

BAB I

PENDAHULUAN

I. 1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang semakin pesat telah membawa perubahan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Sebagai penyelenggara layanan publik, pemerintah diharapkan dapat menyediakan pelayanan yang berkualitas, efisien, dan mudah diakses untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah perlu beradaptasi dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi agar dapat menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih optimal. Pelayanan publik merupakan bentuk pemenuhan hak-hak dasar masyarakat yang menjadi tanggungjawab negara (Prihartono, 2023).

Selaras dengan meningkatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas, pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa pelayanan publik dapat diakses secara adil dan efisien. Olehnya itu, peran pemerintah daerah menjadi sangat penting untuk mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik berdasarkan asas yang mengatur kewajiban pemerintah daerah dalam menjamin terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas. Hal itu tercantum dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah Pasal 344 yang berbunyi; (1) pemerintahan daerah wajib menjamin terselenggaranya pelayanan publik berdasarkan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah, (2) pelayanan publik diselenggarakan berdasarkan asas; (a) kepentingan umum, (b) kepastian hukum, (c) kesamaan hak, (d) keseimbangan hak dan kewajiban, (e) keprofesionalan; (f) partisipatif, (g) persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, (h) keterbukaan, (i) akuntabilitas, (j) fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, (k) ketepatan waktu, dan (l) kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Pelayanan publik berkualitas menjadi indikator penting yang mencerminkan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Dalam Suryantoro & Kusdyana (2020) menekankan bahwa kualitas pelayanan mencakup upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap barang atau jasa melalui proses, sumber daya manusia, serta lingkungan yang mendukung. Namun, penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai kendala, seperti proses yang berbelit, prosedur yang kurang efisien, persyaratan yang kompleks, serta keterbatasan waktu, biaya, dan fasilitas pelayanan. Hal ini seringkali menimbulkan kekecewaan masyarakat yang lebih dominan dibandingkan dengan kepuasan dalam menerima pelayanan (Maulidiah, 2014).

Meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap layanan yang lebih efisien, efektif, dan transparan, maka penerapan teknologi digital dalam pemerintahan menjadi solusi strategis. Salah satu penerapan teknologi dalam lingkup pemerintahan adalah melalui *Electronic Government (E-Government)*. World Bank (Bank Dunia) mendefinisikan *e-government* sebagai penyelenggaraan pemerintahan berbasis teknologi dan informasi untuk meningkatkan kinerja dalam hubungannya dengan masyarakat, kelompok bisnis, dan kelompok terkait lainnya dalam mewujudkan *good governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik.

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* menjadi kebijakan awal yang mendorong digitalisasi pemerintahan di Indonesia. Untuk memperkuat kebijakan *e-government* di Indonesia dengan pendekatan yang lebih sistematis dan terstruktur maka diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Pemanfaatan SPBE dalam pemerintahan semakin penting seiring dengan era digital yang telah menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan masyarakat. Jumlah pengguna internet di Indonesia pada tahun 2024 mencapai 221,5 juta jiwa atau 79,5% dari total populasi mengalami peningkatan sebesar 1,4% dari tahun sebelumnya. Meskipun angka ini menunjukkan semakin luasnya akses terhadap teknologi digital, kesiapan dalam mengadopsi layanan SPBE juga dipengaruhi oleh faktor lain seperti literasi digital, infrastruktur, serta kebijakan pemerintah. Oleh karena itu, percepatan implementasi SPBE perlu didukung dengan kesiapan infrastruktur dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik secara optimal.

Seiring perkembangan teknologi, banyak pemerintahan daerah memang telah memanfaatkan layanan berbasis elektronik melalui *website* dan aplikasi yang merupakan salah satu produk dari *e-government*. Platform digital ini berfungsi sebagai sarana penyedia informasi, pengelolaan administrasi, pengaduan masyarakat, hingga transaksi layanan secara daring, bervariasi tergantung pada kebutuhan masing-masing daerah (Pradana, 2022). Penerapan teknologi ini tidak hanya mempercepat akses layanan publik, tetapi juga memperkuat interaksi antara pemerintah dengan seluruh *stakeholder* terkait. (Nugraha, 2018).

