kantor Desa Jatipuro diharapkan meningkatkan kualitas dan fungsionalitas aplikasi layanan publik, dengan memperhatikan aspek kecepatan sistem, kemudahan navigasi, dan ketersediaan informasi. Perlu adanya pelatihan berkala mengenai pelayanan prima, komunikasi interpersonal, dan etika pelayanan publik. Meningkatkan empati, profesionalisme, serta responsivitas terhadap keluhan masyarakat menjadi kunci dalam menjaga dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

E. References

- Alharbi, A. (2020). "Factors Influencing the Adoption of Mobile Applications in Public Services." *International Journal of Public Administration in the Digital Age*, 7(2), 1-15. DOI: 10.4018/IJPADA.2020040101
- Anggara, S., & Mahmudi, A. (2022). Transformasi Digital Pemerintahan Desa: Tantangan dan Peluang. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), 112-128.
- Nugroho, A. (2021). "Penerapan Teknologi Informasi dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus Aplikasi SIMADE di Desa." *Jurnal Administrasi Publik*, 13(2), 123-135.
- Nugroho, A. (2021). Pengaruh Teknologi Informasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 45-60.
- Nurfajri, F., & Priyambodo, T. K. (2020). Faktor-Faktor Keberhasilan Implementasi Aplikasi Mobile Government. *Jurnal Sistem Informasi*, 16(1), 53-67.
- Putri, A. (2020). Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 5(2), 123-135.
- Ramdhani, M. A., & Ramdhani, A. (2023). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Aplikasi Pelayanan Publik Digital. *Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik*, 12(1), 34-49.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Perilaku Organisasi (Organizational Behavior)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Robiatul Adawiali, Sidiq Setyawan, Agus - Triyono, Edy Purwo Saputro, H. Siswanto, Joko Triyanto. *Jurnal Keilmuan dan Keislaman*. 2022.
- Sari, D., & Prabowo, H. (2020). "Analisis Pengaruh Aplikasi Layanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa." *Jurnal Administrasi Publik*, 12(3), 145-158.
- Sari, R. (2021). Pengaruh Aplikasi Mobile terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Teknologi Informasi*, 8(1), 45-58.
- Satriadi, Wanawir, Hendrayani, E., Siwiyanti, L., & Nursaidah. (2021). *Manajemen Pemasaran. Samudra Biru (Anggota IKAPI)*.
- Sinambela, L. P. (2021). Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Styawati, Selamat Samsugi, Yuri Rahmanto, Ade Surahman, Lili Andraini, Izudin Ismail. (2022). Penerapan Aplikasi Administrasi Desa Pada Desa Mukti Karya Mesuji.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabet.
- Tjiptono, F. (2020). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima (Edisi 3)*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wibowati, J. I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Muarakati Baru Satu Palembang. *Jurnal Adminika*, 7(1): 94–110.
- Wibowo, A., & Hardianto, T. (2020). Kompetensi Perangkat Desa di Era Digitalisasi Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(2), 112-127.
- Wibowo, S. (2019). Kinerja Frontliner dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Manajemen Pelayanan*, 4(3), 201-215.
- Wibowo, S. (2022). Analisis Kinerja Frontliner dalam Pelayanan Publik di Era Digital. *Jurnal Manajemen Pelayanan*.

- Widodo, R. B., & Susanto, E. (2021). **Implementasi Aplikasi Mobile dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.** *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 11(1), 23-38.
- Widodo, T., & Sari, N. (2022). **Analisis Kompetensi Frontliner dalam Pelayanan Publik Desa.** *Jurnal Administrasi Negara*, 10(2), 145-160.
- Widyastuti, R. (2023). **Faktor-Faktor Kunci Keberhasilan Implementasi Aplikasi Layanan Publik di Desa.** *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 14(1), 78-93.