

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan menyebar kuesioner secara langsung kepada 100 responden pengguna inovasi e-open 2.0 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi, maka dapat disimpulkan hasil sebagai berikut :

1. Hasil uji hipotesis 1 yaitu “Ada pengaruh antara kualitas pelayanan *e-government* (X1) terhadap kepuasan pengguna (Y) inovasi e-open 2.0 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi” menunjukkan bahwa nilai koefisien jalur atau *path coefficient* variabel kualitas pelayanan *e-government* terhadap kepuasan pengguna sebesar 0,277 yang berarti berpengaruh positif. Nilai *T-statistic* menunjukkan hasil sebesar $1,999 > 1,96$ dan nilai *P-values* sebesar $0,046 < 0,05$ yang berarti berpengaruh signifikan serta hipotesis diterima. Dengan kata lain, bahwa semakin meningkatnya kualitas pelayanan *e-government* yang dihasilkan pada inovasi e-open 2.0 di Disdukcapil Kota Bekasi, maka kepuasan pengguna juga akan semakin meningkat. Temuan ini sejalan dengan DeLone dan McLean (2003) yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Peningkatan kepuasan pengguna e-open 2.0 terbentuk dari efisiensi kualitas pelayanan *e-government* dimana pengguna dapat mencari link situs web dengan mudah serta struktur dan fungsinya yang sederhana

mampu memudahkan pengguna untuk mengingat alur layanan yang tersedia. Namun, adanya penilaian yang rendah serta masih ditemuinya keluhan pada indikator KPE3 yaitu *trust* (kepercayaan) menandakan masih perlunya peningkatan pada kualitas pelayanan *e-government* dalam upaya memenuhi kepuasan pengguna inovasi e-open 2.0 di Disdukcapil Kota Bekasi.

2. Hasil uji hipotesis 2 yaitu “Ada pengaruh antara kualitas informasi (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y) inovasi e-open 2.0 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi” menunjukkan bahwa nilai koefisien jalur atau *path coefficient* variabel kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sebesar sebesar 0,635 yang berarti berpengaruh positif. Nilai *T-statistic* menunjukkan hasil sebesar $4,298 > 1,96$ dan nilai *P-values* sebesar $0,000 < 0,05$ yang berarti berpengaruh signifikan serta hipotesis diterima. Dengan kata lain, bahwa semakin meningkatnya kualitas informasi yang dihasilkan pada inovasi e-open 2.0 di Disdukcapil Kota Bekasi, maka kepuasan pengguna juga akan semakin meningkat. Temuan ini sejalan dengan DeLone dan McLean (2003) yang menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Peningkatan kepuasan pengguna e-open 2.0 di Disdukcapil Kota Bekasi terjadi ketika pengguna merasa bahwa informasi yang dibutuhkan tersedia secara lengkap dan mudah dipahami, sehingga menimbulkan pengalaman positif ketika menggunakan sistem tersebut.

Namun, masih ditemuinya penilaian yang rendah dan keluhan pada indikator KI3 (akurat) menandakan bahwa masih perlunya peningkatan dalam kualitas informasi pada inovasi e-open 2.0 di Disdukcapil Kota Bekasi. Dengan kata lain, dapat disimpulkan bahwa meskipun informasi yang dirasakan pengguna sudah cukup lengkap, namun keakuratan informasi yang dirasakan belum cukup untuk memenuhi kebutuhan pengguna, sehingga perlu untuk diprioritaskan peningkatannya dalam upaya pemenuhan kepuasan pengguna mengingat faktornya yang lebih dominan.

3. Hasil uji hipotesis 3 yaitu “Ada pengaruh antara kualitas pelayanan *e-government* (X1) dan kualitas informasi (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y) inovasi e-open 2.0 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi” dibuktikan dari nilai *R square-adjusted* sebesar 0,740 yang berarti variabel independen yaitu kualitas pelayanan *e-government* dan kualitas informasi secara bersamaan memberikan kontribusi terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pengguna sebesar 74% dengan kategori besar pengaruh kuat. Adapun sisanya sebesar 26% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian ini. Temuan ini sejalan dengan Delone dan Mclean (2003) yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas layanan dan kualitas informasi.