Meskipun penerapan *e-government* terus berkembang di Indonesia, masih terdapat berbagai tantangan yang menghambat optimalisasi layanan digital di sektor pemerintahan. Beberapa faktor utama yang menjadi kendala meliputi kesenjangan digital, infrastruktur yang belum merata, biaya implementasi yang tinggi, serta rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat. Selain itu, isu privasi dan keamanan data juga menjadi perhatian penting dalam mengadopsi layanan berbasis elektronik (Kennedy et al., 2024)

Dampak dari berbagai tantangan tersebut tercermin dalam peringkat Indonesia di *UN E-Government Survei* yang berada di peringkat 64 dunia dan peringkat 4 diantara negara-negara Asia Tenggara tertinggal dari negara Singapura, Malaysia, dan Thailand. Penilaian survei tersebut dilakukan berdasarkan tiga dimensi utama, yaitu Indeks Pelayanan Online (*Online Service Index/OSI*), Infrastruktur Telekomunikasi (*Telecommunication Infrastructure Index/TII*), dan Sumber Daya Manusia (*Human Capital Index/HCI*).

Tabel I. 1 Peringkat Negara Asia Tenggara Berdasarkan UN E-Government Survey 2024

No.	Country	EDGI Rank	EDGI (2024)
1.	Singapore	3	0.9691
2.	Thailand	52	0.8351
3.	Malaysia	57	0.8111
4.	Indonesia	64	0.7999
5.	Vietnam	71	0.7709
6.	Philippines	73	0.7621
7.	Brunei Darussalam	75	0.7554
8.	Cambodia	120	0.5754
9.	Myanmar	138	0.5001
10.	Laos	152	0.4404
11.	Timor Leste	159	0.4020

Sumber: UN *E-Government Survei* 2024

Posisi ini menunjukkan bahwa meskipun pemerintah telah melakukan berbagai upaya untuk mempercepat transformasi digital, masih diperlukan strategi yang lebih terarah guna meningkatkan kesiapan infrastruktur, sumber daya manusia, serta kebijakan pendukung untuk mempercepat implementasi *E-Government* secara menyeluruh.

Di tengah tantangan yang ada, beberapa daerah di Indonesia telah menunjukkan kemajuan dalam penerapan *e-government* melalui inovasi pelayanan berbasis digital. Salah satu contohnya adalah Kota Makassar yang telah menunjukkan komitmen kuat terhadap pengembangan layanan publik berbasis digital. Penerapan *e-government* tersebut sebagai wujud dari visi Kota Makassar melalui program *Smart City* yang didasarkan pada Perda Nomor 3 Tahun 2009 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kota Makassar dengan Dinas Komunikasi dan Informatika mempunyai tugas pokok terkait kebijakan pengembangan informasi, aplikasi dan telematika. Berbagai aplikasi maupun *website* dihadirkan guna mempermudah tata kelola pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat seperti hadirnya *website* portal pemerintah kota Makassar, *Sembakota* yaitu aplikasi mengenai informasi harga komoditi di pasar tradisional Makassar, *E-Niaja* aplikasi absensi untuk ASN, dan lain sebagainya. Upaya-upaya tersebut

kemudian memberikan predikat “Sangat Baik” untuk Kota Makassar pada hasil evaluasi SPBE tahun 2024 berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dengan perolehan nilai 4,02.

Upaya untuk terus mengembangkan *e-government* tersebut kemudian diimplementasikan hingga ke tingkat kecamatan yang memiliki peran langsung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu inovasi digital tersebut adalah pengembangan sistem informasi pelayanan terpadu di tingkat kecamatan. Di Kecamatan Biringkanaya, sistem ini diwujudkan melalui *website* SANNANG (Sistem Informasi Pelayanan Terpadu Kecamatan Biringkanaya). *Website* ini berfungsi sebagai portal resmi kecamatan Biringkanaya Kota Makassar untuk pelayanan yang terpadu, publikasi dan penyampaian informasi kepada masyarakat.

Website resmi Kecamatan Biringkanaya ini menyediakan akses ke berbagai layanan seperti pengaduan masyarakat, administrasi kelurahan dan kecamatan, Sistem Manajemen Data Retribusi Sampah (SADARMA'), layanan kependudukan dukcapil, pembayaran pajak digital melalui aplikasi Pajak Terintegrasi dan Terdigitalisasi (PAKINTA). *Website* kecamatan ini dapat diakses melalui <https://biringkanayakec.makassarkota.go.id/> yang mencakup beberapa menu bar seperti beranda, profil, wilayah, postingan, pengumuman, galeri, dokumen, dan aduan. Pada menu “Profil”, pengguna dapat menemukan informasi mengenai kantor Kecamatan Biringkanaya seperti struktur, visi misi, dan batas wilayah kecamatan. Menu wilayah mencakup terkait informasi kelurahan yang berada di kecamatan biringkanaya. Menu “Postingan” memuat berita dan pengumuman terbaru. Serta pada menu galeri menampilkan koleksi foto dan video kegiatan kecamatan.

