

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah menjadi kekuatan utama dalam mengubah cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakat. Di tingkat global, transformasi digital pemerintahan atau *e-government* tidak lagi menjadi pilihan, melainkan kebutuhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, mempercepat birokrasi, serta menjamin transparansi dan akuntabilitas. Berbagai negara telah menunjukkan bahwa penerapan *e-government* mampu meningkatkan efisiensi pemerintahan dan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan. Contohnya, Estonia dikenal sebagai negara yang sukses menerapkan *e-government* secara komprehensif, di mana hampir semua layanan publik dapat diakses secara daring, termasuk pendaftaran bisnis, layanan kesehatan, dan administrasi kependudukan. Begitu pula dengan Korea Selatan, yang berhasil membangun sistem layanan publik digital yang terintegrasi, sehingga masyarakat dapat mengakses berbagai layanan melalui portal nasional dengan cepat dan mudah.

Keberhasilan negara-negara tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi layanan publik bukan hanya memudahkan masyarakat, tetapi juga meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan secara keseluruhan. Penerapan *e-government* pada skala global juga mengubah ekspektasi masyarakat terhadap layanan publik. Saat ini, masyarakat tidak hanya membutuhkan layanan yang cepat, tetapi juga layanan yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja melalui perangkat digital. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk mampu menghadirkan layanan publik berbasis teknologi yang tidak hanya tersedia, tetapi juga mudah digunakan oleh seluruh lapisan masyarakat.

Hal tersebut mendorong negara-negara berkembang, termasuk Indonesia, untuk mengembangkan *e-government* sebagai strategi utama dalam reformasi birokrasi. Di Indonesia, komitmen ini diperkuat melalui kebijakan terbaru yang menjadi acuan dalam penyelenggaraan pemerintahan berbasis elektronik, yaitu Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). SPBE menekankan pentingnya integrasi sistem dan penyelenggaraan layanan publik yang transparan, akuntabel, serta berorientasi pada kebutuhan masyarakat melalui pemanfaatan TIK. Regulasi ini juga mengharuskan pemerintah untuk memastikan bahwa layanan publik dapat diakses secara daring dengan sistem yang terintegrasi, sehingga proses administrasi tidak lagi bergantung pada layanan tatap muka yang memakan waktu dan biaya.

SPBE juga menuntut pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas layanan publik melalui sistem digital yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Salah satu indikator keberhasilan SPBE adalah tersedianya layanan publik yang mudah diakses melalui platform digital, termasuk *website* pemerintah.

Namun, keberhasilan implementasi SPBE tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sistem, melainkan juga oleh kualitas pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem tersebut. Jika *website* pemerintah sulit digunakan, maka tujuan penyelenggaraan SPBE dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat tidak dapat tercapai secara optimal. Oleh karena itu, pengukuran aspek *usability* menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana *website* pemerintah dapat digunakan dengan mudah dan memberikan pengalaman yang baik bagi masyarakat sebagai pengguna layanan.

Penerapan SPBE di Indonesia sejalan dengan tren peningkatan penetrasi internet di masyarakat. Berdasarkan data APJII 2025, tingkat penetrasi internet Indonesia mencapai 80,66% dengan 229,4 juta pengguna, yang menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat Indonesia kini memiliki akses internet. Kondisi ini membuka peluang besar bagi pemerintah daerah untuk mengoptimalkan layanan publik berbasis daring, termasuk melalui *website* resmi pemerintah. Dengan penetrasi internet yang tinggi, masyarakat berpotensi mengakses layanan publik secara *online*, sehingga proses pelayanan dapat dilakukan dengan lebih cepat dan mudah. Namun, keberhasilan *e-government* tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan layanan digital, tetapi juga oleh sejauh mana layanan tersebut dapat digunakan dengan mudah oleh masyarakat.

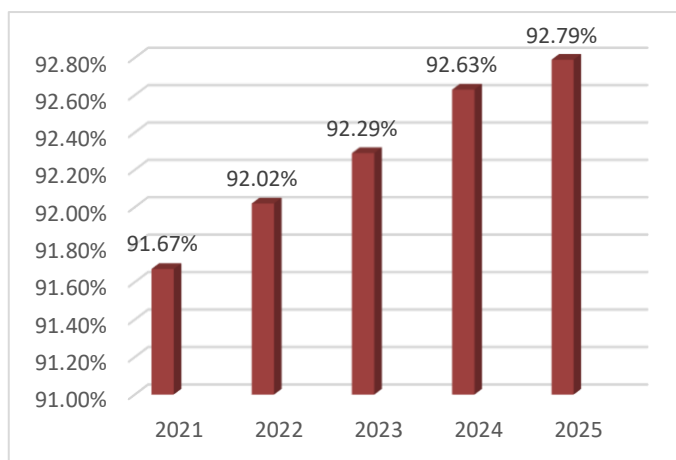
Salah satu aspek kunci yang menentukan keberhasilan *website* pemerintah adalah *usability* atau kemudahan penggunaan. *Usability* mengukur sejauh mana pengguna dapat mempelajari, menggunakan, dan merasa puas terhadap sebuah sistem. Menurut Nielsen (1993), *usability* terdiri dari lima dimensi utama, yaitu *learnability* (kemudahan dipelajari), *efficiency* (efisiensi penggunaan), *memorability* (kemudahan mengingat cara penggunaan), *errors* (frekuensi dan dampak kesalahan), serta *satisfaction* (kepuasan pengguna). Dimensi-dimensi tersebut menjadi tolak ukur penting dalam mengukur tingkat *usability website* pemerintah, karena *website* yang sulit digunakan dapat menimbulkan ketidaknyamanan, menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat, serta memengaruhi kualitas pelayanan publik digital.

Di Indonesia, meskipun banyak pemerintah daerah telah mengembangkan *website* sebagai media pelayanan publik, masih ditemukan berbagai kendala terkait *usability*. Beberapa masalah yang umum terjadi antara lain navigasi yang rumit, informasi tidak terstruktur dengan baik, waktu muat yang lama, hingga adanya *error* pada sistem. Masalah-masalah tersebut dapat menyebabkan masyarakat kesulitan dalam mengakses layanan secara *online*, sehingga mereka lebih memilih datang langsung ke kantor pemerintahan. Kondisi ini bertentangan dengan tujuan SPBE yang menginginkan layanan publik dapat diakses dengan cepat dan mudah. Hal ini menunjukkan bahwa pengembangan *website* pemerintah tidak hanya soal teknologi, tetapi juga soal pengalaman pengguna (*user experience*) yang harus diprioritaskan.