Selain itu, berdasarkan hasil uji *f-square* ukuran pengaruh variabel kualitas pelayanan *e-government* terhadap kepuasan pengguna sebesar 0,128 dengan kategori besar pengaruh lemah dan ukuran pengaruh variabel kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sebesar 0,677 dengan kategori besar

pengaruh kuat. Dari hasil pengujian tersebut, menunjukkan bahwa kualitas informasi memberikan kontribusi yang lebih dominan dalam membentuk kepuasan pengguna inovasi e-open 2.0 di Disdukcapil Kota Bekasi. Doll dan Torkzadeh (1994) menyebutkan bahwa kualitas informasi sering menjadi dimensi yang mempengaruhi kepuasan pengguna.

Pada penelitian ini, indikator yang paling dominan dalam membentuk persepsi pengguna terhadap variabel kepuasan pengguna pada inovasi e-open 2.0 di Disdukcapil Kota Bekasi yaitu indikator KP3 (bentuk). Namun, masih ditemuinya penilaian yang rendah dan keluhan pada indikator KP1 (isi) menandakan bahwa masih perlunya peningkatan dalam kepuasan pengguna pada inovasi e-open 2.0 di Disdukcapil Kota Bekasi.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka saran yang dapat diberikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan *e-government* dan kualitas informasi guna memenuhi kepuasan pengguna pada inovasi e-open 2.0 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi yaitu sebagai berikut :

- a. Bagi Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi
 1. Untuk meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap kualitas pelayanan *e-government* pada inovasi e-open 2.0 di Disdukcapil Kota Bekasi, disarankan agar pihak pengelola *website* untuk meningkatkan kembali dalam mekanisme pengelolaan akun pengguna khususnya pada proses pemulihan kata sandi serta penambahan fitur notifikasi agar lebih mudah diakses,

cepat, dan aman guna meminimalisir ketidakpastian dan kebingungan pengguna. Selain itu, diharapkan bagi pihak Disdukcapil Kota Bekasi untuk menyelenggarakan literasi digital melalui sosialisasi demonstrasi penggunaan inovasi e-open 2.0 secara langsung dan rutin kepada masyarakat di tingkat kecamatan Kota Bekasi agar dapat menumbuhkan familiaritas dan kepercayaan bagi pengguna.

2. Untuk meningkatkan kualitas informasi dari segi akurat pada inovasi e-open 2.0 di Disdukcapil Kota Bekasi, disarankan agar pihak pengelola *website* dapat menyusun panduan instruksi yang lebih detail dan akurat pada setiap fitur jenis layanan baik dari segi alur dan prosedur mekanisme, serta estimasi waktu penyelesaian. Kemudian, perlunya memperbarui informasi jam operasional secara berkala, menambahkan fitur *live tracking* status permohonan, serta menyediakan kanal layanan informasi yang lebih responsif secara langsung pada *website* agar pengguna bisa mendapatkan informasi yang akurat .
3. Untuk meningkatkan kepuasan pengguna dari segi isi pada inovasi e-open 2.0 di Disdukcapil Kota Bekasi, disarankan pada pihak pengelola *website* agar dapat meningkatkan struktur dan fitur untuk konten yang lebih lengkap dan spesifik dengan mengakomodasi kebutuhan pengguna seperti dengan mempertimbangkan penerapan sistem kuota yang lebih dinamis dan responsif.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

1. Adanya bias sampling domisili dengan dominansi Kecamatan Bekasi Utara sebagai faktor dari kedekatan lokus penelitian dan jumlah penduduk tertinggi di Kota Bekasi berpotensi dalam membatasi generalisasi pada penelitian ini, sehingga disarankan untuk peneliti selanjutnya menggunakan teknik *proportional stratified sampling* dengan menetapkan jumlah responden yang proporsional berdasarkan kecamatan di Kota Bekasi agar dapat meningkatkan kerwakilan wilayah secara merata.
2. Adanya dominansi frekuensi pengguna pertamakali sebesar 91% berpotensi menimbulkan bias dalam penilaian kualitas pelayanan *e-government* dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna pada penelitian ini, sehingga disarankan untuk peneliti selanjutnya mempertimbangkan keterwakilan sampel dengan menetapkan kriteria batasan tertentu pada frekuensi penggunaan inovasi e-open 2.0 yang lebih dari penelitian ini untuk memperoleh perspektif yang lebih beragam.
3. Nilai koefisien determinansi sebesar 74% pada penelitian ini mengindikasikan terdapat variabel lain di luar model yang berkontribusi dalam membentuk kepuasan pengguna inovasi e-open 2.0 di Disdukcapil Kota Bekasi, sehingga bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan model dengan variabel seperti kualitas sistem sebagai dimensi tambahan sebagaimana dalam kerangka model kesuksesan sistem informasi Delone & Mclean.