Berdasarkan observasi awal, menunjukkan beberapa kendala utama dalam penggunaan *website* ini yaitu beberapa fitur yang tidak menghubungkan ke halaman yang dituju, seperti fitur struktur organisasi dan dokumen yang gagal diunduh akibat error. Selain itu, beberapa fitur mengalami kendala teknis seperti halaman yang tidak dapat diakses, tautan rusak, serta tampilan dan konten yang belum optimal.

Permasalahan ini menunjukkan bahwa pengelolaan *website* pelayanan publik di Kecamatan Biringkanaya masih belum optimal. Keberadaan *website* SANNANG juga belum dikenal luas oleh masyarakat, terbukti dari temuan bahwa banyak warga yang baru mengetahui layanan tersebut ketika diminta oleh pegawai untuk melakukan pengurusan secara online. Tak hanya itu, tidak ditemukan selebaran atau informasi yang mempromosikan layanan ini.

Beberapa penelitian terdahulu mengenai kualitas *website* dilakukan oleh Rahmawati (2023) mengenai kualitas *website* pemerintah daerah Kabupaten Magelang Provinsi Jawa Tengah menggunakan dimensi kualitas *website* oleh Alvaro Rocha yaitu kualitas isi, kualitas pelayanan, dan kualitas teknis. Hasil penelitian tersebut menunjukkan sudah baik namun belum optimal disebabkan masih terdapat

permasalahan yang perlu diperbaiki untuk menyempurkan *website*. Adapun permasalahannya yaitu adanya fitur yang tidak dapat diakses, terbatasnya pegawai ahli di bidang IT, dan kurang responsifnya *website* terkait.

Penelitian mengenai kualitas *website* juga dilakukan oleh Delang dan Munandar (2022) pada *website* pemerintahan daerah kabupaten di Pulau Flores Nusa Tenggara Timur yakni kabupaten Manggarai, Manggarai Barat, Manggarai Timur, Flores Timur, Ende, Nagekeo, Ngada, dan Sikka. Kualitas *website* tersebut diukur menggunakan metode skor dengan alat bantu Web Dev atau *measure page quality* dengan penilaian mencakup *performance*, *accessibility*, dan *best practices*, serta SEO atau *Search Engine Optimization*. Hasil penelitian menunjukkan untuk variabel Performance didapatkan rata-rata sebesar 57%, *accessibility* 74%, dan *best practice* diperoleh 69% yang mana termasuk dalam kategori cukup berkualitas serta nilai rata-rata SEO berada pada persentase 92%. Namun, yang menjadi permasalahan dari *website* tersebut adalah terdapat dua kabupaten diantaranya Kabupaten Ngada dan Nagekeo yang tidak bisa diakses atau mengalami eror.

Penelitian lainnya juga dilakukan oleh Astuti dan Utomo (2022) menilai kualitas layanan yang diberikan oleh *website* LAPOR di Kabupaten Karanganyar. Penelitian ini menggunakan teori dimensi kualitas pelayanan oleh Fandy Tjiptono dengan lima dimensi pokok yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hasil penelitian menunjukkan LAPOR telah dilaksanakan sesuai dengan tujuannya, namun responsivitas dalam menindak lanjut laporan menjadi kendala dalam penerapan *website* ini. Melalui penelitian ini, disarankan untuk dilakukan perbaikan dalam sistem respon dan percepatan penanganan laporan agar kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan.

Seperti halnya penelitian-penelitian terdahulu yang membahas terkait kualitas pelayanan digital, penelitian ini secara khusus menganalisis dan mengukur kualitas pelayanan pada *website* SANNANG kecamatan Biringkanaya Kota Makassar. Digunakan pendekatan *Information System Success Model (IS Success Model)* atau dikenal dengan kesuksesan sistem informasi oleh DeLone dan McLean. Model ini mencakup enam aspek utama yaitu kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas layanan (*service quality*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*) serta manfaat bersih (*net benefit*) yang diterima. Model ini sesuai untuk mengukur kualitas sebuah sistem informasi secara keseluruhan yang sifat penggunaan sistemnya wajib (*mandatory*) dan sukarela (*voluntary*) pada sektor publik maupun bisnis (Puspitasari et al., 2020).