Salah satu instansi pemerintah yang melaksanakan layanan publik berbasis elektronik adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil)

Kabupaten Gowa. Disdukcapil Kabupaten Gowa memiliki *website* yang bertujuan untuk memfasilitasi layanan administrasi kependudukan, seperti pengurusan KTP, akta kelahiran, dan layanan lainnya. Kehadiran *website* ini diharapkan dapat mempercepat proses pelayanan, mengurangi antrean, serta memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan.

Gambar 1. Tren Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
Disdukcapil Kabupaten Gowa Tahun 2021-2025



Sumber: Disdukcapil Kabupaten Gowa, 2026

Berdasarkan gambar di atas, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan Disdukcapil Kabupaten Gowa menunjukkan tren yang positif. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) selama lima tahun terakhir mengalami peningkatan secara berturut-turut, yaitu sebesar 91,67% pada tahun 2021, 92,02% pada tahun 2022, 92,29% pada tahun 2023, 92,63% pada tahun 2024, dan mencapai 92,79% pada tahun 2025. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa secara umum masyarakat memberikan penilaian yang baik terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Gowa. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan administrasi kependudukan telah mampu memenuhi harapan masyarakat dan menunjukkan adanya upaya perbaikan pelayanan secara berkelanjutan.

Selain itu, secara kelembagaan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Gowa juga menunjukkan capaian yang baik. Berdasarkan hasil penilaian Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Sulawesi Selatan terhadap Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik tahun 2024, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa memperoleh nilai 93,77 dan termasuk dalam kategori zona hijau. Penilaian tersebut menitikberatkan pada ketersediaan dan terpenuhinya komponen standar pelayanan publik, seperti kejelasan prosedur, standar layanan, sarana prasarana, serta tersedianya media pelayanan, termasuk *website* sebagai bagian dari layanan berbasis elektronik.

Meskipun demikian, capaian tersebut belum secara khusus menggambarkan bagaimana pengalaman masyarakat dalam menggunakan *website*

sebagai media pelayanan publik. Nilai IKM lebih menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap keseluruhan penyelenggaraan pelayanan, baik yang diberikan secara langsung (tatap muka) maupun melalui layanan *online*, sedangkan penilaian Ombudsman berfokus pada kepatuhan terhadap standar penyelenggaraan pelayanan publik. Kedua indikator tersebut belum secara spesifik mengukur aspek kemudahan penggunaan (*usability*) *website* sebagai media pelayanan publik. Padahal, keberhasilan layanan berbasis elektronik tidak hanya ditentukan oleh tersedianya sistem, tetapi juga oleh kemampuan pengguna dalam mengakses dan memanfaatkan layanan tersebut dengan mudah.

Sejalan dengan hal tersebut, sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji *usability website* pada berbagai instansi pemerintah dengan menggunakan metode dan pendekatan yang berbeda. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa aspek *usability* memiliki peran penting dalam mendukung keberhasilan pelayanan berbasis digital dan meningkatkan kualitas pengalaman pengguna. Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No	Nama Penulis	Judul	Tujuan	Hasil	Perbedaan Penelitian
1	Sabrina Aisyah, Eki Saputra, Nesdi Evrilyan Rozanda, Tengku Khairil Ahsyar (2021)	Evaluasi <i>Usability Website</i> Dinas Pendidikan Provinsi Riau Menggunakan Metode <i>System Usability Scale</i>	Mengetahui tingkat kemudahan dan kenyamanan <i>website</i> dinas sebagai media pelayanan informasi publik	<i>Website</i> memperoleh skor <i>usability</i> 51,87 yang menunjukkan <i>website</i> sudah dapat digunakan, namun tingkat kenyamanan pengguna masih rendah sehingga pelayanan informasi belum optimal	Penelitian Sabrina Aisyah dkk. menggunakan metode <i>System Usability Scale (SUS)</i> yang bersifat umum untuk mengukur kenyamanan <i>website</i> sebagai media informasi publik, sedangkan penelitian ini menilai <i>usability website</i> sebagai media pelayanan publik dari perspektif pengguna yang benar-benar membutuhkan layanan administrasi kependudukan
2	Nadiah Della Damayanti, Dwi Fatrianto Suyatno (2023)	Evaluasi <i>Usability Website</i> Plavon Dukcapil Sidoarjo Menggunakan Metode <i>Webuse</i>	Menilai kemudahan <i>website</i> Dukcapil dalam mendukung pelayanan administrasi kependudukan	Aspek navigasi <i>website</i> dan tampilan antarmuka berada pada kategori baik, sedangkan penyajian informasi serta kinerja <i>website</i> berada pada kategori sedang	Penelitian Nadiah Della Damayanti dan Dwi Fatrianto Suyatno menggunakan metode <i>Webuse</i> dengan fokus pada aspek teknis <i>website</i> Dukcapil, sementara penelitian ini menekankan pengalaman pengguna dalam menggunakan <i>website</i> pelayanan publik berdasarkan lima indikator <i>usability</i> yang disesuaikan dengan konteks kebutuhan masyarakat.
3	Lianur	Evaluasi <i>Usability</i>	Mengevaluasi	Hasil penelitian	Penelitian Lianur Istiqomah dkk.

	Istiqomah, Olivia H. Malangi, Muhammad Rifqi N, Tegar Riszki P, Sri Rahayu Natasia (2023)	<i>Website</i> Dinas Perumahan dan Permukiman Kota XYZ Menggunakan Metode <i>Webuse</i>	<i>website</i> instansi pemerintah sebagai media pelayanan publik	menunjukkan bahwa kategori <i>Content</i> , <i>Organization</i> , and <i>Readability</i> berada pada level <i>usability</i> “ <i>Moderate</i> ”, sehingga <i>website</i> perlu dilakukan perbaikan agar penyajian informasi dan keterbacaan lebih memudahkan masyarakat	mengevaluasi <i>website</i> Dinas Perumahan dan Permukiman Kota XYZ dengan metode <i>Webuse</i> , sedangkan penelitian ini menganalisis kualitas <i>usability website</i> Disdukcapil Kabupaten Gowa berdasarkan pengalaman pengguna dalam menggunakan <i>website</i> yang diukur melalui lima indikator <i>usability</i> .
4	Aldi Nursifa (2023)	Evaluasi <i>Website</i> Pemerintah Daerah Kabupaten Natuna Menggunakan Metode <i>Usability Testing</i>	Mengetahui tingkat kemudahan dan kenyamanan <i>website</i> pemerintah daerah dalam pelayanan publik	<i>Website</i> dinilai cukup baik, namun masih terdapat permasalahan <i>error</i> akibat manajemen data yang kurang baik sehingga menghambat akses dan kenyamanan masyarakat	Penelitian Aldi Nursifa mengevaluasi kualitas <i>website</i> Pemerintah Daerah Kabupaten Natuna secara umum, sedangkan penelitian ini lebih berfokus dalam menganalisis kualitas <i>usability website</i> Disdukcapil Kabupaten Gowa secara khusus.
5	Kristina Carlen Pangemanan (2025)	Pengaruh Evaluasi <i>Website</i> tomohon.go.id Menggunakan Metode <i>Usability Testing</i> di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tomohon	Mengetahui pengaruh kemudahan <i>website</i> terhadap akses informasi pelayanan publik	<i>Website</i> tomohon.go.id memiliki tingkat <i>usability</i> yang baik, di mana <i>usability</i> berpengaruh signifikan terhadap kemudahan penggunaan sebesar 73,9%, sehingga <i>website</i> mampu mendukung masyarakat dalam mengakses informasi pelayanan publik.	Penelitian Kristina Carlen Pangemanan menganalisis pengaruh <i>usability</i> terhadap kemudahan akses informasi secara kuantitatif, sementara penelitian ini berfokus pada kualitas <i>website</i> sebagai media pelayanan publik tanpa menguji pengaruh atau hubungan antarvariabel.

