

Pengaruh Penggunaan Digital CMS (*Cash Management System*) dan Pelayanan Administrasi terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Desa Sukasari Kecamatan Pegajahan Kabupaten Serdang Bedagai

The Influence of Digital CMS (Cash Management System) Usage and Administrative Services on Community Satisfaction at Sukasari Village Office, Pegajahan District, Serdang Bedagai Regency

Lia Yusuf¹, Winda Wardhani², Ilfi Rahmi Putri³, Hablil Ikhwana⁴

^{1,2,3,4}Fakultas Ekonomi, Universitas Alwashliyah, Medan, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received 10 September 2026
Revised 21 September 2026
Accepted 30 September 2026
Available online 06 October 2026

Keywords

Cash Management System, Administrative Services, Community Satisfaction



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2026 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRACT

The advancement of information technology has encouraged village governments to adopt digital systems in public services. This study aims to analyze the effect of Digital Cash Management System usage and administrative services on community satisfaction at Sukasari Village Office, Pegajahan District, Serdang Bedagai Regency. A quantitative approach was applied with a population of 4,512 and a sample of 98 respondents determined using Slovin's formula with a 10% margin of error. Data were collected through questionnaires and analyzed using validity, reliability, normality, multicollinearity, autocorrelation, multiple linear regression, t-test, F-test, and coefficient of determination. The regression equation obtained is: $\text{Community Satisfaction} = 17.982 + 0.321X_1 + 0.136X_2$. The t-test shows that Digital Cash Management System usage significantly affects community satisfaction ($t = 2.847$; $\text{Sig.} = 0.005$), while administrative services do not have a significant effect ($t = 1.367$; $\text{Sig.} = 0.175$). The F-test result ($F = 5.909$; $\text{Sig.} = 0.004$) indicates that both variables simultaneously have a significant effect. The R Square value of 0.111 means that the two variables explain only 11.1% of the variation in community

satisfaction, while 88.9% is influenced by other factors outside the model.

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah desa untuk mengadopsi sistem digital dalam pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh penggunaan Digital Cash Management System dan pelayanan administrasi terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Sukasari Kecamatan Pegajahan Kabupaten Serdang Bedagai. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan populasi sebanyak 4.512 orang dan sampel 98 responden yang ditentukan melalui rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, normalitas, multikolinearitas, autokorelasi, regresi linear berganda, uji t, uji F, serta koefisien determinasi. Hasil analisis menunjukkan persamaan regresi: $\text{Kepuasan Masyarakat} = 17,982 + 0,321X_1 + 0,136X_2$. Uji t membuktikan bahwa penggunaan Digital Cash Management System berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat ($t = 2,847$; $\text{Sig.} = 0,005$), sedangkan pelayanan administrasi tidak berpengaruh signifikan ($t = 1,367$; $\text{Sig.} = 0,175$). Uji F menghasilkan nilai $F = 5,909$ dengan $\text{Sig.} = 0,004$, yang berarti kedua variabel secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Nilai R Square sebesar 0,111 menunjukkan bahwa kedua variabel hanya menjelaskan 11,1% variasi kepuasan masyarakat, sementara 88,9% dipengaruhi faktor lain di luar model.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong berbagai instansi pemerintah untuk melakukan digitalisasi layanan guna meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Pada tingkat pemerintahan desa, penerapan CMS menjadi salah satu bentuk inovasi yang memungkinkan pengelolaan data, informasi, dan dokumen dilakukan secara lebih sistematis, cepat, dan akurat. Melalui sistem ini, pemerintah desa diharapkan mampu memberikan pelayanan yang lebih efektif sekaligus memenuhi tuntutan masyarakat yang

semakin membutuhkan layanan berbasis teknologi. Namun demikian, keberhasilan digitalisasi tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan sistem yang digunakan, tetapi juga sangat bergantung pada kualitas pelayanan administrasi yang diberikan oleh aparatur desa. Pelayanan administrasi merupakan bentuk interaksi langsung antara pemerintah desa dan masyarakat sehingga menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima. Oleh karena itu, integrasi antara penggunaan CMS dan pelayanan administrasi yang berkualitas menjadi unsur penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima.

Kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan kinerja aparatur desa. Masyarakat yang memperoleh pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan ramah cenderung memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi terhadap pemerintah desa. Sebaliknya, pelayanan yang lambat, berbelit-belit, kurang responsif, atau tidak didukung oleh sistem yang efektif dapat menimbulkan keluhan, ketidakpuasan, bahkan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintahan. Oleh sebab itu, penelitian mengenai pengaruh penggunaan Digital CMS dan pelayanan administrasi terhadap kepuasan masyarakat menjadi sangat relevan untuk dilakukan, terutama pada desa yang sedang berupaya beradaptasi dengan perkembangan teknologi digital. Dalam konteks ini, Desa Sukasari Kecamatan Pegajahan Kabupaten Serdang Bedagai menjadi objek penelitian karena telah mulai menerapkan sistem digital dalam pengelolaan administrasi desa sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Meskipun penerapan CMS telah dilakukan, masih terdapat berbagai tantangan yang dihadapi oleh pemerintah desa. Beberapa kendala yang ditemukan antara lain keterbatasan kemampuan aparatur desa dalam mengoperasikan sistem digital, minimnya pelatihan teknis, kurang optimalnya sosialisasi kepada masyarakat, serta keterbatasan infrastruktur pendukung seperti jaringan internet dan perangkat komputer. Selain itu, kualitas pelayanan administrasi juga masih menghadapi sejumlah permasalahan, seperti ketidaksamaan waktu penyelesaian layanan, prosedur yang dianggap masih rumit, serta responsivitas aparatur yang belum merata dalam melayani masyarakat. Kondisi tersebut menyebabkan manfaat penggunaan CMS belum sepenuhnya dirasakan oleh masyarakat. Bahkan masih terdapat kesenjangan antara sistem digital yang telah diterapkan dengan praktik pelayanan administratif yang masih banyak dilakukan secara manual. Situasi ini memunculkan pertanyaan mengenai sejauh mana penggunaan CMS dan pelayanan administrasi benar-benar berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dilakukan, penelitian ini menyoroti beberapa persoalan utama, yaitu keterbatasan pemahaman aparatur terhadap CMS, kurangnya pelatihan dan sosialisasi, belum optimalnya kualitas pelayanan administrasi, tidak adanya mekanisme evaluasi kepuasan masyarakat yang jelas, serta keterbatasan infrastruktur teknologi yang mendukung penerapan pelayanan digital. Berbagai permasalahan tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital tidak hanya memerlukan teknologi yang memadai, tetapi juga dukungan sumber daya manusia yang kompeten dan sistem pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan untuk menganalisis hubungan antara penggunaan CMS dan pelayanan administrasi terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan di Kantor Desa Sukasari.

Untuk menjaga fokus penelitian, ruang lingkup penelitian dibatasi hanya pada masyarakat yang pernah menggunakan layanan administrasi di Kantor Desa Sukasari. Penelitian tidak mencakup desa lain maupun faktor-faktor lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan masyarakat, seperti budaya organisasi, kepemimpinan, maupun kondisi pembangunan fisik desa. Kepuasan masyarakat yang dikaji dalam penelitian ini difokuskan pada persepsi warga terhadap

penggunaan CMS dan kualitas pelayanan administrasi yang mereka terima pada saat penelitian dilakukan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu menggambarkan kondisi aktual pelayanan publik berbasis digital di Desa Sukasari secara lebih spesifik dan kontekstual.

Rumusan masalah penelitian diarahkan untuk mengetahui apakah penggunaan Digital CMS berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat, apakah pelayanan administrasi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, apakah kedua variabel tersebut secara simultan memengaruhi kepuasan masyarakat, serta seberapa besar pengaruh yang ditimbulkan oleh kedua variabel tersebut terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Sejalan dengan rumusan masalah tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh penggunaan CMS dan pelayanan administrasi baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Desa Sukasari Kecamatan Pegajahan Kabupaten Serdang Bedagai. Selain itu, penelitian juga bertujuan untuk mengukur besarnya kontribusi kedua variabel independen tersebut dalam meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan publik desa.

