

REPRESENTASI DIGITAL DAN AKSES PENGETAHUAN: PENGALAMAN PENGGUNA TENTANG SISTEM INFORMASI DALAM LAYANAN SOSIAL

Sherly Rosa Anggraeni ¹⁾

Universitas Negeri Malang¹⁾
email: sherly.rosa.fs@um.ac.id

Article Info	ABSTRACT
Article History:	The high poverty rate in East Java illustrates not only economic inequality but also challenges in accessing inclusive and transparent social services. This study aims to examine how digital social service information systems represent knowledge and enable access from the perspective of everyday users. Using a <i>qualitative exploratory case study</i> approach, the research involved 15 informants such as students, housewives, and general citizens from three regions in East Java: Surabaya, Malang, and Trenggalek. Data were collected through in-depth interviews, direct observation, and document analysis, and were analyzed thematically based on <i>user experience</i> . The findings reveal four key factors influencing users' interactions with the system: <i>accessibility</i> , <i>clarity of information</i> , <i>system responsiveness</i> , and <i>perceived benefits</i> . Despite the availability of platforms such as <i>SIKS-NG</i> and <i>cekbansos.kemensos.go.id</i> , users encountered barriers such as unclear terminology, technical delays, and limited digital literacy, especially among vulnerable groups. These barriers often undermined the systems' potential to promote inclusive access to public knowledge. The study concludes that user satisfaction and perceived usefulness are strongly determined by system quality and clarity of content. Therefore, the success of digital transformation in social services depends on the extent to which such systems are <i>user-centered</i> , inclusive, and context-sensitive.
Received:	
May/2025	
Accepted:	
June/2025	
Published:	
June/2025	
Keywords:	
Digital Social Services	
Public Information System	
SIKS-NG	
E-Government	
Perceived Usefulness	

PENDAHULUAN

Provinsi Jawa Timur merupakan salah satu wilayah dengan jumlah penduduk miskin terbanyak di Indonesia, dengan angka mencapai 3,89 juta jiwa atau sekitar 9,56% pada tahun 2024 (BADAN PUSAT STATISTIK PROVINSI JAWA TIMUR, 2025). Masalah kemiskinan yang terus berlangsung tidak hanya menjadi persoalan ekonomi, melainkan juga mencerminkan tantangan dalam akses terhadap

pelayanan sosial yang merata, inklusif, dan transparan (Andriani, Suwitri, & Yuniningsih, 2023). Dalam konteks tersebut, transformasi digital menjadi instrumen strategis dalam memperkuat sistem pelayanan publik, termasuk dalam bidang kesejahteraan sosial (Partnership, 2020). Pemerintah pusat melalui kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dan Perpres No. 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia mendorong setiap sektor pemerintahan untuk menerapkan sistem informasi yang terintegrasi, akuntabel, dan dapat digunakan lintas instansi (Windari & Rodiyah, 2024). Digitalisasi ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas tata kelola data, transparansi, serta partisipasi masyarakat dalam memperoleh hak-haknya secara lebih efisien (Malik & Utomo, 2024).

Salah satu bentuk implementasi kebijakan tersebut dalam ranah kesejahteraan sosial adalah pengembangan Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial – Next Generation (SIKS-NG) oleh Kementerian Sosial. Sistem ini dirancang sebagai basis data nasional terpadu yang merekam kondisi sosial-ekonomi rumah tangga di Indonesia secara detail dan berkala (Maulidya & Rozikin, 2022). Melalui sistem ini, proses verifikasi dan validasi data calon penerima manfaat program bantuan sosial dilakukan secara digital dan dapat diakses lintas sektor. Sistem ini dilengkapi dengan antarmuka daring yang memungkinkan instansi pusat maupun daerah menginput dan mengakses data secara *real-time* (Adinegoro & Ruhuputy, 2025). Di sisi lain, warga juga dapat mengakses portal seperti cekbansos.kemensos.go.id untuk memverifikasi status mereka sebagai penerima bantuan (Firmansyah & Susanto, 2023). Selain SIKS-NG, berbagai pemerintah daerah juga telah membangun portal layanan sosial digitalnya masing-masing, termasuk yang dikelola oleh Dinas Sosial di tingkat kabupaten/kota. Inisiatif-inisiatif ini menjanjikan efisiensi birokrasi, perluasan jangkauan pelayanan, dan penguatan transparansi sebagai elemen utama reformasi pelayanan publik (Putra, Selo, & Fauziati, 2022).

Namun, di balik kemajuan tersebut, berbagai studi dan laporan lapangan menunjukkan adanya kesenjangan antara rancangan sistem digital dan pengalaman aktual pengguna di lapangan. Tidak semua warga memiliki pemahaman yang memadai tentang cara mengakses layanan digital tersebut. Kendala seperti keterbatasan literasi digital, bahasa sistem yang terlalu teknis, antarmuka yang kurang ramah pengguna, hingga infrastruktur jaringan yang belum merata masih menjadi penghalang utama (Choirunnisa, 2023). Warga yang tidak terbiasa dengan teknologi, seperti kelompok lansia, ibu rumah tangga, atau masyarakat dengan pendidikan rendah, cenderung mengalami kesulitan dalam memahami dan memanfaatkan sistem informasi ini (Sarjito, 2025). Di sisi lain, kalangan muda seperti mahasiswa mungkin lebih terbiasa dengan perangkat digital, namun tetap menghadapi persoalan ketika sistem dirasa tidak intuitif atau informasinya tidak akurat (Akbar, 2023). Situasi ini menimbulkan pertanyaan krusial: sejauh mana sistem informasi layanan sosial benar-benar merepresentasikan kebutuhan warga dan memfasilitasi akses pengetahuan secara inklusif?

Digitalisasi layanan sosial tidak hanya berkaitan dengan teknologi semata, melainkan juga menyangkut aspek-aspek sosial seperti persepsi, literasi, dan pengalaman pengguna. Sistem informasi yang dibangun untuk publik harus mampu menjembatani antara tujuan kelembagaan dan realitas sosial masyarakat (Mursyidah & Nofi, 2024). Dalam konteks ini, pendekatan berbasis pengguna menjadi penting untuk memahami bagaimana masyarakat berinteraksi dengan sistem, menafsirkan informasi, dan menilai manfaat yang mereka peroleh. Pendekatan ini sejalan dengan paradigma *citizen-centric e-government*, yaitu pelayanan digital yang berfokus pada kebutuhan, kenyamanan, dan pengalaman pengguna akhir (Asrandi, 2022). Dengan demikian, evaluasi keberhasilan sistem informasi tidak cukup hanya mengandalkan indikator teknis seperti jumlah data yang terinput atau kecepatan pemrosesan, tetapi juga perlu mempertimbangkan suara pengguna sebagai aktor utama dalam proses digitalisasi layanan publik (Fuaddah, 2023).