6	Syntia Sarel Wulandari (2024)	Evaluasi <i>Usability Website</i> Pemerintah Kota Makassar dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik	Mendeskripsikan tingkat <i>usability website</i> pemerintah dalam pelayanan publik	<i>Website</i> makassarkota.go.id memperoleh nilai <i>usability</i> 74,9 yang tergolong cukup, namun nilai pada masing-masing indikator masih rendah sehingga kualitas pelayanan berbasis <i>website</i> belum sepenuhnya dirasakan oleh masyarakat.	Penelitian Syntia Sarel Wulandari mendeskripsikan tingkat <i>usability website</i> pemerintah kota secara umum, sedangkan penelitian ini lebih menekankan analisis aspek <i>usability website</i> Dukcapil dalam mendukung pelayanan administrasi kependudukan yang dirasakan langsung oleh masyarakat.
---	-------------------------------	---	--	--	---

Sumber: Olahan Peneliti, 2026

Hasil penelitian terdahulu di atas menunjukkan bahwa kualitas *usability website* pemerintah dapat berbeda pada setiap instansi karena dipengaruhi oleh karakteristik layanan, kebutuhan pengguna, serta pendekatan pengukuran yang digunakan. Hasil penelitian tersebut juga memperlihatkan bahwa meskipun *website* telah dimanfaatkan sebagai media pelayanan publik, berbagai kendala dalam pengalaman penggunaan masih dapat ditemukan. Selain itu, penelitian-penelitian sebelumnya umumnya masih berfokus pada pengukuran *usability* secara umum maupun aspek teknis *website* dengan pendekatan yang beragam, sehingga belum memberikan gambaran yang mendalam mengenai *usability* dalam konteks layanan administrasi kependudukan yang bersifat spesifik dan langsung digunakan oleh masyarakat di tingkat daerah.

Keterbatasan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan penelitian, khususnya terkait minimnya kajian yang secara komprehensif mengaitkan aspek *usability* dengan konteks pelayanan publik berbasis administrasi kependudukan pada level instansi daerah. Padahal, karakteristik layanan seperti ini memiliki dinamika penggunaan yang berbeda karena melibatkan kebutuhan layanan yang bersifat administratif dan wajib, serta interaksi pengguna yang tidak selalu intensif tetapi tetap menuntut kemudahan akses. Kesenjangan tersebut tidak hanya terlihat secara konseptual dalam kajian penelitian sebelumnya, tetapi juga dapat tercermin dalam praktik penggunaan layanan di lapangan.

Dalam praktiknya, berdasarkan observasi dan keluhan masyarakat melalui media sosial, terdapat indikasi bahwa *website* Disdukcapil Kabupaten Gowa belum sepenuhnya optimal dalam hal kemudahan penggunaan. Data keluhan masyarakat yang diperoleh dari komentar pada postingan Instagram resmi Disdukcapil Gowa adalah sebagai berikut: (husni_1099) Min cara aplod berkas yg benar itu gimna sih kalau mau urus akte aku udh 3 kali gagal penjelasannya juga kurang detail; (@alfika_widyadani) Selamat siang min tolong dong progres layanan ku jangan di gantung dari kemarin verifikasi berkas(return) saya sudah upload berkas yg minta tapi progres nya masih tetap seperti itu; (@sisiloo_) link pelayanan tidak bisa diakses (klik submit tapi tidak loading); (@uniummuaudy) @husniahtalenrang buu tolong ditindaklanjuti pelayanan *online* di capil gowa, karena lambat; (@mrd_aaaa) Knpa link nya Capil mdk bisa mengajukan permohonan padahal berkas sdah d upload; (@user5335_abdkadir) Kalau bisa responnya cepat kalau pengurusan *online*; (@dark_onlly14) Kenapa tidak bisa mengajukan apakah servernya bermasalah atau bagaimana.

Komentar-komentar tersebut menunjukkan adanya masalah nyata yang dialami pengguna, mulai dari kesulitan *upload* berkas, progres layanan yang stagnan, link layanan yang tidak bisa diakses, hingga lambatnya respons layanan *online*. Kondisi ini menunjukkan bahwa masih terdapat berbagai kendala yang dialami masyarakat dalam memanfaatkan *website* Disdukcapil Kabupaten Gowa sebagai media pelayanan publik. Berdasarkan kondisi tersebut, analisis terhadap *usability website* Disdukcapil Kabupaten Gowa menjadi penting dilakukan. Sehingga penelitian ini merumuskan pertanyaan utama: **“Bagaimana kualitas *usability***

website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa dalam memberikan pelayanan publik?”

1.2. Tinjauan Teori

1.2.1. *New Public Service*

Konsep *New Public Service* berkembang sebagai respons terhadap keterbatasan paradigma administrasi publik sebelumnya, khususnya *New Public Management* yang terlalu menekankan efisiensi, kinerja, dan mekanisme pasar. Pendekatan tersebut dinilai kurang mampu menangkap kompleksitas kebutuhan masyarakat dalam pelayanan publik. *New Public Service* hadir dengan sudut pandang yang lebih normatif dan demokratis, di mana pelayanan publik dipahami sebagai upaya untuk memenuhi kepentingan bersama, bukan sekadar menghasilkan output layanan. Dalam konteks ini, keberhasilan pelayanan publik tidak hanya diukur dari efisiensi atau kecepatan, tetapi juga dari sejauh mana pelayanan tersebut mencerminkan nilai keadilan, partisipasi, dan kepentingan publik secara luas.

