

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan aktivitas pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sebagaimana yang telah diatur sesuai ketentuan perundang-undangan. Pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 didefinisikan sebagai “rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan layanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk setiap warga negara dan penduduk terkait barang, jasa, dan/atau layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Melihat pernyataan tersebut, pemerintah dimana merupakan instrumen yang menjalankan penyelenggaraan negara harus dapat menjamin akses atau kesetaraan warga akan pelaksanaan pelayanan publik. Dalam hal ini, Aparatur Sipil Negara (ASN) yang terlibat dalam pelayanan publik sebagai orang terdekat dengan masyarakat sangat penting dalam menentukan pelayanan publik dengan kualitas yang baik.

Hal tersebut juga seiring akan berkembangnya waktu dan teknologi yang semakin pesat dengan dibarengi oleh adanya tuntutan atau kebutuhan masyarakat, sehingga penting bagi pemerintah untuk selalu meningkatkan atau memperbaiki kualitas pelayanan publik demi upaya menciptakan kepuasan dan membangun kepercayaan masyarakat. Kepuasan pada dasarnya merupakan hasil persepsi atau harapan seseorang terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan tergantung berdasarkan pelayanan yang

diterimanya. Adapun kepuasan pengguna menurut Doll & Torkzadeh (1988) didefinisikan sebagai respon emosional yang dihasilkan pengguna terhadap penggunaan keluaran sistem informasi dengan membandingkan tingkat harapan dan kenyataan yang dirasakan secara langsung oleh pengguna. Maka dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna yang semakin meningkat tersebut guna menciptakan suatu kepuasan, pemerintah perlu menciptakan suatu inovasi agar dapat berjalannya pelayanan publik yang lebih baik di lingkungan yang selalu dinamis. Dengan adanya inovasi dalam pelayanan publik ini bisa berfungsi sebagai ukuran keberhasilan dalam reformasi birokrasi, utamanya pada konteks pelayanan publik.

Dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat tentunya terdapat beberapa komponen-komponen yang terlibat seperti sumber daya manusia aparatur sebagai pemberi layanan, sistem atau prosedur penyelenggaraannya, strategi, dan masyarakat sebagai penerima layanan. Untuk menciptakan pelayanan publik yang memiliki kualitas dan berfokus pada kepentingan publik, penerapan tata kelola pemerintah yang baik (*Good Governance*) perlu untuk diterapkan. Hal ini sesuai dalam Undang-Undang No. 30 Tahun 2014 bahwa *good governance* sebagai dasar dalam penyelenggaraan pemerintah guna mencegah praktik kolusi, korupsi, dan nepotisme serta meningkatkan kualitas pelayanan yang transparansi, akuntabilitas, efektif, dan efisien.

Kepuasan masyarakat dalam penggunaan layanan pada dasarnya dapat dilihat dari bagaimana efektivitas ataupun efisiensi organisasi dalam memberikan pelayanan publik pada masyarakat. Apalagi saat ini, dimana teknologi informasi

telah berkembang dan semakin canggih serta berpengaruh pada tingkat kualitas di berbagai aspek atau bidang seperti pada transformasi dalam pelayanan publik. Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) yang juga dapat dikenal *e-government* telah menggambarkan bentuk transformasi pelayanan digital dalam beradaptasi atau penyesuaian yang dilakukan pemerintah untuk memberikan pelayanan melalui penggunaan teknologi digital dalam rangka meningkatkan transparansi, akuntabilitas, efisiensi, dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Transformasi pelayanan digital merupakan upaya pemerintah guna mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) yang dimana selama ini kualitas pelayanan di Indonesia masih tergolong rendah seperti bertele-tele, pegawai kurang kompeten dan responsif, kurangnya akses, lambat, dan lain sebagainya yang menunjukkan kurangnya efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan.

Ketua Ombudsman RI Mokhammad Najih mengatakan setidaknya terdapat 26.461 masalah atau aduan pelayanan publik selama tahun 2023. Total laporan yang ditangani oleh Ombudsman Pusat dan Perwakilan yang sudah selesai mencapai 7.909 laporan. Dari total tersebut, 40,38 persen laporan yang masuk berkaitan dengan isu maladministrasi (VOAIndonesia.Com, 2024). Hal ini menandakan masih adanya masalah pelayanan publik yang dirasakan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik pada dasarnya harus memiliki tujuan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan menjadi kunci utama dalam menciptakan kesejahteraan.

Kota Bekasi adalah salah satu kota yang memiliki jumlah penduduk paling banyak keempat di Provinsi Jawa Barat pada tahun 2024 sebesar 2.644.058 jiwa (BPS, 2024). Lokasinya yang berada di wilayah JABODETABEK juga menjadi faktor yang menyebabkan tingginya pertumbuhan penduduk, sehingga layanan administrasi kependudukan telah menjadi suatu pelayanan dasar yang harus dipenuhi yang salah satunya melalui penerapan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai bentuk transformasi layanan digital seiring dengan perkembangan teknologi. Dalam konteks ini, diskominfo Kota Bekasi menyatakan bahwa indeks SPBE Kota Bekasi tahun 2021-2024 mengalami peningkatan pada setiap tahunnya yang dalam hal ini menandakan implementasi tata kelola pemerintah berbasis teknologi informasi yang lebih efektif dan efisien.

Gambar 1. 1 Indeks SPBE Kota Bekasi Tahun 2021-2024



Sumber : Diskominfo Kota Bekasi

Dari gambar tersebut, menunjukkan bahwa Indeks SPBE Kota Bekasi mengalami kenaikan fluaktif dari tahun 2021 sebesar 2,94 ke tahun 2022 sebesar 2,78 sampai akhirnya pada tahun 2024 baru mencapai hasil tertinggi sebesar 3,83 yang menempatkan posisi nilai *smart city* Kota Bekasi tahun 2024 sebagai urutan

ketiga pada tingkat kabupaten/kota se-Jawa Barat dan posisi ketujuh di tingkat nasional dalam kategori kabupaten/kota.

Tabel 1.1 Ringkasan Hasil SKM Tahun 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1.	Persyaratan	3,502	B
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,502	B
3.	Waktu Penyelesaian	3,465	B
4.	Biaya/Tarif	3,993	A
5.	Produk, Spesifikasi, dan Jenis	3,992	A
6.	Kompetensi Pelaksana	3,577	A
7.	Perilaku Pelaksana	3,558	A
8.	Sarana dan Prasarana	3,502	B
9.	Penanganan Pengaduan, Saran.	3,894	A

Sumber : Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Disdukcapil Kota Bekasi

Meskipun indeks SPBE Kota Bekasi pada tahun 2021-2024 khususnya pada tahun 2023-2024 menunjukkan peningkatan yang signifikan dan sekaligus menandai adanya efektivitas dan efisiensi dalam tata kelola pemerintah berbasis teknologi informasi, namun capaian tersebut belum sepenuhnya berbanding lurus dengan hasil survei kepuasan Masyarakat Disdukcapil Kota Bekasi tahun 2023 di tingkat level teknis atau operasionalnya. Data hasil SKM pada tabel 1.1 justru

menunjukkan bahwa mutu layanan yang dihasilkan pada instansi pemerintah di Kota Bekasi yaitu Disdukcapil Kota Bekasi belum sepenuhnya optimal terutama pada unsur persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, dan sarana prasarana yang dimana memiliki nilai IKM “B” dan lebih rendah bila dibandingkan unsur lainnya.

Pada kenyataannya, dalam pelayanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat pada Disdukcapil Kota Bekasi belum sepenuhnya dianggap dalam kategori sangat baik. Hal ini memperlihatkan adanya gap antara capaian makro yang didasarkan dari data indeks SPBE tahun 2021-2024 dengan pengalaman mikro pengguna layanan yang bersifat fungsional. Meskipun secara keseluruhan sistem organisasi telah dianggap baik, namun pada implementasi teknis pengguna masih mengalami hambatan yang mendasar secara keseluruhan dalam mengakses pelayanan administrasi kependudukan. Maka demikian, adanya kebijakan SPBE atau *e-government* ini juga telah mendorong baik pemerintah daerah atau pusat untuk menciptakan sebuah inovasi dalam pelayanan publik guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan yang diberikan untuk masyarakat di zaman globalisasi ini di mana kemajuan teknologi dan informasi telah semakin canggih.

Inovasi pelayanan publik yang digunakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kota Bekasi salah satunya adalah aplikasi e-open atau juga merupakan aplikasi layanan kependudukan secara *online (elektronik)*. Aplikasi ini sendiri digunakan dalam upaya memberikan kemudahan akan penyelenggaraan pelayanan publik khususnya dalam bidang administrasi kependudukan di Kota Bekasi dengan mengacu pada Peraturan Walikota Kota Bekasi Nomor 90 Tahun 2020 tentang

Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Di Kota Bekasi. Disdukcapil Kota Bekasi merupakan instansi yang berfokus atas pemberian layanan publik pada bidang administrasi. Layanan yang ada dalam aplikasi e-open mencakup diantaranya pembuatan KTP elektronik, kartu keluarga, akta kelahiran ataupun kematian, KIA, dan lain sebagainya.

Inovasi pelayanan publik e-open ini digunakan untuk memudahkan pemerintah dan masyarakat khususnya yang berada di Kota Bekasi dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan yang baik. Aplikasi ini menjadi solusi inovatif dalam mendukung layanan administrasi kependudukan yang lebih efektif dan mudah diakses. Dalam proses pelayanan dengan penerapan melalui sistem yang berbasis aplikasi, tentunya memerlukan waktu untuk berjalan secara optimal mengingat Kota Bekasi termasuk dalam wilayah JABODETABEK dengan pertumbuhan penduduk yang cukup banyak. Berdasarkan hasil penelitian Damayanthi et al. (2022) yang berjudul “Analisis Implementasi Aplikasi E-Open Di Kota Bekasi Tahun 2022”, Aplikasi e-open yang dirilis pertama kali pada tahun 2020 sudah cukup membantu masyarakat dalam mengurus administrasinya, akan tetapi masih terdapat beberapa kendala seperti sulit dalam melakukan registrasi, aplikasi yang berjalan lambat, hingga persyaratan yang kurang transparan. Sejak peluncurannya pada tahun 2020, aplikasi *e-open* sendiri juga tidak terlepas dari banyaknya keluhan masyarakat, sehingga memiliki rating aplikasi yang tergolong rendah.

Aplikasi *e-open* ini sebenarnya sebagai solusi dalam peningkatan kemudahan pelayanan administrasi masyarakat dengan efektif dan efisien terutama pada masa

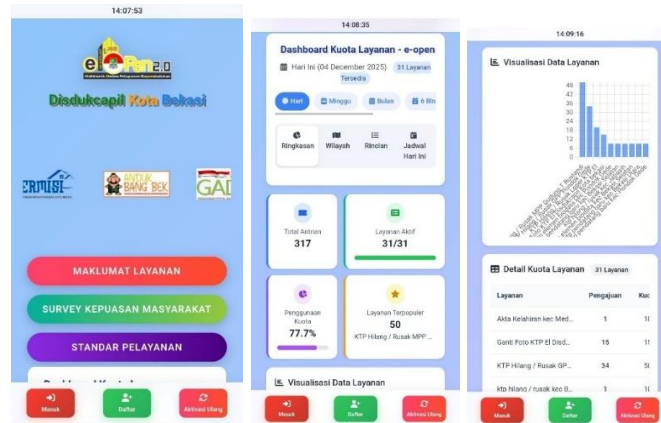
Covid-19 yang menyebabkan sulitnya memberikan pelayanan tatap muka pada saat itu. Walaupun terdapat banyak kendala, aplikasi *e-open* diketahui telah berhasil memperoleh beberapa penghargaan inovasi pelayanan. Namun, aplikasi *e-open* juga sempat dihentikan sementara dan tidak lagi menjadi prioritas pelayanan karena masih menggunakan sistem pengintegrasian *data base* dimana dalam kebijakan Kemendagri tentang Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) sudah tidak dapat dipakai lagi dikarenakan akan berpengaruh pada operasionalnya.

