

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN *E-GOVERNMENT* DAN KUALITAS
INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA INOVASI E-OPEN 2.0 DI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BEKASI**

Jasmin Fitriyanni Sandi, Augustin Rina Herawati

**Program Studi S1 Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
Jalan Prof. Soedarto, S. H., Tembalang, Kota Semarang, Kotak Pos 1269
Telepon (024) 7465407, Faksimile (024) 7465405
Laman: www.fisip.undip.ac.id
Email: fisip@undip.ac.id**

ABSTRACT

The Bekasi City Population and Civil Registration Office has implemented a public service innovation called e-open (Electronic Online Population Services), which has now been updated to e-open 2.0 in order to improve the effectiveness and efficiency of services provided to the public. However, its implementation still faces obstacles, such as limited regional access to population database management and staff who lack technical and administrative competence in supporting public use of the service. This often hinders the data verification process and leads to long queues. The situation is further exacerbated by the poor quality of information the public receives regarding online e-ID card services. This study uses a modified version of the Delone and McLean Success Model to analyze the effects of e-government service quality and information quality on user satisfaction with the e-open 2.0 innovation at the Bekasi City Population and Civil Registration Office. The method used was a quantitative explanatory study involving 100 respondents who are users of the e-open 2.0 innovation at the Bekasi City Population and Civil Registration Office, and data analysis was conducted using SmartPLS version 3 with the PLS-SEM (Partial Least Squares Structural Equation Modeling) technique. The results of the study indicate that the quality of e-government services has a significant positive effect on user satisfaction of 0.233, and the quality of information has a significant positive effect on user satisfaction of 0.635. Simultaneously, the quality of e-government services and the quality of information account for 74% of the variance in user satisfaction, while the remaining 26% is explained by other factors outside the scope of this study.

Keywords : *E-Open 2.0, Public service innovation, E-government service quality, Information quality, User satisfaction*

ABSTRAK

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi menerapkan inovasi pelayanan publik yaitu e-open (Elektronik Online Pelayanan Kependudukan) yang saat ini telah melakukan pembaruan menjadi e-open 2.0 dalam rangka untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Namun, dalam implementasinya masih ditemui adanya hambatan seperti terbatasnya akses daerah dalam pengelolaan database kependudukan 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. Hal ini juga diperburuk oleh kurangnya kualitas informasi yang diterima masyarakat terkait pelayanan KTP-el berbasis *online*. Penelitian ini menggunakan Model Keberhasilan Delone dan Mclean yang dimodifikasi dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan *e-government* dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna inovasi e-open 2.0 di Disdukcapil Kota Bekasi. Metode yang digunakan yaitu eksplanatori kuantitatif dengan jumlah 100 responden pengguna inovasi e-open 2.0 di Disdukcapil Kota Bekasi dan analisis data menggunakan SmartPLS versi 3 dengan teknik PLS-SEM (*Partial Least Squares Structural Equations Modeling*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *e-government* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 0,277 dan kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar 0,635. Secara simultan, kualitas pelayanan *e-government* dan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sebesar 74% adapun sisanya sebesar 26% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian ini.

Kata Kunci : E-Open 2.0, Inovasi pelayanan publik, Kualitas pelayanan *e-government*, kualitas informasi, kepuasan pengguna

PENDAHULUAN

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 salah satunya melalui penerapan Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) sebagai bentuk transformasi layanan digital seiring dengan perkembangan teknologi.

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. Hal ini dapat dilihat pada Gambar 1.

Gambar 1. Indeks SPBE Kota Bekasi Tahun 2021-2024



Sumber : Diskominfo Kota Bekasi

Meskipun indeks SPBE Kota Bekasi pada tahun 2021-2024 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. 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.

Tabel 1. Hasil SKM Tahun 2023

No	Unsur	IKM
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)
10.	Persyaratan	3,502 (A)

Sumber : Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Disdukcapil Kota Bekasi

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. 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 dari segi kualitas pelayanan elektronik yang tidak sepenuhnya berjalan *online*.

Adapun 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.

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 2. Antrian panjang pada pelayanan inovasi E-Open 2.0 di Disdukcapil Kota Bekasi



Sumber : Dokumentasi peneliti, 2025
Kemudian, 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).

Menurut Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) Disdukcapil Kota Bekasi tahun 2024, mengidentifikasi 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 e-open 2.0 terkait alur yang masih belum bisa dipahami dengan baik

oleh pengguna. Kurangnya kualitas informasi juga diperburuk oleh adanya kasus di Disdukcapil Kota Bekasi. 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).

Pada model keberhasilan sistem teknologi informasi milik Delone & Mclean (2003), kualitas layanan dan kualitas informasi menjadi variabel yang dapat berpengaruh pada peningkatan kepuasan pengguna. 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.

Dari berbagai permasalahan tersebut, 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”**.

KAJIAN TEORI

A. 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 pemerintahan 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).

B. Model Keberhasilan Sistem Informasi

DeLone dan McLean pada tahun 2003 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. 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.

C. Kepuasan Pengguna (Y)

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. Dan secara umum, kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas informasi maupun kualitas layanan atau juga kualitas sistem (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. Kepuasan pengguna menurut Doll & Torkzadeh dapat diukur melalui isi, akurasi, bentuk, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu.