Sayangnya, sebagian besar kajian di Indonesia mengenai sistem informasi layanan sosial masih terfokus pada aspek teknis atau kebijakan institusional. Evaluasi yang dilakukan sering kali bersifat makro, seperti melihat tingkat integrasi antar sistem atau efektivitas program secara administratif (Andriani, Suwitri, & Yuniningsih, 2023). Sementara itu, narasi pengguna, khususnya dari kelompok warga biasa seperti mahasiswa, ibu rumah tangga, atau warga umum, masih sangat jarang diangkat secara mendalam (Ramadan, 2024). Padahal, pemahaman terhadap pengalaman pengguna dapat mengungkap dinamika yang tidak terjangkau oleh indikator kuantitatif, seperti frustrasi karena informasi yang tidak jelas, keengganan untuk menggunakan sistem karena pengalaman negatif sebelumnya, atau strategi informal yang dilakukan warga untuk memahami sistem. Dengan mendalami pengalaman pengguna secara langsung, penelitian ini menawarkan perspektif yang relatif belum banyak diangkat dalam kajian sistem informasi layanan sosial di Indonesia. Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih berfokus pada evaluasi kebijakan atau teknis institusional sementara pendekatan berbasis user experience dengan integrasi model *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *DeLone & McLean IS Success Model* dalam konteks layanan sosial digital masih sangat terbatas, sehingga menjadi *state of the art* dalam penelitian ini (Yuhefizar, 2025).

Di sisi lain, pendekatan teoritis yang digunakan dalam penelitian ini bertumpu pada dua kerangka besar yang sudah banyak digunakan dalam studi sistem informasi, yaitu *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *DeLone and McLean IS Success Model*. TAM menekankan bahwa penerimaan teknologi sangat dipengaruhi oleh dua konstruk utama, yaitu *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* (Davis, 1989). Semakin mudah sistem digunakan, dan semakin besar manfaat yang dirasakan pengguna, maka semakin tinggi pula kemungkinan sistem tersebut akan diterima dan digunakan secara berkelanjutan (Mukub, Handayani, & Sunarso, 2025). Sementara itu, model DeLone dan McLean menyoroti bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan secara kolektif memengaruhi kepuasan dan penggunaan sistem, yang pada akhirnya menentukan manfaat bersih (*net benefits*) yang diperoleh oleh pengguna atau institusi (DeLone

& McLean, 2003). Dengan mengintegrasikan kedua kerangka ini, penelitian ini membangun pemahaman yang lebih menyeluruh tentang bagaimana pengalaman pengguna dibentuk oleh aspek teknis dan sosial sekaligus.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis representasi digital dan akses pengetahuan dalam sistem informasi layanan sosial publik di Jawa Timur dari sudut pandang pengguna. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan metode studi kasus eksploratif, penelitian ini menggali pengalaman pengguna dari tiga wilayah yang mewakili karakter geografis dan sosial yang beragam: Kota Surabaya (urban), Kabupaten Malang (semi-urban), dan Kabupaten Trenggalek (rural). Informan yang dilibatkan mencakup mahasiswa, ibu rumah tangga, dan warga umum yang memiliki pengalaman langsung dalam menggunakan portal seperti cekbansos.kemensos.go.id, aplikasi SIKS-NG, atau situs resmi Dinas Sosial (Mellouli, Bouaziz, & Bentahar, 2020). Melalui wawancara mendalam dan observasi, penelitian ini berusaha mengungkap bagaimana sistem ini dipersepsi, digunakan, dan dinilai manfaatnya oleh warga, serta sejauh mana sistem tersebut mendukung prinsip inklusivitas dan keterbukaan informasi dalam pelayanan sosial digital.

Urgensi dari penelitian ini terletak pada kebutuhan untuk menghadirkan suara pengguna sebagai bagian integral dari pengembangan sistem informasi publik. Dalam kondisi di mana layanan sosial sangat krusial bagi masyarakat rentan, memastikan bahwa sistem informasi benar-benar mudah diakses, dipahami, dan digunakan oleh seluruh lapisan masyarakat menjadi hal yang sangat penting. Jika transformasi digital hanya dilihat sebagai proses teknis dan administratif, maka ada risiko bahwa inovasi yang dilakukan justru memperlebar kesenjangan akses informasi. Dengan mendengarkan pengalaman pengguna secara langsung, penelitian ini berkontribusi untuk merumuskan strategi perbaikan layanan yang berbasis kebutuhan riil masyarakat, bukan hanya asumsi kelembagaan.

Selain itu, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memperkaya diskusi akademik dalam bidang *e-government* dan pelayanan publik digital, khususnya di Indonesia, dengan menghadirkan pendekatan empiris berbasis pengguna. Kontribusi utama penelitian ini terletak pada integrasi pendekatan teoritis dan konteks lokal, serta pada upaya untuk menjembatani antara desain sistem yang dirumuskan di tingkat kebijakan dan pengalaman aktual pengguna di tingkat lapangan. Dengan fokus pada pengalaman pengguna, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi rujukan bagi pemerintah daerah maupun pusat dalam merancang sistem informasi yang lebih inklusif, adaptif, dan berkelanjutan.

METODE PENELITIAN (*tidak boleh ada sub bab atau penomoran*)

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus eksploratif (Miles, Huberman, & Saldana, 2014). Penelitian lapangan dilaksanakan di Provinsi Jawa Timur, tepatnya pada tiga lokasi: Kota Surabaya, Kabupaten Malang, dan Kabupaten Trenggalek. Subjek penelitian berjumlah 15 orang informan yang terdiri atas mahasiswa, ibu rumah tangga, dan masyarakat umum.

Para informan dipilih menggunakan teknik *snowball sampling*. Dengan teknik ini, peneliti memulai rekrutmen dari beberapa informan awal yang telah memenuhi kriteria, kemudian meminta mereka merekomendasikan calon informan lain yang relevan, hingga terkumpul seluruh informan yang dibutuhkan. Kriteria utama untuk menjadi informan adalah pengalaman langsung dalam menggunakan portal Cek Bansos Kemensos (cekbansos.kemensos.go.id), aplikasi Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next Generation (SIKS-NG), atau portal layanan Dinas Sosial setempat (Chaimaa & Khalid, 2023)

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Wawancara mendalam dilaksanakan secara semi-terstruktur, sehingga informan dapat menceritakan secara rinci pengalaman dan persepsi mereka dalam mengakses informasi melalui sistem digital tersebut. Observasi langsung juga dilakukan untuk mengamati interaksi pengguna dengan portal maupun aplikasi di lapangan, serta mencatat kondisi nyata penggunaan dan kendala-kendala yang dihadapi. Selain itu, studi dokumentasi meliputi pengumpulan materi terkait seperti panduan pengguna, kebijakan resmi, dan tangkapan layar portal, yang berguna sebagai data pendukung guna memperkaya konteks dan memvalidasi temuan dari wawancara dan observasi.

Analisis data kualitatif dilakukan dengan teknik analisis tematik. Tahap awal meliputi pembacaan dan penelaahan ulang seluruh transkrip wawancara serta catatan observasi untuk familiarisasi data. Selanjutnya, peneliti melakukan proses pengkodean dengan menandai segmen-segmen informasi yang relevan dan memberikan label kode pada setiap unit makna yang penting. Kode-kode yang dihasilkan kemudian dikelompokkan berdasarkan keterkaitan makna, sehingga terbentuk tema-tema utama yang mewakili pola temuan dalam data. Tiap tema ditinjau ulang untuk memastikan konsistensinya dengan keseluruhan data, lalu diberi nama dan definisi operasional yang jelas. Selama proses ini, peneliti memberikan perhatian khusus pada empat aspek evaluasi sistem informasi, yaitu aksesibilitas, kejelasan informasi, kecepatan sistem, dan persepsi manfaat.

