

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik adalah fungsi dasar suatu negara yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak warga negaranya. Pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat 1 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan "Pelayanan publik sebagai suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan guna pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik". Kualitas pelayanan publik menjadi tolak ukur guna mengukur kinerja pemerintahan dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara negara (Dwiyanto, 2017). Dalam konteks administrasi publik, pelayanan yang berkualitas tidak hanya berkaitan dengan efisiensi proses, tetapi juga responsivitas, akuntabilitas, dan kemampuan adaptasi terhadap perkembangan kebutuhan masyarakat serta teknologi informasi dan komunikasi.

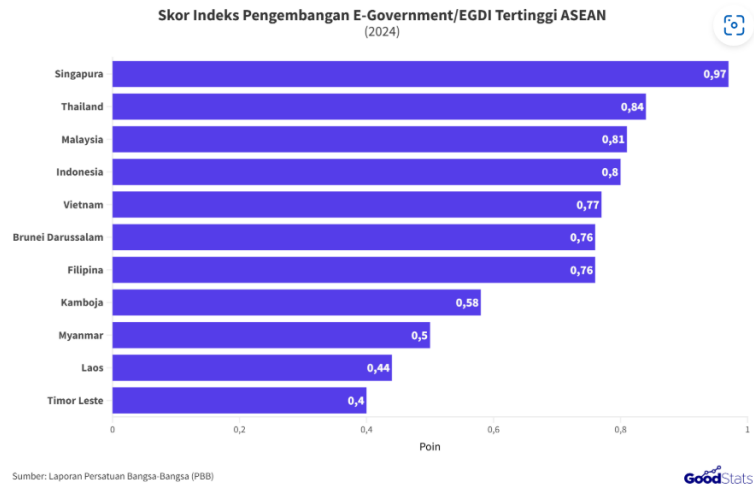
Di era perkembangan digital sekarang ini, pemerintah juga berlomba-lomba dalam menyediakan layanan publik yang lebih efisien dan lebih mudah untuk diakses oleh masyarakat melalui digital yang disediakan. Transformasi ini tidak hanya mengikuti tren perkembangan teknologi, namun menjadi kebutuhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat (Kala et al., 2024). Penelitian terbaru menunjukkan bahwa ketika masyarakat merasakan platform e-government

yang efisien, andal, dan mudah digunakan, tingkat kepuasan mereka meningkat secara signifikan, yang pada gilirannya mendorong masyarakat untuk terus menggunakan layanan digital yang disediakan pemerintah (Surya et al., 2024). Dengan demikian, transformasi digital pemerintah melalui platform *e-government* yang efisien dan andal tidak hanya mengikuti perkembangan zaman, tetapi juga merupakan kunci utama untuk meningkatkan kepuasan publik dan menjamin keberlanjutan penggunaan layanan digital oleh masyarakat.

Indonesia juga telah melakukan transformasi digital khususnya pada pelayanan publik yang disediakan. Melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), pemerintah memberikan arahan tegas kepada seluruh instansi untuk mengintegrasikan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Hal tersebut bertujuan untuk menciptakan tata kelola yang lebih bersih, transparan, akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan dapat dipercaya. Kemudian hal tersebut diperkuat dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang secara tidak langsung mewajibkan pemerintah daerah memberikan pelayanan yang efektif, efisien, transparan, dan mudah diakses termasuk melalui inovasi berbasis digital.

Usaha yang dilakukan pemerintah Indonesia dalam mengembangkan layanan digital menunjukan hasil yang cukup positif. Capaian Indonesia dalam *e-government development* menunjukan tren yang yang bagus dengan meningkatnya peringkat dari

posisi 77 di tahun 2022 menjadi 64 pada tahun 2024 dengan skor EGDI (*E-Government Development Index*) sebesar 0.7991 (United Nations Department of Economic and Social Affairs, 2024).



**Gambar 1. 1 Indeks Pengembangan E-Government ASEAN
(Sumber: Goodstats)**

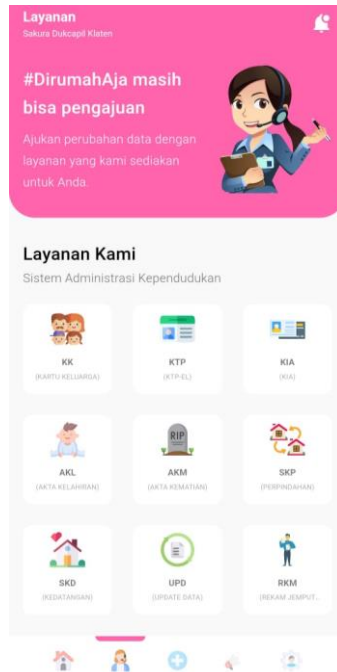
Peningkatan peringkat EGDI ini merupakan capaian yang cukup baik, tetapi dengan capaian tersebut juga perlu menunjukkan perlunya evaluasi guna mempercepat dan memperkuat layanan digital yang telah tersedia, terutama pada tingkatan daerah. Pemerintah daerah berfungsi sebagai entitas fundamental yang berada di garda terdepan interaksi dan pelayanan publik. Namun, terdapat kesenjangan yang substansial antara fungsi ideal dan kinerja aktual. Berdasarkan data oleh Ombudsman republik Indonesia tahun 2024, hasil evaluasi terhadap 587 entitas layanan publik menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan layanan publik di daerah menjadi isu yang cukup penting. Terdapat 60 entitas (10,2%) yang berada pada zona merah dan 133 entitas

(22,7%) di zona kuning, dengan mayoritas entitas tersebut berasal dari unit pelayanan di tingkat daerah, seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Ombudsman RI, 2024). Meskipun terdapat peningkatan peringkat yang patut untuk diapresiasi, pada kenyataannya mayoritas unit layanan ditingkat daerah yang merupakan garda terdepan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat masih mendominasi di zona merah dan kuning pada evaluasi yang dilakukan oleh Ombudsman RI tahun 2024 yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, termasuk aspek digital, belum sepenuhnya optimal dan masih memerlukan intervensi mendalam. Hal tersebut sejalan dengan masalah umum terkait masih rendahnya tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi dan situs layanan publik pemerintahan di Indonesia, dikutip dari MenpanRB survei indeks SPBE Nasional 2024 mencapai skor 3,12 dari skala 5 yang mana masuk dalam kategori baik, dari skor tersebut menandakan masih adanya permasalahan dalam aksesibilitas dan keandalan sistem meskipun terdapat tren peningkatan.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Ramdhani (2025) tentang aplikasi M-Paspor yang dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Imigrasi, walaupun sebenarnya cukup berhasil dalam meningkatkan efisiensinya, namun masih terdapat permasalahan, seperti sistem yang terkadang mengalami error, respons yang lambat dan navigasi yang kurang ramah pengguna (Ramadhani et al., 2025). Hal tersebut menunjukkan bahwa faktor kualitas sistem dan kemudahan pengguna memiliki pengaruh terhadap kepuasan dari penggunanya. Kemudian penelitian pada website milik Kabupaten Manggarai Barat yang menunjukkan hasil bahwa kualitas layanan website masih berada di bawah

harapan pengguna, dengan temuan permasalahan terkait *usability*, antarmuka dan interaksi pengguna, sehingga menunjukkan bahwa masyarakat belum puas dengan layanan web tersebut (Jangku et al., 2024). Kedua permasalahan tersebut menunjukkan bahwa dengan adanya aplikasi atau website dari pemerintah tidak menjamin tingkat kepuasan yang tinggi, terutama jika aspek keandalan sistem dan antarmuka masih belum optimal. Penelitian yang dilakukan oleh Salsabila (2025) terhadap aplikasi Sobat Dukcapil Kota Tangerang mengidentifikasi kendala teknis yang menghambat efektivitas layanan, meliputi, gangguan sistem saat proses mengunggah dokumen, proses verifikasi yang lama serta terdapat juga kesenjangan literasi digital masyarakat yang menyebabkan kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi secara mandiri (Salsabila, 2025).