Denhardt dan Denhardt (2007) menjelaskan bahwa inti dari *New Public Service* adalah prinsip “*serving citizens, not customers*”, yang menegaskan bahwa masyarakat harus dipandang sebagai warga negara, bukan sebagai konsumen layanan. Sebagai warga negara, masyarakat memiliki hak untuk dilibatkan, didengar, dan diperlakukan secara adil dalam proses pelayanan publik. Pemerintah tidak lagi berperan sebagai aktor dominan yang mengendalikan seluruh proses, melainkan sebagai pihak yang bekerja bersama masyarakat untuk merumuskan dan memenuhi kepentingan publik. Dengan demikian, pelayanan publik menjadi proses yang bersifat kolaboratif dan berorientasi pada nilai-nilai demokrasi.

Berdasarkan pemikiran tersebut, *New Public Service* memiliki beberapa karakteristik utama yang membedakannya dari paradigma administrasi publik sebelumnya. Karakteristik ini penting untuk memahami bagaimana pelayanan publik seharusnya dijalankan dalam kerangka demokrasi. Beberapa karakteristik utama *New Public Service* antara lain sebagai berikut:

- a) Orientasi pada kepentingan publik, di mana tujuan utama pelayanan publik adalah memenuhi kepentingan bersama yang disepakati secara kolektif, bukan sekadar memenuhi target organisasi atau tuntutan efisiensi pasar.
- b) Peran pemerintah sebagai fasilitator, bukan sebagai pengendali tunggal dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah berfungsi membantu masyarakat dalam merumuskan solusi atas permasalahan publik melalui kerja sama dan dialog.
- c) Partisipasi warga negara, yang menempatkan masyarakat sebagai aktor aktif dalam proses pelayanan publik, baik dalam perumusan kebijakan maupun dalam evaluasi pelayanan yang diterima.

Denhardt dan Denhardt (2015) juga menekankan bahwa *New Public*

Service menuntut aparatur publik untuk menjunjung tinggi akuntabilitas dan tanggung jawab publik. Akuntabilitas dalam *New Public Service* tidak hanya bersifat administratif atau hierarkis, tetapi juga bersifat sosial dan moral, yaitu pertanggungjawaban kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Aparatur publik diharapkan mampu bersikap responsif terhadap kebutuhan masyarakat, terbuka terhadap kritik, serta mampu menyesuaikan pelayanan dengan kondisi dan permasalahan yang dihadapi warga. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik tidak dapat dilepaskan dari persepsi dan pengalaman masyarakat dalam menerima layanan tersebut.

1.2.2. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak warga negara. Keberhasilan pelayanan publik sering dijadikan sebagai tolok ukur utama dalam menilai kinerja pemerintah, karena pelayanan publik secara langsung bersentuhan dengan kepentingan masyarakat luas. Dalam perspektif administrasi publik, pelayanan publik tidak hanya dipahami sebagai aktivitas administratif, tetapi juga sebagai bentuk tanggung jawab negara dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Secara yuridis, konsep pelayanan publik di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam Pasal 1 ayat (1) disebutkan bahwa pelayanan publik adalah *kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik*. Definisi ini menegaskan bahwa pelayanan publik mencakup berbagai bentuk layanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah maupun badan lain yang diberi mandat oleh negara, dengan berlandaskan pada peraturan perundang-undangan.

Menurut Sinambela (2006), pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat melalui penyediaan pelayanan administratif, barang, dan jasa. Pelayanan publik diselenggarakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan dan ditujukan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, pelayanan publik menempatkan masyarakat sebagai pihak yang dilayani, sehingga kepuasan masyarakat menjadi salah satu tujuan utama penyelenggaraan pelayanan publik.

Dwiyanto (2021) juga memaknai pelayanan publik sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga negara. Dwiyanto menekankan bahwa kualitas pelayanan publik berkaitan erat dengan penerapan prinsip-prinsip *good governance*, seperti akuntabilitas, transparansi, responsivitas, dan keadilan. Penilaian terhadap pelayanan publik tidak

hanya dilihat dari hasil akhir pelayanan, tetapi juga dari proses penyelenggaraan pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan dan berorientasi pada kepentingan publik.

Terdapat beberapa indikator kualitas pelayanan publik. Menurut Zeithaml *et al.* (1990) yang dikutip oleh Hardiyansyah (2018), kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi utama, yaitu:

- a) Bukti fisik (*tangibles*), meliputi penampilan fasilitas fisik, sarana dan prasarana pelayanan, peralatan yang digunakan, serta penampilan aparatur pelayanan.
- b) Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan aparatur pelayanan dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan sesuai dengan janji atau standar pelayanan yang telah ditetapkan.
- c) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kesediaan dan kecepatan aparatur pelayanan dalam membantu masyarakat serta merespons permintaan, keluhan, dan kebutuhan pengguna layanan.
- d) Jaminan (*assurance*) atas pengetahuan, kemampuan, kesopanan, serta sikap aparatur yang dapat menumbuhkan rasa percaya dan rasa aman bagi masyarakat.
- e) Empati (*empathy*), mencakup perhatian dan kepedulian aparatur pelayanan terhadap masyarakat secara individual, termasuk kemudahan akses dan komunikasi dalam pelayanan.

1.2.3. Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) menjadi landasan hukum utama bagi pemerintah dalam memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Perpres ini menegaskan bahwa SPBE merupakan penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi guna mendukung tata kelola pemerintahan serta penyelenggaraan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan. Dalam implementasinya, SPBE diselenggarakan berdasarkan prinsip-prinsip seperti akuntabilitas, keamanan, keterpaduan, serta orientasi pada pengguna layanan, sehingga pemanfaatan teknologi dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan.

SPBE dipahami sebagai wujud penerapan *e-government* yang bertujuan menata ulang proses pemerintahan melalui pemanfaatan teknologi informasi. Basir dan Syamsiar (2023) memandang *e-government* sebagai sarana untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan, bukan sekadar digitalisasi prosedur administrasi. Teknologi ditempatkan sebagai alat pendukung perubahan cara kerja aparatur agar lebih terstruktur dan terintegrasi. SPBE diarahkan untuk memperkuat kapasitas internal pemerintah dalam mengelola layanan publik. Fokusnya terletak pada perbaikan sistem, bukan pada aspek teknis semata.