Untuk memastikan validitas dan kredibilitas data, penelitian ini menerapkan triangulasi sumber dan *member checking*. Triangulasi sumber dilakukan dengan memeriksa konsistensi informasi dari berbagai metode pengumpulan data: temuan dari wawancara dibandingkan dengan hasil observasi dan dokumentasi. Dengan demikian, setiap fakta atau tema diverifikasi melalui lebih dari satu sumber data. Sementara itu, proses *member checking* dilakukan dengan meminta para informan meninjau ringkasan data atau hasil wawancara mereka. Beberapa informan diberi kesempatan untuk mengonfirmasi apakah interpretasi peneliti terhadap pernyataan dan pengalaman mereka sudah akurat. Langkah-langkah ini meningkatkan keandalan data kualitatif dan memastikan bahwa hasil penelitian merefleksikan keadaan sebenarnya menurut perspektif informan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini didasarkan pada analisis tematik deskriptif terhadap narasi pengalaman 15 informan dari tiga wilayah di Jawa Timur. Informan terdiri dari mahasiswa, ibu rumah tangga, dan warga umum yang berbagi cerita mengenai penggunaan sistem informasi dalam layanan sosial. Melalui analisis kualitatif terhadap transkrip wawancara, teridentifikasi empat tema utama yang mewakili aspek-aspek kunci pengalaman pengguna, yaitu: aksesibilitas, kejelasan informasi, kecepatan sistem, dan persepsi manfaat. Setiap tema mencerminkan elemen penting dalam representasi digital layanan sosial dan akses pengetahuan oleh warga.

Pada bagian ini, temuan kualitatif disajikan dan dibahas secara terpadu dengan kerangka teori yang relevan. Tabel 1 menyajikan ringkasan temuan untuk masing-masing tema, sedangkan Tabel 2 memuat contoh kutipan langsung dari informan yang mendukung tema-tema tersebut. Selanjutnya, pembahasan per tema akan mengaitkan hasil temuan dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *DeLone and McLean Information System Success Model*, serta literatur terkini tentang digitalisasi layanan sosial dan partisipasi warga.

Tabel 1. Matriks Tema dan Temuan Utama

Tema	Ringkasan Temuan Utama
Aksesibilitas	Kemudahan dan hambatan akses ke sistem; sebagian besar informan mengapresiasi fleksibilitas akses online (dapat diakses kapan saja dan dari mana saja), namun beberapa menghadapi kendala kesenjangan digital (mis. keterbatasan infrastruktur internet dan literasi digital).
Kejelasan Informasi	Kualitas informasi yang disajikan sistem; informan menyoroti pentingnya bahasa yang mudah dipahami dan informasi yang lengkap. Beberapa mengeluhkan istilah teknis/birokratis yang sulit dimengerti, menunjukkan bahwa kejelasan konten memengaruhi pemahaman dan kepercayaan mereka terhadap sistem.
Kecepatan Sistem	Kinerja teknis sistem (responsivitas dan waktu muat); sebagian informan mengalami sistem yang lambat atau <i>error</i> pada jam-jam sibuk, yang menyebabkan frustrasi. Sisi lain, ketika sistem berjalan cepat dan stabil, hal ini meningkatkan kenyamanan dan efisiensi dalam pengurusan layanan.
Persepsi Manfaat	Manfaat yang dirasakan pengguna dari sistem; informan merasakan berbagai manfaat seperti penghematan waktu, kemudahan memperoleh informasi/pelayanan, peningkatan pengetahuan tentang hak atau program sosial, serta transparansi proses. Namun, ada pula yang merasa manfaatnya terbatas jika sistem sulit digunakan atau informasinya tidak dipercaya sepenuhnya.

Tabel 2. Contoh Kutipan Informan per Tema

Tema	Kutipan dari Informan
------	-----------------------

Aksesibilitas	"Awalnya saya bingung cara aksesnya, apalagi tidak terbiasa pakai komputer. Untung anak saya bisa bantu, kalau tidak, saya tidak tahu harus bagaimana." (Ibu rumah tangga, Wilayah C)
Kejelasan Informasi	"Banyak istilah yang saya kurang mengerti di websitenya. Saya harus tanya orang lain dulu supaya paham informasi programnya." (Warga umum, Wilayah A)
Kecepatan Sistem	"Layanan onlinenya sering lambat, terutama pas jam sibuk. Saya pernah tunggu hampir satu jam hanya untuk upload berkas karena sistemnya lemot." (Mahasiswa, Wilayah B)
Persepsi Manfaat	"Menurut saya banyak manfaatnya. Informasinya lengkap dan saya bisa dapat update bantuan sosial tanpa perlu ke kantor kelurahan." (Ibu rumah tangga, Wilayah A)

Tema *aksesibilitas* merujuk pada kemudahan bagi pengguna dalam mengakses dan menggunakan sistem informasi layanan sosial. Secara umum, para informan mengakui bahwa platform digital ini memberikan fleksibilitas akses yang tinggi dibandingkan layanan konvensional. Mahasiswa dan warga muda, misalnya, mengapresiasi bahwa mereka dapat mengakses informasi kapan saja dan di mana saja melalui perangkat pribadi, tanpa harus datang langsung ke kantor layanan sosial. Hal ini sejalan dengan tujuan e-government untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas pelayanan publik di Indonesia. Platform digital memungkinkan layanan mandiri yang lebih fleksibel, yang dalam konteks e-government diharapkan dapat menjangkau lebih banyak warga.

Namun, temuan kualitatif juga mengungkap adanya kesenjangan akses di masyarakat. Sejumlah informan, terutama ibu rumah tangga dan warga di wilayah dengan infrastruktur terbatas, mengalami kendala dalam memanfaatkan sistem. Beberapa kesulitan muncul karena keterbatasan akses internet yang stabil di daerah mereka, kurangnya perangkat yang memadai, serta rendahnya literasi digital. Sebagaimana diutarakan oleh seorang informan ibu rumah tangga (Tabel 2), tanpa bantuan anaknya ia kesulitan mengoperasikan sistem. Kasus ini menggarisbawahi bahwa faktor kemampuan teknis dan dukungan infrastruktur menjadi prasyarat penting bagi aksesibilitas layanan digital. Hal ini konsisten dengan temuan di wilayah pedesaan bahwa infrastruktur teknologi dan tingkat literasi digital yang rendah merupakan tantangan signifikan dalam penerapan dan adopsi e-government. Dengan kata lain, aksesibilitas teknis bukan hanya soal ketersediaan sistem, tetapi juga *kemudahan penggunaan* oleh berbagai lapisan masyarakat.