Maka pada tahun 2024, Disdukcapil Kota Bekasi telah mengeluarkan inovasi e-Open 2.0 yang merupakan bentuk versi terbaru dari sistem yang ada sebelumnya guna memaksimalkan atau memperbarui layanan administrasi kependudukan dalam pengelolaan kuota layanan bagi masyarakat secara *online* yang bisa diakses kapanpun dan darimana saja, sehingga dapat lebih efektif dan efisien. Berbeda dengan sistem sebelumnya, e-Open 2.0 dapat diakses masyarakat melalui bentuk *website* pada laman www.e-open.id. Melalui sistem yang berbasis pada *website*, masyarakat tidak perlu menginstal aplikasi kembali dan hanya cukup mengakses dari berbagai *platform* atau juga *smartphone*.

Inovasi e-open 2.0 ini juga telah disosialisasikan oleh Disdukcapil Kota Bekasi melalui akun instagramnya yang bernama [@disdukcapilkotabekasi](https://www.instagram.com/disdukcapilkotabekasi) yang menganjurkan masyarakat untuk memanfaatkan inovasi *e-open* 2.0 sebagai satu-satunya akses *online* layanan kependudukan. Dan seiring perkembangan waktu, e-open 2.0 telah melakukan perubahan baik dari segi tampilan maupun fungsinya dalam menyediakan kuota layanan secara *online* di Disdukcapil Kota Bekasi seperti

dalam pergantian foto KTP dan percetakan KTP-el yang hilang atau rusak. Berikut merupakan bentuk tampilan terbaru dari website e-open 2.0.

Gambar 1. 2 Website E-Open 2.0 Kota Bekasi



Sumber : www.e-open.id.

Hal tersebut tentunya membuat masyarakat sebagai pengguna memiliki berbagai pandangan dan pendapat baik yang positif maupun negatif mengenai inovasi e-open 2.0. Sebagian masyarakat berpendapat bahwa e-open 2.0 mengalami kemunduran mekanisme dari sebelumnya pada segi kualitas pelayanan elektronik dimana pada versi terbaru e-open 2.0 lebih berfokus pada penyediaan kuota layanan *online*, sehingga untuk keperluan layanan tersebut masyarakat diharuskan untuk mendaftar terlebih dahulu secara *online* di *website* e-open 2.0 untuk mendapatkan kuota antrian dan kemudian harus datang secara langsung untuk mengantri kembali guna memenuhi kebutuhannya.

Adapun pada versi lamanya, layanan administrasi kependudukan sepenuhnya dapat dilakukan secara *online* tanpa harus mengantri dan datang secara langsung. Dan berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Krisna et al. (2024) yang berjudul "Analisis Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan

Dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi”, disebutkan bahwa masyarakat merasa masih kurang puas dengan e-open 2.0 karena terdapat beberapa kendala teknis dalam mendapatkan pelayanan digital seperti halaman situs yang lambat ditambah proses pelayanan yang tidak berjalan *online* dengan sepenuhnya.

Berdasarkan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah tahun 2024, ditemukan hambatan pada terbatasnya akses daerah dalam pengelolaan database kependudukan yang lebih terpusat serta petugas yang masih kurang kompeten secara teknis maupun administrasi dalam mendukung penggunaan layanan oleh masyarakat. Kurangnya kompetensi petugas dan akses daerah dalam integrasi data dengan pusat pada saat menyelenggarakan pelayanan elektronik menyebabkan proses verifikasi data sering kali terhambat seperti pada inovasi e-open 2.0 yang seharusnya dapat menyediakan layanan *online* administrasi kependudukan secara efektif dan efisien.

Hal ini bukan sekadar masalah teknis, melainkan juga masalah tata kelola pemerintahan daerah dan pusat dalam sistem informasi pada penyelenggaraan pelayanan publik digital. Menurut Papadomichelaki dan mentzas (2009), kualitas pelayanan *e-government* adalah sejauh mana suatu *website* pemerintah dalam menyediakan pelayanan elektronik dapat memenuhi kebutuhan pengguna dengan efisiensi, handal, terpercaya, dan mendukung publik. Proses pencetakan KTP-el yang mengandalkan database terpusat juga tidak dapat dilakukan dengan baik bila dibarengi pula oleh kurangnya kompetensi petugas dalam teknis dan administrasi untuk memberikan pelayanan guna memenuhi kebutuhan pengguna, sehingga pengguna yang telah mendaftar melalui e-Open 2.0 tidak dapat terlayani sesuai

waktu yang dijadwalkan. Berdasarkan observasi peneliti di kantor Disdukcapil Kota Bekasi periode Desember 2025, memang ditemukan adanya masalah ketika adanya data akses yang terkunci, sehingga menyebabkan sekitar 10 pengguna e-open 2.0 harus mengantri dengan waktu yang lebih lama. Selain itu, masih ditemuinya pengguna yang mengeluh terkait sulitnya melakukan pendaftaran dan memerlukan bantuan petugas secara langsung menandakan masih kurangnya dukungan publik pada inovasi e-open 2.0 dalam memberikan kemudahan pelayanan digital kepada pengguna.

Gambar 1. 3 Antrian panjang pada pelayanan inovasi E-Open 2.0 di Disdukcapil Kota Bekasi



Sumber : Dokumentasi peneliti, 2025

Dan menurut data SKM Disdukcapil Kota Bekasi tahun 2023 pada tabel 1.1, menunjukkan bahwa unsur waktu pelayanan termasuk ke dalam kategori B dan nilainya paling rendah dibandingkan unsur lainnya. Hal ini menunjukkan masalah terkait kualitas pelayanan *e-government* yang konsisten dan belum terpenuhi. Apabila masalah ini tidak segera teratasi akan berpengaruh pada kepuasan pengguna karena adanya harapan yang tidak terpenuhi. Untuk memperbaiki kualitas dari suatu layanan tentunya memerlukan evaluasi atau penilaian guna

mengukur seberapa efektif organisasi dalam penyediaan layanan yang dirasakan pengguna.

Selain itu, masih dapat ditemui kurangnya kualitas informasi yang diberikan dari segi kelengkapan maupun kejelasan informasi terkait prosedur dapat menyebabkan pengguna sulit dalam mendapatkan layanan yang sesuai dibutuhkan. DeLone dan McLean (2003) mengatakan bahwa kualitas informasi yang baik harus memenuhi aspek kelengkapan isi, ketepatan, relevansi, dan kegunaan informasi bagi penggunanya. Kualitas informasi sendiri diartikan sebagai kualitas output yang meliputi informasi yang diberikan pada suatu sistem informasi (Rai, 2002, dalam Alfiani, 2022). Dan suatu informasi yang berkualitas adalah apabila dapat memenuhi kebutuhan pengguna.

Berdasarkan data SKM Disdukcapil Kota Bekasi tahun 2023 pada tabel 1.1 menunjukkan unsur persyaratan dan prosedur mendapatkan kategori B dan belum bisa dikatakan sangat baik dalam operasionalnya. Penilaian yang belum optimal pada unsur prosedur dan persyaratan ini mengindikasikan bahwa informasi mengenai tata cara dan persyaratan layanan di Disdukcapil Kota Bekasi yang diterima masyarakat belum cukup lengkap dan jelas untuk dapat dipahami secara mandiri.

Hal tersebut juga diperkuat menurut Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) Disdukcapil Kota Bekasi tahun 2024, yang mengidentifikasi bahwa masih kurang maksimalnya cakupan kepemilikan KTP-el salah satunya disebabkan oleh kurangnya pemahaman masyarakat terhadap pelayanan KTP-el berbasis *online* yang berarti menandakan kualitas informasi pada inovasi eopen 2.0 terkait alur dan

tata cara mendapatkan kuota layanan masih belum bisa dipahami dengan baik oleh pengguna. Bila suatu kualitas informasi yang diberikan pada suatu sistem informasi tidak lengkap, akurat, ataupun relevan tentunya tidak dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna, sehingga dapat berakibat pada kepuasan pengguna.

Gambar 1.4 Modus penipuan informasi di Disdukcapil Kota Bekasi



Sumber : Kompas.com (2025)

Kurangnya kualitas informasi juga diperburuk oleh adanya kasus di Disdukcapil Kota Bekasi yang rawan akan penipuan dengan memanfaatkan informasi palsu untuk mendapatkan suatu keuntungan. Dikutip dari berita Kompas.com (2025), Seorang warga Bekasi pernah menjadi korban penipuan aplikasi KTP palsu dimana pelaku menyamar sebagai petugas disdukcapil Kota Bekasi yang menyebabkan kerugian finansial bagi korban. Menurut Taufiq selaku ketua dinas di Disdukcapil Kota Bekasi, setidaknya setiap pekan Disdukcapil Kota Bekasi menerima aduan terkait penipuan melalui aplikasi KTP palsu (Kompas.com, 2025). Hal ini dapat menandakan bahwa kualitas informasi yang diterima masyarakat terkait aplikasi layanan kependudukan dari segi keakuratan, relevan, dan kelengkapan masih belum sepenuhnya optimal. Disdukcapil Kota Bekasi dalam

hal ini tentunya perlu memastikan kualitas informasi yang akurat dan relevan sebagai faktor yang mendukung dalam upaya meningkatkan kepuasan pengguna.

Pada model keberhasilan sistem teknologi informasi milik Delone & Mclean (2003), kualitas layanan dan kualitas informasi menjadi variabel yang dapat berpengaruh pada peningkatan kepuasan pengguna. Penelitian ini memodifikasi model keberhasilan Delone dan Mclean dengan bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan e-government dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna inovasi e-open 2.0 di Disdukcapil Kota Bekasi. Adanya pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas informasi juga dapat dibuktikan dengan berdasarkan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sari et al (2022), yang menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan dan kualitas informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Maka semakin tingginya kualitas pelayanan dan kualitas informasi yang diberikan tentunya dapat semakin menaikkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini salah satunya dapat diwujudkan dengan adanya sistem informasi, yang memungkinkan kualitas pelayanan *e-government* maupun kualitas informasi dapat diakses lebih cepat untuk memenuhi kebutuhan pengguna.

Dari berbagai permasalahan tersebut, maka dapat disimpulkan penelitian ini penting dilakukan karena masih adanya permasalahan yang dihadapi pengguna dalam kualitas pelayanan *e-government* dan kualitas informasi dari adanya pembaharuan pada inovasi e-open 2.0 di Disdukcapil Kota Bekasi yang berpengaruh pada kepuasan pengguna. Inovasi e-open 2.0 dalam hal ini seharusnya memudahkan masyarakat dalam mendapatkan layanan yang cepat dan efisien.

Berdasarkan urgensi tersebut, maka pertanyaan penelitian ini yaitu “mengapa kepuasan pengguna inovasi e-open 2.0 di Disdukcapil Kota Bekasi belum optimal?”. Dan setelah melihat beragam persoalan tersebut, maka peneliti tertarik untuk membahas lebih lanjut mengenai “**Pengaruh Kualitas Pelayanan e-government dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan pengguna Inovasi e-open 2.0 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi**”.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Data hasil SKM terkait unsur pelayanan Disdukcapil Kota Bekasi tahun 2023 menunjukkan bahwa tidak semua unsur mencapai mutu layanan A dan berbanding terbalik dengan data Indeks SPBE Kota Bekasi yang menghasilkan nilai baik serta mengalami peningkatan signifikan khususnya pada tahun 2023-2024. Hal ini mengindikasikan adanya gap antara capaian makro dan capaian mikro dalam teknis operasionalnya dimana masyarakat sebagai pengguna layanan masih mengalami hambatan dalam mengakses pelayanan administrasi kependudukan secara keseluruhan.
2. Inovasi e-open 2.0 pada versi terbaru dinilai mengalami kemuduran dari sebelumnya karena pelayanan yang diberikan tidak sepenuhnya secara *online*.
3. Ditemukannya hambatan pada terbatasnya akses daerah dalam pengelolaan database kependudukan yang lebih terpusat serta petugas yang masih kurang kompeten secara teknis maupun administrasi dalam mendukung

penggunaan layanan oleh masyarakat menyebabkan proses verifikasi data yang sering kali terhambat dan berdampak pada antrian yang menumpuk.