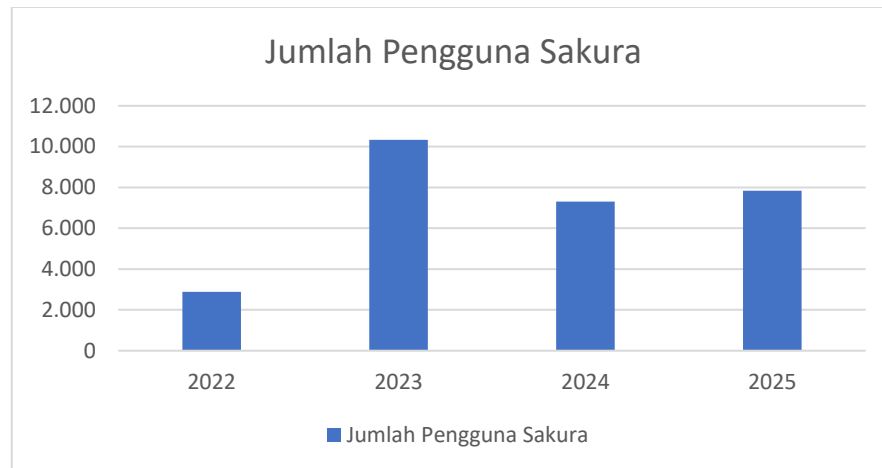
Salah satu daerah yang telah merespons tantangan transformasi digital adalah Kabupaten Klaten. Melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Klaten meluncurkan Website Sakura (Sistem Layanan Administrasi Kependudukan dalam Jaringan pada tahun 2022 dan juga sebagai pengganti dan penyempurna dari platform sebelumnya yang bernama Sipon Keduten. Platform ini dirancang untuk memudahkan masyarakat di Kabupaten Klaten dalam mengurus dokumen kependudukan secara daring mulai dari Kartu Keluarga (KK), KTP Elektronik, Kartu Identitas Anak (KIA), Akta Kelahiran, Akta Kematian, surat pindah datang, hingga layanan pembaruan data.



**Gambar 1. 2 Tampilan Beranda Website Sakura
(Sumber: sakura.klatenkab.go.id)**

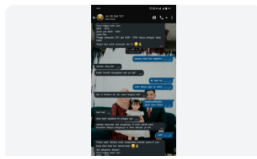
Namun, pada penerapan website Sakura ini tidak berjalan mulus. Data pengguna yang tercatat selama tiga tahun terakhir adanya fluktuatif. Pada awal implementasinya tahun 2022, terdapat 2.892 pengguna. Kemudian pada tahun 2023 terdapat lonjakan yang cukup tinggi menjadi 10.333 pengguna. Namun, tren positif ini belum bisa dipertahankan. Jumlah pengguna di tahun 2024 mengalami penurunan menjadi 7.301 pengguna. Kemudian hingga bulan september 2025 terdapat peningkatan menjadi 7.823 pengguna, angka ini masih cukup jauh jika dibandingkan dengan capaian tahun 2023. Data fluktuatif selama tiga tahun terakhir, terutama penurunan signifikan dari 10.333 pengguna di tahun 2023 menjadi 7.301 pengguna di

tahun 2024, mengindikasikan adanya tantangan serius dalam mempertahankan adopsi dan keberlanjutan penggunaan website Sakura.



Gambar 1. 3 Jumlah Pengguna Sakura Tahun 2022-2025
(Sumber:Laporan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten)

Penurunan pengguna tersebut semakin dikuatkan dengan adanya keluhan masyarakat yang teridentifikasi melalui sistem pengaduan resmi. Pengaduan masyarakat tersebut melalui *platform* Lapor Mas Bup. Dalam laporan tersebut menyampaikan keluhan bahwa aplikasi SAKURA mengalami *error* secara terus-menerus yang menyebabkan masyarakat tidak dapat mendaftar akun. Pengguna melaporkan bahwa ketika mencoba mendaftar akun, muncul pesan *error*. Aduan ini menunjukkan bahwa permasalahan keandalan sistem bukan hanya asumsi teoretis, melainkan keluhan riil yang dirasakan pengguna dan menghambat akses layanan administrasi kependudukan.

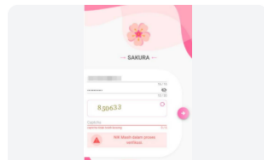


OV00459

Aplikasi Error

lapor pak,, kenapa aplikasi sakura eror terus , tdak bisa untuk mendaftar akun, ini sangat menghambat untuk kami yg sedang berada di luar kota / jauh dr kantor capil, dalam mengurus surat kependudukan, kami mencoba hubungi admin sakura, di arahkan untuk langsung ke dinas, sedang kami sedang...

**Gambar 1. 4 Tangkapan Layar Aduan Masyarakat Terkait Error Sistem Website SAKURA
(Sumber: lapormasbup.klaten.go.id)**



ZM00670

Website Sakura Dukcapil

Selamat siang Pak Bup, mohon izin menyampaikan terkait layanan pada website Sakura Dukcapil. Saya sudah melakukan registrasi akun hampir satu bulan, namun NIK saya belum juga diverifikasi. Mohon agar pengelolaan dan pembaruan sistem Sakura dapat ditingkatkan, karena layanan ini...

**Gambar 1. 5 Tangkapan Layar Aduan Masyarakat terhadap Website Sakura
(Sumber: lapormasbup.klaten.go.id)**

Fenomena penurunan pengguna dan keluhan teknis Website SAKURA sejalan dengan temuan beberapa penelitian terdahulu yang mengidentifikasi berbagai permasalahan dalam implementasi layanan administrasi kependudukan berbasis digital. Pada penelitian yang dilakukan Cahyo (2023) mengenai efektivitas implementasi Website SAKURA menemukan bahwa terdapat dua indikator yang belum efektif, yaitu ketepatan sasaran program dan sosialisasi program. Hambatan yang diidentifikasi meliputi faktor internal berupa gangguan jaringan yang mengganggu kelancaran layanan, serta faktor eksternal berupa sosialisasi yang tidak menjangkau seluruh sasaran dan ketidakmampuan sebagian masyarakat untuk mengajukan layanan secara mandiri (Cahyo, 2023).

Penelitian Cahyani (2025) lebih spesifik mengidentifikasi permasalahan teknis pada Website SAKURA, seperti gangguan akses server yang menyebabkan sistem tidak dapat diakses diwaktu-waktu tertentu, kemudian terdapat keterlambatan pada proses verifikasi dokumen, tampilan antarmuka yang kurang konsisten antar halaman, serta kesulitan pengguna dalam melakukan navigasi sistem terutama saat proses mengunggah dokumen persyaratan (Cahyani et al., 2025). Pada temuan ini menunjukkan menunjukkan bahwa kualitas sistem Website SAKURA masih sangat lemah, tercermin dari masalah kritis seperti gangguan akses server, keterlambatan verifikasi, dan hambatan pada aspek tampilan antarmuka. Dengan demikian, masalah fluktuasi pengguna dan keluhan teknis Website SAKURA dapat dijelaskan oleh penelitian terdahulu yang menunjukkan ketidakefektifan program, khususnya akibat kendala internal jaringan dan hambatan eksternal terkait sosialisasi dan kapabilitas masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan digital secara mandiri. Permasalahan teknis dan tampilan antarmuka yang belum optimal tersebut menunjukkan bahwa kualitas sistem pada website Sakura masih perlu adanya evaluasi. Dalam teori keberhasilan yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean, kualitas sistem dipandang sebagai faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan pengguna. Oleh karena itu, penting untuk dikaji sejauh mana keandalan sistem dan desain antarmuka pada website Sakura dapat berpengaruh terhadap kepuasan penggunanya.

Model keberhasilan sistem informasi yang dikembangkan oleh (DeLone & McLean, 2003) menjelaskan bahwa kualitas sistem merupakan determinan utama yang

mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna dalam penggunaan layanan digital. Komponen kualitas sistem dalam model tersebut tidak hanya terbatas pada aspek teknis, tetapi juga mencakup kualitas interaksi dan pengalaman pengguna dalam mengakses sistem. Dengan demikian, keandalan sistem dan desain antarmuka merupakan dua elemen yang secara langsung membentuk persepsi pengguna terhadap kualitas sistem secara keseluruhan. Keandalan sistem memastikan bahwa layanan dapat diakses dengan stabil dan konsisten, sedangkan desain antarmuka menentukan sejauh mana pengguna dapat berinteraksi dengan sistem secara nyaman, mudah dan efisien. Oleh sebab itu, kedua variabel ini diperkirakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, terutama dalam konteks layanan digital dimana akses kemudahan dan kejelasan informasi menjadi faktor yang menentukan. Kerangka ini memberikan dasar teoritis yang kuat untuk menganalisis bagaimana keandalan sistem dan desain antarmuka layanan digital dapat memperkuat atau justru melemahkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna. Pemahaman teoritis tersebut kemudian menjadi relevan ketika dikaitkan dengan implementasi layanan digital di tingkat pemerintahan daerah.