Dari perspektif TAM, isu aksesibilitas berkaitan erat dengan konstruk *perceived ease of use* atau persepsi kemudahan penggunaan. (Davis, 1989) mendefinisikan persepsi kemudahan penggunaan sebagai tingkat keyakinan seseorang bahwa teknologi akan mudah digunakan dan tidak membebani penggunaanya. Jika sistem informasi layanan sosial mudah diakses dan dioperasikan tanpa usaha berlebih, pengguna akan lebih mungkin menerimanya. Temuan

penelitian ini mendukung konsep tersebut: informan yang melek digital cenderung merasa sistem ini mudah digunakan, sedangkan yang kurang terbiasa melaporkan kebingungan atau membutuhkan bantuan. Studi sebelumnya di Indonesia juga menunjukkan bahwa *perceived ease of use* memengaruhi sikap terhadap penggunaan e-government; bahkan, skor kemudahan penggunaan tercatat paling rendah dalam adopsi layanan e-government di komunitas rural, menunjukkan tantangan usability yang perlu diatasi. Oleh karena itu, meningkatkan aksesibilitas berarti memastikan antarmuka yang ramah pengguna (*user-friendly*), menyediakan pendampingan atau pelatihan bagi pengguna yang kurang mahir, dan meningkatkan infrastruktur pendukung. Langkah-langkah ini sejalan dengan rekomendasi untuk meningkatkan literasi digital secara tersegmentasi di komunitas pedesaan guna memperkecil kesenjangan pemanfaatan teknologi.

Dari sudut pandang *DeLone & McLean IS Success Model*, aksesibilitas dapat dikaitkan dengan kualitas sistem. Model DeLone & McLean menekankan bahwa kualitas sistem, bersama kualitas informasi, merupakan dimensi utama penentu suksesnya suatu sistem informasi. Kualitas sistem mencakup aspek kemudahan akses, keandalan, dan kemudahan penggunaan antarmuka. Kualitas sistem yang baik akan mendorong penggunaan sistem dan meningkatkan kepuasan pengguna, yang pada gilirannya berkontribusi pada manfaat bersih yang diperoleh. Temuan bahwa beberapa pengguna terkendala mengakses sistem karena faktor teknis menunjukkan bahwa bila kualitas sistem (dalam hal aksesibilitas) tidak optimal, tingkat penggunaan dan kepuasan pun menurun. Implikasinya, instansi penyedia layanan sosial digital perlu memastikan sistem yang *accessible* bagi semua: misalnya dengan desain yang sederhana, kompatibilitas lintas perangkat, server yang mudah diakses pada berbagai kondisi jaringan, serta menyediakan alternatif akses bagi yang tidak memiliki perangkat atau keahlian (misalnya kios informasi di kantor desa). Upaya ini penting agar digitalisasi layanan sosial benar-benar inklusif dan tidak malah memperlebar ketimpangan akses informasi.

Tema kedua yang muncul kuat adalah *kejelasan informasi* yang disediakan oleh sistem. Layanan sosial digital pada dasarnya berfungsi sebagai portal pengetahuan bagi warga mengenai program, prosedur, atau hak-hak mereka. Oleh karena itu, kualitas informasi yang ditampilkan dalam hal kelengkapan, keakuratan, dan kejelasan bahasa sangat menentukan keberhasilan sistem. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sementara beberapa informan merasa konten di sistem sudah cukup informatif, banyak yang mengeluhkan bahasa yang terlalu teknis atau formal. Seorang informan warga umum menyatakan ia harus bertanya kepada orang lain untuk memahami istilah yang muncul di situs (Tabel 2), menandakan bahwa jargon birokrasi atau istilah khusus kurang dijelaskan dengan bahasa yang sederhana. Selain itu, terdapat keluhan bahwa beberapa informasi dirasa kurang lengkap atau tidak *up-to-date*, sehingga pengguna masih ragu akan keandalannya.

Temuan ini menegaskan peran vital kualitas informasi dalam pengalaman pengguna. Dalam kerangka DeLone & McLean, kualitas informasi adalah dimensi kunci yang memengaruhi kepuasan dan intensi penggunaan sistem. Informasi yang akurat, relevan, dan mudah dipahami akan meningkatkan kepercayaan dan

kepuasan pengguna, sedangkan informasi yang membingungkan atau diragukan kebenarannya dapat menghambat penggunaan lebih lanjut. Penelitian di Surabaya tentang evaluasi situs *e-pelayanan* Dinas Sosial mendapati bahwa kualitas informasi yang rendah berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna dan menurunkan penggunaan aktual layanan. Hal ini sejalan dengan temuan kita: jika warga kesulitan memahami informasi di portal digital, mereka cenderung merasa tidak puas dan mungkin kembali ke metode tradisional (misalnya datang langsung ke kantor) untuk mendapatkan kejelasan.

Dilihat dari sudut TAM, kejelasan informasi dapat dikaitkan dengan persepsi manfaat maupun kemudahan. Informasi yang jelas dan mudah dimengerti akan meningkatkan *perceived usefulness* karena pengguna merasa sistem tersebut berguna dalam memberikan pemahaman yang mereka butuhkan. (Davis, 1989) mendefinisikan *perceived usefulness* sebagai keyakinan bahwa penggunaan teknologi akan meningkatkan kinerja atau hasil yang dicapai pengguna. Dalam konteks layanan sosial, “meningkatkan kinerja” dapat diterjemahkan sebagai membantu warga mengambil keputusan atau tindakan yang tepat terkait layanan yang mereka butuhkan. Jika informasi di sistem jelas sehingga warga memahami prosedur dengan benar, mereka dapat lebih cepat mengurus bantuan sosial atau memanfaatkan program yang tersedia, artinya efektivitas mereka sebagai pengguna meningkat. Sebaliknya, jika informasi tidak jelas, manfaat yang dirasakan (*perceived usefulness*) akan turun karena pengguna tidak mendapatkan nilai yang diharapkan dari sistem tersebut.

Kejelasan informasi juga beririsan dengan *perceived ease of use*. Bila teks dan navigasi informasi di situs sederhana, pengguna merasa lebih mudah menggunakan sistem untuk memperoleh pengetahuan (akses pengetahuan menjadi lancar). Beberapa informan mahasiswa menyebutkan bahwa adanya panduan atau FAQ yang jelas di portal akan sangat membantu pemahaman mereka. Ini menunjukkan perlunya perancangan konten yang berpusat pada pengguna, misalnya menggunakan bahasa awam, menyediakan glosarium istilah, dan menampilkan informasi yang paling sering dicari dengan cara yang ringkas. Strategi semacam ini didukung oleh literatur desain layanan digital, di mana pendekatan *user-centered design* menekankan keterpahaman konten sebagai faktor yang meningkatkan adopsi. Selain itu, adanya fitur interaktif seperti chat bantuan atau kontak petugas dapat meningkatkan kualitas layanan informasi secara keseluruhan.