4. Adanya keluhan dalam sulitnya melakukan pendaftaran pada inovasi e-open 2.0, sehingga memerlukan bantuan petugas secara langsung menandakan belum optimalnya kualitas pelayanan *e-government*.
5. Kurang maksimalnya cakupan kepemilikan KTP-el yang salah satunya disebabkan oleh kurangnya pemahaman masyarakat terhadap pelayanan KTP-el berbasis *online* menandakan kualitas informasi pada inovasi eopen 2.0 terkait alur dan tata cara mendapatkan kuota layanan masih belum bisa dipahami dengan baik oleh pengguna.
6. Adanya kasus aduan terkait penipuan informasi aplikasi layanan kependudukan pada masyarakat menandakan bahwa masih belum optimalnya kualitas informasi yang diterima dari segi keakuratan, relevan, dan kelengkapan terkait penyelenggaraan pelayanan kependudukan secara *online*.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan *e-government* terhadap peningkatan kepuasan pengguna pada inovasi e-open 2.0 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi?

2. Bagaimana pengaruh kualitas informasi terhadap peningkatan kepuasan pengguna pada inovasi e-open 2.0 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan *e-government* dan kualitas informasi dalam meningkatkan kepuasan pengguna pada inovasi e-open 2.0 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk menganalisis bagaimana pengaruh kualitas pelayanan *e-government* terhadap peningkatan kepuasan pengguna pada inovasi *e-open* 2.0 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi.
2. Untuk menganalisis bagaimana pengaruh kualitas informasi terhadap peningkatan kepuasan pengguna pada inovasi e-open 2.0 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi.
3. Untuk menganalisis bagaimana pengaruh kualitas pelayanan *e-government* dan kualitas informasi dalam meningkatkan kepuasan pengguna pada inovasi e-open 2.0 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi.

1.5 Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan secara Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis pada pengembangan model keberhasilan sistem informasi melalui modifikasi kostruk sebagai kerangka dalam menganalisis pengaruh kualitas pelayanan *e-government* dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian selanjutnya yang mengembangkan kajian serupa yaitu dalam implementasi *e-government* khususnya pada layanan administrasi kependudukan di pemerintah daerah.

2. Kegunaan secara Praktis

Penelitian ini memberikan kontribusi praktis bagi Disdukcapil Kota Bekasi sebagai bahan evaluasi dalam peningkatan layanan administrasi kependudukan berbasis digital, khususnya terkait kualitas pelayanan *e-government* dan kualitas informasi pada inovasi e-open 2.0 yang berorientasi pada kepuasan pengguna.

1.5 Kajian Teori

1.5.1 Penelitian terdahulu

Tabel 1. 2 Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti, Tahun, Judul	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Hasil Penelitian
1.	Ari, D. P. S., & Hanum, L. (2021). “Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Djp Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi E-Govqual”.	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan dengan modifikasi e-GovQual berdampak pada kepuasan pengguna website DJP	Teori e-Govqual menurut Papadomichelaki dan Mentzas	Metode kuantitatif	Hasil penelitian membuktikan bahwa dimensi e-GovQual signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna.

No.	Peneliti, Tahun, Judul	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Hasil Penelitian
2.	REZANO A, D. E. D. D. Y. (2023). "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Pemerintah Daerah (SIPD) pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Ogan Komering Ilir Dengan Metode End-User Computing Satisfaction (EUCS)".	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan pengguna SIPD pada masing-masing Organisasi Pemerintah Daerah (OPD) melalui penggunaan metode <i>End-User Computing Satisfaction</i> (EUCS)	Teori EUCS Doll dan Torkzadeh (1988)	Metode kuantitatif	Hasil penelitian membuktikan bahwa indikator isi (<i>content</i>), ketepatan (<i>accuracy</i>), bentuk (<i>format</i>), kemudahan penggunaan (<i>ease of use</i>), dan ketepatan waktu (<i>timeliness</i>) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna (<i>user satisfaction</i>).
3.	Khotimah, N. (2022). "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Dan	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh	Teori model keberhasilan sistem teknologi	Metode penelitian kuantitatif	Hasil penelitian membuktikan bahwa variabel kualitas sistem, kualitas layanan, dan kualitas

No.	Peneliti, Tahun, Judul	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Hasil Penelitian
	Kualitas Informasi Pada Aplikasi Mobile Jkn Terhadap Kepuasan Peserta Bpjs Kesehatan Di Wilayah Jabodetabek”.	baik secara parsial maupun simultan dari kualitas sistem, kualitas layanan, dan kualitas informasi pada aplikasi mobileJKN terhadap kepuasan peserta BPJS kesehatan sebagai pengguna khususnya bagi wilayah Jabodetabek	informasi Mclean & Delone (2003)		informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS kesehatan pada aplikasi mobile JKN baik secara parsial maupun simultan
4.	Achmadi, A., & Siregar, A. O. (2021). <i>“The effect of</i>	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk	Model keberhasilan	Metode kuantitatif	Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas informasi, kualitas

No.	Peneliti, Tahun, Judul	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Hasil Penelitian
	<i>system quality, information quality and service quality on user satisfaction of e-learning system</i> ".	mengetahui apakah variabel kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem <i>e-learning</i>	sistem teknologi informasi Mclean & Delone (2003)		sistem, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem <i>e-learning</i>
5.	Amarin, S., & Wijaksana, T. I. (2021). "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap	Tujuan penelitian ini adalah untuk menentukan hubungan diantara kualitas sistem, kualitas informasi, dan	Teori model keberhasilan sistem teknologi informasi	Metode kuantitatif	Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas sistem tidak memiliki hubungan secara parsial dengan kepuasan konsumen, sedangkan kualitas informasi dan

No.	Peneliti, Tahun, Judul	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Hasil Penelitian
	Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung)”	kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen dengan didasarkan atas pengalaman konsumen dalam penggunaan aplikasi Berrybenka di Kota Bandung	Mclean & Delone (2003)		kualitas layanan memiliki hubungan keterkaitan secara parsial dengan kepuasan konsumen. Adapun secara simultan, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan memiliki hubungan keterkaitan dengan kepuasan konsumen.
6.	Golo, Z. A., Subinarto, S., & Garmelia, E. (2021) “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan petugas yang dilihat dari lima dimensi	Teori EUCS Doll dan Torkzadeh (1988)	Metode kuantitatif	Hasil penelitian membuktikan bahwa pada aspek keakuratan (<i>accuracy</i>) dan kemudahan dalam penggunaan (<i>ease of use</i>), petugas

No.	Peneliti, Tahun, Judul	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Hasil Penelitian
	Puskesmas Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) di Puskesmas”.	dalam metode <i>End-User Computing Satisfaction</i> (EUCS)			belum sepenuhnya merasa puas terhadap aplikasi SIMPUS
7.	Rachman, A., Alvita, M., & Widjadja, W. (2023). “ <i>Enhancing user satisfaction with local government e-government: The influence of E-government quality (E-GovQual)</i> ”.	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan kepuasan pengguna melalui penerapan <i>e-government</i> khususnya di pemerintah daerah Indonesia dengan berfokus pada enam	teori e-GovQual yang diperkenalkan oleh Papadomichelaki and Mentzas (2012)	Metode kuantitatif	Hasil penelitian membuktikan bahwa enam aspek yang terdiri dari kegunaan, ketergantungan, kepercayaan, fungsi dan bentuk interaksi, serta dukungan semuanya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna <i>e-government</i> . Dengan kata lain, kepuasan pengguna <i>e-government</i> di

No.	Peneliti, Tahun, Judul	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Hasil Penelitian
		aspek dan dampaknya terhadap layanan <i>e-government</i> di Jawa Barat			pemerintah daerah dipengaruhi oleh enam aspek tersebut.
8.	Pramudito, D. K., Arijanti, S., RUKmana, A. Y., Oetomo, D. S., & Kraugusteeliana, K. (2023). <i>“The Implementation of End User Computing Satisfaction and Delone</i>	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi elemen-elemen yang mempengaruhi kepuasan pengguna dan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi tiket <i>online</i>	Teori EUCS Doll dan Torkzadeh (1988) dan Teori model keberhasilan sistem teknologi informasi Mclean & Delone (2003)	Metode kuantitatif	Hasil penelitian membuktikan bahwa pengguna merasa puas menggunakan aplikasi tiket online, dan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna pada aplikasi tiket online adalah keakuratan, kemudahan penggunaan, ketepatan waktu,

No.	Peneliti, Tahun, Judul	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Hasil Penelitian
	<p><i>& Mclean Model to Analyze User Satisfaction of M.TIX Application”</i></p>				<p>kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan.</p>
9.	<p>Setyawati, K., Adi, P. S., Suryawati, R., Parwiyanto, H., & Prakoso, S. G. (2024) “<i>Effect of E-GOVQUAL Service Quality on Customer Satisfaction of Public Service Mall Website in Surakarta</i>”.</p>	<p>Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kepuasan konsumen terhadap <i>website</i> pusat layanan publik di Kota Surakarta dipengaruhi oleh kualitas layanan E-GovQual.</p>	<p>Teori E-Govqual Papadomichelaki and Gregoris Mentzas (2012)</p>	<p>Metode penelitian kuantitatif</p>	<p>Hasil penelitian membuktikan bahwa variabel <i>ease of use, trust, interaction environment functionality, content and appearance, reliability</i>, dan <i>citizen support</i> berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.</p>

No.	Peneliti, Tahun, Judul	Tujuan Penelitian	Landasan Teori	Metode	Hasil Penelitian
10.	Jawa, A. W., Amali, L. N., & Olii, S. (2024). "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Siransija Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)".	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi siransija menggunakan metode EUCS.	Teori EUCS oleh Doll dan Torkzadeh (1988)	Metode dengan pendekatan kuantitatif.	Hasil penelitian membuktikan bahwa variabel <i>Content, Accuracy, dan Timeliness</i> berpengaruh signifikan dan variabel yang tidak berpengaruh secara signifikan yaitu <i>Format dan Ease of Use</i> terhadap tingkat kepuasan pengguna sistem informasi siransija

Sebagian besar penelitian-penelitian terdahulu telah membahas pengaruh kualitas pelayanan, kualitas informasi, dan faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pengguna dengan konteks sektor yang berbeda baik publik maupun swasta. Namun, belum ada yang meneliti terkait pengaruh kualitas pelayanan *e-government* dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna dalam kebaruan sistem seperti pada inovasi e-open yang mengalami pembaharuan menjadi inovasi e-open 2.0. Selain itu, penelitian terdahulu yang secara spesifik mengadopsi konstruk kualitas pelayanan dan kualitas informasi dari model keberhasilan sistem informasi Delone dan Mclean (2003) dengan mengoperasionalkan dimensi kualitas pelayanan *e-government* menggunakan instrumen e-GOVQUAL (Papadomichelaki dan Mentzas, 2012) dan kepuasan pengguna menggunakan instrumen EUCS (Doll dan Torkzadeh, 1998) masih sangat terbatas.

Penelitian ini memberikan kontribusi sebagai penilaian atas kualitas pelayanan *e-government* dan kualitas informasi dalam upaya untuk mencapai kepuasan pengguna yang lebih baik. Dengan melihat dan menganalisis setiap indikator tersebut, diharapkan dapat berkontribusi untuk memperbaiki kekurangan yang ada agar dapat menghasilkan layanan publik yang lebih berkualitas baik khususnya di Disdukcapil Kota Bekasi demi tercapainya tujuan dalam kepuasan pengguna layanan. Adapun yang menjadi berbeda dari penelitian ini terhadap penelitian terdahulu, yaitu dari segi fokus dan lokus penelitian. Dalam penelitian ini, fokus dan lokus yang diambil yaitu pengaruh kualitas pelayanan *e-government* dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna inovasi e-open 2.0 di Disdukcapil Kota Bekasi.