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat teoritis maupun praktis. Secara teoritis, penelitian dapat memperkaya kajian ilmu administrasi publik dan manajemen sumber daya manusia, khususnya yang berkaitan dengan digitalisasi pelayanan publik melalui CMS di lingkungan pemerintahan desa. Hasil penelitian juga dapat menjadi referensi bagi peneliti lain dalam mengembangkan kajian mengenai hubungan antara teknologi digital, kualitas pelayanan administrasi, dan kepuasan masyarakat. Sementara itu, secara praktis penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah Desa Sukasari dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi dan efektivitas penggunaan CMS. Temuan penelitian dapat digunakan sebagai dasar untuk merumuskan strategi peningkatan pelayanan yang lebih cepat, transparan, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Selain itu, hasil penelitian juga dapat menjadi referensi bagi pemerintah daerah maupun desa lain yang ingin mengembangkan pelayanan publik berbasis digital sehingga proses digitalisasi dapat berjalan lebih efektif dan memberikan dampak positif terhadap peningkatan kepuasan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilaksanakan di Kantor Desa Sukasari karena desa tersebut telah menerapkan sistem digital dalam mendukung pelayanan administrasi kepada masyarakat. Lokasi penelitian dipilih dengan tujuan memperoleh data yang relevan mengenai efektivitas penggunaan CMS dan kualitas pelayanan administrasi yang diberikan aparatur desa. Subjek penelitian adalah masyarakat Desa Sukasari yang pernah menerima pelayanan administrasi dari kantor desa, karena kelompok ini dianggap paling memahami dan merasakan secara langsung dampak penggunaan sistem digital serta kualitas pelayanan yang diberikan. Sementara itu, objek penelitian terdiri atas tiga variabel utama, yaitu penggunaan Digital CMS sebagai variabel independen pertama (X_1), pelayanan administrasi sebagai variabel independen kedua (X_2), dan kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen (Y). Seluruh variabel tersebut dianalisis untuk mengetahui pengaruh masing-masing maupun pengaruh secara bersama-sama terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Penelitian direncanakan berlangsung selama sembilan bulan, mulai Oktober 2025 hingga Juni 2026. Dalam rentang waktu tersebut, kegiatan penelitian meliputi pengajuan judul, penyusunan proposal, bimbingan proposal, seminar proposal, pengumpulan data, penyusunan hasil dan pembahasan penelitian, bimbingan hasil penelitian, hingga pelaksanaan sidang meja hijau. Penyusunan jadwal yang sistematis bertujuan agar setiap tahapan penelitian dapat dilaksanakan secara terencana dan menghasilkan data yang valid serta dapat

dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Dengan adanya jadwal yang jelas, penelitian diharapkan dapat berjalan sesuai target dan menghasilkan temuan yang bermanfaat bagi pengembangan pelayanan publik berbasis digital di tingkat desa.