Secara keseluruhan, *kejelasan informasi* yang kurang dapat menghambat tujuan awal digitalisasi, yaitu memberikan akses pengetahuan yang lebih luas. Informan yang harus bertanya ke pihak lain atau merasa ragu dengan isi informasi menunjukkan bahwa sistem belum sepenuhnya sukses sebagai sumber informasi mandiri. Dalam jangka panjang, hal ini dapat mengurangi kepercayaan pengguna. Sebaliknya, bila informasi disajikan dengan jelas dan dipercaya, pengguna akan lebih puas dan terdorong untuk memanfaatkan sistem secara kontinu. Dengan demikian, instansi terkait disarankan untuk rutin mengevaluasi konten informasi dalam sistem, mungkin dengan melibatkan umpan balik pengguna langsung, agar

bahasa dan penyajiannya sesuai dengan kebutuhan masyarakat umum. Peningkatan kualitas informasi secara berkelanjutan juga direkomendasikan oleh studi sebelumnya sebagai kunci kesuksesan e-government. Hal ini akan menjamin bahwa portal digital benar-benar berfungsi sebagai sarana akses pengetahuan yang efektif bagi seluruh warga.

Tema ketiga adalah *kecepatan sistem*, yang mencakup kecepatan respons, waktu muat halaman, dan keandalan teknis saat pengguna berinteraksi dengan sistem informasi layanan sosial. Bagi banyak informan, kecepatan akses ini sangat mempengaruhi kepuasan mereka. Sebagian mahasiswa dan warga di kota melaporkan pengalaman positif ketika sistem berjalan lancar: misalnya, proses pencarian data bantuan sosial yang hanya memakan beberapa detik, atau pengajuan formulir online yang dapat diselesaikan dengan cepat. Kecepatan semacam ini membuat mereka merasa efisien dan menghemat waktu dibandingkan prosedur manual. Namun, tak sedikit pula cerita tentang sistem yang *lemot* atau bahkan *hang*. Beberapa ibu rumah tangga mencatat bahwa pada jam-jam tertentu (misal pagi hari saat banyak yang akses), situs sulit diakses atau responsnya sangat lambat. Seorang mahasiswa (Tabel 2) bahkan menyebut harus menunggu hampir satu jam untuk mengunggah berkas karena lambannya sistem. Masalah kecepatan ini menyebabkan frustrasi dan mengganggu kepercayaan pengguna terhadap keandalan layanan digital.

Dari perspektif model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean, *kecepatan sistem* merupakan bagian dari kualitas sistem. Kualitas sistem yang tinggi berarti sistem tersebut andal, cepat, dan responsif terhadap permintaan pengguna. Sebaliknya, kualitas sistem yang buruk (misalnya sering lambat atau *error*) dapat menghambat penggunaan dan menurunkan kepuasan pengguna. Secara tidak langsung, hal ini akan mengurangi manfaat yang dapat diperoleh dari sistem. Temuan kita konsisten dengan kerangka tersebut: ketika sistem lambat, pengguna enggan melanjutkan proses online dan mungkin beralih ke jalur offline, sehingga tujuan efisiensi tidak tercapai. Sebaliknya, jika sistem cepat dan andal, pengguna cenderung lebih sering memanfaatkan layanan digital ini dan merasa puas dengan kinerjanya.

Kecepatan sistem juga berkaitan dengan persepsi kualitas layanan publik secara keseluruhan. Dalam literatur e-government, kecepatan pelayanan merupakan salah satu indikator kinerja yang dirasakan warga. Sebuah sistem yang mampu memberikan hasil dengan cepat akan meningkatkan kepuasan warga (*citizen satisfaction*) dan kepercayaan pada layanan publik digital. Studi kasus e-pelayanan di Surabaya, misalnya, menemukan bahwa kualitas sistem (yang mencakup aspek kecepatan dan kemudahan) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan aktual layanan. Artinya, semakin baik (cepat/stabil) sistem tersebut, semakin banyak warga yang mau menggunakan secara aktif. Penggunaan yang meningkat ini pada gilirannya meningkatkan kepuasan dan kinerja layanan secara keseluruhan. Dengan demikian, menjaga dan meningkatkan kecepatan sistem bukan hanya isu teknis, tetapi strategis untuk keberhasilan adopsi.

Beberapa faktor dapat memengaruhi kecepatan sistem dari sisi teknis, antara lain kapasitas server, optimasi aplikasi, dan kualitas jaringan internet di sisi pengguna. Dalam konteks tiga wilayah Jawa Timur yang diteliti, kemungkinan terdapat perbedaan kondisi infrastruktur yang mempengaruhi pengalaman kecepatan. Wilayah perkotaan mungkin memiliki jaringan lebih baik sehingga kecepatan relatif terjaga, sementara wilayah pinggiran atau desa mengalami latensi lebih tinggi. Meskipun penelitian ini tidak secara kuantitatif membandingkan antar wilayah, narasi informan mengindikasikan hal tersebut. Ini berarti pemerintah daerah perlu mempertimbangkan standar minimum infrastruktur agar layanan online dapat diakses secara merata dengan kecepatan memadai. Selain itu, dari sisi pengembangan sistem, diperlukan pemantauan kapasitas terutama saat *peak time*. Optimalisasi seperti *load balancing*, peningkatan bandwidth server, atau penjadwalan *maintenance* di luar jam sibuk bisa menjadi langkah penting untuk mempertahankan performa sistem.

Dalam kerangka TAM, kecepatan dan kinerja teknis dapat memengaruhi persepsi kemudahan penggunaan. Jika sistem lambat, pengguna akan merasa penggunaan sistem melelahkan dan tidak mudah, sehingga persepsi kemudahan menurun. Hal ini dapat menghambat sikap positif terhadap teknologi. Oleh karenanya, memastikan responsivitas sistem yang tinggi dapat meningkatkan persepsi bahwa sistem itu mudah dan nyaman digunakan, yang pada akhirnya meningkatkan niat untuk terus memakai teknologi tersebut (*continuance intention*). Kecepatan sistem yang baik juga berkontribusi pada *perceived usefulness*: misalnya, layanan yang cepat berarti pengguna dapat menyelesaikan urusan lebih cepat pula, yang tentu dianggap sangat bermanfaat. Dengan kata lain, *kecepatan* adalah salah satu faktor yang membuat pengguna merasakan nilai konkret dari digitalisasi layanan sosial, yakni penghematan waktu dan tenaga. Hal ini mengingatkan kita bahwa teknologi akan diterima ketika ia menunjukkan keunggulan nyata dibanding cara lama, dan kecepatan adalah salah satu keunggulan yang mudah dirasakan pengguna.

Tema terakhir, *persepsi manfaat*, merangkum bagaimana pengguna menilai kegunaan dan dampak dari sistem informasi layanan sosial tersebut dalam kehidupan mereka. Secara umum, banyak informan mengakui adanya manfaat nyata yang mereka peroleh. Berbagai bentuk manfaat yang disebutkan meliputi: kemudahan dalam mengurus layanan (misalnya tidak perlu antre di kantor, cukup online), penghematan waktu dan biaya transportasi, serta peningkatan pengetahuan. Salah satu ibu rumah tangga, misalnya, merasa terbantu karena dapat memperoleh update informasi bantuan sosial dari rumah (Tabel 2), sehingga ia lebih cepat tahu jadwal dan persyaratan tanpa menunggu pemberitahuan manual. Kalangan mahasiswa menyatakan bahwa portal digital ini memperluas wawasan mereka tentang program pemerintah yang mungkin sebelumnya tidak mereka ketahui, sehingga mereka merasa lebih berdaya dalam memanfaatkan hak-hak atau peluang (seperti beasiswa, pelatihan kerja, dsb). Dari sisi warga umum, beberapa menilai sistem ini meningkatkan transparansi: proses pengajuan bantuan dapat dilacak

statusnya secara online, mengurangi kecemasan dan potensi pungutan liar karena alur lebih jelas.