1.5.2 Administrasi publik

Administrasi publik merupakan suatu kajian ilmu yang mencakup akan tiga fungsi lembaga dalam sistem pemerintahan yaitu legislatif, yudikatif, dan eksekutif serta hal lainnya yang berhubungan akan kebijakan publik untuk menyelesaikan suatu masalah publik, manajemen publik, ataupun kegiatan lainnya yang berkaitan dengan pengelolaan dalam menyelenggarakan negara. Secara garis besarnya, administrasi publik merupakan bidang studi yang membahas akan bagaimana mengelola pada sebuah organisasi sektor publik. Selain itu, administrasi publik juga mempelajari tentang struktur organisasi dalam suatu lembaga pemerintah, meliputi departemen atau dinas yang dimulai dari tingkat lokal sampai tingkat pusat. Studi ini serta pula membahas tentang tahapan dalam kebijakan publik seperti formulasi/penyusunan kebijakan, implementasi kebijakan, hingga evaluasi kebijakan, pemerintah daerah, dan prinsip *good governance*.

1.5.3 Paradigma Administrasi Publik

Paradigma administrasi publik merupakan suatu sudut pandangan yang digunakan untuk memahami dan mengulas lebih lanjut akan administrasi publik. Paradigma administrasi publik telah mengalami perkembangan seiring dengan waktu dan juga kompleks dimana telah melewati beberapa tahapan. Nicholas Henry mengidentifikasi beberapa paradigma administrasi publik yang diantaranya adalah sebagai berikut :

a. Paradigma Dikotomi Politik-Administrasi (1900-1926)

Periode ini menunjukkan bahwa terdapatnya ilmu politik dan administrasi yang terpisah. Frank J. Goodnow pada tahun 1900 menghadirkan sebuah buku yang bernama “*Politics and Administration*” dimana buku tersebut telah menandai dimulainya periode paradigma ini. Goodnow dalam bukunya menjelaskan bahwa pemerintahan memiliki dua fungsi yakni fungsi politik yang berkaitan dengan ekspresi keinginan negara atau kebijaksanaan, dan fungsi administrasi yang berhubungan dengan implementasi kebijaksanaan tersebut. Paradigma ini juga menunjukkan bahwa manajemen hendaknya menggabungkan analisis ilmiah ke dalam ilmu administrasi dan bahwa administrasi publik harus dikatakan sebagai ilmu pengetahuan yang bebas nilai.

b. Paradigma Prinsip-prinsip Administrasi (1927-1937)

Pada periode paradigma ini, telah berkembangnya pandangan bahwa prinsip-prinsip administrasi memiliki sifat universal yang bisa diimplementasikan di berbagai konteks pada setiap lingkungan administrasi, tanpa memandang atau melihat budaya, fungsi, atau situasi tertentu. Konsep ini merujuk pada gagasan atau pandangan dari W.F. Willoughby dalam bukunya yaitu “*Principles of Public Administration*” (1927). Maka dapat dikatakan bahwasanya paradigma prinsip-prinsip administrasi negara lebih berfokus pada prinsip dasar dibandingkan pada lokusnya. Tokoh lain dalam paradigma ini salah satunya yang terkenal yaitu seperti Henry Fayol, Frederick Taylor, serta Luther Gulick dan Lyndall Urwick yang dikenali atas prinsip POSDCORB yang telah berkontribusi dalam paradigma ini.

c. Paradigma Administrasi Publik sebagai Ilmu Politik (1950-1970)

Pada paradigma ini, administrasi publik kembali dilihat sebagai unsur dari ilmu politik dikarenakan prinsipnya yang mendukung kekuasaan untuk memastikan penguasa memerintah dengan efisien. Berdasarkan Unesco Paris (1948), ilmu politik mencakup diantaranya teori lembaga, kekuatan, dan politik internasional, dengan administrasi negara yang termasuk dari kategori lembaga politik. Akan tetapi, pada periode tahun 1962 hingga 1968 dimulainya pemisahan administrasi publik dari bagian ilmu politik oleh para ilmuwan administrasi dan ilmuwan politik karena adanya pertentangan atau masalah diantara keduanya. Hingga akhirnya untuk mengurangi ketengangan tersebut adalah dengan meningkatkan penggunaan studi kasus dan pembangunan administrasi sebagai sub bidang administrasi.

d. Paradigma Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi Publik (1956-1970)

Pada periode ini, ilmu administrasi menekankan pada kajian organisasi dan manajemen untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi program. Dengan kata lain, administrasi negara disini lebih berfokus pada teori perilaku organisasi serta manajemen yang efektif dan efisien. Adapun teori organisasi dalam konteks ini berarti bagaimana para ahli mendapat wawasan yang lebih baik terkait perilaku organisasi dan ilmu manajemen dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi ataupun dalam pengukuran efektivitas program. Dalam ilmu administrasi pada tahun 1960, bidang khusus yang difokuskan atau menjadi perhatian adalah pada

pengembangan organisasi yang menawarkan alternatif ilmu politik menarik yang sehingga menjadikan topik bidang riset yang tepat bagi ilmu administrasi.

- e. Paradigma Administrasi Negara sebagai Administrasi Negara (1970-sekarang)

Pada paradigma ini, kebijakan publik yang menjadi lokus. Administrasi publik tidak lagi terbatas pada administrasi atau manajemen, tetapi juga kepada suatu organisasi yang berjalan dan berfokus pada perilaku individu serta proses pengambilan keputusan. Maka dari itu, paradigma ini banyak melibatkan teori dan teknik administrasi, manajemen modern, serta politik-ekonomi dalam administrasi publik. Kemudian, terdapat pula paradigma administrasi publik lainnya, seperti *Old Public Administration* (OPA), *New Public Management* (NPM), *New Public Service* (NPS), dan *governance*.

Paradigma OPA berfokus terhadap partisipasi masyarakat akan pemilihan keputusan. Kemudian NPM menekankan pada efisiensi dan produktivitas dalam mengelola sumber daya publik yang secara ekonomi menganggap masyarakat sebagai pelanggan. Paradigma NPS menekankan pada pemberian layanan publik yang lebih baik dan tanggap akan kebutuhan masyarakat dan adanya persamaan hak dalam memberikan pelayanan. Adapun paradigma *governance* berfokus pada kolaborasi dan keseimbangan peran pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat.

1.5.3 Manajemen publik

Manajemen publik menekankan pada publik atau masyarakat. Manajemen publik membahas terkait pengaturan dan pengelolaan atas sumber daya yang

tersedia dalam upaya pemanfaatan yang lebih efektif dan efisien guna memenuhi kebutuhan masyarakat dan mensejahterahkan masyarakat. Shafritz dan Russel menggambarkan manajemen publik sebagai upaya seseorang atau sekelompok yang bertanggungjawab dalam menjalankan organisasinya dengan memanfaatkan SDM guna mewujudkan tujuan organisasi. Adapun berdasarkan oleh Donovan dan Jackson, manajemen publik menggambarkan sebagai suatu kegiatan dengan keterampilan (*skill*) pengelolaan.

Sementara Yeremias T. Keban menekankan manajemen publik sebagai manajemen pada organisasi publik. Kemudian Samuel E. Overman juga memberikan pendapatnya bahwa manajemen publik ialah sebuah kajian interdisipliner yang merupakan gabungan aspek umum organisasi dan fungsi manajemen yang berkaitan akan sumber daya manusia (SDM), finansial, fisik, informasi dan politik. Manajemen publik adalah proses mengarahkan sumber daya yang dimiliki dengan sesuai perintah. Dengan demikian, manajemen publik merupakan fungsi dan proses manajemen yang digunakan pada sektor publik.

1.5.4 Pelayanan publik

Pada hakikatnya, setiap individu memiliki kebutuhan akan pelayanan, maka bisa dinyatakan bahwa bantuan tidak bisa terpisah dari keberadaan manusia. Istilah pelayanan berasal dari kata “melayani” yang berarti membantu memberikan apa yang orang lain butuhkan untuk menunjukkan suatu pelayanan itu. Menurut Empu Hasibuan, pelayanan adalah suatu gerakan pemberian jenis-jenis bantuan yang dimulai dari satu pihak kemudian ke pihak berikutnya, dimana bantuan yang besar

adalah penyelenggaraan yang dilakukan dengan ramah dan bermoral tinggi sehingga dapat mengatasi permasalahan dan pemenuhan kebutuhan daerah setempat.

Lalu, kata publik bersumber dari bahasa Inggris “*public*” yang artinya umum, negara, atau masyarakat. Masyarakat umum ialah berbagai kelompok yang mempunyai rasa keselarasan dalam berpikir, persekutuan dalam sentimen, dan lain sebagainya mengingat sisi positif dari norma-norma yang ada di tempat mereka bersama. Dengan demikian, Pelayanan publik merupakan aktivitas yang dilaksanakan oleh sekelompok orang berdasarkan faktor-faktor material melalui struktur, kerangka kerja, dan pendekatan khusus yang bertujuan pasti untuk memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan kemampuan mereka.

1.5.5 E-Government

E-Government adalah suatu fenomena yang rumit dan merupakan pertemuan dari banyak aspek ataupun dimensi seperti e-informasi, e-partisipasi, dan lainnya (Manoharan dan Ingrams, 2018). Konsep dan implementasi *e-government* telah dijelaskan dengan berbagai istilah seperti di Indonesia yaitu sistem pemerintah berbasis elektronik (SPBE). *E-government* secara umum dapat diartikan sebagai penggunaan teknologi digital untuk mengubah operasi pemerintah dengan tujuan meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam penyampaian layanan (Heriyanto, 2022 dalam Forman, 2005). Implementasi *e-government* pada dasarnya memiliki potensi yang sangat besar untuk pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan, membangun komunikasi yang lebih baik dengan para

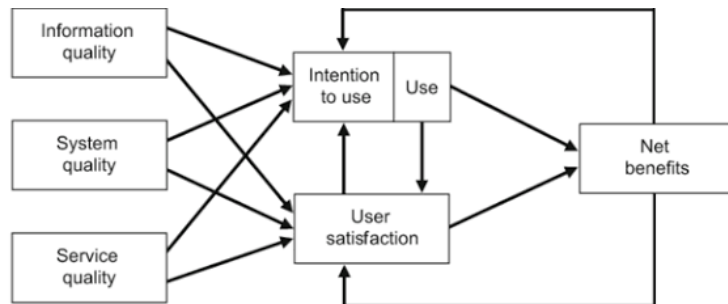
pemangku kepentingan, serta mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pemerintahan (Manoharan dan Ingrams, 2018).

1.5.6 Model Kesuksesan Sistem Informasi

Technology Acceptance Model (TAM) dari Davis (1989) menggunakan *Theory of Reasoned Action* dan *Theory of Planned Behavior* (Fishbein & Ajzen, 1975) untuk menjelaskan mengapa beberapa sistem informasi yang lebih mudah diterima oleh pengguna dibandingkan yang lain (Petter et al, 2008). Upaya-upaya awal untuk mendefinisikan keberhasilan sistem informasi kurang terumuskan dengan jelas karena sifat keberhasilan sistem informasi yang kompleks, saling bergantung, dan multidimensi (Petter et al, 2008). Untuk mengatasi masalah ini, DeLone & McLean (1992) melakukan tinjauan terhadap penelitian yang diterbitkan selama periode 1981–1987 (Petter et al, 2008).

Pada tahun 1992, mereka mengidentifikasi enam variabel atau komponen keberhasilan sistem informasi yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna, dampak individu, dan dampak organisasi (Petter et al, 2008). Pada tahun 2003, DeLone dan McLean meninjau kembali model mereka dan melakukan sejumlah modifikasi kecil (Petter et al, 2008). Mereka mendefinisikan dimensi-dimensi dalam model yang telah diperbarui tersebut sebagai kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih, sebagaimana ditunjukkan pada gambar berikut ini.