Fenomena penurunan pengguna dan adanya keluhan teknis pada Website SAKURA sejalan dengan temuan penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa implementasi layanan administrasi kependudukan digital masih menghadapi berbagai kendala mendasar. Penelitian Cahyo (2023) menyoroti ketidakefektifan program akibat gangguan jaringan dan kurangnya sosialisasi, sedangkan Cahyani et al. (2025)

menemukan persoalan teknis yang lebih spesifik seperti gangguan akses server, keterlambatan verifikasi, serta inkonsistensi antarmuka dan kesulitan navigasi. Permasalahan serupa juga terjadi di daerah lain, seperti pada aplikasi Sobat Dukcapil Kota Tangerang (Salsabila, 2025), yang menunjukkan hambatan teknis dan kesenjangan literasi digital masyarakat. Secara keseluruhan, temuan-temuan tersebut menegaskan bahwa fluktuasi pengguna Website SAKURA terutama dipengaruhi oleh kualitas sistem yang belum stabil dan desain antarmuka yang kurang optimal, sehingga berdampak pada menurunnya pengalaman dan kepuasan pengguna terhadap layanan administrasi kependudukan digital. Namun demikian, seluruh temuan tersebut masih bersifat deskriptif dan belum memberikan penjelasan empiris mengenai seberapa besar pengaruh kualitas sistem dan desain antarmuka terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan kajian terhadap penelitian-penelitian terdahulu, masih belum banyak penelitian yang menganalisis hubungan keandalan sistem dan desain antarmuka terhadap kepuasan pengguna pada layanan berbasis website atau aplikasi. Khususnya pada website Sakura yang penelitian sebelumnya masih bersifat kualitatif dan berfokus pada evaluasi implementasi dan hambatan operasionalnya. Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga masih bersifat umum dan belum mengevaluasi aspek teknis layanan digital secara spesifik. Dengan demikian, penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan pada kajian terdahulu dengan menilai kualitas sistem dan pengalaman pengguna secara statistik,

sehingga dapat memberikan informasi yang lebih akurat sebagai dasara perbaikan layanan website Sakura.

Penelitian ini penting untuk dilakukan karena website Sakura ini merupakan layanan utama masyarakat Kabupaten Klaten untuk mengurus dokumen kependudukan secara daring. Namun dalam implementasinya masih terdapat beberapa permasalahan seperti sistem yang *error*; proses layanan yang lambat serta tampilan yang masih belum mudah dipahami bagi sebagian penggunanya. Hal-hal tersebut dapat membuat masyarakat kurang puas dan kembali beralih ke pelayanan secara langsung. Selain itu, masih belum adanya penelitian yang secara khusus mengukur hubungan keandalan sistem dan desain antarmuka terhadap kepuasan penggunanya. Oleh karena itu, dengan adanya penelitian ini dapat memberikan kontribusi dan perbaikan layanan pada instansi terkait.

1.2 Perumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan sebelumnya, Penulis dapat mengidentifikasi permasalahan yang terjadi pada Penggunaan Website Sakura di Kabupaten Klaten diantaranya sebagai berikut:

1. Kendala teknis masih terjadi
2. Navigasi dan penyajian informasi perlu dioptimalkan
3. Pembaruan informasi masih belum sepenuhnya konsisten
4. Kepuasan pengguna masih perlu ditingkatkan

5. Pemanfaatan layanan digital belum maksimal

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian identifikasi masalah diatas, maka rumusan masalah pada penelitian yang dilakukan adalah:

1. Apakah ada hubungan antara keandalan sistem (*system reliability*) dengan kepuasan masyarakat?
2. Apakah ada hubungan antara desain antarmuka (*user interface*) dengan kepuasan masyarakat?
3. Apakah ada hubungan keandalan sistem (*system reliability*) dan desain antarmuka (*user interface*) terhadap kepuasan masyarakat?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah diatas, maka tujuan pada penelitian yang dilakukan adalah:

1. Untuk menguji hubungan antara keandalan sistem (*system reliability*) dengan kepuasan masyarakat
2. Untuk menguji hubungan antara kualitas antarmuka (*user interface*) dengan kepuasan masyarakat
3. Untuk menguji hubungan keandalan sistem (*system reliability*) dan desain antarmuka (*user interface*) terhadap kepuasan masyarakat

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Secara Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini memberikan kontribusi dalam memperkaya wawasan, khususnya terkait penyelenggaraan pelayanan publik berbasis website di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Klaten. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya di bidang pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini juga berkontribusi dalam memperluas konsep-konsep teoritis yang dapat dijadikan dasar bagi penelitian lanjutan mengenai persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis teknologi informasi.

1.4.2 Secara Praktis

a) Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berupa masukan dan evaluasi konstruktif bagi pengembangan kualitas layanan website Sakura, khususnya dalam mendukung efektivitas penyelenggaraan administrasi kependudukan bagi masyarakat di Kabupaten Klaten.

b) Bagi Peneliti

Melalui keterlibatan langsung dalam kegiatan di lapangan, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pemahaman dan ilmu pengetahuan peneliti serta memberikan pengalaman empiris yang berguna untuk meningkatkan kompetensi dan kemampuan riset. Kegiatan observasi langsung di lokasi penelitian memungkinkan peneliti memahami kondisi nyata di lapangan serta mempermudah

dalam memperoleh data dan informasi yang relevan. Selain itu, proses penelitian ini juga berkontribusi dalam meningkatkan kemampuan komunikasi peneliti, mengingat interaksi dilakukan dengan berbagai lapisan masyarakat, baik dari kalangan bawah, menengah, maupun atas.

c) Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan kepada masyarakat mengenai pelayanan publik berbasis website. Dengan demikian, diharapkan hasil penelitian ini turut meningkatkan kesadaran masyarakat untuk berpartisipasi secara aktif dalam melakukan pengawasan serta memberikan masukan terhadap kinerja website Sakura sebagai sarana pelayanan administrasi kependudukan

1.5 Kerangka Teori

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti & Tahun	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	(Amesha et al., 2025)	Pengaruh Desain Ui/Ux Yang Efektif Dalam Meningkatkan Pengalaman Dan Kepuasan Penggunaan	Kuanitatif	Penelitian ini menunjukkan bahwa UI/UX yang diterapkan dengan efektif secara signifikan dapat meningkatkan pengguna, mengurangi tingkat kesalahan, serta dapat meningkatkan efisiensi penggunaan.
2	(Hartiwi & Rokhayati, 2023)	Analisis Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada	Kuantitatif	Hasil riset memperlihatkan bahwa hanya kualitas informasi dan layanan yang mampu meningkatkan kepuasan pengguna, sedangkan kualitas sistem

No	Peneliti & Tahun	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
		Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi Satuan Kerja		tidak. Selain itu, manfaat bersih terbukti hanya dipengaruhi secara positif oleh kepuasan pengguna, bukan oleh variabel kualitas sistem, informasi, maupun layanan secara langsung.
3	(Nurul Khasanah et al., 2023)	Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Daftar Online Di Rsu Islam Klaten	Kuantitatif	Hasil studi menunjukkan bahwa kualitas sistem memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Daftar Online RSU Islam Klaten. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$) dan kontribusi pengaruh sebesar 25,4%.
4	(Suranto, 2022)	Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sakti Pada Kppn Gorontalo	Kuantitatif	Penelitian ini menyimpulkan bahwa secara parsial maupun simultan, variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna. Hasil regresi mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pada variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan secara konsisten mendorong peningkatan pada kepuasan pengguna.
5	(Wahyudi et al., 2024)	<i>Examination of the Impact of System Quality, Information Quality, and Service Quality on</i>	Kuantitatif	Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kepuasan pengguna hanya dipengaruhi oleh kualitas layanan. Sementara itu, dua variabel lainnya, yaitu

No	Peneliti & Tahun	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
		<i>Net Benefits through User Satisfaction in the Performance of State Civil Apparatus in the Malang District Government</i>		kualitas sistem dan kualitas informasi, terbukti tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
6	(Saputri et al., 2024)	Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna e-Samsat, sedangkan kualitas informasi tidak memiliki pengaruh positif. Meskipun demikian, secara deskriptif penelitian ini menemukan bahwa ketiga aspek tersebut kualitas sistem, informasi, dan layanan sudah tergolong baik dan telah memenuhi harapan pengguna.
7	(Putu et al., 2025)	Analisis Desain Antarmuka Aplikasi Presisi di Kalangan Remaja dengan Metode <i>System Usability Scale</i> (SUS)	Kuantitatif	Hasil pengujian kegunaan (usability) pada aplikasi Presisi menunjukkan skor rata-rata <i>System Usability Scale</i> (SUS) sebesar 59,5, yang menempatkannya dalam kategori <i>marginal</i> (cukup). Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun aplikasi memiliki fitur yang bermanfaat, masih terdapat kendala signifikan pada aspek navigasi, efisiensi, dan kepuasan antarmuka. Oleh karena itu, penelitian ini