Penerapan SPBE juga menuntut adanya perubahan pola kerja birokrasi yang selama ini bersifat manual dan terfragmentasi. Sistem elektronik memungkinkan penyatuan proses kerja lintas unit yang sebelumnya berjalan sendiri-sendiri. Integrasi tersebut penting untuk menghindari tumpang tindih kewenangan dalam pelayanan publik. Ketika proses kerja lebih terkoordinasi, pelayanan kepada masyarakat dapat berlangsung lebih cepat dan konsisten. SPBE dengan demikian menjadi bagian dari upaya pembaruan manajemen pemerintahan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, SPBE berkaitan langsung dengan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Dwiyanto (2021) menekankan bahwa pelayanan publik merupakan titik temu utama antara pemerintah dan masyarakat. Kualitas pelayanan mencerminkan sejauh mana pemerintah menjalankan fungsi dan tanggung jawabnya. Melalui sistem elektronik, informasi pelayanan dapat disampaikan secara lebih terbuka dan seragam. Kondisi ini memperkuat posisi masyarakat sebagai pihak yang berhak atas layanan yang jelas dan pasti.

Keberadaan SPBE juga berdampak pada peningkatan akuntabilitas penyelenggara pelayanan publik. Proses pelayanan yang terekam dalam sistem memudahkan pengawasan dan evaluasi kinerja aparatur. Masyarakat tidak lagi sepenuhnya bergantung pada penjelasan lisan atau praktik informal dalam mengakses layanan. Ketika proses dapat ditelusuri, tanggung jawab penyelenggara layanan menjadi lebih jelas. Hal ini memperkuat hubungan kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat.

Selain aspek internal pemerintahan, SPBE juga berkaitan dengan kebutuhan kolaborasi dalam sektor publik. Arman (2023) melihat *e-government* sebagai ruang interaksi yang melibatkan berbagai aktor, tidak hanya pemerintah sebagai penyedia layanan. Sistem elektronik membuka peluang keterlibatan masyarakat dan pemangku kepentingan lain dalam proses pelayanan. Kolaborasi ini penting agar layanan publik tidak dirancang secara sepihak. SPBE menjadi sarana untuk menyesuaikan layanan dengan kebutuhan nyata di lapangan.

Pengelolaan SPBE yang efektif menuntut kemampuan pemerintah dalam mengoordinasikan kepentingan berbagai pihak. Teknologi berfungsi sebagai penghubung, bukan sebagai tujuan akhir. Tanpa manajemen dan kolaborasi yang baik, sistem elektronik berpotensi menjadi beban baru dalam pelayanan publik. Oleh karena itu, keberhasilan SPBE sangat ditentukan oleh cara pemerintah mengelola sistem dan hubungan antaraktor. SPBE pada akhirnya mencerminkan kualitas pengelolaan sektor publik secara keseluruhan.

1.2.4. Usability Website

Usability merupakan konsep sentral dalam kajian kualitas *website* pelayanan publik karena menunjukkan sejauh mana *website* benar-benar dapat digunakan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan layanan, seperti memperoleh

informasi resmi, mengakses prosedur, memanfaatkan layanan daring, hingga menyelesaikan urusan administrasi secara mandiri. Dalam pelayanan publik, kualitas layanan sangat ditentukan oleh pengalaman masyarakat saat berinteraksi dengan antarmuka *website*, termasuk kemudahan navigasi dan kejelasan informasi. ISO 9241-11:2018 mendefinisikan *usability* sebagai tingkat kemampuan suatu sistem untuk digunakan oleh pengguna tertentu dalam mencapai tujuan yang diinginkan serta memberikan pengalaman penggunaan yang memuaskan sesuai dengan konteks penggunaannya (International Organization for Standardization, 2018). Definisi ini menegaskan bahwa *usability* merupakan hasil dari penggunaan nyata, sehingga pengukurannya harus berpijak pada pengalaman langsung masyarakat dalam mengakses informasi dan fitur layanan yang disediakan.

Usability website memiliki hubungan erat dengan persepsi kualitas layanan digital, terutama ketika *website* menjadi media utama penyampaian layanan publik. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menjelaskan bahwa kualitas layanan ditentukan oleh kesenjangan antara harapan pengguna dan persepsi terhadap layanan yang diterima, sehingga bersifat subjektif dan bergantung pada pengalaman penggunaan (Parasuraman *et al.*, 1988). Dalam *website* pelayanan publik, pengalaman tersebut tercermin dari kemudahan menemukan informasi, kejelasan alur layanan, serta kenyamanan interaksi selama proses akses. Oleh karena itu, *usability* menjadi elemen penting dalam membentuk persepsi kualitas layanan publik berbasis digital, karena *website* yang sulit digunakan akan menurunkan penilaian kualitas meskipun layanan secara administratif telah tersedia.

Pembahasan *usability website* juga berkaitan erat dengan konsep pengalaman pengguna secara keseluruhan. Garrett menekankan bahwa pengalaman pengguna dibangun melalui lapisan desain yang saling terhubung, mulai dari strategi hingga permukaan, yang bersama-sama membentuk kualitas interaksi pengguna dengan sistem berbasis web (Garrett, 2011). Pada *website* pelayanan publik, *usability* merupakan konsekuensi dari keputusan desain sejak tahap perencanaan, terutama terkait struktur navigasi, organisasi konten, dan alur layanan. Dengan demikian, *usability* tidak hanya dipahami sebagai aspek teknis akhir, tetapi sebagai bagian integral dari pengalaman pengguna yang dibangun melalui pendekatan desain berpusat pada pengguna.

Sejalan dengan hal tersebut, Nielsen memandang *usability* sebagai atribut kualitas yang menjelaskan kemudahan penggunaan suatu antarmuka, termasuk *website* pelayanan publik. Untuk mengoperasionalkan konsep *usability*, Nielsen mengemukakan lima unsur utama, yaitu *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *errors*, dan *satisfaction* (Nielsen, 1993). Unsur-unsur ini digunakan untuk menilai kualitas penggunaan *website* berdasarkan perilaku pengguna saat berinteraksi dengan menu, formulir, dan fitur layanan. Melalui pendekatan ini, *usability website* pelayanan publik dapat diukur secara sistematis berdasarkan pengalaman penggunaan yang konkret dan teramati.

1. *Learnability*

Learnability merupakan unsur *usability* yang berkaitan dengan sejauh mana sebuah sistem dapat dipelajari dengan mudah oleh pengguna, khususnya pada tahap awal ketika masyarakat pertama kali berinteraksi dengan *website* pelayanan publik. Nielsen menjelaskan bahwa *learnability* adalah atribut paling mendasar dalam *usability* karena sebagian besar pengguna tidak memiliki waktu, kesempatan, atau motivasi untuk mengikuti pelatihan formal sebelum dapat menggunakan sistem secara produktif. Dalam pelayanan publik, kondisi ini semakin relevan karena masyarakat mengakses *website* untuk kebutuhan yang sering bersifat mendesak dan spesifik, sehingga mengharapkan sistem dapat langsung dipahami tanpa prosedur yang rumit. *Learnability* yang baik memungkinkan pengguna baru memahami fungsi dasar, mengenali menu utama, dan mulai menyelesaikan kebutuhan layanan dengan cepat, sementara kegagalan pada aspek ini dapat menimbulkan kebingungan dan frustrasi yang menurunkan kepercayaan serta minat penggunaan layanan digital secara berkelanjutan.