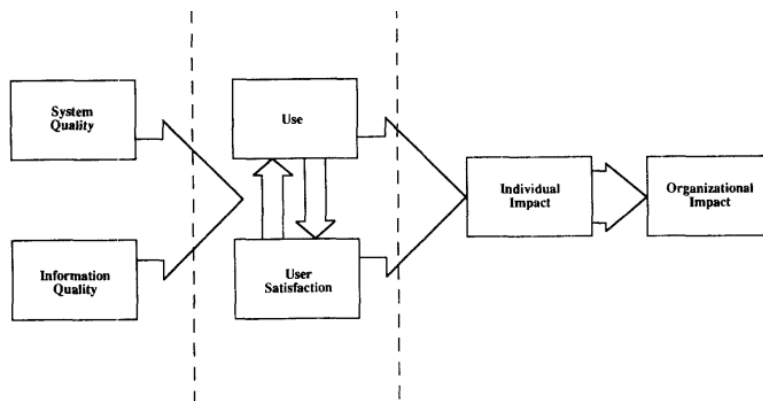
I. 2 Tinjauan Teori

DeLone dan McLean berpendapat bahwa dalam mengukur keberhasilan sistem informasi, tidak dapat dilakukan hanya dengan satu ukuran kesuksesan, melainkan banyak ukuran yang diperlukan. Tantangan yang dihadapi oleh peneliti terdahulu ialah mengenai pengukuran kesuksesan sistem informasi. Pengukuran

kesuksesan sistem informasi telah dikembangkan sebelumnya, namun banyak dikembangkan tanpa kerangka teoritis yang menyeluruh. Di tahun 1992, William DeLone dan Ephraim McLean menyusun sebuah model konseptual yang dikenal dengan *Information Systems Success Model* atau *IS Success Model* untuk menyediakan struktur terpadu untuk mengukur keberhasilan sistem informasi. Menurutnya, keberhasilan sistem informasi merupakan konsep yang kompleks dan multi dimensi yang membutuhkan pendekatan pengukuran mencakup berbagai aspek teknis, penggunaan, dan dampak.

Model awal tahun 1992 yang dikembangkan tersebut mencakup enam dimensi utama, yaitu *Kualitas Sistem (System Quality)*, *Kualitas Informasi (Information Quality)*, *Penggunaan (Use)*, *Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)*, *Dampak Individu (Individual Impact)*, dan *Dampak Organisasi (Organizational Impact)*. Dimensi-dimensi tersebut saling terkait dan memengaruhi sehingga membentuk model kesuksesan sistem informasi. Dimensi kualitas sistem dan kualitas informasi keduanya berpengaruh terhadap penggunaan sistem tersebut dan kemudian pengalaman penggunaan tersebut akan menentukan bagaimana kepuasan yang didapatkan dari sistem tersebut. Penggunaan dan kepuasan pengguna adalah dua hal yang saling terkait yang kemudian akan berdampak pada pengalaman pengguna secara individu ataupun organisasi secara keseluruhan (Primadasa *et al.*, 2023). Model kesuksesan sistem informasi oleh DeLone dan McLean (1992) dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

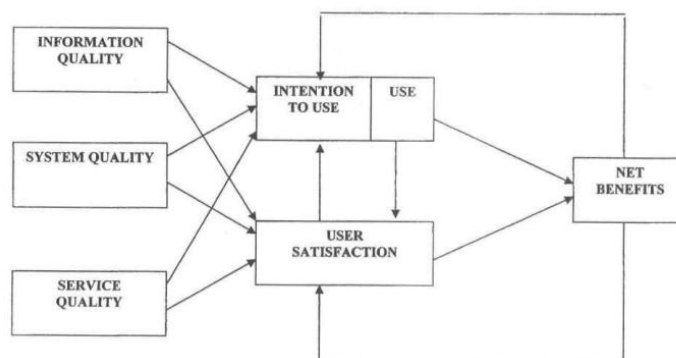
Gambar I. 1 DeLone and McLean IS Success Model (1992)



Seiring berkembangnya ilmu pengetahuan, beberapa kritik dan penelitian baru mendorong untuk dilakukannya penyempurnaan dari model tersebut. Dalam perkembangannya, model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean berkembang menjadi tujuh dimensi yang saling memengaruhi. DeLone dan McLean menambahkan dimensi kualitas layanan (*service quality*) dikarenakan sistem informasi memiliki peran ganda, di mana tidak hanya sebagai penyedia informasi, tetapi juga sebagai penyedia layanan yang mencakup konteks operasional dan teknis (DeLone & McLean, 2003). Dimensi-dimensi kualitas tersebut masing-masing ataupun secara bersamaan dapat memengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna.