No	Peneliti & Tahun	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
				merekomendasikan perlunya perbaikan desain antarmuka dan pengalaman pengguna (UI/UX) guna memaksimalkan kinerja aplikasi serta meningkatkan partisipasi masyarakat dalam layanan digital kepolisian.
8	(Mundzir, 2025)	<i>User Experience (Ux) and User Interface (Ui) Design for E-Government Services in East Kalimantan: Enhancing Public Service Adoption Through User-Centered Design</i>	Kualitatif	Ditemukan masalah antarmuka yang tidak konsisten dan beban kognitif tinggi yang menurunkan kepercayaan pengguna. Temuan menekankan perlunya integrasi prinsip desain UX/UI berpusat-pada-pengguna untuk meningkatkan kegunaan dan kepercayaan publik
9	(Liu & Kim, 2023)	<i>Research on the Usability Test of Interface Design in e-Government – Focused on Qingdao e-Government Website</i>	Kuantitatif	Responden menunjukkan kepuasan terhadap aspek UI seperti estetika visual, menu navigasi, dan tata letak konten, namun skor rata-rata kepuasan keseluruhan masih rendah (54/100). Faktor-faktor desain (pencarian, layout) memengaruhi performa tugas dan kepuasan pengguna.
10	(Handayani et al., 2025)	Analisis Kepuasan Pengguna Website Pemerintah Berdasarkan Model EUCS dan TAM	Kuantitatif	Hasil studi menunjukkan bahwa kepuasan pengguna (<i>user satisfaction</i>) dipengaruhi secara signifikan oleh <i>perceived usefulness</i> dan <i>perceived ease of use</i> , yang pada akhirnya bermuara pada

No	Peneliti & Tahun	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
				<i>behavioral intention</i> . Adapun variabel <i>format</i> dan ketepatan waktu (<i>timeliness</i>) ditemukan berpengaruh terhadap persepsi kegunaan, sementara <i>format</i> juga mempengaruhi persepsi kemudahan. Secara strategis, analisis IPMA menempatkan aspek kemudahan dan kegunaan sebagai area prioritas perbaikan demi mendorong kepuasan pengguna.

Sumber: Diolah Peneliti (2025)

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem dan desain antarmuka memiliki peran penting namun tidak selalu konsisten dalam memengaruhi kepuasan pengguna layanan digital pemerintah. Sejumlah studi menemukan adanya pengaruh signifikan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna, tetapi beberapa penelitian justru menunjukkan bahwa kualitas sistem tidak selalu berdampak langsung pada kepuasan. Di sisi lain, aspek desain antarmuka dan pengalaman pengguna terbukti memiliki kontribusi kuat dalam membentuk kepuasan, efisiensi penggunaan, serta adopsi layanan digital, terutama terkait navigasi, estetika, konsistensi struktur, dan beban kognitif pengguna. Namun demikian, beberapa hasil mengindikasikan bahwa kepuasan pengguna terhadap antarmuka pada layanan pemerintah masih berada pada kategori cukup dan memerlukan. Sementara penelitian lain menekankan bahwa kemudahan penggunaan dan kemanfaatan sistem menjadi

faktor kunci dalam membentuk kepuasan dan niat penggunaan berkelanjutan. Secara keseluruhan, temuan-temuan ini memperlihatkan adanya celah penelitian khususnya pada layanan administrasi kependudukan di daerah seperti Klaten, serta perlunya menguji secara kuantitatif bagaimana kombinasi keandalan sistem dan desain antarmuka dapat bersama-sama meningkatkan kepuasan pengguna dalam konteks layanan *e-government* lokal seperti Website SAKURA.

1.5.2 Administrasi Publik

Administrasi publik adalah sebuah ilmu yang memfokuskan diri pada bagaimana pemerintah mengelola dan mengalokasikan sumber daya publik guna mencapai tujuan negara dan melayani kepentingan masyarakat. Secara umum, bidang ini mencakup seluruh siklus pada kebijakan publik, dari proses perumusan, implementasi kebijakan, hingga evaluasi kebijakan, yang semuanya dijalankan oleh lembaga pemerintahan. Tujuan utamanya adalah untuk mewujudkan pelayanan publik yang efisien dan efektif. Menurut Harbani Pasolong, administrasi publik merupakan sebuah bentuk kolaborasi terstruktur antara individu dan institusi, yang berupaya menjalankan tugas-tugas pemerintahan dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien (Pasolong, 2019).

Mengutip Chandler dan Plano, Keban (2008) menjelaskan bahwa administrasi publik adalah sebuah proses esensial yang mencakup pengorganisasian dan koordinasi sumber daya serta tenaga publik. Tujuannya adalah untuk merumuskan, mengimplementasikan, dan mengelola kebijakan publik. Keban (2008) lebih lanjut

berpendapat bahwa administrasi publik mencerminkan peran dominan pemerintah sebagai aktor utama yang proaktif. Dalam pandangan ini, pemerintah mengambil inisiatif untuk menetapkan langkah-langkah yang dianggap krusial atau bermanfaat bagi masyarakat. Asumsi yang mendasari perspektif ini adalah bahwa masyarakat cenderung pasif, kurang berdaya, dan oleh karena itu harus menerima serta mematuhi kebijakan yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

1.5.3 Paradigma Administrasi Publik

Dinamika praktik administrasi publik di berbagai negara terus mengalami transformasi seiring dengan meningkatnya kompleksitas masalah yang dihadapi oleh para administrator. Tantangan ini mendorong para akademisi untuk terus mengembangkan teori administrasi publik agar tetap relevan. Sebagaimana dijelaskan oleh (Denhardt & Denhardt, 2015), evolusi pemikiran dalam ilmu ini dapat dipetakan ke dalam tiga perspektif utama, yaitu *Old Public Administration* (OPA), *New Public Management* (NPM), dan *New Public Service* (NPS).

1. ***Old Public Administration* (OPA)** Merupakan model klasik yang dipelopori oleh Woodrow Wilson yang pada paradigma ini menekankan terkait pentingnya pemerintahan yang menjalankan administrasi secara demokratis, efektif, efisien. Fokus dari paradigma ini yaitu pada kerja sama internal dalam birokrasi pemerintahan dengan melalui struktur hierarkis. Dalam paradigma ini pemerintah memegang peran dominan, baik dalam perumusan kebijakan maupun penyampaian layanan publik.

2. ***New Public Management (NPM)*** merupakan paradigma administrasi publik yang dikenalkan oleh Cristopher Hood (1991), yang merupakan respons terhadap keterbatasan pendekatan birokrasi tradisional yang dinilai masih kurang efektif dan kurang adaptif. Paradigma ini berorientasi pada pencapaian *Good Governance*, yang ditandai dengan transparansi, partisipasi publik, responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat dan penegakan hukum. Pada paradigma ini sistem birokrasi yang awalnya kaku dan berorientasi prosedur bertransformasi menjadi yang fleksibel, berorientasi kinerja dan fokus terhadap kepuasan pengguna layanan. Dengan demikian, NPM menempatkan pemerintah sebagai pelayan dari masyarakat.

3. ***New Public Services (NPS)*** merupakan paradigma manajemen publik yang menekankan pada prinsip egalitarianisme dan kesetaraan hak antar warga negara. Dalam paradigma ini memandang bahwa kepentingan publik tidak hanya ditentukan oleh elite politik namun merupakan hasil dari proses dialog dan deliberasi antara beragam nilai dan aspirasi dari masyarakat. Paradigma ini mencerminkan pergeseran dari penekatan manajerial ke pendekatan demokratis dalam tata kelola pemerintahan. Partisipasi aktif masyarakat merupakan unsur sentral dalam proses perumusan kebijakan dan penyelenggaraan pelayanan.