2. Efficiency

Efficiency merujuk pada kemampuan sistem dalam mendukung pengguna menyelesaikan tugas secara cepat dan hemat usaha setelah memahami cara kerja dasar sistem. Nielsen menjelaskan bahwa *efficiency* berkaitan dengan performa pengguna pada kondisi *steady-state*, yaitu tahap ketika proses belajar telah dilalui dan penggunaan sistem bersifat stabil serta berulang. Dalam *website* pelayanan publik, kondisi ini terjadi saat pengguna kembali mengakses layanan yang sama atau serupa, sehingga mereka mengharapkan alur yang lebih cepat dan tidak berbelit. Oleh karena itu, *website* dituntut menyediakan proses layanan yang ringkas dan bebas dari langkah tidak perlu, karena prosedur yang panjang meskipun pengguna sudah berpengalaman akan menurunkan efisiensi dan produktivitas, terutama pada layanan administratif yang menuntut ketepatan dan kecepatan.

3. Memorability

Memorability berkaitan dengan kemampuan pengguna untuk mengingat kembali cara menggunakan sistem setelah tidak berinteraksi dalam jangka waktu tertentu. Nielsen menegaskan bahwa sistem yang memiliki *memorability* yang baik memungkinkan pengguna kembali menggunakan sistem tanpa harus mempelajari ulang dari awal, sehingga pengguna dapat segera melanjutkan aktivitasnya meskipun frekuensi penggunaan tidak tinggi. Pada *website* pelayanan publik, unsur ini relevan karena masyarakat sering mengakses layanan secara periodik, misalnya saat memperpanjang dokumen, mencari informasi tertentu, atau mengurus layanan yang tidak dilakukan setiap hari. Unsur ini menjadi sangat penting untuk sistem yang digunakan secara periodik, seperti *website* layanan akademik, administratif, atau layanan publik, di mana pengguna tidak mengakses sistem setiap hari tetapi tetap diharapkan mampu menggunakannya dengan mudah ketika dibutuhkan.

4. Errors

Errors merupakan unsur *usability* yang menilai seberapa banyak kesalahan yang dilakukan pengguna, seberapa parah dampak kesalahan tersebut, serta seberapa mudah pengguna dapat memulihkan kondisi setelah kesalahan terjadi. Nielsen menekankan bahwa sistem yang baik seharusnya meminimalkan kemungkinan terjadinya kesalahan dan memastikan bahwa kesalahan yang terjadi tidak bersifat katastrofik atau sulit dipulihkan. Pada *website* pelayanan publik, *errors* dapat berdampak lebih serius karena kesalahan input atau kesalahan alur dapat berpengaruh terhadap validitas data, kelengkapan persyaratan, bahkan kelancaran proses layanan, sehingga pengguna dapat mengalami hambatan layanan yang nyata. Dalam kerangka ini, kesalahan tidak semata-mata dipandang sebagai kegagalan pengguna, melainkan sebagai indikator kualitas desain sistem, karena desain yang baik seharusnya mampu mengantisipasi kesalahan umum dan memberikan perlindungan terhadap konsekuensi yang merugikan.

5. Satisfaction

Satisfaction menggambarkan tingkat kenyamanan dan kepuasan subjektif pengguna ketika menggunakan sistem. Nielsen menjelaskan bahwa *satisfaction* berkaitan dengan seberapa menyenangkan sistem digunakan, dan unsur ini menjadi sangat penting terutama pada sistem yang digunakan secara sukarela, di mana pengguna memiliki kebebasan untuk meninggalkan sistem apabila pengalaman penggunaan dirasakan tidak nyaman atau menjengkelkan. Pada *website* pelayanan publik, kepuasan juga berkaitan dengan rasa percaya dan penerimaan masyarakat terhadap layanan digital yang disediakan instansi, karena pengalaman yang tidak nyaman dapat membuat pengguna enggan kembali menggunakan layanan daring meskipun layanan tersebut tersedia. Dalam situasi tersebut, meskipun sistem mampu menyelesaikan tugas secara fungsional, rendahnya kepuasan pengguna dapat menyebabkan sistem ditolak atau jarang digunakan.

1.2.5. Kerangka Pikir

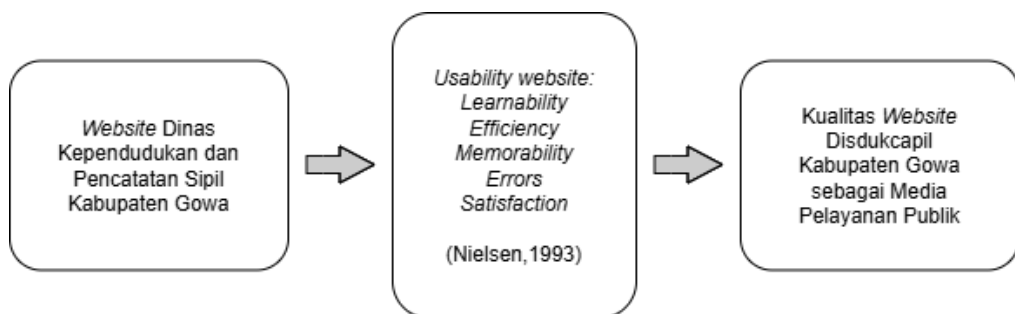
Penelitian ini berangkat dari peran *website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa sebagai salah satu media pelayanan publik berbasis digital. *Website* tersebut dimanfaatkan untuk membantu masyarakat dalam mengakses berbagai layanan administrasi kependudukan secara lebih mudah, cepat, dan praktis. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan berbasis teknologi, *website* menjadi sarana yang penting dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, keberadaan *website* tidak hanya dipahami sebagai media penyedia informasi, tetapi juga sebagai sarana pelayanan yang dituntut untuk mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai pengguna.

Kualitas pelayanan yang diberikan melalui *website* sangat dipengaruhi oleh tingkat *usability* yang dimiliki oleh *website* tersebut. Dalam penelitian ini, *usability* dianalisis berdasarkan lima indikator, yaitu *learnability*, *efficiency*, *memorability*, *errors*, dan *satisfaction* sebagaimana dikemukakan oleh Nielsen (1993). Kelima aspek ini digunakan untuk menilai kemudahan *website* dalam dipelajari dan diingat, tingkat efisiensi penggunaannya, minimnya kesalahan yang terjadi, serta tingkat kepuasan masyarakat dalam menggunakan *website* sebagai media pelayanan publik.