Kemudian, DeLone dan McLean menambahkan faktor minat untuk memakai (*intention to use*) pada dimensi penggunaan (*use*) dikarenakan penggunaan sistem dapat terjadi karena berbagai alasan baik itu secara wajib ataupun sukarela, mendapat informasi (*informed*) atau tidak mendapat informasi (*uninformed*), efektif dan tidak efektif (Kurniawan, H. 2019). Minat untuk menggunakan merepresentasikan sikap, sedangkan penggunaan (*use*) mencerminkan perilaku nyata dan keduanya memiliki keterkaitan sebab akibat. Lebih lanjut, penggunaan yang efektif cenderung menghasilkan kepuasan. Kepuasan pengguna berkontribusi terhadap peningkatan niat serta intensitas penggunaan sistem. Rangkaian hubungan ini pada akhirnya berkontribusi terhadap manfaat bersih (*net benefits*), yang menjadi hasil akhir dari keberadaan sebuah sistem informasi. Jika manfaat bersih dirasakan positif, hal ini akan memperkuat siklus penggunaan dan kepuasan. Sebaliknya, manfaat yang negatif dapat menurunkan penggunaan dan bahkan menyebabkan penghentian sistem. Penyederhanaan dua dimensi akhir pada model sebelumnya menjadi satu dimensi yaitu manfaat bersih (*net benefits*) untuk mencerminkan semua yang dihasilkan oleh sistem informasi, berdampak baik di tingkat individu, organisasi, maupun masyarakat. Adapun model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (2003) yang telah diperbarui:

Gambar I. 2 DeLone and McLean IS Success Model (2003)



Pada penelitian ini akan menggunakan teori oleh DeLone dan McLean *IS Success Model* (2003) untuk mengukur kualitas pelayanan melalui Sistem Informasi dan Pelayanan terpadu di Kecamatan Biringkanaya (SANNANG) Kota Makassar. Dalam model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean, kualitas dipandang sebagai faktor utama yang menentukan keberhasilan sistem informasi. Adapun dimensi-dimensi yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Kualitas Informasi (Information Quality)

Kualitas informasi mencakup berbagai aspek seperti output dari sistem informasi, nilai kegunaannya, manfaat yang diberikan, serta relevansi dan urgensi atas informasi yang dihasilkan terhadap

kebutuhan pengguna (Kurniawan, H. 2019). Adapun indikator pengukuran kualitas informasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kelengkapan (completeness), informasi yang relevan (relevance), keakuratan (accurate), dan penyajian informasi (format).

2. Kualitas Sistem (Sistem Quality)

Kualitas sistem mengacu pada penilaian terhadap kinerja sistem informasi yang merupakan hasil integrasi antara perangkat keras dan perangkat lunak dalam sistem informasi. Indikator yang digunakan dalam variabel ini yaitu fleksibilitas (flexibility), kecepatan akses (responses time), keamanan (security), dan keandalan sistem (reliability).

3. Kualitas Layanan (Service Quality)

Kualitas layanan merujuk pada sejauh mana dukungan yang diberikan oleh penyedia layanan sistem informasi. Adapun indikatornya yaitu jaminan (assurance), empati (empathy), dan responsif (responsiveness).

4. Penggunaan (Use)

Penggunaan merujuk pada seberapa sering dan cara pengguna memanfaatkan *website* tersebut berdasarkan kebutuhannya. Adapun indikator pada dimensi ini adalah frekuensi penggunaan (frequency of use), dan sifat penggunaan (nature of use).

5. Kepuasan Pelanggan (User Satisfaction)

Tanggapan atau respon yang diberikan oleh pengguna setelah berinteraksi atau memanfaatkan sistem informasi. Indikator yang digunakan pada dimensi ini yaitu efisiensi (efficiency), keefektifan (effectiveness), dan kepuasan keseluruhan (overall satisfaction).

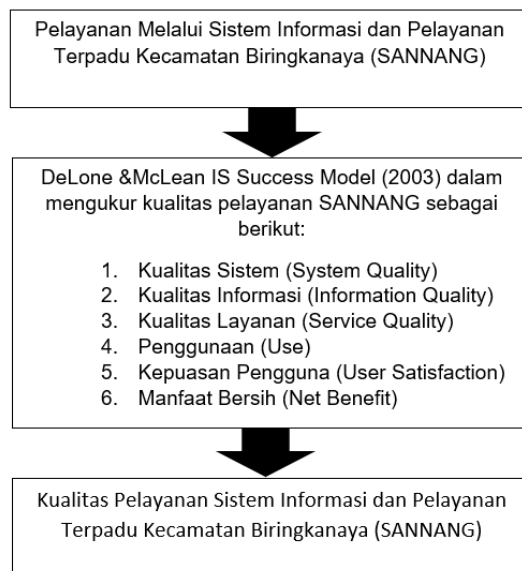
6. Manfaat Bersih (Net Benefits)