Paradigma *New Public Service (NPS)* menjadi sangat penting dalam konteks pelayanan publik berbasis *e-government*, seperti Website Sakura. Warga negara bukan

sebatas pengguna layanan NPS akan tetapi sebagai pengguna aktif yang perlu berpartisipasi dalam membangun sistem yang transparan, responsif, dan demokratis. Penggunaan prinsip-prinsip NPS saat mengembangkan aplikasi ini menunjukkan upaya pemerintah untuk tidak sekadar menyediakan layanan digital, tetapi juga membangun kepercayaan publik, meningkatkan partisipasi, dan memastikan bahwa layanan yang diberikan berfokus pada kebutuhan dan kesejahteraan masyarakat.

1.5.4 Manajemen Publik

Perkembangan ilmu administrasi publik saat ini didorong oleh pergeseran paradigma sebagai respons terhadap isu-isu kontemporer, yang mencakup berbagai dimensi seperti lingkungan, kebijakan, manajemen, moral/etika, organisasi, dan kinerja (Keban, 2019). Dimensi manajemen merupakan salah satu aspek sentral dalam administrasi publik. Menurut Husaini dan Fitria, manajemen adalah serangkaian kegiatan terencana yang bertujuan untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya, sekaligus memberikan manfaat bagi pihak lain (Husaini & Fitria, 2019). Dengan demikian, dalam konteks administrasi publik, dimensi ini berfokus pada bagaimana pemerintah secara efektif mengelola sumber daya dan proses untuk merealisasikan tujuan-tujuan publik.

Berdasarkan beberapa perspektif, manajemen publik didefinisikan secara beragam. Menurut Overman (1984), manajemen publik merupakan bidang interdisipliner yang mengintegrasikan fungsi-fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian dalam konteks organisasi. Sementara itu, Ott,

Hyde, dan Shafritz (1990) mengartikannya sebagai upaya yang berfokus pada bagaimana organisasi publik mengimplementasikan kebijakan yang telah disepakati bersama. Lebih lanjut, Donovan dan Jackson (1991) memandang manajemen publik sebagai serangkaian aktivitas yang dijalankan melalui berbagai keterampilan khusus.

Dengan demikian, manajemen publik dapat dipahami sebagai perpaduan antara teori dan praktik dalam pengelolaan organisasi sektor publik yang melibatkan perencanaan, implementasi kebijakan, hingga pengawasan, yang seluruhnya bertujuan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, dan akuntabel.

1.5.5 E-Government

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam *e-government* bertujuan untuk meningkatkan interaksi pemerintah dengan berbagai pihak (Indrajit, 2004; Wismayanti & Purnamaningsih, 2021). Menurut McClure, pemanfaatan aplikasi berbasis web secara khusus dirancang untuk meningkatkan akses informasi dan layanan bagi warga negara, pelaku bisnis, pegawai, serta institusi pemerintah (McClure, 2000; Wismayanti & Purnamaningsih, 2021). Inisiatif ini berpotensi besar untuk menciptakan hubungan yang lebih mudah, efektif, dan efisien antara pemerintah dan publik. Menurut Wirawan, adopsi TIK dalam *e-government* menghasilkan empat klasifikasi hubungan baru, yaitu: *Government to Citizen*, *Government to Business*, *Government to Government*, dan *Government to Employee* (Wirawan, 2020).

Penerapan situs web Sakura merupakan perwujudan nyata dari integrasi layanan publik dengan konsep *e-government*, khususnya melalui model *Government to*

Citizen (G2C). Situs ini memberikan akses digital langsung yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Proses digitalisasi ini tidak hanya menyederhanakan prosedur administratif, seperti pengurusan dokumen kependudukan, tetapi juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyediaan layanan publik. Kehadiran situs web Sakura secara signifikan mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan secara lebih cepat, efisien, dan fleksibel dari lokasi mana pun.

1.5.6 Manajemen Pelayanan Publik

Perkembangan ilmu administrasi publik saat ini didorong oleh pergeseran paradigma sebagai respons terhadap isu-isu kontemporer, yang mencakup berbagai dimensi seperti lingkungan, kebijakan, manajemen, moral/etika, organisasi, dan kinerja (Keban, 2019). Dimensi manajemen merupakan salah satu aspek sentral dalam administrasi publik. Menurut Husaini dan Fitria, manajemen adalah serangkaian kegiatan terencana yang bertujuan untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya, sekaligus memberikan manfaat bagi pihak lain (Husaini & Fitria, 2019). Dengan demikian, dalam konteks administrasi publik, dimensi ini berfokus pada bagaimana pemerintah secara efektif mengelola sumber daya dan proses untuk merealisasikan tujuan-tujuan publik.

Berdasarkan beberapa perspektif, manajemen publik didefinisikan secara beragam. Menurut Overman (1984), manajemen publik merupakan bidang interdisipliner yang mengintegrasikan fungsi-fungsi manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian dalam konteks organisasi. Sementara itu, Ott,

Hyde, dan Shafritz (1990) mengartikannya sebagai upaya yang berfokus pada bagaimana organisasi publik mengimplementasikan kebijakan yang telah disepakati bersama. Lebih lanjut, Donovan dan Jackson (1991) memandang manajemen publik sebagai serangkaian aktivitas yang dijalankan melalui berbagai keterampilan khusus.

Dengan demikian, manajemen publik dapat dipahami sebagai perpaduan antara teori dan praktik dalam pengelolaan organisasi sektor publik yang melibatkan perencanaan, implementasi kebijakan, hingga pengawasan, yang seluruhnya bertujuan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif, efisien, dan akuntabel.

1.5.7 Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1, pelayanan publik diartikan sebagai serangkaian aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan barang, jasa, dan layanan administrasi bagi setiap warga negara, yang diselenggarakan oleh negara. Suatu pelayanan dianggap efektif jika masyarakat sebagai penggunaannya merasakan kemudahan, prosedur yang tidak berbelit, kecepatan, responsivitas, dan kepuasan (Lopes, 2013; Saputra & Widiyarta, 2021). Untuk menghadapi perubahan yang cepat dan kompleks, transformasi administrasi publik menjadi krusial. Perubahan ini esensial guna memastikan efisiensi maksimal dan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, yang dapat dicapai melalui inovasi dan penyesuaian di berbagai aspek tata kelola (Sepriano, dkk., 2023; Utami, 2023).

Dalam konteks administrasi publik, inovasi menjadi kunci untuk menjawab tuntutan masyarakat. Pemanfaatan teknologi digital, aplikasi daring, dan integrasi data mampu mengubah operasional lembaga publik, memungkinkan mereka memberikan pelayanan yang jauh lebih baik (Supriyadi & Asih, 2020; Junaidi, 2021; Trisantosa, dkk., 2022; Utami, 2023). Website Sakura yang dikembangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten adalah contoh nyata dari inovasi ini, yang telah berhasil mempermudah masyarakat dalam memperoleh layanan dokumen kependudukan.

1.5.8 Kepuasan Pengguna

a) Pengertian Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kesuksesan implementasi sistem informasi. Menurut Doll dan Torkzadeh (1988), kepuasan pengguna akhir (End-User Computing Satisfaction) didefinisikan sebagai sikap afektif terhadap aplikasi komputer tertentu oleh seseorang yang berinteraksi dengan aplikasi tersebut secara langsung. Kepuasan pengguna mencerminkan evaluasi keseluruhan dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi dan dampak potensial dari sistem tersebut terhadap pekerjaan atau aktivitas pengguna.

Doll dan Torkzadeh (1988) mengembangkan instrumen pengukuran kepuasan pengguna yang dikenal dengan End-User Computing Satisfaction (EUCS). Model ini dirancang khusus untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna akhir terhadap aplikasi komputer atau sistem informasi yang mereka

gunakan. EUCS menjadi salah satu instrumen yang paling banyak digunakan dalam penelitian sistem informasi karena validitas dan reliabilitasnya yang telah teruji secara empiris.

b) Indikator Kepuasan Pengguna

Menurut Doll dan Torkzadeh beranggapan bahwa kepuasan merupakan indikator utama keberhasilan sistem, yang dapat diukur melalui beberapa dimensi kunci (Doll & Torkzadeh, 1988), yang meliputi.

1. Kepuasan terhadap Kemudahan Penggunaan
2. Kepuasan terhadap Keandalan Sistem
3. Kepuasan terhadap Kualitas Informasi
4. Kepuasan secara Keseluruhan

1.5.9 Keandalan Sistem

a) Pengertian Keandalan Sistem

Menurut Parasuraman melalui model E-S-QUAL, keandalan sistem direpresentasikan dalam dimensi *system availability*, yaitu derajat berfungsinya sistem secara teknis secara benar dan konsisten ketika digunakan oleh pengguna (Parasuraman et al., 2005). Parasuraman mendefinisikan *system availability* sebagai “*the correct technical functioning of the site*” atau berfungsinya situs secara teknis tanpa gangguan yang menghambat proses interaksi pengguna dengan layanan digital.