Gambar 1. 5 Model Keberhasilan Sistem Informasi



Sumber : Delone dan Mclean (2003)

Penelitian ini menggunakan modifikasi dengan adopsi secara parsial dari model keberhasilan sistem informasi Mclean dan Delone (2003) sebagai landasan teori dalam menjelaskan hubungan antara variabel kualitas pelayanan dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna yang disesuaikan pada konteks dan masalah penelitian yaitu implementasi *e-government* inovasi e-open 2.0 di Disdukcapil Kota Bekasi. Delone dan Mclean (2003) sendiri menyebutkan bahwa model mereka bersifat adaptif dan peneliti dapat memilih dimensi yang relevan sesuai dengan konteks.

Model keberhasilan sistem informasi yang dikembangkan oleh Delone dan Mclean (2003) ini telah terbukti sebagai kerangka kerja yang efektif untuk mengukur suatu keberhasilan sistem informasi dan telah banyak digunakan peneliti. Setiap variabel pada model ini mencerminkan keberhasilan suatu sistem informasi yang terbukti berhubungan dengan satu atau lebih dari enam dimensi utama keberhasilan. Dimensi-dimensi tersebut diantaranya mencakup :

- a. Kualitas sistem, yaitu karakteristik yang diharapkan dari sebuah sistem informasi seperti kemudahan penggunaan, fleksibilitas sistem, keandalan

sistem, dan kemudahan untuk dipelajari, serta fitur-fitur sistem (Petter et al, 2008).

- b. Kualitas informasi, yaitu karakteristik yang diharapkan dari hasil output atau keluaran oleh sistem seperti laporan manajerial dan situs web dan mencakup relevansi, kemudahan memahami, akurat, kelengkapan, ketepatan waktu, dan kegunaan (Petter et al, 2008).
- c. Kualitas layanan, yaitu kualitas dukungan yang diterima oleh pengguna dari departemen sistem informasi seperti meliputi ketanggapan, akurasi, keandalan, keahlian teknis, serta empati. SERVQUAL pada dasarnya diadaptasi dari bidang pemasaran dan digunakan untuk menilai kualitas layanan sistem informasi (Petter et al, 2008 dalam Piit dkk, 1995).
- d. Kepuasan pengguna, yaitu tingkat kepuasan yang dirasakan pengguna terhadap laporan, situs web, dan layanan bantuan (Petter et al, 2008).
- e. Penggunaan sistem, yaitu tingkat dan cara staf serta pelanggan memanfaatkan kapabilitas sistem informasi seperti jumlah pemakaian, seringnya pemakaian, karakter pemakaian, dan lain sebagainya (Petter et al, 2008).
- f. Manfaat bersih, yaitu sejauh mana sistem informasi memberikan kontribusi terhadap kesuksesan individu, kelompok, organisasi, industri, dan negara seperti peningkatan proses pengambilan keputusan, peningkatan produktivitas, dan lain sebagainya (Petter et al, 2008).

1.5.7 Kepuasan Pengguna (Y)

Masyarakat sebagai pengguna layanan tentunya memerlukan layanan publik untuk memenuhi berbagai kebutuhan mereka yang tidak terbatas. Pelayanan publik memiliki tujuan utama dalam memastikan kepuasan pengguna layanan dengan pencapaian dalam pemenuhan kebutuhannya. Terciptanya kepuasan pengguna adalah apabila kualitas yang diberikan tepat dengan melebihi standar atau prinsip yang telah ditentukan. Pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Bekasi nantinya pada penelitian ini akan dievaluasi melalui tingkat pemenuhan kebutuhan masyarakat pengguna layanan yang berada di wilayah setempat. Masyarakat akan memberikan penilaian untuk memutuskan bagaimana ukuran kualitas pelaksanaan *E-Government* yang diberikan. Evaluasi ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana kepuasan pengguna dengan mengukur tingkat pemenuhannya dari perspektif publik.

Kepuasan pengguna pada dasarnya merupakan respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi (DeLone & McLean, 2003). Dan secara umum, kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas informasi maupun kualitas layanan atau juga kualitas sistem (Aisyah et al, 2025). Untuk itu, alat yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan pengguna adalah dengan memperhatikan tingkat kepuasan dari laporan atau hasil yang diperoleh, layanan bantuan dari penyedia sistem, ataupun juga laman web (Aisyah et al, 2025). Menurut DeLone dan McLean (dalam Aisyah et al, 2025), kepuasan pengguna selalu dijadikan indikator alternatif guna mengukur efisiensi sistem informasi.

Menurut literatur review oleh Petter. S. et al (2008), “pengukuran kepuasan pengguna paling banyak adalah dengan menggunakan instrumen *End User Computing Satisfaction* (EUCS) oleh Doll et.al (1994) dan *User Information System* oleh Ives et.al (1983)”. *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yaitu pendekatan yang digunakan dalam mengevaluasi akan sejauh mana tingkat kepuasan pengguna melalui perbandingan harapan atau ekspektasi dengan kinerja aktual yang dihasilkan oleh suatu sistem informasi (Triandika et al, 2021). Doll & Torkzadeh adalah yang pertama kali memperkenalkan metode *End user Computing Satisfaction* ini. Penelitian ini menggunakan adaptasi instrumen dari Torkzadeh & Doll dalam (Bella. N.A et al, 2024) dimana memaparkan bahwa dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna dapat diukur melalui:

- a. Isi (*content*), yakni menilai tingkat kepuasan pengguna dari kesesuaian isi atau konten dengan kebutuhan pengguna
- b. Akurasi (*accuracy*), yaitu menilai tingkat kepuasan pengguna dari keakuratan dalam menginput informasi atau data dengan kebutuhan pengguna
- c. Bentuk (*format*), yaitu mengukur tingkat kepuasan pengguna dari tampilan atau kualitas antarmuka sistem
- d. Kemudahan penggunaan (*ease of use*), yaitu menilai tingkat kepuasan pengguna dari segi kemudahan dalam penggunaannya
- e. ketepatan waktu (*timeliness*), yaitu menilai tingkat kepuasan pengguna dari sejauhmana sistem dapat memenuhi kebutuhan pengguna dengan tepat waktu

Dalam perbandingan antara keduanya yaitu EUCS oleh Doll & Tarkhazeh dan UIS oleh Ives et al, Seddon & Yip (1992) menemukan bahwa instrumen EUCS mengungguli instrumen UIS dalam konteks sistem informasi akuntansi. Namun, baik EUCS maupun UIS sama memuat butir-butir yang berkaitan dengan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan, daripada hanya mengukur kepuasan pengguna secara keseluruhan dengan sistem tersebut (Petter et.al, 2008).

Dan berdasarkan instrumen EUCS oleh Doll dan Tarkhazeh (1988), kepuasan pengguna dapat dipahami sebagai evaluasi pengguna dengan berdasarkan pengalaman pengguna terhadap beberapa atribut sistem, yaitu kualitas informasi, kualitas layanan, dan kualitas sistem. Oleh karena itu, penelitian ini tidak menyertakan dimensi kualitas sistem sebagai variabel independen tersendiri dengan pertimbangan untuk menghindari potensi tumpang tindih antarkonstruksi, mengingat sebagian aspek kualitas sistem secara konseptual telah tercemin dalam evaluasi kepuasan pengguna dan instrumen pada variabel kualitas pelayanan *e-government* yaitu E-GOVQUAL seperti efisiensi dan kehandalan.

Meskipun demikian, kualitas sistem tetap diakui sebagai faktor yang dapat berkontribusi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Penelitian ini adalah modifikasi model keberhasilan sistem informasi Mclean dan Delone (2003) yang disesuaikan dengan konteks penelitian dimana berfokus pada kualitas pelayanan *e-government* dan kualitas informasi sebagai faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pengguna inovasi e-open 2.0 bukan kepada aspek teknis sistem.

1.5.8 Kualitas Pelayanan *e-government* (X1)

Kualitas pelayanan yang diterapkan dalam konteks *e-government*, tentunya ada ciri khas yang membedakannya dari layanan tradisional. Kualitas pelayanan *e-government* dapat dipahami sebagai penilaian keseluruhan masyarakat terhadap kualitas layanan publik yang disediakan melalui *platform* elektronik (Papadomichelaki dan Mentzas, 2012). Kualitas pelayanan *e-government* merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna (Ari dan Putri, 2022).

Petter et al. (2008) menyebutkan dalam model keberhasilan sistem informasi, kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pengguna dimana diukur dengan menggunakan instrumen SERVQUAL dari literatur pemasaran yang dirancang untuk kualitas layanan sistem informasi secara umum bukan spesifik kepada layanan publik digital. Meskipun SERVQUAL merupakan ukuran kualitas layanan yang paling sering digunakan dalam bidang sistem informasi, metode ini juga menuai sejumlah kritik (Petter et al, 2008). Akan tetapi melalui penggunaan analisis faktor konfirmatori, Jiang et.al (2002) dapat menemukan bahwa SERVQUAL adalah instrumen yang memadai untuk mengukur kualitas layanan sistem informasi (Petter et.al, 2008).

Namun, berdasarkan konteks penelitian ini dibutuhkan alat pengukuran yang lebih spesifik untuk dapat mengukur kualitas pelayanan elektronik web pemerintah seperti instrumen yang dikembangkan oleh Papadomichelaki dan Mentzas (2009) sebagai adaptasi kontekstual dari SERVQUAL dalam model keberhasilan sistem informasi. Mengingat bahwa E-GOVQUAL juga merupakan

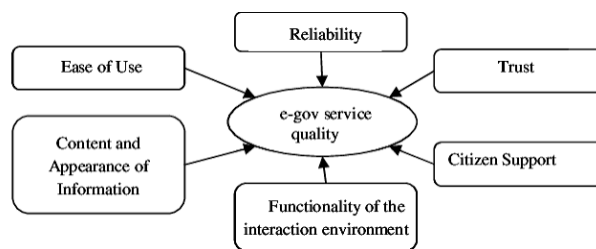
bentuk perkembangan dari SERVQUAL yang lebih berfokus pada layanan elektronik pemerintahan, sehingga penggunaan E-GOVQUAL dalam penelitian ini dapat dikatakan lebih sesuai pada konteks *e-government*.

Electronic government quality (e-GovQual) adalah metode pengukuran atas kualitas pelayanan elektronik oleh pemerintah yang diberikan kepada masyarakat dimana diperkenalkan oleh Papadomichelaki dan Mentzas (2009). Teori ini bertujuan untuk menilai kualitas pelayanan elektronik dengan memahami dari reaksi atau pandangan masyarakat yang menggunakan layanan tersebut, sehingga selanjutnya bisa dinilai untuk mengetahui apakah layanan tersebut sudah atau belum memenuhi persyaratan yang ada atau telah mempunyai kualitas yang prima dalam memenuhi kebutuhan yang sesuai harapan masyarakat. Konsep model e-GovQual sendiri memiliki 21 atribut/instrumen kualitas layanan yang dalam penelitian ini akan terbagi menjadi empat dimensi utamanya yakni efisiensi, kehandalan, kepercayaan, dan dukungan publik. E-GovQual sebelumnya memiliki enam dimensi, yang meliputi :

1. *Ease of Use* (kemudahan penggunaan), yaitu seberapa mudah masyarakat menggunakan atau berinteraksi dengan layanan *e-government*
2. *Trust* (kepercayaan), yaitu tingkat kepercayaan atau keyakinan masyarakat terhadap layanan *e-government* akan keamanan dan ketepatan pada proses layanan *online*.
3. *Functionality of the Interaction Environment* (fungsional dari interaksi lingkungan), yaitu peran *e-government* dalam menyediakan media komunikasi atau informasi bagi pengguna layanan *online*

4. *Reliability* (keandalan), sebagai bagaimana kesesuaian harapan masyarakat terhadap layanan *e-government* dengan benar, tepat waktu, atau akurasi (aksesibilitas dan ketersediaan)
5. *Content and Appearance of Information* (isi dan tampilan informasi), yaitu bagaimana kualitas informasi yang dihasilkan termasuk juga desain visual dan tata letak
6. *Citizen Support* (dukungan publik), yaitu bantuan pemerintah dalam membantu masyarakat menggunakan layanan elektronik

Gambar 1. 6 Dimensi E-GOVQUAL



Sumber : Papadomichelaki dan Mentzas (2009)

Namun, setelah dilakukan pengujian kembali hasil menunjukkan bahwa tidak semua dimensi menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan *e-government* dan hanya empat dimensi yang berpengaruh signifikan (Ari dan Putri, 2022). Dimensi tersebut diantaranya :

1. Efisiensi merujuk pada kemudahan dalam memperoleh layanan secara elektronik dan mendapatkan informasi yang ada di dalamnya (Papadomichelaki dan Mentzas, 2012).
2. Keandalan berkaitan dengan cepatnya akses, penggunaan, dan penerimaan layanan dari situs web (Papadomichelaki dan Mentzas, 2012).