Manfaat atau dampak yang dihasilkan setelah menggunakan sistem informasi baik secara individu ataupun organisasi. Indikator yang digunakan yaitu hemat waktu (time savings), dan meningkatkan berbagi pengetahuan

I. 3 Rumusan Masalah

Permasalahan yang akan dibahas yaitu bagaimana kualitas pelayanan melalui Sistem Informasi dan Pelayanan Terpadu Kecamatan Biringkanaya (SANNANG) jika diukur menggunakan model kesuksesan sistem informasi oleh DeLone dan McLean (2003)?

Gambar I. 3 Kerangka Pikir Penelitian



Sumber: Olahan Peneliti (2025)

I. 4 Tujuan dan Manfaat

I. 4. 1 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan Sistem Informasi dan Pelayanan Terpadu Kecamatan Biringkanaya (SANNANG) dalam penerapannya di kecamatan tersebut berdasarkan model kesuksesan sistem informasi oleh DeLone dan McLean.

I. 4. 2 Manfaat Penelitian

1) Manfaat Teoritis

Menambah wawasan dan pemahaman mengenai penggunaan teori model kesuksesan sistem informasi oleh DeLone dan McLean dalam menilai

kualitas penerapan sistem pelayanan berbasis web dalam sektor publik, khususnya di tingkat pemerintah kecamatan.

2) Manfaat Praktis

- a) Bagi peneliti, dapat menambah pengalaman dan wawasan terkait dengan penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik di lingkup kecamatan.
- b) Bagi pemerintah daerah, memberikan saran dan tinjauan dalam meningkatkan kualitas layanan berbasis teknologi dan informasi.
- c) Bagi pemerintah kecamatan Biringkanaya, sebagai evaluasi terkait pengelolaan *website*
- d) Bagi masyarakat, membantu dalam memperoleh pelayanan yang lebih efektif dan efisien melalui *website* kecamatan.

BAB II

METODE PENELITIAN

II. 1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Menurut Sujarweni (2025) pendekatan kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan temuan melalui penerapan prosedur statistic atau metode pengukuran lainnya. Pendekatan ini memungkinkan peneliti mengukur kualitas *website* SANNANG berdasarkan pengalaman dan persepsi pengguna. Pendekatan ini untuk memahami bagaimana penerapan *website* SANNANG sebagai sarana informasi dan pelayanan berbasis digital yang mengutamakan kemudahan bagi masyarakat di kecamatan Biringkanaya.

II. 2 Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu dengan metode survei. Metode survei merupakan pengumpulan data yang diperoleh melalui kuisioner, tes, ataupun instrument lainnya. Dalam penelitian ini, metode survei yang digunakan adalah kuisioner karena merupakan pendekatan paling sesuai untuk penelitian ini. Ini memungkinkan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kualitas layanan digital yang diberikan oleh *website* SANNANG berdasarkan enam aspek dalam IS Success Model oleh DeLone dan McLean (2003).

II. 3 Prosedur Penelitian

II. 3. 1 Populasi

Populasi merupakan keseluruhan jumlah yang terdiri dari obyek atau subyek yang mempunyai karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sujarweni, W. V., 2025). Menurut Sugiyono (2013), populasi bukan hanya orang tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain, di mana meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek tersebut. Dalam penelitian ini populasinya adalah penduduk kecamatan Biringkanaya Kota Makassar dengan rentang usia 15-64 tahun. Penambahan klasifikasi umur menjadi kriteria dalam penelitian ini dikarenakan kelompok usia 15-64 tahun dianggap mampu dan aktif dalam penggunaan teknologi seperti layanan digital. Berdasarkan data yang diperoleh dari BPS Kecamatan Biringkanaya dalam angka 2024, diketahui bahwa jumlah penduduk menurut kelompok umur 15-64 tahun di Kecamatan Biringkanaya berjumlah 151.667 jiwa.