Apabila *website* memiliki tingkat *usability* yang tinggi, maka kualitas *website* Disdukcapil Kabupaten Gowa sebagai media pelayanan publik juga akan semakin meningkat. *Website* yang mudah digunakan, cepat, dan minim kesalahan diharapkan mampu mendukung proses pelayanan administrasi kependudukan secara lebih optimal. Kondisi tersebut akan membantu masyarakat dalam memperoleh pelayanan dengan lebih nyaman. Dengan demikian, *usability website* menjadi faktor penting dalam menilai kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan melalui media digital, khususnya pada *website* Disdukcapil Kabupaten Gowa.

Untuk memudahkan pemahaman mengenai alur pemikiran dalam penelitian ini, maka kerangka berpikir penelitian disajikan dalam bentuk gambar sebagai berikut:

Gambar 2. Kerangka Berpikir



Sumber: Olahan Peneliti, 2026

1.3. Tujuan dan Manfaat

1.3.1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas *usability website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa dalam memberikan pelayanan publik.

1.3.2. Manfaat Penelitian

a) Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis terhadap pengembangan ilmu Administrasi Publik, khususnya dalam kajian pelayanan publik berbasis elektronik (*e-government*). Melalui analisis kualitas *usability website* Disdukcapil Kabupaten Gowa, penelitian ini dapat memperkaya pemahaman teoritis mengenai penerapan konsep *usability* sebagai salah satu aspek penting dalam menilai kualitas penggunaan layanan publik digital dari perspektif pengguna, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengangkat tema serupa.

b) Manfaat akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Disdukcapil Kabupaten Gowa dalam meningkatkan kualitas *usability website* sebagai media pelayanan publik melalui identifikasi berbagai kendala yang dialami pengguna, sehingga perbaikan dan pengembangan website dapat dilakukan secara lebih tepat sasaran serta memberikan kemudahan akses dan pengalaman penggunaan yang lebih baik bagi masyarakat.

BAB II

METODE PENELITIAN

2.1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif deskriptif yang bertujuan untuk menganalisis kualitas *usability website* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa dalam memberikan pelayanan publik. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini menekankan pada pengukuran variabel secara objektif melalui data numerik yang diperoleh dari responden pengguna *website*. Creswell (2014) menyatakan bahwa penelitian kuantitatif merupakan pendekatan yang digunakan untuk menguji teori atau menggambarkan fenomena melalui pengumpulan data dalam bentuk angka yang kemudian dianalisis menggunakan prosedur statistik. Pendekatan kuantitatif deskriptif digunakan untuk menggambarkan tingkat kualitas *usability website* berdasarkan persepsi pengguna tanpa melakukan pengujian hubungan maupun pengaruh antar variabel, sehingga hasil penelitian dapat memberikan gambaran empiris mengenai kualitas *website* sebagai media penyelenggaraan pelayanan publik digital.

2.2. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain survei sebagai pendekatan dalam pengumpulan data. Pemilihan desain tersebut didasarkan pada tujuannya untuk memperoleh gambaran umum secara sistematis mengenai karakteristik, sikap, atau persepsi responden, kemudian melakukan generalisasi dari sampel terhadap populasi yang diteliti. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menarik kesimpulan yang mewakili populasi berdasarkan informasi yang dihimpun dari sejumlah responden terbatas (Creswell, 2014). Berdasarkan waktu pengumpulan data, jenis survei yang digunakan adalah *cross-sectional survey design*, yaitu survei yang dilakukan dengan mengumpulkan data dari responden pengguna *website* Disdukcapil Kabupaten Gowa pada satu waktu tertentu.

2.3. Prosedur Penelitian

2.3.1. Penentuan Populasi dan Sampel

Populasi dapat dipahami sebagai kelompok yang memiliki kesamaan karakteristik sesuai dengan fokus kajian yang dilakukan. Populasi merupakan keseluruhan wilayah penelitian yang mencakup objek atau subjek yang telah ditetapkan oleh peneliti berdasarkan karakteristik dan kualitas tertentu untuk ditelaah lebih lanjut, sehingga dari proses tersebut dapat ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2013). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna layanan *online* melalui *website* Disdukcapil Kabupaten Gowa. Berdasarkan rata-rata jumlah pengguna layanan *online* sekitar 50 orang per hari dengan waktu pelayanan Senin sampai Jumat, maka dalam satu minggu jumlah populasi diperkirakan mencapai 250 orang. Penelitian dilaksanakan selama tiga bulan atau setara dengan 12 minggu,

sehingga total populasi penelitian diperkirakan berjumlah sekitar 3.000 orang.

Sampel merupakan bagian dari populasi yang dipilih untuk mewakili karakteristik tertentu sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, sampel ditentukan menggunakan teknik *accidental sampling* atau *convenience sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kemudahan, di mana responden dapat terpilih karena berada pada waktu, situasi, dan tempat yang tepat (Priyono, 2008). Rumus Slovin digunakan untuk menentukan ukuran sampel dengan tingkat kesalahan sebesar 10% yang didasarkan pada pertimbangan metodologis bahwa dalam penelitian sosial yang bersifat deskriptif, penggunaan *margin of error* 10% masih dapat diterima untuk memperoleh gambaran umum mengenai fenomena yang diteliti. Meskipun karakteristik populasi dalam penelitian ini bersifat heterogen, tingkat kesalahan 10% tetap dinilai layak karena tujuan penelitian tidak menitikberatkan pada tingkat presisi yang sangat tinggi, melainkan pada representasi kondisi populasi secara rasional dan proporsional. Adapun rumus Slovin adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel
 N = Jumlah populasi
 e = Tingkat kesalahan (*error tolerance*)

Jadi :

$$\begin{aligned} n &= \frac{3000}{1 + 3000(0,1^2)} \\ n &= \frac{3000}{1 + 3000(0,01)} \\ n &= \frac{3000}{31} \\ n &= 96,77 \approx 97 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, jumlah minimal sampel dalam penelitian ini adalah 97 responden.