Meskipun demikian, persepsi manfaat ini tidak dirasakan merata oleh semua. Sebagian kecil informan lebih skeptis, terutama mereka yang mengalami kesulitan pada aspek-aspek sebelumnya (akses, kejelasan, kecepatan). Misalnya, seorang warga menyebut bahwa "*meskipun online, ujung-ujungnya saya tetap harus ke kantor untuk verifikasi, jadi percuma juga*". Hal ini menunjukkan bila implementasi digital belum menyeluruh (masih memerlukan proses offline tambahan), pengguna merasa manfaat akhirnya berkurang. Ada pula yang menyangsikan keamanan data pribadi mereka di platform digital, sehingga enggan memanfaatkannya untuk hal-hal penting. Faktor-faktor tersebut dapat menurunkan persepsi manfaat karena pengguna belum sepenuhnya yakin akan keunggulan sistem dibanding cara tradisional.

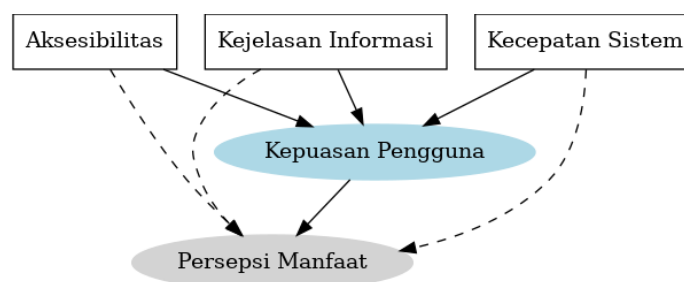
Dalam kerangka TAM, *persepsi manfaat* pengguna sangat berkaitan dengan *perceived usefulness*. Seperti dijelaskan sebelumnya, *perceived usefulness* adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan sistem akan meningkatkan kinerja atau hasil yang diinginkan. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa ketika pengguna merasakan peningkatan efisiensi (lebih cepat, lebih mudah) dan efektivitas (lebih banyak informasi dan transparansi) dengan sistem digital, mereka menganggap teknologi ini berguna. Hal ini mendorong sikap positif dan niat untuk terus menggunakan. Sebaliknya, jika mereka merasa manfaatnya tidak signifikan atau meragukan, maka kemungkinan adopsi dan keberlanjutan penggunaan akan menurun. (Thompson, 1991) menggarisbawahi bahwa kemanfaatan teknologi informasi merupakan dampak yang diharapkan oleh pengguna, dan individu akan menggunakan teknologi jika mereka memahami dengan baik manfaat tersebut. Artinya, *keberlanjutan pemakaian* sangat tergantung pada seberapa jauh pengguna menyadari dan mengalami manfaat nyata.

Berdasarkan model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean, *persepsi manfaat* ini sejalan dengan konsep *net benefits* (manfaat bersih) dari sebuah sistem. Manfaat bersih mencakup dampak positif baik bagi pengguna individu maupun organisasi/masyarakat secara luas. Model D&M mempostulasikan bahwa manfaat bersih dipengaruhi oleh penggunaan sistem dan kepuasan pengguna, dan pada gilirannya manfaat yang dirasakan akan memperkuat kepuasan serta mendorong niat penggunaan lebih lanjut. Temuan kita dapat dipahami dalam kerangka tersebut: faktor-faktor kualitas (aksesibilitas, informasi, kecepatan) mendorong penggunaan dan kepuasan, yang menghasilkan manfaat bagi pengguna (misalnya pengetahuan bertambah, proses lebih cepat). Ketika manfaat ini dirasakan, pengguna semakin puas dan cenderung terus menggunakan sistem di masa depan, bahkan merekomendasikannya kepada orang lain. Sebaliknya, jika manfaat tak dirasakan, kepuasan menurun dan penggunaan bisa terhenti. Siklus saling memperkuat ini penting untuk keberlanjutan inovasi digital di sektor publik.

Mengaitkan dengan partisipasi warga, digitalisasi layanan sosial yang berhasil meningkatkan akses pengetahuan dan kemudahan bagi warga berpotensi

mendorong keterlibatan yang lebih besar. Warga yang merasa diuntungkan oleh sistem cenderung memiliki kepercayaan lebih pada pemerintah dan program-programnya, serta bersedia berpartisipasi lebih aktif, misalnya dalam memberikan umpan balik atau sosialisasi layanan kepada sesama. Platform digital yang informatif dan interaktif bahkan dapat menjadi medium partisipasi, seperti fitur pengaduan online atau jajak pendapat warga mengenai kebijakan sosial. Literasi digital yang meningkat karena penggunaan sistem ini juga dapat memberdayakan masyarakat untuk terlibat dalam proses pengambilan keputusan publik. Sebagaimana OECD mencatat, teknologi digital dapat memfasilitasi forum diskusi publik yang lebih inklusif dan aksesibel, memungkinkan warga dari berbagai latar belakang (termasuk di daerah terpencil atau dengan keterbatasan mobilitas) untuk menyuarakan pendapatnya dan terlibat dalam proses kebijakan. Dengan demikian, *persepsi manfaat* yang positif tidak hanya berdampak pada individu pengguna, tetapi juga pada aspek partisipasi publik yang lebih luas, yakni munculnya komunitas warga yang lebih terinformasi dan proaktif.

Keempat tema yang ditemukan aksesibilitas, kejelasan informasi, kecepatan sistem, dan persepsi manfaat saling berhubungan dalam membentuk pengalaman pengguna atas sistem informasi layanan sosial. Guna mempermudah visualisasi hubungan tersebut, Gambar 1 menyajikan model konseptual hasil sintesis temuan empiris dengan teori TAM dan model DeLone & McLean.



Gambar 1. Model konseptual yang menghubungkan faktor kualitas sistem & informasi dengan kepuasan pengguna dan manfaat yang dirasakan dalam adopsi sistem informasi layanan sosial.

Pada Gambar 1, dapat dilihat bahwa aksesibilitas, kejelasan informasi, dan kecepatan sistem berperan sebagai faktor kualitas (sesuai konsep *system quality* dan *information quality* dalam model kesuksesan IS). Ketiga faktor ini memengaruhi *kepuasan pengguna* dalam berinteraksi dengan sistem. Sistem yang mudah diakses, informasi yang jelas, dan kinerja yang cepat akan menghasilkan pengguna yang lebih puas. Selanjutnya, kepuasan pengguna berkontribusi pada peningkatan persepsi manfaat (*net benefit*) yang dirasakan. Hal ini sejalan dengan model DeLone & McLean yang menyatakan kualitas sistem dan informasi memengaruhi penggunaan dan kepuasan, yang pada akhirnya menentukan manfaat bersih yang diperoleh.