II. 3. 2 Sampel dan Teknik Sampling

Dalam Sujarweni (2025), sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan dalam penelitian disebut dengan sampel. Bila populasi terdapat dalam jumlah yang besar, maka peneliti hanya mengambil sebagian dari jumlah populasi karena adanya keterbatasan-keterbatasan dalam penelitian. Pada penelitian ini, penentuan sampel dilakukan menggunakan teknik *snowball sampling*. Snowball sampling adalah penentuan sampel yang berawal dari jumlah kecil kemudian membesar. Sugiyono (2013) menjelaskan, dalam penentuan sampel, pertama-tama memilih satu atau dua orang yang memiliki keterkaitan dengan penelitian, tetapi karena dua orang ini belum merasa lengkap terhadap data yang diberikan, maka peneliti mencari orang lain yang dianggap memiliki pengetahuan dan dapat melengkapi data yang diberikan atas rekomendasi dari dua orang sebelumnya. Begitu seterusnya, hingga jumlah sampel semakin banyak. Pemilihan teknik ini didasarkan pada kondisi populasi penelitian yaitu pengguna layanan SANNANG yang tidak memiliki jumlah pengguna resmi, sehingga sulit dijangkau secara langsung. Penelitian dimulai dengan beberapa responden awal (*key informan*) yang diketahui menggunakan SANNANG. Selanjutnya, responden tersebut merekomendasikan pengguna lain yang juga pernah menggunakan SANNANG, sehingga jumlah sampel berkembang seperti bola salju. Dalam hal ini, kondisi di mana data yang dikumpulkan sudah tidak memberikan informasi baru yang signifikan atau telah mencapai titik jenuh.

II. 3. 3 Operasionalisasi Variabel

Definisi operasional merupakan variabel penelitian yang dimaksudkan untuk memahami arti setiap variabel penelitian sebelum dilakukan analisis. Berikut definisi operasional variabel yang digunakan untuk menjadi petunjuk dalam penelitian ini:

Tabel II. 1 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
Kualitas Pelayanan	Tingkat kualitas pelayanan publik melalui SANNANG dalam memberikan pelayanan untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat yang dinilai dari keberhasilan sistem	<i>Kualitas Informasi (Information Quality)</i> : Sejauh mana SANNANG memiliki keakuratan, relevansi, kelengkapan, dan informasi yang disajikan jelas dan mudah.

	informasi menurut model <i>IS Success</i> DeLone & McLean (2003)	<i>Kualitas Sistem (System Quality)</i> : Sejauh mana SANNANG memiliki performa teknis yang baik dalam fleksibilitas (flexibility), kecepatan akses (responses time), keamanan (security), dan keandalan sistem (reliability).
		<i>Kualitas Pelayanan (Service Quality)</i> : Dukungan layanan yang diberikan kepada pengguna selama menggunakan SANNANG.
		<i>Penggunaan (Use)</i> : Tingkat frekuensi dan cara pengguna memanfaatkan SANNANG untuk kebutuhan pelayanan.
		<i>Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)</i> : Tingkat kepuasan pengguna terhadap pengalaman menggunakan SANNANG
		<i>Manfaat Bersih (Net Benefit)</i> : Dampak positif yang dirasakan setelah menggunakan SANNANG, baik secara individu ataupun organisasi.

II. 3. 4 Instrumen Penelitian

Dalam Sugiyono (2013), instrumen penelitian merupakan suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam atau sosial yang diamati, di mana secara spesifik fenomena tersebut disebut dengan variabel penelitian. Variasi jenis instrumen penelitian adalah angket atau kuisioner, ceklis, atau daftar centang, pedoman wawancara, hingga pedoman pengamatan (Sujarweni, 2025). Instrumen dalam penelitian ini menggunakan angket atau kuisioner. Angket atau kuisioner ini merupakan teknik pengumpulan data dengan menyusun daftar pertanyaan ataupun pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Adapun indikator dan pernyataan dari kuisioner yang akan digunakan untuk mengukur kualitas SANNANG yaitu sebagai berikut:

Tabel II. 2 Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Pernyataan
Information Quality	Kelengkapan	Informasi yang disajikan di <i>website</i> SANNANG lengkap dan mencakup layanan yang saya butuhkan.
	Relevan	Informasi di <i>website</i> SANNANG sesuai dan relevan dengan kebutuhan saya sebagai pengguna layanan.
	Keakuratan	Saya merasa informasi yang tersedia di <i>website</i> SANNANG akurat dan dapat dipercaya.
	Penyajian informasi	Informasi pad <i>website</i> SANNANG disajikan dengan cara yang jelas dan mudah dipahami
System Quality	Fleksibilitas	<i>Website</i> SANNANG mudah untuk diakses secara <i>mobile</i> .
	Kecepatan akses	Menu yang diakses pada <i>website</i> SANNANG membutuhkan loading time kurang dari 7 detik.
	Keamanan	Saya merasa data pribadi saya aman saat menggunakan <i>website</i> SANNANG.
	Keandalan	<i>Website</i> SANNANG berfungsi dengan baik dan jarang mengalami gangguan saat saya menggunakannya.
	Jaminan	Saya merasa yakin bahwa pelayanan yang saya lakukan melalui <i>website</i> SANNANG dapat ditangani dengan baik.