3. Dukungan publik adalah kemampuan untuk memberikan pertolongan saat diperlukan (Papadomichelaki dan Mentzas, 2012).
4. Kepercayaan mengacu pada rasa aman pengguna dari gangguan serta perlindungan akan data pribadinya (Papadomichelaki dan Mentzas, 2012).

1.5.9 Kualitas Informasi (X2)

Pitt dan Watson (1997) mendefinisikan kualitas informasi sebagai hasil dari sistem informasi yang mencakup manfaat, nilai, relevansi, serta urgensi dari informasi yang diperoleh. Kualitas informasi pada umumnya merupakan seberapa jauh konten informasi yang disediakan pada suatu sistem dapat bernilai guna, relevan, dan tepat. Penelitian ini mengadaptasi penilaian kualitas informasi oleh DeLone dan McLean (2003) yang didasari pada sejumlah indikator, yakni :

- a. Kelengkapan, yaitu informasi yang didapatkan pada suatu sistem informasi dimana lengkap dan meliputi semua informasi yang diperlukan para penggunanya.
- b. Relevan, yaitu informasi yang diperoleh relevan sesuai dengan kebutuhan orang yang menggunakannya atau dalam arti lainnya informasi tersebut memberikan nilai guna bagi yang membutuhkannya.
- c. Akurat, yaitu informasi yang disediakan pada sistem informasi bebas dari kesalahan, akurat, dan meyakinkan pengguna
- d. Ketepatan waktu, yaitu informasi yang didapatkan dari suatu sistem informasi tepat waktu

- e. Format, yaitu informasi yang didapatkan pada suatu sistem informasi konsisten serta memudahkan penggunaannya untuk dipahami.

Kualitas informasi adalah sebuah penilaian yang berorientasi pada informasi yang diwujudkan dari suatu sistem dan memiliki nilai bagi penggunaannya (Sidiq dan Adhi, 2025). Selain itu, kualitas informasi juga yakni saat informasi dapat dengan cepat dipahami oleh orang yang menggunakan sistem tersebut, sehingga memberikan manfaat. Jika informasi yang didapatkan tidak berkualitas, maka tentunya dapat berdampak buruk terhadap kepuasan pengguna. Wang dan Strong (1996) mengemukakan bahwa kualitas informasi dapat dinilai dalam empat dimensi, yaitu :

- a. Akurat, yakni sesuatu yang merujuk pada informasi yang benar, objektif, dan diperoleh dari sumber yang dapat dipercaya
- b. Relevan, yakni sesuatu yang merujuk pada informasi yang bermanfaat dan relevan untuk pengambilan keputusan
- c. Representasional, yaitu sesuatu yang merujuk pada informasi yang mudah diinterpretasikan, jelas, ringkas, serta konsisten
- d. Aksesibilitas, yaitu sesuatu yang merujuk pada mudahnya dalam mengakses informasi

1.5.10 Pengaruh Kualitas Pelayanan *E-government* (X1) Terhadap Kepuasan Pengguna (Y)

Pada dasarnya tujuan dari pelayanan publik adalah untuk memuaskan masyarakat guna menciptakan kesejahteraan. Dan untuk mencapai kepuasan

tersebut dibutuhkan kualitas pelayanan yang prima. Oleh karena itu, penyedia layanan publik harus berfokus pada upaya pemenuhan kepuasan pengguna yang sesuai dibutuhkan pengguna mengingat faktornya yang dapat berkontribusi dalam menentukan keberhasilan pemerintah akan penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat (Kusumaratna dan Suyanto, 2024).

Seiring dengan perkembangan teknologi saat ini, juga telah mendorong pemerintah untuk menciptakan berbagai inovasi layanan publik berbasis elektronik yang dapat digunakan untuk mempermudah pemenuhan tuntutan kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini, kualitas pelayanan *e-government* penting untuk selalu ditingkatkan agar tepat dengan kebutuhan penggunanya, dan dapat memenuhi kepuasan pengguna atau dalam hal ini masyarakat sebagai pengguna layanan karena mampu menyediakan layanan publik yang mudah dengan didukung oleh sistem elektronik atau *online*.

Papadomichelaki and Mentzas (2009) memperkenalkan pendekatan *e-government quality* (e-GovQual) yang diantaranya guna mengevaluasi seberapa jauh sistem dari *web e-government* bisa memberikan pelayanan yang kompeten dan menciptakan efisiensi pada *e-service* untuk membantu masyarakat. Instrumen e-GovQual digunakan untuk melakukan pengukuran atas kualitas pelayanan yang diberikan melalui *website* dengan didasari pandangan publik. Kualitas pelayanan *e-government* adalah upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat yang diberikan pemerintah melalui penggunaan teknologi informasi atau elektronik.

Dengan penerapan *e-government* dalam pelayanan publik ini diharapkan bisa memberikan layanan cepat, aman, fleksibel, efektif, efisien, dan bisa

meningkatkan pelaksanaan prinsip - prinsip tata kelola pemerintah yang baik (*good governance*). Selain itu, terdapat penelitian terdahulu oleh Indrianti dan Winata (2025) yang menganalisis pengaruh kualitas sistem dan kualitas layanan elektronik terhadap kepuasan pengguna. Meskipun menggunakan landasan teori yang berbeda, penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik tetap menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan pengguna yang sehingga memperkuat pemilihan variabel penelitian ini. Maka demikian, kualitas pelayanan *e-government* mempunyai hubungan pengaruh akan kepuasan pengguna karena suatu pelayanan yang berkualitas dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat, sehingga menghasilkan kepuasan karena telah terpenuhinya harapan dan kebutuhan masyarakat melalui penilaian pengguna terhadap layanan tersebut.

1.5.11 Pengaruh Kualitas Informasi (X2) Terhadap Kepuasan Pengguna (Y)

Kualitas informasi pada dasarnya merujuk terhadap kualitas output yang didapatkan oleh suatu sistem yang berupa informasi (Rai, 2002, dalam Alfiani et al, 2021). Setiap pengguna sistem informasi pastinya selalu mengharapkan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan melalui penggunaan sistem tersebut. Dalam konteks ini, inovasi e-open 2.0 yaitu suatu inovasi yang menggunakan teknologi informasi guna memberikan pelayanan pada penggunanya yaitu masyarakat Kota Bekasi. Masyarakat sebagai pengguna layanan kependudukan pada inovasi e-open 2.0 memerlukan informasi yang jelas dan akurat dalam memenuhi kebutuhannya. Dengan memberikan informasi berkualitas terhadap sistem informasi yang digunakan atau dalam hal ini inovasi e-open 2.0, maka akan

semakin mempermudah pengguna layanan dalam memenuhi kebutuhannya dan akan meningkatkan kepuasan pengguna. Selain itu, kelengkapan informasi dalam suatu aplikasi atau *website* sangat diperlukan agar dapat berdaya guna dan menghasilkan keinginan bagi pengguna untuk menggunakannya kembali dalam memperoleh kebutuhannya. Dengan kata lain, suatu informasi dinyatakan berkualitas bila informasi tersebut mempunyai manfaat yang dapat memperluas pengetahuan bagi para pengguna informasi.

Dengan memberikan kualitas informasi yang sesuai diharapkan oleh pengguna, adalah sebagai wujud evaluasi kepada pemerintah terhadap pemberian informasi apakah telah akurat, jelas, dan mudah dipahami sesuai dengan yang diinginkan guna mampu mencapai kepuasan bagi penggunanya. Maka demikian, kualitas informasi mempunyai hubungan pengaruh akan kepuasan pengguna sebab dengan pemberian informasi yang akurat, jelas, dan mudah dipahami dalam sistem informasi diharapkan dapat menaikkan kepuasan dan menciptakan kepercayaan publik terhadap pemerintah.

1.5.12 Pengaruh Kualitas Pelayanan *E-government* (X1) dan Kualitas Informasi (X2) Terhadap Kepuasan Pengguna (Y)

Kepuasan pengguna pada dasarnya mengacu pada reaksi emosional yang dihasilkan oleh pengguna terhadap pengalamannya dengan suatu barang atau jasa yang disediakan. Seseorang akan merasa puas apabila kebutuhan dapat terpenuhi sebagaimana harapannya. Maka dari itu, suatu kualitas pelayanan yang diberikan sangat berpengaruh akan peningkatan kepuasan penerima layanan. Selain itu,

kualitas informasi yang akurat, jelas, dan mudah dipahami juga akan berpengaruh pada kepuasan pengguna. Hal ini sebagaimana yang dijelaskan dalam model keberhasilan sistem informasi oleh Mclean dan Deleon (2003), bahwa kepuasan pengguna dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, kualitas informasi, dan kualitas sistem.

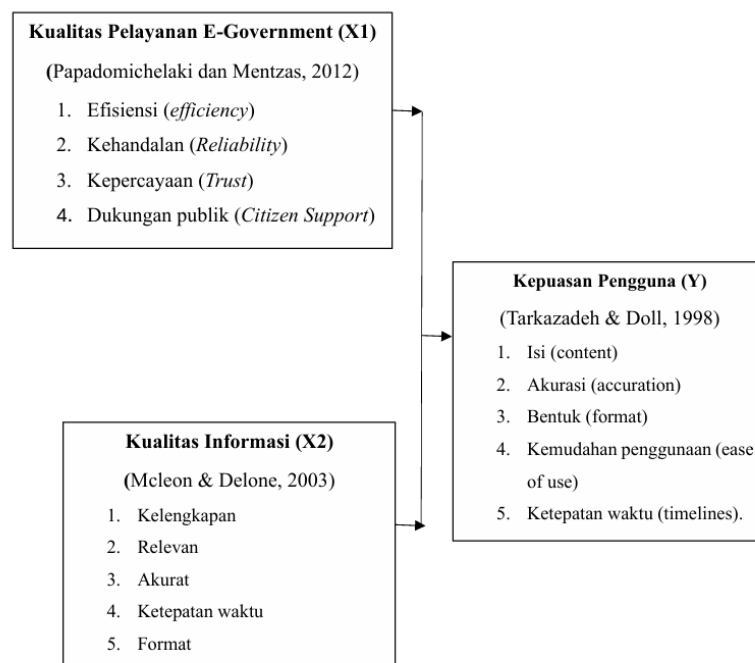
Namun, penelitian ini menggunakan modifikasi dari model kesuksesan sistem informasi Mclean dan Deleon (2003) dengan lebih berfokus untuk menganalisis kualitas pelayanan *e-government* dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna inovasi e-open 2.0. Kualitas pelayanan yang baik bisa menjadi faktor dalam meningkatkan kepuasan bagi penggunanya. Kualitas pelayanan adalah bentuk kepedulian dari organisasi publik dalam memberikan pelayanan prima guna memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan yang didasari oleh prosedur atau standar pelayanan, sehingga mampu mewujudkan kepercayaan dan loyalitas yang akan berpengaruh terhadap tercapainya kepuasan pengguna.

Kualitas pelayanan *e-government* di era globalisasi saat ini, lebih diterapkan pemerintah karena memungkinkan bagi penggunanya untuk mengakses layanan secara cepat, aman, nyaman, dan fleksibel tanpa harus mengunjungi kantor tempat pelayanan. Oleh karena itu, bisa dikatakan bahwa pelayanan *e-government* yang diterapkan ini dapat memberikan dampak dan manfaat yang begitu besar dalam membantu menjalankan kebutuhan manusia, sehingga pemanfaatan teknologi untuk menghasilkan kualitas pelayanan *e-government* yang efektif dan efisien

tentunya dapat memenuhi banyaknya kebutuhan dan akan berdampak pada peningkatan kepuasan pengguna.