Dengan demikian, keandalan sistem mencakup kemampuan platform digital untuk tetap stabil, dapat diakses, cepat merespons, serta bebas dari kesalahan teknis, seperti gangguan server, error saat pemrosesan data, atau kegagalan fitur inti layanan. Sistem yang andal memungkinkan pengguna menyelesaikan tujuan layanannya tanpa hambatan, sehingga meningkatkan persepsi kualitas pelayanan digital dan kepuasan pengguna. Dalam konteks layanan e-government, aspek ini menjadi dasar penting karena kegagalan teknis secara langsung menurunkan kepercayaan dan kenyamanan masyarakat dalam memanfaatkan layanan publik berbasis web. Berbagai penelitian telah mengonfirmasi bahwa keandalan sistem merupakan faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna saat berinteraksi dengan aplikasi digital dan sistem informasi (Imron & Pratiwi, 2023).

Keandalan sistem pada situs web pelayanan publik merupakan aspek krusial yang menjamin kelangsungan operasional sistem tanpa gangguan signifikan. Hal ini memastikan bahwa layanan dapat diakses kapan saja, sehingga proses pelayanan berlangsung konsisten dan efektif (Wijaya et al., 2024). Lebih dari itu, keandalan sistem juga terkait dengan kemampuannya dalam merespons permintaan pengguna secara cepat dan akurat, termasuk pemrosesan data yang benar dan minim kesalahan. Kemampuan ini berkontribusi pada peningkatan efisiensi dan kepuasan pengguna dengan mengurangi waktu penyelesaian proses administrasi serta meminimalkan

potensi kegagalan layanan yang dapat menyebabkan ketidakpuasan masyarakat (Selcha, 2024).

b) Indikator Keandalan Sistem

Keandalan adalah kemampuan sistem untuk memberikan layanan secara konsisten dan akurat (Parasuraman et al., 2005). Dalam penelitian ini, indikator keandalan sistem meliputi:

1. Konsistensi Layanan
2. Akurasi Informasi
3. Ketepatan Waktu

1.5.10 Desain Antarmuka

a) Pengertian Desain Antarmuka

Desain antarmuka pengguna (*user interface design*) menurut Shneiderman (2010) adalah proses perancangan elemen interaksi antara manusia dan komputer yang memungkinkan pengguna menyelesaikan tugas dengan efektif, efisien, dan memuaskan. Antarmuka yang baik, menurut Shneiderman, harus menampilkan konsistensi dalam tampilan dan tindakan, memberikan umpan balik (*feedback*) yang jelas, meminimalkan beban kognitif pengguna, serta memungkinkan pemulihan (*recovery*) apabila terjadi kesalahan. Dengan demikian, fokusnya bukan hanya pada visual yang menarik, tetapi pada bagaimana sistem membantu pengguna merasa percaya diri ketika berinteraksi, memahami sistem, dan menyelesaikan tugas tanpa hambatan. Hal

tersebut selaras dengan hasil temuan Mundzir (2025) menunjukkan bahwa tumpang tindih desain, beban kognitif yang tinggi, dan umpan balik sistem yang buruk menjadi penghambat adopsi layanan e-government, menunjukkan bahwa prinsip-prinsip Shneiderman seperti konsistensi, umpan balik, dan error-handling memiliki relevansi empiris yang nyata. Dengan demikian, UI bukan sekadar elemen visual, melainkan faktor penentu dalam penerimaan teknologi (Sugiantari et al., 2023).

Dalam konteks Website SAKURA sebagai layanan administrasi kependudukan daring, desain antarmuka memiliki peran penting. Apabila antarmuka dirancang dengan memperhatikan prinsip-prinsip Ben Shneiderman seperti konsistensi menu, umpan balik tepat waktu, dan kemudahan koreksi kesalahan, maka pengguna akan merasa lebih nyaman, lebih percaya, dan lebih terdorong untuk menggunakan layanan secara digital. Sebaliknya, jika antarmuka menghadapi masalah seperti navigasi yang membingungkan, umpan balik yang lambat atau minim, dan beban kognitif yang tinggi maka dapat menjadi penyebab menurunnya pengguna Website SAKURA.

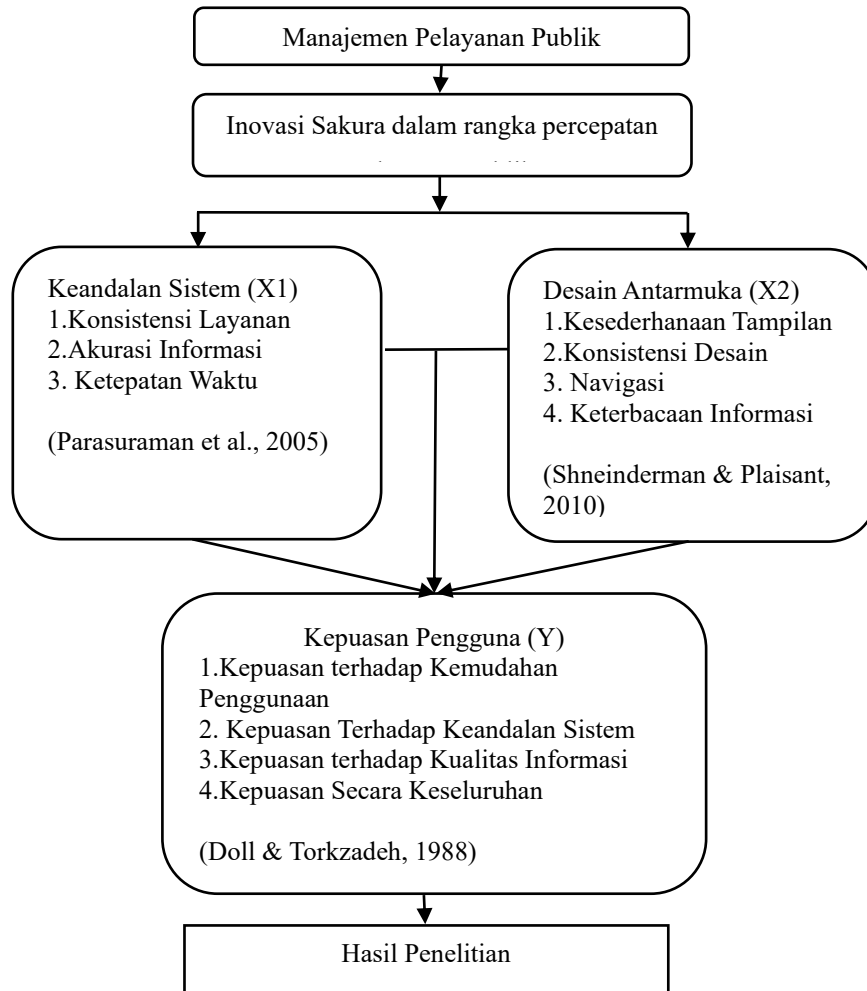
b) Indikator Desain Antarmuka

Desain antarmuka ditentukan oleh kesederhanaan, konsistensi, navigasi yang jelas, serta keterbacaan informasi (Shneiderman & Plaisant, 2010). Indikator yang digunakan yaitu:

1. Kesederhanaan Tampilan
2. Konsistensi Desain

3. Navigasi
4. Keterbacaan Informasi

1.5.11 Kerangka Teoritis



Gambar 1. 6 Kerangka Teoritis

1.6 Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara yang diajukan untuk menjawab rumusan masalah penelitian (Sugiyono, 2023). Hal ini menyebabkan rumusan masalah penelitian lazimnya berbentuk kalimat pernyataan, karena hipotesis akan memberikan jawaban terhadap pernyataan tersebut. Berdasarkan rumusan masalah dan teori-teori yang relevan, hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

1. H_{a1} : Terdapat hubungan antara Keandalan Sistem (X1) terhadap Kepuasan Pengguna Website Sakura
 H_{01} : Tidak terdapat hubungan antara Keandalan Sistem (X1) terhadap Kepuasan Pengguna Website Sakura
2. H_{a2} : Terdapat hubungan antara Kualitas Desain Antarmuka (X2) terhadap Kepuasan Pengguna Website Sakura.
 H_{02} : Tidak terdapat hubungan antara Kualitas Desain Antarmuka (X2) terhadap Kepuasan Pengguna Website Sakura.
3. H_{a3} : Terdapat hubungan antara Keandalan Sistem dan Kualitas Desain Antarmuka Terhadap Kepuasan Pengguna Website Sakura.
 H_{03} : Tidak terdapat hubungan antara Keandalan Sistem dan Kualitas Desain Antarmuka Terhadap Kepuasan Pengguna Website Sakura.