Di sisi lain, panah putus-putus dalam model konseptual (Gambar 1) menunjukkan bahwa faktor-faktor kualitas juga dapat memiliki pengaruh langsung terhadap persepsi manfaat. Misalnya, informasi yang jelas langsung membuat pengguna merasa terbantu (manfaat pengetahuan), atau aksesibilitas yang tinggi langsung memberikan manfaat kemudahan. Namun, pengaruh tersebut sering termediasi oleh kepuasan/kemudahan penggunaan. Kerangka TAM membantu menjelaskan hubungan mediasi ini: aksesibilitas dan kecepatan sistem meningkatkan persepsi kemudahan (*ease of use*), sedangkan kejelasan informasi meningkatkan persepsi kegunaan (*usefulness*). *Perceived ease of use* lalu berkontribusi pada *perceived usefulness*, sebagaimana diuraikan dalam TAM – misalnya, ketika sistem mudah dipakai, pengguna cenderung menilai sistem itu lebih berguna bagi mereka. Akhirnya, *perceived usefulness* yang tinggi tercermin dalam persepsi manfaat yang tinggi dan mendorong niat penggunaan berkelanjutan.

Model konseptual di atas konsisten dengan temuan penelitian dan didukung oleh literatur. Sebagai contoh, penelitian terintegrasi TAM dan D&M oleh (Chaimaa & Khalid, 2023) juga menemukan bahwa *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, kualitas informasi, dan kualitas sistem merupakan penentu kepuasan pengguna pada aplikasi layanan publik. Temuan tersebut memperlihatkan kesamaan pola dengan hasil studi ini: kualitas sistem dan informasi yang baik, serta persepsi kemudahan dan kegunaan yang tinggi, akan menghasilkan pengguna yang puas. Kepuasan ini kemudian menjadi kunci bagi terciptanya manfaat dan keberlanjutan sistem. Hasil-hasil tersebut memberikan validasi eksternal bagi hubungan-hubungan yang disusun dalam model konseptual Gambar 1.

Secara praktis, pembahasan temuan ini menekankan bahwa pengembangan sistem informasi untuk layanan sosial harus dilakukan secara holistik. Tidak cukup hanya membangun platform digital semata, melainkan perlu memastikan platform tersebut mudah diakses oleh semua (aksesibilitas), menyajikan informasi yang jelas dan relevan (kualitas konten), serta berjalan pada performa teknis yang andal (kecepatan). Jika ketiga aspek tersebut terpenuhi, maka pengguna akan memiliki pengalaman positif dan puas, yang pada gilirannya membuat mereka benar-benar merasakan manfaat dari digitalisasi. Ketika warga telah merasakan manfaat nyata misalnya waktu yang terhemat, pengetahuan yang meningkat, atau urusan yang lebih lancar adopsi teknologi akan meningkat secara alami. Mereka cenderung akan terus menggunakan layanan digital, bahkan mendorong orang lain untuk ikut menggunakannya. Efek lanjutannya adalah meningkatnya kepercayaan dan partisipasi warga dalam ekosistem digital pelayanan sosial, serta penguatan kepercayaan publik terhadap inovasi teknologi pemerintah.

Sebaliknya, bila salah satu aspek tidak diperhatikan (misalnya, sistem sulit diakses oleh kelompok tertentu, atau informasi yang disajikan membingungkan), maka tujuan akhir meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui teknologi tidak tercapai optimal. Warga yang tidak merasakan manfaat justru bisa kembali skeptis terhadap inisiatif digital pemerintah. Oleh karenanya, hasil penelitian ini sejalan dengan literatur terkini yang menganjurkan pendekatan inklusif dan berpusat pada pengguna dalam digitalisasi layanan publik. Pemerintah perlu memastikan bahwa

transformasi digital dalam layanan sosial tidak saja menggunakan teknologi mutakhir, tetapi juga memperhatikan pengalaman pengguna secara menyeluruh.

Temuan kualitatif dari 15 informan di tiga wilayah Jawa Timur menggarisbawahi empat faktor utama yang memengaruhi pengalaman dan penerimaan pengguna terhadap sistem informasi layanan sosial: aksesibilitas, kejelasan informasi, kecepatan sistem, dan persepsi manfaat. Melalui pendekatan deskriptif tematik, pembahasan di atas telah menunjukkan bagaimana masing-masing faktor tersebut berperan dan saling terkait, serta telah dikaitkan dengan kerangka teori TAM dan model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean. Secara keseluruhan, sistem yang *accessible*, informatif, dan cepat akan menghasilkan pengguna yang puas dan merasakan manfaat nyata, sehingga mendorong keberlanjutan penggunaan serta potensi partisipasi warga yang lebih luas. Sebaliknya, kendala pada aspek-aspek tersebut dapat menghambat tujuan digitalisasi layanan sosial.

Dari sudut pandang praktis, studi ini memberikan kontribusi berupa bukti empiris akan pentingnya kombinasi aspek teknologi (kualitas sistem), konten (kualitas informasi), dan persepsi pengguna (*usefulness*, *ease of use*, kepuasan) dalam konteks layanan sosial digital. Hal ini memperkuat temuan-temuan sebelumnya bahwa keberhasilan e-government tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sistem, tetapi juga oleh sejauh mana sistem tersebut dapat diterima dan memberikan nilai tambah bagi masyarakat. Rekomendasi ke depan meliputi peningkatan literasi digital pengguna, perbaikan berkelanjutan pada antarmuka dan konten informasi, serta memastikan dukungan infrastruktur yang merata. Dengan demikian, representasi digital dan akses pengetahuan melalui sistem informasi layanan sosial dapat benar-benar meningkatkan pemberdayaan warga, sejalan dengan harapan transformasi digital di sektor publik.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa representasi digital dan akses pengetahuan melalui sistem informasi layanan sosial di Jawa Timur sangat dipengaruhi oleh empat faktor utama: aksesibilitas, kejelasan informasi, kecepatan sistem, dan persepsi manfaat. Pengalaman pengguna dari berbagai latar belakang memperlihatkan bahwa keberhasilan sistem tidak hanya ditentukan oleh keberadaan teknologinya, tetapi juga oleh sejauh mana sistem tersebut dapat diakses, dipahami, digunakan secara efisien, dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Ketika keempat aspek ini terpenuhi, sistem informasi mampu berfungsi sebagai sarana pemberdayaan warga melalui akses pengetahuan yang lebih inklusif dan transparan. Sebaliknya, kendala dalam akses teknis, bahasa informasi yang tidak ramah pengguna, kinerja sistem yang lambat, atau manfaat yang tidak dirasakan secara langsung dapat menghambat pemanfaatan sistem dan menurunkan kepercayaan pengguna. Dengan demikian, pencapaian tujuan digitalisasi layanan sosial bergantung pada keberhasilan menciptakan pengalaman pengguna yang positif dan bermakna, yang hanya dapat dicapai jika pengembangan sistem dilakukan secara partisipatif, berpusat pada pengguna, dan didukung oleh kebijakan inklusif.