Populasi penelitian adalah seluruh masyarakat Desa Sukasari yang menerima pelayanan administrasi dari kantor desa dengan jumlah sebanyak 4.512 orang. Mengingat jumlah populasi yang cukup besar, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu. Dalam penelitian ini, responden dipilih karena pernah menerima pelayanan secara langsung dari aparat desa sehingga dianggap mampu memberikan penilaian yang objektif mengenai penggunaan CMS dan kualitas pelayanan administrasi. Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10 persen. Berdasarkan perhitungan tersebut diperoleh jumlah sampel sebanyak 98 responden. Jumlah tersebut dianggap cukup mewakili populasi dan mampu memberikan gambaran mengenai persepsi masyarakat terhadap pelayanan administrasi dan penggunaan sistem digital yang diterapkan di Kantor Desa Sukasari.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Data kuantitatif dipilih karena memungkinkan peneliti melakukan analisis statistik untuk mengukur besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Sumber data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari masyarakat sebagai responden melalui pengisian kuesioner yang telah disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari berbagai dokumen resmi desa, arsip administrasi, laporan pelayanan publik, serta berbagai referensi akademik yang relevan dengan tema penelitian. Penggunaan kedua jenis data tersebut bertujuan untuk meningkatkan validitas penelitian dan memperkaya analisis yang dilakukan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode utama, yaitu kuesioner, dokumentasi, dan studi pustaka. Kuesioner digunakan sebagai instrumen utama untuk memperoleh data dari responden mengenai persepsi mereka terhadap penggunaan CMS, kualitas pelayanan administrasi, dan tingkat kepuasan yang dirasakan. Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data pendukung berupa berbagai dokumen dan arsip yang berkaitan dengan pelayanan administrasi di kantor desa. Sedangkan studi pustaka dilakukan dengan menelaah buku, jurnal, laporan penelitian, dan literatur lain yang berkaitan dengan pelayanan publik, digitalisasi administrasi, serta kepuasan masyarakat. Kombinasi ketiga metode tersebut diharapkan mampu menghasilkan data yang komprehensif dan sesuai dengan kebutuhan penelitian.

Dalam menganalisis data, penelitian menggunakan pendekatan statistik kuantitatif. Sebelum melakukan analisis utama, peneliti terlebih dahulu melakukan pengujian kualitas instrumen penelitian melalui uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa setiap item pertanyaan dalam kuesioner benar-benar mampu mengukur variabel yang diteliti. Sementara itu, uji reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian mampu menghasilkan data yang konsisten dan dapat dipercaya. Setelah instrumen dinyatakan valid dan reliabel, dilakukan pengujian asumsi klasik yang meliputi uji normalitas distribusi data, uji normalitas residual regresi, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, dan uji autokorelasi. Pengujian ini bertujuan memastikan bahwa model regresi yang digunakan memenuhi persyaratan statistik sehingga hasil analisis dapat diinterpretasikan secara tepat.

Analisis utama menggunakan regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh penggunaan CMS dan pelayanan administrasi terhadap kepuasan masyarakat. Melalui model

regresi, peneliti dapat mengetahui arah dan besarnya pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Untuk menguji hipotesis penelitian digunakan uji t dan uji F. Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh kedua variabel independen secara simultan. Selain itu, digunakan pula koefisien determinasi (R^2) untuk mengukur seberapa besar kemampuan variabel penggunaan CMS dan pelayanan administrasi dalam menjelaskan variasi kepuasan masyarakat. Semakin tinggi nilai koefisien determinasi, maka semakin besar pengaruh kedua variabel tersebut terhadap kepuasan masyarakat.

Definisi operasional variabel dalam penelitian ini dirumuskan secara jelas agar pengukuran dapat dilakukan secara sistematis. Variabel penggunaan Digital CMS diukur melalui indikator efisiensi pengelolaan informasi, kemudahan penggunaan, kualitas informasi, transparansi, kepuasan pengguna, integrasi sistem, dan keamanan data. Variabel pelayanan administrasi diukur menggunakan dimensi kualitas pelayanan yang meliputi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Sementara itu, variabel kepuasan masyarakat diukur berdasarkan kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan, keterjangkauan pelayanan, kualitas interaksi dalam pelayanan, dan konsistensi pelayanan. Seluruh indikator diukur menggunakan skala Likert sehingga memungkinkan peneliti mengkuantifikasi persepsi responden dan melakukan analisis statistik secara objektif. Dengan metodologi yang sistematis dan terukur tersebut, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran empiris mengenai efektivitas penggunaan Digital CMS dan pelayanan administrasi dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Kantor Desa Sukasari.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Hasil Uji Persamaan Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	17.982	5.444	
Penggunaan <i>Digital Cash Management System</i>	.321	.113	.280
Pelayanan Administrasi	.136	.099	.135

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Kuesioner, SPSS 19 (data diolah) 2026