2.3.2. Operasionalisasi Variabel

Variabel merupakan atribut sekaligus objek yang menjadi titik perhatian dalam suatu penelitian karena mengandung karakteristik atau nilai yang dapat diamati, diukur, dan dianalisis untuk menjawab tujuan penelitian (Siyoto & Sodik, 2015). Adapun variabel dalam penelitian ini adalah :

Tabel 2. Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator
	<i>Learnability</i>	Kemudahan pengguna dalam mempelajari dan memahami

<i>Usability Website</i> Menurut Nielsen (1993)		penggunaan <i>website</i> pada tahap awal akses layanan
	<i>Efficiency</i>	Kecepatan dan keefektifan <i>website</i> dalam membantu pengguna menyelesaikan kebutuhan layanan setelah memahami cara penggunaannya
	<i>Memorability</i>	Kemudahan pengguna dalam mengingat kembali cara menggunakan <i>website</i> ketika mengaksesnya kembali setelah beberapa waktu
	<i>Errors</i>	Tingkat kesalahan yang dialami pengguna serta kemudahan <i>website</i> dalam membantu pengguna memperbaiki kesalahan tersebut
	<i>Satisfaction</i>	Tingkat kenyamanan dan kepuasan pengguna setelah menggunakan <i>website</i> pelayanan publik

Sumber: Olahan Peneliti, 2026

2.3.3. Penyusunan Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner. Kuesioner disusun dalam bentuk seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis yang dirancang untuk mengukur variabel penelitian sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Penyusunan kuesioner dilakukan dengan mempertimbangkan kejelasan variabel yang akan diukur serta jenis informasi yang diharapkan dapat diperoleh dari responden. Hal ini sejalan dengan pendapat (Sugiyono, 2013) yang menyatakan bahwa kuesioner efektif digunakan apabila peneliti telah mengetahui secara jelas variabel penelitian dan data yang dibutuhkan dari responden.

2.3.4. Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian yang digunakan mampu mengukur variabel penelitian secara tepat dan konsisten. Instrumen penelitian yang baik harus memenuhi kriteria valid dan reliabel agar data yang diperoleh dapat menggambarkan kondisi yang sebenarnya dari objek penelitian (Sugiyono, 2013).

a) Uji Validasi

Uji validitas digunakan untuk mengetahui tingkat ketepatan setiap item pernyataan dalam kuesioner dalam mengukur variabel penelitian. Validitas menunjukkan sejauh mana instrumen mampu mengukur apa yang seharusnya diukur (Priyono, 2008). Pengujian validitas dilakukan menggunakan teknik korelasi Product Moment Pearson dengan membandingkan nilai r hitung dan r tabel. Nilai r tabel ditentukan berdasarkan taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$) dan derajat kebebasan (*degree of freedom/df*) yang dihitung menggunakan rumus sebagai berikut:

$$df = N - 2$$

Keterangan:

df = Derajat kebebasan (*degree of freedom*)

N = Jumlah responden penelitian

Berdasarkan jumlah responden sebanyak 97 orang, maka diperoleh nilai derajat kebebasan sebagai berikut:

$$df = 97 - 2$$

$$df = 95$$

Dengan nilai df sebesar 95 dan taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$), diperoleh nilai r tabel sebesar 0,199. Selanjutnya, nilai r hitung dibandingkan dengan nilai r tabel untuk menentukan validitas setiap item pernyataan.

Kriteria pengambilan keputusan dalam uji validitas adalah sebagai berikut:

- Item pernyataan dinyatakan valid apabila r hitung $>$ r tabel
- Item pernyataan dinyatakan tidak valid apabila r hitung $<$ r tabel

b) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian dalam menghasilkan data yang stabil. Reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu instrumen dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data (Siyoto & Sodik, 2015). Instrumen penelitian dikatakan reliabel apabila memberikan hasil pengukuran yang relatif sama ketika digunakan pada kondisi yang serupa. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan bantuan program SPSS untuk melihat tingkat konsistensi antar item pernyataan dalam kuesioner (Sugiyono, 2013). Instrumen dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60.

2.3.5. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang telah disusun sebelumnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data melalui penyampaian pertanyaan atau pernyataan tertulis

kepada responden untuk memperoleh data yang dibutuhkan (Sugiyono, 2013). Kuesioner disebarikan kepada responden yang pernah mengakses *website* Disdukcapil Kabupaten Gowa sebagai pengguna layanan publik guna menggambarkan pengalaman pengguna sesuai dengan tujuan penelitian.

2.3.6. Analisis Data

Berdasarkan karakteristik penelitian yang berfokus pada analisis *usability website* pelayanan publik melalui kuesioner, teknik analisis data yang digunakan adalah analisis data statistik deskriptif. Statistik deskriptif merupakan teknik statistik yang digunakan untuk mengolah dan menganalisis data dengan cara menggambarkan kondisi data sebagaimana adanya, tanpa bertujuan menarik kesimpulan yang bersifat umum atau melakukan generalisasi (Sugiyono, 2013). Adapun rumus yang digunakan untuk menganalisis tabel frekuensi yaitu :

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

P	=	Persentase
f	=	Frekuensi jawaban responden
N	=	Jumlah responden

$$\bar{x} = \frac{\sum(f \times x)}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

$\bar{x}$	=	Nilai rata-rata
$\sum(f \times x)$	=	Frekuensi jawaban responden
f	=	Frekuensi jawaban
x	=	Skor jawaban
N	=	Jumlah responden

$$Rata - rata Persen = \frac{Rata - rata Skor}{Jumlah Klasifikasi Jawaban} \times 100\%$$

Instrumen yang digunakan untuk mendapatkan data primer adalah melalui kuesioner yang dibuat berdasarkan skala Likert. Skala Likert merupakan skala yang menggunakan penjumlahan sikap responden dalam merespon pertanyaan atau pernyataan sebagai dasar untuk mengukur indikator atau variabel (Abdullah, 2015).

Adapun skor pada tiap jawaban dari instrumen pertanyaan atau pernyataan yang dimaksud dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 3. Alternatif Jawaban dan Penentuan Skor

Alternatif Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	4
Setuju (S)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono, 2013

Dalam penelitian kuantitatif, data deskriptif dianalisis berdasarkan perhitungan frekuensi untuk setiap nilai atau skor dari masing-masing alternatif jawaban pada kuesioner, kemudian diperoleh persentase serta rata-rata skor jawaban yang diberikan oleh responden untuk setiap indikator dengan interval penafsiran sebagai berikut:

- | | | |
|------------------|---|------------|
| 1. Sangat tinggi | = | 76% - 100% |
| 2. Tinggi | = | 51% - 75% |
| 3. Rendah | = | 26% - 50% |
| 4. Sangat rendah | = | 0% - 25% |

2.4. Keterbatasan Penelitian

Cakupan penelitian dibatasi hanya pada layanan *online* yang tersedia melalui *website*, yaitu penerbitan dokumen kependudukan yang meliputi pengajuan Kartu Keluarga (KK), KTP elektronik (KTP-el), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Identitas Anak (KIA), layanan penanganan dokumen rusak atau hilang, serta layanan perubahan data. Dengan demikian, penelitian ini belum mencakup seluruh jenis pelayanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan oleh Disdukcapil Kabupaten Gowa. Pembatasan tersebut dilakukan agar penelitian tetap berfokus pada analisis kualitas *usability website* sebagai media pelayanan publik berbasis digital.