REFERENSI

- Adinegoro, B., & Ruhuputy, M. F. (2025). KEBIJAKAN SATU DATA INDONESIA: SEBUAH ANTITESIS SEMANGAT KETERBUKAAN DAN INFORMASI PUBLIK. *Jurnal Ilmu Administrasi Kebijakan*. doi: <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v16i01.21869>
- Akbar, M. F. (2023). Implementation of Social Welfare (DTKS) Integrated Data Program through the Next Generation Social Welfare Information System (SIKS NG). *International Journal Papier Public Review*. doi: <https://doi.org/10.47667/ijppr.v4i2.214>
- Andriani, Y., Suwitri, S., & Yuniningsih, T. (2023). Penerapan E-Government Melalui Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial Next Generation (SIKS-NG) Sebagai Aplikasi Pengolah Data Kemiskinan Di Kabupaten Bengkulu Selatan. *Jurnal Agregasi*. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/375880363_Penerapan_E-Government_Melalui_Sistem_Informasi_Kesejahteraan_Sosial_Next_Generation_SIKS-NG_Sebagai_Aplikasi_Pengolah_Data_Kemiskinan_Di_Kabupaten_Bengkulu_Selatan
- Asrandi, A. M. (2022). Efektivitas Program Sistem Informasi Kesejahteraan Sosial (SIKS-Ng) dalam Mendukung Program SLRT dan Puskesmas Dinas Sosial Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 3(9), 1294-1305. doi: <https://doi.org/10.59141/jiss.v3i09.695>
- Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur. (2025, January 15). Persentase Penduduk Miskin di Jawa Timur September 2024 turun menjadi 9,56 persen. *Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Timur*. Retrieved from <https://jatim.bps.go.id/id/pressrelease/2025/01/15/1474/persentase-penduduk-miskin-di-jawa-timur-september-2024-turun-menjadi-9-56-persen.html>
- Chaimaa, I., & Khalid, C. (2023). The Public Value of e-Government from the Perspective of Private-Sector Professionals in Morocco. *ESI Preprints*. Retrieved from <https://eujournal.org/index.php/esj/article/view/17479>
- Choirunnisa, L. (2023). Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Sosio Yustisia: Jurnal Hukum Dan Perubahan Sosial*, 3(1), 71-95. doi: <https://doi.org/10.15642/sosyus.v3i1.401>
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319-339. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/200085965_Perceived_Usefulness_Perceived_Ease_of_Use_and_User_Acceptance_of_Information_Technology
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30. doi: <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>

- Firmansyah, A. D., & Susanto, T. D. (2023). The unsuccessful of Satu Data Indonesia (SDI) implementation: a lesson learned from local government. *Jurnal Mantik*, 10(1), 311-320. doi: <https://doi.org/10.25077/jakp.10.1.1-25.2025>
- Fuaddah, A. (2023). Literasi Digital Masyarakat sebagai Respon Persoalan Bantuan Sosial Yang Tidak Tepat Sasaran (Studi Kasus di Kelurahan Nanggewer, Cibinong, Bogor, Jawa Barat). *Jurnal Paradigma: Jurnal Multidisipliner Mahasiswa Pascasarjana Indonesia*, 4(2), 74-82. doi: <https://doi.org/10.22146/jpmmpi.v4i2.86805>
- Malik, M. H., & Utomo, Y. P. (2024). ANALISIS DETERMINAN KEMISKINAN DI WILAYAH PROVINSI JAWA TIMUR TAHUN 2018-2022. *Jurnal Menara Ekonomi*, 10(1). doi: <https://doi.org/10.31869/me.v10i1.5720>
- Maulidya, R., & Rozikin, M. (2022). ANALISIS RETROSPEKTIF KEBIJAKAN SATU DATA INDONESIA. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 9(2). doi: <http://dx.doi.org/10.25157/dak.v9i2.7884>
- Mellouli, M., Bouaziz, F., & Bentahar, O. (2020). E-government success assessment from a public value perspective. *International Review of Public Administration*, 25(2), 153-174. doi: <https://doi.org/10.1080/12294659.2020.1799517>
- Miles, M. B., Huberman, M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis* (3rd ed.). SAGE Publications. Retrieved from <https://www.metodos.work/wp-content/uploads/2024/01/Qualitative-Data-Analysis.pdf>
- Mukub, M. A.-K., Handayani, P. W., & Sunarso, F. P. (2025). Citizen acceptance and use of the Jakarta Kini (JAKI) e-government: Extended unified model for electronic government adoption. *Heliyon*, 11(4). doi: <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2025.e42078>
- Mursyidah, L., & Nofi, N. (2024). Evaluating SIKS-NG's Performance in Jabon District Social Welfare. *Indonesian Journal of Cultural and Community Development*, 15(3), 6-16. doi: <https://doi.org/10.21070/ijccd.v15i3.1120>
- Open Government Partnership. (2020). Presidential Regulation No. 39 of 2019 on One Data Indonesia. *Open Government Partnership*. Retrieved from <https://www.opengovpartnership.org/members/indonesia/commitments/ID0113>
- Putra, D. S., Selo, S., & Fauziati, S. (2022). EVALUASI DOMAIN MANAJEMEN SPBE PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA BERDASARKAN PERATURAN MENTERI PAN-RB NOMOR 59 TAHUN 2020. *Jurnal Informatika dan Komputer*, 6(1), 54-61. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/360052036_EVALUASI_DOMAIN MANAJEMEN SPBE PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA BERDASARKAN PERATURAN MENTERI PAN-RB NOMOR 59 TAHUN 2020](https://www.researchgate.net/publication/360052036_EVALUASI_DOMAIN_MANAJEMEN_SPBE_PEMERINTAH_KOTA_YOGYAKARTA_BERDASARKAN PERATURAN_MENTERI_PAN-RB_NOMOR_59_TAHUN_2020)
- Ramadan, E. (2024). PENERAPAN E-GOVERNMENT MELALUI SISTEM INFORMASI KESEJAHTERAAN SOSIAL NEXT GENERATION (SIKS-NG) UNTUK PENGAJUAN DTKS. *Jurnal Sosial dan Teknologi*, 5(1), 109-115. Retrieved from <https://pdfs.semanticscholar.org/9b1e/1b6d216e1d31e6d746b2c83b0cc828d7395e.pdf>

- Sarjito, A. (2025). Evaluation of the Efficiency of the Social Welfare Information System-Next Generation (SIKS-NG) in the Distribution of Social Assistance. *JGPA (Journal of Governance and Public Affairs)*. doi: <https://doi.org/10.22437/1gfkbv97>
- Thompson, R. L. (1991). Personal Computing: Toward a Conceptual Model of Utilization. *MIS Quarterly*, 15(1), 125-143. doi: <https://doi.org/10.2307/249443>
- Windari, V. D., & Rodiyah, I. (2024). Mengubah Sistem Kesejahteraan Sosial: Wawasan dari Sistem Informasi Generasi Selanjutnya (SIKS-NG). *Frontiers in Research Journal*. Retrieved from <https://digital-science.pubmedia.id/index.php/frontiers/article/view/266>
- Yuhefizar. (2025). Digital Transformation in Rural Governance: TAM Analysis of E-Government Adoption in Indonesia. *International Research Journal of Multidisciplinary Scope (IRJMS)*, 6(2), 183-195. doi: <https://doi.org/10.47857/irjms.2025.v06i02.03916>