Service Quality	Empati	Layanan yang diberikan melalui <i>website</i> SANNANG memperhatikan kebutuhan dan permasalahan saya.
	Responsif	Saya merasa <i>website</i> SANNANG tanggap dalam merespon kebutuhan saya.
Use	Frekuensi penggunaan	Saya sering menggunakan <i>website</i> SANNANG untuk mengakses informasi atau layanan yang tersedia.
	Sifat penggunaan	Saya menggunakan <i>website</i> SANNANG untuk berbagai jenis layanan sesuai kebutuhan saya.
User Satisfaction	Keefektifan	<i>Website</i> SANNANG membantu saya menyelesaikan urusan administrasi dengan lebih efektif.
	Efisiensi	Saya merasa bahwa segala aktivitas saya menjadi lebih efisien karena adanya <i>website</i> SANNANG.
	Kepuasan keseluruhan	Secara keseluruhan saya puas dengan kinerja <i>website</i> SANNANG.
Net Benefit	Meningkatkan berbagi pengetahuan	SANNANG memungkinkan saya untuk membagikan informasi yang didapatkan dengan mudah.
	Hemat Waktu	Penggunaan SANNANG dapat menghemat waktu saya dalam melakukan pelayanan.

Adapun jenis pengukuran yang digunakan di instrumen penelitian ini adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skala likert menjabarkan variabel yang akan diukur menjadi indikator variabel dan menjadi titik tolak untuk menyusun item-item instrumen, dapat berupa pertanyaan atau pernyataan (Sugiyono, 2013). Maka pada penelitian ini, setiap pernyataan dalam kuisisioner dinilai dengan skala likert 1-4 dengan rincian sebagai berikut:

Tabel II. 3 Skala Likert

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

II. 3. 5 Teknik Pengumpulan Data

Metode yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data dari responden dikenal sebagai teknik pengumpulan data. Menurut Sugiyono (2013), kualitas hasil penelitian dipengaruhi oleh teknik pengumpulan data. Pada penelitian ini, pengumpulan data menggunakan sumber primer dan sumber sekunder.

Sumber primer didapatkan secara langsung oleh para responden melalui kuisioner atau angket dengan menggunakan survei online yaitu *Google Form*. Data yang diperoleh dari sumber primer tersebut kemudian diolah kembali. Selain itu, pengumpulan data juga didapatkan melalui sumber sekunder. Menurut Sujarweni (2025) sumber sekunder didapatkan melalui dokumen-dokumen yang dapat mendukung data penelitian. Sumber sekunder didapatkan dari catatan, buku, majalah berupa laporan keuangan, laporan pemerintah, artikel, buku-buku sebagai teori, majalah, dan sebagainya. Data yang didapatkan dari sumber sekunder tidak perlu untuk diolah kembali.

II. 3. 6 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses dalam mengolah data yang telah dikumpulkan sebelumnya untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif. Statistik deskriptif dilakukan untuk mendeskripsikan karakteristik data berdasarkan masing-masing variabel yang diteliti. Data hasil pengukuran kemudian disajikan dalam tabel, grafik, ataupun dalam bentuk frekuensi (Sujarweni, 2025). Analisis ini menjadi dasar dalam melihat kecenderungan respon masyarakat dalam menilai kualitas *website* SANNANG. Dengan demikian, melalui teknik ini dapat memberikan gambaran yang objektif mengenai persepsi masyarakat di Kecamatan Biringkanaya terhadap keberhasilan *website* SANNANG.

Melalui pendekatan statistik deskriptif, peneliti dapat mengidentifikasi rata-rata dan persentase skor jawaban dari setiap variabel yang diteliti. Kemudian, data tersebut diinterpretasikan menggunakan interval, di mana skala likert yang digunakan dalam penelitian ini adalah 1-4 dalam artian 1 = sangat tidak setuju, 2 = tidak setuju, 3 = setuju, dan 4 = sangat setuju. Adapun interval yang digunakan di penelitian ini untuk menginterpretasikan hasil data yaitu sebagai berikut:

Sangat Kurang	: 0% - 25%
Kurang	: 26% - 50%
Baik	: 51% - 75%
Sangat Baik	: 76% - 100%