1.7 Definisi Konsep

Menurut Sekaran dalam (Sugiyono, 2023), definisi konsep adalah model yang menunjukkan interaksi antara teori dengan berbagai aspek yang telah diidentifikasi

sebagai masalah penelitian. Penelitian ini menggunakan kerangka berpikir untuk memaparkan hubungan antara Keandalan Sistem, Desain Antarmuka dan Kepuasan Pengguna.

1.7.1 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna akhir (*End-User Computing Satisfaction*) didefinisikan sebagai evaluasi afektif dari pengguna sistem informasi terhadap pengalaman mereka dalam menggunakan sistem tersebut. Kepuasan ini didasarkan pada perbandingan antara harapan pengguna dengan kinerja nyata yang dirasakan dari berbagai dimensi sistem, yang meliputi isi informasi, keakuratan, format tampilan, kemudahan penggunaan, serta ketepatan waktu informasi yang dihasilkan (Doll & Torkzadeh, 1988). Dalam ranah sistem informasi, kepuasan pengguna menjadi indikator penerimaan serta keberhasilan sistem dalam memberikan manfaat (DeLone & McLean, 2003). Dengan demikian, dalam penelitian ini kepuasan pengguna dipahami sebagai tingkat perasaan positif yang muncul dari masyarakat setelah menggunakan website pelayanan publik, khususnya terkait dengan kemudahan, kejelasan informasi, dan keandalan layanan yang diberikan.

1.7.2 Keandalan Sistem

Keandalan merupakan salah satu dimensi kualitas layanan yang menunjukkan konsistensi dan akurasi dalam memberikan layanan sesuai yang dijanjikan (Parasuraman et al., 2005). Dalam konteks sistem digital, keandalan mencerminkan sejauh mana suatu aplikasi atau website dapat berfungsi secara stabil, minim kesalahan,

dan mampu memberikan akses informasi yang tepat waktu (Seddon, 1997). Dengan demikian, dalam penelitian ini keandalan sistem dipahami sebagai kemampuan website pelayanan publik untuk memberikan layanan informasi dan administrasi secara konsisten, akurat, serta minim gangguan teknis.

1.7.3 Desain Antarmuka

Desain antarmuka merupakan aspek visual dan fungsional yang menentukan bagaimana pengguna berinteraksi dengan sebuah sistem. Kualitas antarmuka ditentukan oleh kesederhanaan, konsistensi, navigasi yang jelas, serta kemudahan dalam memahami informasi (Shneiderman & Plaisant, 2010). Pada layanan publik berbasis website, kualitas desain antarmuka berkaitan dengan sejauh mana tampilan dan struktur menu dapat mempermudah pengguna dalam menemukan informasi dan menyelesaikan kebutuhan administrasi. Oleh karena itu, dalam penelitian ini kualitas desain antarmuka dimaknai sebagai tingkat kejelasan, kemudahan, dan konsistensi tampilan website pelayanan publik dalam mendukung interaksi pengguna.

1.8 Definisi Operasional

Tabel 1.2 Tabel Definisi Operasional

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Kepuasan Pengguna (Y) Sikap atau perasaan senang yang dirasakan oleh individu setelah berinteraksi dengan aplikasi atau sistem informasi. Kepuasan ini diukur melalui model <i>End-User Computing Satisfaction</i> (EUCS) yang menekankan pada kualitas output sistem dan	Kepuasan terhadap Kemudahan Penggunaan	a) Pengguna merasa mudah dalam mengakses menu b) Proses penggunaan yang tidak rumit
	Kepuasan terhadap	a) Website jarang terjadi eror

kemudahan interaksi antara pengguna dengan teknologi tersebut.	Keandalan Sistem	b) Informasi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan
	Kepuasan terhadap Kualitas Informasi	a) Informasi <i>up to date</i>
	Kepuasan secara keseluruhan	a) Pengguna puas menggunakan website b) Pengguna bersedia menggunakan kembali layanan website
Keandalan Sistem (X1) Kemampuan website pelayanan publik untuk memberikan layanan informasi dan administrasi secara konsisten, akurat, serta minim gangguan teknis (Parasuraman et al., 2005)	Konsistensi Kinerja	a) Website dapat diakses setiap saat b) Website jarang error ketika digunakan
	Akurasi Informasi	a) Tidak ada perbedaan informasi di website dengan layanan langsung
	Ketepatan Waktu	a) Website dapat diakses dengan cepat b) Respon sistem sesuai waktu yang dibutuhkan pengguna
Kualitas Desain Antarmuka (X2) Tingkat kejelasan, kemudahan, dan konsistensi tampilan website pelayanan publik dalam mendukung interaksi pengguna (Shneiderman & Plaisant, 2010).	Kesederhanaan	a) Tampilan tidak berlebihan b) Menu mudah dipahami
	Konsistensi Desain	a) Letak menu konsisten di setiap halaman

		b) Simbol dan ikon digunakan secara konsisten
	Navigasi	a) Struktur menu jelas b) Fitur berfungsi dengan baik
	Keterbacaan Informasi	a) Informasi mudah dipahami b) Bahasa yang digunakan jelas tidak ambigu

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Tipe Penelitian

Pendekatan riset yang diterapkan dalam studi ini adalah pendekatan kuantitatif. Merujuk pada (Sugiyono, 2023) dan (Cresswell, 2014), metode ini dipilih karena relevan untuk menguji hipotesis dan hubungan antar variabel melalui instrumen penelitian dan analisis data statistik. Pendekatan ini akan digunakan untuk memberikan gambaran objektif berdasarkan data numerik hasil survei pada pengguna layanan website SAKURA Dukcapil Klaten.

1.9.2 Populasi & Sampel

1.9.2.1 Populasi

Populasi dapat diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek dengan kualitas dan karakteristik tertentu. Karakteristik ini ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013).

Populasi dari penelitian ini adalah masyarakat Kabupaten Klaten yang pernah menggunakan website Sakura.

1.9.2.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih untuk diteliti (Sugiyono, 2013). Sampel pada penelitian ini adalah pengguna dari website Sakura. Penentuan jumlah sampel dapat dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin karena jumlah populasi telah diketahui (Sugiyono, 2023). Rumus Slovin sebagai berikut.

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

Keterangan:

n: Jumlah sampel yang dibutuhkan

N: Jumlah populasi=28.362

e: Tingkat kesalahan (*margin of error*) = 10%

Sesuai dengan rumus diatas. Perhitungan sampel menggunakan Sesuai dengan rumus di atas, Perhitungan sampel menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + N \cdot e^2} \\ n &= \frac{28.362}{1 + 28.362 \cdot (0,10)^2} \\ n &= \frac{28.362}{1 + 28.362 \cdot 0,01} \\ n &= \frac{28.362}{1 + 283,62} \\ n &= \frac{28.362}{283,62} \\ n &= 99,65 = 100 \end{aligned}$$

Sesuai dengan perhitungan yang telah dilakukan, ditemukan sampel pada penelitian adalah sebanyak 100 responden.

1.9.3 Teknik Pengambilan Sampel

Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* sebagai metode pengambilan sampelnya. *Purposive Sampling* digunakan dalam menentukan sampel menggunakan suatu pertimbangan (Sugiyono, 2023). Pertimbangan peneliti dalam penentuan sampel berdasarkan kriteria berikut:

1. Warga Kabupaten Klaten
2. Berusia minimal berusia 17 Tahun
3. Pernah menggunakan atau mengakses website Sakura

1.9.4 Jenis & Sumber Data

1.9.4.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam studi ini adalah kuantitatif, yang didefinisikan sebagai data yang disajikan dalam wujud angka-angka terukur (Sugiyono, 2023). Data kuantitatif adalah data riset yang berlandaskan pada filosofi (data konkret) yang berupa data numerik yang diolah menggunakan metode statistik. Statistik merupakan instrumen uji komputasi yang relevan dengan isu yang diteliti, dan hasil akhirnya adalah sebuah kesimpulan (Sugiyono, 2023).