Adapun menumbuhkan kepercayaan bagi para pengguna salah satunya juga dengan melalui sumber informasi yang dapat memberikan informasi berkualitas. Memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna tentunya akan menghasilkan kepuasan dalam penggunaan sumber informasi tersebut. Tingkat kepuasan yang baik ini dihasilkan jika informasi yang mereka peroleh memiliki manfaat dan tepat sesuai keinginan yang dibutuhkannya. Maka dari itu, suatu inovasi yang memanfaatkan teknologi informasi harus dapat memiliki sistem yang menyediakan informasi berkualitas agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

1.6 Kerangka Teori



Gambar 1. 7 Kerangka Teori

1.7 Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan yang bersifat sementara sehingga harus dibuktikan kebenarannya. Adapun hipotesis dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

1. Ha1: Ada pengaruh antara kualitas pelayanan *e-government* (X1) terhadap kepuasan pengguna (Y) pada inovasi e-open 2.0 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi

Ho1: Tidak ada pengaruh antara kualitas pelayanan *e-government* (X1) terhadap kepuasan pengguna (Y) pada inovasi e-open 2.0 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi

2. Ha2: Ada pengaruh antara kualitas informasi (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y) pada inovasi e-open 2.0 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi

Ho2: Tidak ada pengaruh antara kualitas informasi (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y) pada inovasi e-open 2.0 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi

3. Ha3: Ada pengaruh antara kualitas pelayanan *e-government* (X1) dan kualitas informasi (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y) pada inovasi e-open 2.0 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi

Ho3: Tidak ada pengaruh antara antara kualitas pelayanan *e-government* (X1) dan kualitas informasi (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y) pada inovasi e-open 2.0 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi

1.8 Definisi Konsep dan Definisi Operasional

1.8.1 Definisi Konsep

Adapun variabel yang digunakan dalam penelitian ini memiliki definisi konsep, diantaranya yakni sebagai berikut :

1. Kepuasan pengguna adalah hasil persepsi, perasaan, dan harapan pengguna terhadap layanan yang diterima dalam upaya pemenuhan kebutuhan melalui penilaian atau evaluasi terhadap layanan tersebut.
2. Kualitas Pelayanan *e-government* (*Electronic Government Quality*) adalah sejauh mana tingkat pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dalam teknologi informasi berbasis aplikasi atau web untuk mampu memenuhi kebutuhan pengguna layanan.
3. Kualitas informasi adalah suatu output berupa informasi yang dapat memberikan manfaat bagi pengguna informasi.

1.8.2 Definisi Operasional

Tabel 1. 3 Definisi Operasional

Variabel Penelitian	Indikator	Definisi Operasional
Kepuasan Pengguna (Y)	1. Isi (<i>Content</i>)	Kesesuaian isi atau konten pada website e-open 2.0 dengan kebutuhan pengguna layanan/informasi di Disdukcapil Kota Bekasi

	<p>2. Akurasi (<i>accuracy</i>)</p>	<p>Keakuratan data dalam menginput dan mengolah data layanan/informasi pada website e-open 2.0 sesuai dengan kebutuhan pengguna di Disdukcapil Kota Bekasi</p>
	<p>3. Bentuk (<i>format</i>)</p>	<p>Tampilan sistem dan format dari laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem pada website e-open 2.0 mudah dipahami pengguna layanan/informasi di Disdukcapil Kota Bekasi</p>
	<p>4. Kemudahan penggunaan (<i>ease of use</i>)</p>	<p>Kemudahan penggunaan atau <i>user friendly</i> dalam mengakses layanan/informasi di Disdukcapil Kota Bekasi melalui website e-open 2.0</p>

	5. Ketepatan waktu (<i>timeliness</i>).	Kemampuan sistem e-open 2.0 untuk menyediakan layanan/informasi pada waktu yang dibutuhkan oleh pengguna di Disdukcapil Kota Bekasi
Kualitas Pelayanan e-government (X1)	1. Efisiensi (<i>efficiency</i>)	Struktur dan fungsi situs web e-open 2.0 memadai, mudah digunakan, mudah diingat, dan mudah dicari oleh pengguna di Disdukcapil Kota Bekasi
	2. Keandalan (<i>Reliability</i>)	Website e-open 2.0 dapat memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan tepat waktu kepada pengguna di Disdukcapil Kota Bekasi
	3. Kepercayaan (<i>Trust</i>)	Penyimpanan informasi data pribadi pada website e-open 2.0 melalui perlindungan anonimitas

		yang aman sesuai dengan kebutuhan pengguna di Disdukcapil Kota Bekasi
	4. Dukungan publik (<i>Citizen Support</i>)	Website e-open 2.0 memberikan sistem bantuan untuk memecahkan permasalahan pengguna di Disdukcapil Kota Bekasi
Kualitas informasi (X2)	1. Kelengkapan	Informasi yang diberikan pada website e-open 2.0 lengkap sesuai kebutuhan pengguna di Disdukcapil Kota Bekasi
	2. Relevan	Informasi yang diberikan pada website e-open 2.0 relevan sesuai dengan kebutuhan pengguna di Disdukcapil Kota Bekasi
	3. Akurat	Informasi yang diberikan pada website e-open 2.0 tepat, bebas dari

		Kesalahan, akurat, dan meyakinkan pengguna di Disdukcapil Kota Bekasi
	4. Ketepatan waktu	Informasi yang diberikan pada inovasi e-open 2.0 yaitu terkini yang sudah diperbaharui dan tepat waktu sesuai yang diinginkan pengguna di Disdukcapil Kota Bekasi
	5. Format	Informasi yang diberikan pada inovasi e-open 2.0 terorganisir dengan baik dan konsisten sesuai dengan kebutuhan pengguna di Disdukcapil Kota Bekasi

1.9 Metode penelitian

1.9.1 Tipe penelitian

Tipe penelitian ini yaitu menggunakan eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif. Sugiyono menjelaskan bahwasanya penelitian kuantitatif didasarkan pada filsafat positivisme (data konkrit). Pendekatan ini melibatkan pengumpulan

responden yang berasal dari sampel atas populasi tertentu dengan cara melibatkan instrumen penelitian dan menganalisis data secara statistik untuk dilakukan pengujian hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya. Adapun menurut Singarimbun & Effendi (2011), penelitian eksplanatori memiliki tujuan untuk menguji hipotesis guna menjelaskan keterkaitan sebab dan akibat antar variabel. Pada dasarnya, penelitian kuantitatif memiliki tujuan untuk mengujikan teori, mengungkapkan fakta, mempelajari hubungan/keterkaitan antara variabel, menyajikan deskripsi yang berupa statistika, serta membuat estimasi dan prediksi hasilnya.

Penelitian ini mencoba untuk menganalisis pengaruh antara kualitas pelayanan *e-government* dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna inovasi e-open 2.0 di Disdukcapil Kota Bekasi yang dilihat dari indikator-indikatornya.

1.9.2 Populasi dan sampel

1.9.2.1 Populasi

Istilah populasi berasal dari bahasa Latin “populus” yang berarti berkumpulnya orang-orang yang sebanding di tempat dan waktu yang sama. Populasi merujuk pada suatu kesatuan yang pada umumnya akan berubah jumlahnya. Populasi adalah suatu wilayah secara general yang telah ditentukan peneliti dimana meliputi dari objek dan subjek penelitian dengan jumlah dan ciri-ciri tertentu untuk diteliti dan diambil kesimpulannya (Sugiyono, 2025:130). Dari

penjelasan tersebut, populasi mencakup seluruh ciri dan sifat dari objek (benda) dan subjek yang akan diteliti.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna aktif inovasi e-open 2.0 di Kota Bekasi yang didapatkan dari arsip dokumentasi peneliti pada *website* resmi periode bulan Desember tahun 2025. Pengguna aktif didefinisikan sebagai individu yang telah menggunakan layanan minimal 1-2 kali dalam 6 bulan terakhir.

1.9.2.2 Sampel

Sampel adalah sebagian unsur dari populasi yang mewakili ciri-cirinya untuk dijadikan penelitian (Sugiyono, 2025:131). Menurut sugiyono, untuk menghitung populasi yang diketahui dan membutuhkan representatif sampel dapat dengan menggunakan rumus slovin. Pada penelitian ini menggunakan rumus slovin dan tingkat kesalahan sebesar 10% untuk menghitung sampel dengan populasi pengguna aktif inovasi e-open 2.0 pada periode bulan Desember tahun 2025 sebesar 317.

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

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran Populasi

e = Margin error

$$n = \frac{317}{1 + 317 \times (0,1)^2}$$

$$n = \frac{317}{1 + 317 \times 0,01}$$

$$n = \frac{317}{1 + 3,17}$$

$$n = \frac{317}{4,17}$$

$$n = 76,01$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, maka sampel minimal yang diperlukan pada penelitian ini yaitu sebesar 76,01 responden yang dibulatkan menjadi 76 responden. Namun, meskipun perhitungan yang menggunakan rumus slovin tersebut menghasilkan sampel minimal sebesar 76 responden, penelitian ini menggunakan 100 responden untuk meningkatkan representativitas dan akurasi analisis statistik sebagaimana yang disarankan oleh Hair et al. (2021) yang merekomendasikan minimal 100 responden untuk analisis PLS-SEM.

1.9.3 Teknik pengambilan sampel

Teknik pengambilan sampel ialah suatu cara guna menetapkan jumlah sampel yang nantinya diperlukan untuk sumber informasi, dengan mempertimbangkan sebaran dan kualitas serta informasi dari populasi, sehingga dapat didelegasikan. Penulis dalam penelitian ini memakai metode *Non-probability Sampling* secara *Purposive Sampling* untuk memperoleh data yang lebih representatif dan relevan dalam menganalisis pengaruh kualitas pelayanan *e-government* dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna inovasi e-open 2.0 di Disdukcapil Kota Bekasi. *Purposive Sampling* merupakan cara pemilihan sampel yang berlandaskan dari faktor atau alasan tertentu yang berkaitan dengan penelitian (Sugiyono, 2025:138).

Pemilihan teknik ini didasarkan pada pertimbangan untuk memilih responden yang benar-benar pernah memiliki pengalaman dalam menggunakan inovasi e-open 2.0 guna meminimalisir bias dari pengguna yang belum pernah berinteraksi dengan inovasi e-open 2.0 serta untuk mendapatkan informasi atau data yang relevan sebagaimana yang telah dijelaskan Sugiyono. Selain itu, penetapan pada satu lokus di Disdukcapil Kota Bekasi ditujukan untuk memperdalam analisis pada penelitian ini. Adapun kriteria responden dipertimbangkan berdasarkan (1) Pengguna aktif layanan inovasi e-open 2.0 di Disdukcapil Kota Bekasi (pernah menggunakan minimal 1-2 kali); (2) Berusia minimal 17 tahun; (3) Domisili Kota Bekasi.

1.9.4 Jenis dan sumber data

1.9.4.1 Jenis Data

Jenis data menurut Sugiyono dapat dibedakan menjadi 2, diantaranya adalah :

1. Data Kualitatif

Data kualitatif didefinisikan sebagai data yang direpresentasikan dengan berbentuk kalimat, kata, dan gambar. Data kualitatif yang dipakai pada penelitian ini yaitu meliputi artikel web, jurnal, buku, temuan lapangan, dan laporan yang dipublikasikan khususnya terkait Disdukcapil Kota Bekasi.

2. Data Kuantitatif

Data kuantitatif ialah penyajian data yang meliputi angka ataupun statistik sebagaimana berdasarkan pada filsafat positivisme. Penggunaan data kuantitatif lebih kepada penelitian terhadap populasi atau juga sampel tertentu dimana pengambilannya dilakukan dengan berdasarkan kriteria yang sudah ditetapkan

peneliti. Dalam proses pengumpulan data, peneliti memakai instrumen penelitian berupa kuesioner serta nantinya akan menganalisis data yang sifatnya kuantitatif tersebut melalui perangkat lunak. Hal tersebut dilakukan guna untuk pengujian hipotesis penelitian yang sudah dibuat sebelumnya. Data kuantitatif dalam penelitian ini diperoleh dari hasil perhitungan kuesioner yang disebarluaskan dengan menggunakan *g-form* di lingkungan Disdukcapil Kota Bekasi dan diolah secara statistik oleh SmartPLS Versi 3.