Berdasarkan hasil uji persamaan regresi linear berganda, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 17,982 + 0,321X_1 + 0,136X_2$. Persamaan tersebut menunjukkan bahwa variabel penggunaan *Digital Cash Management System* dan pelayanan administrasi berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Nilai koefisien sebesar 0,321 pada variabel penggunaan *Digital Cash Management System* berarti setiap peningkatan satu satuan pada penggunaan *Digital Cash Management System* akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,321 satuan, dengan asumsi variabel lain konstan. Sementara itu, variabel pelayanan administrasi memiliki koefisien sebesar 0,136, yang berarti setiap peningkatan satu satuan pada pelayanan administrasi akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,136 satuan. Nilai konstanta sebesar 17,982 menunjukkan bahwa ketika kedua variabel independen bernilai nol, kepuasan masyarakat tetap berada pada angka dasar tersebut.

Hasil ini menegaskan bahwa baik penggunaan *Digital Cash Management System* maupun pelayanan administrasi memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan masyarakat, meskipun pengaruh penggunaan *Digital Cash Management System* lebih dominan dibandingkan pelayanan administrasi. Peningkatan kualitas sistem digital dan pelayanan administrasi di Kantor Desa akan berdampak langsung pada meningkatnya kepuasan masyarakat.

Tabel 2. Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji t)
Coefficients^a

Model	t	Sig.
1 (Constant)	3.303	.001
Penggunaan <i>Digital Cash Management System</i>	2.847	.005
Pelayanan Administrasi	1.367	.175

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Kuesioner, SPSS 19 (data diolah) 2026

Berdasarkan hasil uji hipotesis parsial (uji t), variabel penggunaan *Digital Cash Management* memiliki nilai t sebesar 2,847 dengan signifikansi 0,005. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa penggunaan *Digital Cash Management* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Sementara itu, variabel pelayanan administrasi memiliki nilai t sebesar 1,367 dengan signifikansi 0,175. Nilai ini lebih besar dari $\alpha = 0,05$, sehingga pelayanan administrasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dengan demikian, hasil uji parsial menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat di Kantor Desa Sukasari Kecamatan Pegajahan Kabupaten Serdang Bedagai lebih banyak dipengaruhi oleh penggunaan *Digital Cash Management* dibandingkan oleh pelayanan administrasi.

Tabel 3. Hasil Uji Hipotesis Simultan (Uji F)
ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1490.101	2	745.050	5.909	.004 ^a
Residual	11977.858	95	126.083		
Total	13467.959	97			

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Administrasi, Penggunaan Digital CMS

b. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Kuesioner, SPSS 19 (data diolah) 2026

Berdasarkan hasil uji hipotesis simultan (uji F), diperoleh nilai F sebesar 5,909 dengan signifikansi 0,004. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari $\alpha = 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel penggunaan *Digital Cash Management System* dan pelayanan administrasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun secara parsial pelayanan administrasi tidak berpengaruh signifikan, namun ketika diuji secara simultan bersama dengan penggunaan *Digital Cash Management*, keduanya tetap memberikan kontribusi terhadap peningkatan kepuasan masyarakat. Dengan demikian, model regresi yang digunakan dalam penelitian ini layak untuk menjelaskan hubungan antara

variabel independen dan dependen, serta memperkuat temuan bahwa kombinasi sistem digital dan pelayanan administrasi di Kantor Desa Sukasari Kecamatan Pegajahan Kabupaten Serdang Bedagai memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan masyarakat.

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary^b

Model	R Square	Std. Error of the Estimate
1	.111	11.229

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Administrasi, Penggunaan *Digital Cash Management System* b.

Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Sumber: Kuesioner, SPSS 19 (data diolah) 2026

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, diperoleh nilai R Square sebesar 0,111. Hal ini berarti bahwa variabel penggunaan *Digital Cash Management System* dan pelayanan administrasi secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi kepuasan masyarakat sebesar 11,1 persen. Sementara itu, sisanya sebesar 88,9 persen dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian ini. Nilai R Square yang relatif kecil menunjukkan bahwa meskipun kedua variabel independen berpengaruh signifikan secara simultan, kontribusi mereka terhadap kepuasan masyarakat masih terbatas. Terdapat banyak faktor lain yang turut memengaruhi kepuasan masyarakat di Kantor Desa Sukasari Kecamatan Pegajahan Kabupaten Serdang Bedagai yang tidak dimasukkan dalam model regresi ini. Temuan ini penting untuk menjadi pertimbangan dalam penelitian lanjutan, agar variabel-variabel lain yang relevan dapat ditambahkan guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan masyarakat.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penggunaan Digital Cash Management System (CMS) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini ditunjukkan oleh nilai t-hitung sebesar 2,847 dengan tingkat signifikansi 0,005 yang lebih kecil dari nilai α sebesar 0,05, sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa penggunaan Digital Cash Management System berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dapat diterima. Sebaliknya, variabel pelayanan administrasi tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat, yang dibuktikan dengan nilai t-hitung sebesar 1,367 dan tingkat signifikansi 0,175 yang lebih besar dari $\alpha = 0,05$. Meskipun demikian, berdasarkan hasil uji simultan (uji F), diperoleh nilai F-hitung sebesar 5,909 dengan tingkat signifikansi 0,004 yang lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa penggunaan Digital Cash Management System dan pelayanan administrasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Selanjutnya, hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai R Square sebesar 0,111 atau 11,1 persen, yang berarti bahwa kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh variabel penggunaan Digital Cash Management System dan pelayanan administrasi sebesar 11,1 persen. Adapun sisanya sebesar 88,9 persen dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dengan demikian, penggunaan Digital Cash Management System terbukti menjadi faktor yang lebih dominan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat dibandingkan pelayanan administrasi,

meskipun kedua variabel secara simultan tetap memberikan kontribusi yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

REFERENSI

- Adriansa, H., dkk. (2020). *Administrasi Publik dan Kepuasan Masyarakat*. Prenadamedia Group, Jakarta.
- Arbaina, Bambang Irawan, & Burhanuddin. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik (Studi di Kantor Desa Kandolo Kecamatan Teluk Pandan Kabupaten Kutai Timur)*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman, Samarinda.
- Arikunto, Suharsimi. 2020. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Fauzi, A. (2023). *Pelayanan Administrasi Pemerintahan Desa*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Firmansyah, Ahmad & Rosy, Nur. (2021). *Pelayanan Publik dan Kepuasan Masyarakat*. CV Gava Media, Yogyakarta.
- Hardiansyah. (2020). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Gava Media, Yogyakarta.
- <https://www.ibm.com/think/topics/content-management-system>
- https://en.wikipedia.org/wiki/Content_management_system
- <https://business.adobe.com/blog/basics/what-is-a-cms-and-how-does-it-work>
- Kurniawati, S. (2022). *Administrasi dan Pelayanan Publik*. Deepublish, Yogyakarta.
- Mayasari, Rina. (2020). *Kepuasan Konsumen dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Deepublish, Yogyakarta.
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*. UMSIDA Press, Sidoarjo.
- Nursalam. 2020. *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktis*. Salemba Medika, Jakarta.
- Panjaitan, D. T. M. R., & Pardede, P. D. K. (2021). *Administrasi Publik*. CV Eureka Media Aksara, Purbalingga.
- Raharjo, Muhammad Mu'iz. (2020). *Administrasi Pemerintahan Desa di Indonesia: Teori, Regulasi, dan Implementasi yang Menyertai*. CV Gava Media, Yogyakarta.
- Riyanto. (2020). *Content Management System: Konsep dan Implementasi*. Deepublish, Yogyakarta.
- Rosmayati, dkk. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*. CV Budi Utama, Yogyakarta.
- Soetono, B. (2024). *Pelayanan dalam Bidang Administrasi Publik*. Samudra Biru, Yogyakarta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Sutopo. (2020). *Administrasi Publik dan Pelayanan Desa*. Prenadamedia Group, Jakarta.
- Tjiptono, Fandy & Diana, Anastasia. (2021). *Total Quality Management & Customer Satisfaction*. Andi Offset, Yogyakarta.