1.9.4.2 Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung oleh peneliti melalui penyebaran kuesioner

kepada responden. Sementara itu, data sekunder adalah keterangan yang diperoleh secara tidak langsung dari sumber-sumber yang relevan, seperti laporan pemerintah, referensi dan literatur pendukung.

1.9.5 Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan suatu bentuk kesepakatan yang dijadikan pedoman untuk menentukan besar kecilnya interval dalam suatu instrumen pengukuran, sehingga dapat menghasilkan data dalam bentuk kuantitatif. (Sugiyono, 2023). Skala pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala Likert dengan skala penilaian 1-5. Berikut adalah skala 1-5 yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian:

Tabel 1.3 Skala Pengukuran

Kode	Keterangan	Pernyataan Positif
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
N	Netral	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

1.9.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data secara kuantitatif ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner tertutup, yang disusun berdasarkan indikator-indikator pada beberapa variabel dan menggunakan kuesioner terbuka yang mana memungkinkan responden untuk mengungkapkan alasan dalam memberikan penilaian saat mengakses atau saat menggunakan website Sakura. Penggunaan kuesioner sebagai metode pengumpulan data dinilai efektif apabila peneliti memiliki kejelasan mengenai variabel

yang ingin diukur serta pemahaman terhadap informasi yang dapat diperoleh dari responden dan teknik ini dianggap tepat ketika jumlah responden relatif banyak (Sugiyono, 2023) Penelitian ini menggunakan platform media sosial sebagai sarana distribusi kuesioner secara daring. Strategi ini dipilih karena dinilai mampu menjangkau responden dari berbagai latar belakang dan wilayah yang tersebar luas secara geografis, serta memungkinkan proses penyebaran kuesioner menjadi lebih cepat dan efisien kepada pengguna website Sakura.

1.9.7 Teknik Analisis

Dalam penelitian kuantitatif, analisis data dilakukan dengan menggunakan angka-angka yang disusun dalam tabel statistik. Data yang berjumlah besar dan telah dikelompokkan berdasarkan kategori dianalisis untuk melihat kecenderungan hubungan antar variabel. Hasil analisis ini kemudian digunakan untuk menguji hipotesis penelitian, yaitu menentukan apakah hipotesis yang diajukan dapat diterima atau ditolak. Proses analisis data dalam penelitian ini mengikuti tahapan-tahapan sebagai berikut.

1.9.7.1 Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana poin-poin pertanyaan dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang dimaksud, dalam hal ini persepsi masyarakat terhadap pelayanan pada website Sakura berdasarkan dimensi *egovqual*. Uji validitas yang digunakan adalah validitas empiris, yaitu dengan menghitung korelasi antara skor setiap item dengan skor total menggunakan teknik korelasi

Pearson Product Moment. Item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel pada taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$). Pengolahan data uji validitas dilakukan dengan bantuan program SPSS. Validitas adalah tingkat ketepatan antara data yang dikumpulkan oleh instrumen dengan data sesungguhnya yang terjadi pada objek penelitian (Sugiyono, 2023).

1.9.7.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana instrumen yang digunakan dalam penelitian dapat memberikan hasil yang konsisten jika digunakan dalam pengukuran berulang. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus Cronbach's Alpha. Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha $\geq 0,60$. Semakin tinggi nilai Cronbach's Alpha, maka semakin tinggi pula tingkat konsistensi internal dari instrumen tersebut. Uji ini juga dilakukan dengan bantuan software SPSS.

1.9.7.3 Koefisien Kendall Tau

Dalam penelitian ini, Uji Korelasi Kendall Tau dipilih sebagai metode analisis karena data yang digunakan berskala ordinal. Sebagaimana dijelaskan oleh (Sujarweni, 2014), uji korelasi bertujuan untuk menguji keberadaan hubungan antara dua variabel. Jika terbukti ada hubungan, maka selanjutnya diukur seberapa kuat hubungan tersebut. Kekuatan hubungan ini dinyatakan dalam bentuk koefisien korelasi.

a) Koefisien Korelasi Kendall Tau

$$\tau = \frac{P - Q}{\frac{1}{2}n(n - 1)}$$

Keterangan:

P = jumlah pasangan yang urutannya sama di kedua variabel,

Q = jumlah pasangan yang urutannya berbeda,

n = jumlah total data yang ada.

Tingkat Hubungan Antar Variabel

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Korelasi Sempurna

Sumber: Sugiyono (2023)

Uji signifikan koefisien Kendall Tau tersebut diuji dengan rumus:

$$z = \frac{3\tau\sqrt{n(n - 1)}}{\sqrt{2(2n + 5)}}$$

Keterangan;

τ = koefisien korelasi Kendall's Tau yang sudah dihitung,

n = jumlah data (responden),

z = nilai statistik uji yang akan dibandingkan dengan nilai kritis dari distribusi normal (z-tabel).

Hasil perhitungan tersebut dikonsultasikan dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Apabila $Z_{hitung} > Z_{tabel}$ berarti signifikan, dan hipotesis diterima.
- b. Apabila $Z_{hitung} < Z_{tabel}$ berarti tidak signifikan, dan hipotesis ditolak.

b) Koefisien Konkordansi Kendall Tau

Koefisien Konkordansi digunakan untuk melangsungkan pengukuran derajat asosiasi atau tingkat hubungan antara Kompetensi

$$W = \frac{S}{\frac{1}{2} k^2 (N^3 - N)}$$

$$S = \sum \left(R_j - \frac{\sum R_j}{N} \right)^2$$

Keandalan Sistem (X_1), Desain Antarmuka (X_2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) secara simultan dengan menggunakan penilaian akan himpunan dari urutan di setiap variabel yang saling berasosiasi.

Keterangan:

W = Koefisien Konkordansi Rank Kendall Tau

S = Jumlah kuadrat deviasi

k = Banyaknya variabel

N = Jumlah Responden

Rj = Jumlah Ranking Variabel (Pengamat) Perobyek

Tingkat Kesepakatan Antar Variabel

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,20	Sedikit Setuju
0,21 – 0,40	Kesepakatan Wajar
0,41 – 0,60	Kesepakatan Sedang
0,61 – 0,80	Kesepakatan Subtansial
> 0,80	Kesepakatan Sempurna

Sumber : Landis & Koch (1977)

Pengujian taraf signifikan dilaksanakan dengan cara memasukkan harga W ke dalam rumus *Chi Square*, yaitu:

$$X^2 = k(N - 1)W$$

Keterangan:

X^2 = *Test Chi Square*

W = Koefisien Konkordansi Kendall Tau

k = Banyaknya variabel

N = Jumlah Responden

Hasil perhitungan tersebut dikonsultasikan dengan Tabel distribusi X^2 adapun ketentuannya sebagai berikut:

1. Apabila $X^2_{hitung} \geq X^2_{tabel}$ pada taraf signifikansi 5% berarti sangat signifikan dan hipotesis alternatif dapat diterima.
2. Apabila $X^2_{hitung} \leq X^2_{tabel}$ pada taraf signifikansi 5% berarti sangat signifikan dan hipotesis alternatif tidak dapat diterima (ditolak).

1.9.7.4 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi ini memaparkan bahwa besarnya kontribusi nilai suatu variabel (X) terhadap naik ataupun turunnya nilai dari variabel lainnya (Y), Koefisien Determinasi, dihitung dengan rumus sebagai berikut.

$$R = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

R= Koefisien Determinasi

r^2 = Kuadrat Korelasi

Koefisien Determinasi dihitung untuk mengetahui besarnya kontribusi persentase hubungan yang diberikan Keandalan Sistem (X_1) dan Desain Antarmuka (X_2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Interpretasi nilai koefisien Koefisien Determinasi (R^2) dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Interpretasi Koefisien Determinasi (R^2)

Interval Koefisien	Deskripsi
0,000 – 0,199	Kontribusi Sangat Lemah
0,200 – 0,399	Kontribusi Lemah
0,400 – 0,599	Kontribusi Sedang
0,600 – 0,799	Kontribusi Kuat
0,800 – 1,000	Kontribusi Sangat Kuat

Sumber : (Sugiyono, 2023)

Terdapat 5 kelas interval dalam mendeskripsikan tingkat kontribusi berdasarkan interpretasi Koefisien Determinasi (R^2) menurut (Sugiyono, 2023) antara lain: (a) Kontribusi sangat lemah; (b) Kontribusi lemah; (c) Kontribusi sedang; (d) Kontribusi kuat; dan (e) Kontribusi Sangat Kuat.