1.9.4.2 Sumber Data

a. Data Primer

Burhan Bungin menjelaskan bahwasanya data primer ialah data yang secara langsung didapati dari sumber yang asli karena langsung dari objek penelitian. Amirin menjelaskan bahwasanya data primer dapat digambarkan sebagai data yang didapatkan dari sumber pertama asli yang mencakup data atau informasi seputar penelitian. Pada penelitian ini, data primer didapati dari perolehan hasil kuesioner oleh responden penelitian, yaitu pengguna aktif e-open 2.0 di Disdukcapil Kota Bekasi tahun 2025.

b. Data Sekunder

Sugiyono menjelaskan bahwa data sekunder ialah sumber data kedua setelah data primer yang didapatkan secara tidak langsung. Data sekunder dimanfaatkan sebagai pendukung keperluan dari data primer. Data sekunder dapat meliputi dokumen, jurnal, buku, laporan yang dipublikasi pemerintah, dan sumber lain yang mendukung. Pada penelitian ini, data sekunder diambil dari buku, artikel,

jurnal, dan publikasi terkait pada *website* resmi pemerintah yakni Disdukcapil Kota Bekasi.

1.9.5 Skala pengukuran

Pada penelitian ini, digunakan skala likert dengan data ordinal melalui pemberian skor 1-5 untuk melihat persepsi pengguna inovasi e-open 2.0 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi. Skala likert pada penelitian ini tergolong ke dalam skala ordinal yaitu untuk menilai serta memberikan peringkat dan kategori antar tingkatannya. Skala ordinal adalah skala pengukuran yang berfungsi dalam memberikan peringkat antar tingkatannya, namun jarak antar tingkatan tidak diketahui secara pasti.

Tabel 1. 4 Skala Likert

Skala	Skor
Sangat setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

Sumber : Data diolah peneliti, 2025

Penilaian digunakan untuk mengklasifikasikan variabel ke dalam beberapa pengukuran interval sesuai tipenya. Peneliti melakukan klasifikasi terhadap hasil kuesioner dengan menggunakan rata-rata setiap variabel.

1.9.6 Teknik pengumpulan data

Pengumpulan data tentunya penting karena berhubungan dengan ketersediaan data atau informasi yang dibutuhkan guna menjawab permasalahan atau juga hipotesis penelitian, sehingga teknik pengumpulan data yang dipakai untuk penelitian ini harus dilakukan dengan baik, benar, dan tepat. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan yakni:

1. Kuesioner

Kuesioner ialah cara pengumpulan data dengan melalui pemberian serangkaian pertanyaan tertulis kepada responden/sampel untuk nantinya ditanggapi guna mendapatkan informasi untuk kebutuhan penelitian. Terdapat 2 jenis kuesioner diantaranya yaitu secara tertutup dan secara terbuka. Pada penelitian ini, kuesioner yang dipakai merupakan kuesioner tertutup dimana kuesioner tersebut sudah diberikan pilihan, sehingga responden tinggal hanya memilih dan disertakan juga satu pertanyaan terbuka untuk informasi yang lebih mendalam atau deskriptif. Dalam penelitian ini, kuesioner diperuntukkan kepada pengguna aktif inovasi e-open 2.0 di Disdukcapil Kota Bekasi tahun 2025.

2. Observasi

Observasi dapat diartikan sebagai cara mengumpulkan data dengan melalui pengamatan secara langsung untuk mengamati proses, perilaku, dan lingkungan yang terjadi di sekitar objek atau subjek penelitian. Observasi pada penelitian ini dilakukan dengan mengamati proses pelayanan inovasi e-open 2.0 di Disdukcapil Kota Bekasi.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dapat didefinisikan sebagai metode atau cara pengumpulan data dengan melalui sumber data seperti catatan atau dokumen yang tersedia. Metode dokumentasi ini sendiri adalah teknik pengumpulan data dengan menelusuri/mengkaji data-data yang telah didokumentasikan. Hal ini tentu juga sudah jelas dari asal katanya dokumentasi, yang berarti dokumen atau barang-barang tertulis. Di dalam pelaksanaannya, peneliti akan mengulas benda-benda tertulis yang mencakup buku, peraturan atau UU, dokumen resmi, artikel terkait inovasi e-open 2.0 di Disdukcapil Kota Bekasi, dan lain sebagainya.

1.9.7 Teknik analisis

Analisis data adalah tahapan yang dilaksanakan setelah keseluruhan data maupun informasi yang digunakan untuk meneliti sudah diperoleh secara lengkap. Analisis data juga dimaknai sebagai suatu proses dalam penelitian guna menyederhanakan data kuantitatif yang diperoleh agar mudah untuk dipahami. Bogdan dan Biklen sendiri menjelaskan bahwa analisis data adalah serangkaian usaha yang dilakukan oleh peneliti melalui pengumpulan data, pemisahan data, serta pencarian pola dan hubungan antar data yang nantinya akan disajikan menjadi sebuah informasi.

Pada penelitian ini, analisis statistik deskriptif berguna untuk menggambarkan karakteristik dasar dari data tanpa mengambil kesimpulan dari populasi secara luas agar lebih mudah dipahami. Adapun data yang diperoleh akan diolah secara statistik menggunakan perangkat lunak SmartPLS versi 3 dengan

teknik PLS-SEM (*Partial Least Squares Structural Equations Modeling*). PLS-SEM pada dasarnya merupakan metode analisis multivariat yang dipakai dalam menganalisis sejauh mana hubungan linear antarvariabel dan indikatornya serta pengaruhnya terhadap variabel lain dalam suatu model.

1.9.7.1 Outer Model (Model Pengukuran)

Outer model atau juga disebut model pengukuran yaitu model yang menjelaskan keterkaitan antara indikator dengan variabel laten (Hair et.al, 2020 dalam Nurhalizah et al, 2023). Adapun pengujian yang dilakukan pada *outer model* mencakup uji validitas konvergen dan validitas diskriminan. *Outer model* pada dasarnya ditujukan guna memastikan bahwa seluruh indikator yang menilai variabel laten menunjukkan nilai validitas konvergen dan validitas diskriminan yang memenuhi (Iba & Wardhana, 2023).

1) Uji Validitas

Uji validitas dapat didefinisikan sebagai alat pengukuran yang membuktikan kebenaran dari variabel yang diteliti dalam penelitian. Uji validitas kuesioner dalam penelitian ini bertujuan yakni untuk mengetahui kompetensi akan kuesioner tersebut. Kuesioner dinyatakan valid bila pertanyaan di dalamnya bisa menjelaskan sesuatu yang akan diukur tersebut. Ada dua pengujian validitas dalam *outer model* yakni validitas konvergen dan validitas diskriminan.

Uji validitas konvergen merupakan tahapan uji yang dipakai dalam mengukur validitas korelasi antara indikator dan variabel laten (Ghozali & Latan, 2015). Validitas konvergen pada dasarnya diukur berdasarkan nilai *loading factor* $> 0,70$ dan nilai *Average Variance Extracted* (AVE) $> 0,50$. Adapun uji validitas

diskriminan merupakan tahapan uji yang digunakan mengukur validitas korelasi antara indikator suatu variabel dengan variabel lainnya. Nilai yang harus terpenuhi pada validitas diskriminan umumnya yaitu nilai *Heterotrait-Motrait Ratio of Correlations* (HTMT) dengan batas yang diterima $< 0,90$ (Hair et al, 2021) dan nilai *cross loading* $> 0,70$ atau juga yang harus lebih tinggi pada variabel asal daripada variabel lainnya.

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dapat didefinisikan sebagai alat pengukuran konsistensi akan objek yang sama dimana bisa diperoleh data yang tetap sama pula. Bila jawaban yang didapatkan dari responden pada pertanyaan selalu tetap konsisten dari waktu ke waktu, sehingga kuesioner tersebut bisa dianggap reliabel atau juga handal. Reliabilitas yang baik pada suatu konstruk variabel adalah jika menunjukkan nilai *Cornbach's Alpha* dan *Composite Reliability* $> 0,70$.

1.9.7.2 Inner Model (Model Struktural)

Inner model atau juga model struktural yaitu model yang memiliki tujuan dalam mengukur keterkaitan antara variabel independen dengan variabel dependen (hair et al, 2020). Inner model pada dasarnya digunakan untuk menjelaskan keterkaitan antarvariabel yang mencakup sebab akibat (kausalitas) dengan didasarkan substansi teori. Adapun nilai yang diukur pada inner model umumnya meliputi uji multikolinearitas, koefisien determinasi (R^2), ukuran efek (f^2), dan koefisien jalur (untuk menguji hipotesis).

1) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan dalam pengujian untuk melihat apakah adanya hubungan yang linier antarvariabel independen satu sama lainnya. Suatu model secara umum menurut Hair et al, dianggap memperlihatkan tanda adanya multikolinieritas bila nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) > 5 atau setidaknya dengan batas toleransi maksimal VIF > 10 , sedangkan jika nilai VIF < 5 atau juga VIF < 10 maka artinya tidak ada multikolinieritas.

2) Koefisien determinasi

Koefisien determinasi atau juga *R Square* pada dasarnya bertujuan guna melihat sejauh mana kontribusi variabel bebas mempengaruhi variabel terikat. Pada pengujian ini, nilai koefisien determinansi berada diantara angka nol dan satu. Nilai *R Square* yang semakin mendekati nol memperlihatkan bahwa tingkat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat semakin rendah. Di sisi lain, bila nilai *R Square* semakin mendekati angka 1 berarti semakin banyak tingkat pengaruh yang disebabkan oleh variabel bebas terhadap variabel terikat (pengaruh kuat).

Nilai *R Square* atau juga *R Square Adjusted* (untuk hasil lebih akurat) adalah nilai yang dapat dilihat pada pengujian koefisien determinansi. Berdasarkan (Hair et al, 2011), nilai *R Square* terbagi menjadi tiga kategori yang diantaranya terdiri dari kategori kuat dengan ambangan batas nilai 0,75, kategori moderat dengan ambangan batas nilai 0,50, dan kategori lemah dengan ambangan batas nilai 0,25. Namun, menurut Chin (1998) kategori nilai *R Square* tergolong ke dalam klasifikasi kuat bila telah melebihi 0,67 dan moderat dengan nilai melebihi 0,33 (atau kurang dari 0,67), serta kategori lemah dengan nilai melebihi 0,19 (atau kurang dari 0,33).

3) Ukuran Efek (f Square)

Ukuran efek atau *effect size (f-square)* merupakan tahapan pengujian yang memiliki tujuan guna melihat bagaimana besarnya ukuran pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen. Ada tiga kategori dalam nilai *f-square* yang umumnya diantaranya yakni $f^2 \geq 0,35$ (kuat), $f^2 \geq 0,15$ (moderat), dan $f^2 \geq 0,02$ (lemah).

1.9.7.3 Uji Hipotesis

Uji hipotesis adalah tahapan pengujian yang memiliki tujuan guna mengukur pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen secara statistik serta untuk membuktikan valid atau tidaknya suatu hipotesis penelitian. Uji hipotesis akan dilakukan dengan SmartPLS versi 3 dengan menggunakan metode *Bootstrapping* pada uji *two tailed* (tingkat kepercayaan 95%) dan 5000 subsampel untuk hasil yang lebih akurat dan mengevaluasi output nilai berupa *path coefficient* (koefisien jalur) yang menggambarkan hubungan antarkonstruksi, *t-statistics* dengan batas nilai $> 1,96$ dengan signifikansi 5% yang menandakan adanya pengaruh signifikan antarvariabel, dan *P-Value* dengan batas nilai $< 0,05$ untuk dapat diterimanya suatu hipotesis.