D. Kualitas Pelayanan E-Government (X1)

Kualitas pelayanan *e-government* adalah upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat yang diberikan pemerintah melalui penggunaan teknologi informasi atau elektronik. Papadomichelaki dan Mentzas (2009) memperkenalkan *Electronic government quality* (e-GovQual) sebagai metode pengukuran atas kualitas pelayanan elektronik oleh pemerintah yang diberikan kepada Masyarakat. Menurut Ari dan Putri (2022), setelah dilakukan pengujian kembali hasil menunjukkan bahwa hanya empat dimensi yang berpengaruh signifikan (Ari dan Putri, 2022). Dimensi tersebut diantaranya yaitu efisiensi, reliabilitas, kepercayaan dan dukungan publik.

E. 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. Kualitas informasi menurut Delone dan Mclean (2003) dapat diukur melalui kelengkapan, relevan, akurat, ketepatan waktu, dan format.

METODE PENELITIAN

Tipe penelitian ini yaitu menggunakan eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif. Adapun penelitian ini memodifikasi model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean (2003) melalui adopsi parsial konstruk dan adaptasi instrumen pengukuran. Pendekatan ini dilakukan untuk menyesuaikan kerangka teoretis dengan konteks implementasi inovasi *e-Open 2.0* di Disdukcapil Kota Bekasi. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna aktif inovasi *e-open 2.0* di Kota Bekasi pada periode bulan Desember tahun 2025 yang berjumlah 317 pengguna.

Penentuan ukuran sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin, yang menghasilkan jumlah minimum sebanyak 76 responden. Peneliti kemudian melakukan penyesuaian jumlah sampel menjadi 100 responden untuk meningkatkan akurasi representasi populasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah metode *Non-probability Sampling* secara *Purposive Sampling*. Adapun teknik analisis data yang digunakan yaitu PLS-SEM (*Partial Least Squares Structural Equations Modeling*) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS

versi 3 yang dilakukan melalui pengujian *outer model* (validitas dan reliabilitas) dan *inner model* (uji multikolineritas, *R Square*, *f square*, dan koefisien jalur).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Outer Model (Model Pengukuran)

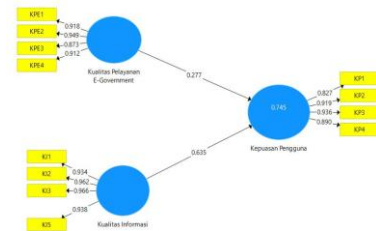
Outer model atau juga disebut model pengukuran adalah model yang menjelaskan hubungan antara indikator atau itemnya dengan variabel laten. Tahapan untuk mengukur antara variabel laten dan indikatornya, diantaranya yaitu melalui uji validitas dan uji reliabilitas.

1. Uji Validitas

a. Validitas Konvergen

Dari pengujian *outer model* yang dilakukan melalui SmartPLS Versi 3 menunjukkan bahwa keseluruhan indikator memiliki nilai *outer loading* dan AVE yang telah memenuhi syarat uji nilai $> 0,70$ dan $> 0,50$ yang berarti seluruh indikator memiliki hubungan yang signifikan dan relevan dalam menggambarkan variabel latennya. Adapun terdapatnya indikator yang dieliminasi adalah pada tahap validitas diskriminan yang akan dijelaskan secara rinci.

Gambar 3. Hasil nilai Outer Loading



Sumber : SmartPLS Versi 3

b. Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan merupakan pengujian yang bertujuan guna mengukur seberapa jauh suatu konstruk laten berbeda dengan konstruk laten lainnya. Pada tahap ini, terdapat 3 nilai yang harus diperhatikan yaitu pada *Forner-Larcker Criterion*, *Heterotrait-Motrait Ratio of Correlations* (HTMT), dan *cross loading*.

Tabel 2. Nilai Forner-Larcker Criterion

	Y	X2	X1	Ket
Y	0.894			VALID
X2	0.844	0.950		VALID
X1	0.757	0.756	0.914	VALID

Sumber : SmartPLS Versi 3, 2026

Hasil pengujian *Forner-Larcker Criterion* menunjukkan nilai akar kuadrat AVE dalam tiap konstruk laten yang lebih tinggi daripada nilai korelasi antara konstruk lainnya yang berarti dapat dianggap valid serta indikator yang dipakai dapat mampu mewakili variabel induknya masing-masing. Adapun dalam pengujian *Heterotrait-Motrait Ratio of Correlations* (HTMT), pada awalnya menunjukkan adanya nilai korelasi yang tinggi $> 0,90$ yaitu pada korelasi antar konstruk kualitas

informasi dan kepuasan pengguna, maka dalam hal ini uji validitas diskriminan tidak terpenuhi. Untuk mengatasi masalah ini, perlu untuk mengidentifikasi nilai indikator pada *cross loading* yang bermasalah dan dapat menyebabkan terjadinya peningkatan nilai HTMT.

Tabel 3. Hasil Akhir Nilai Heterotrait-Motrait Ratio of Correlations (HTMT)

	Y	X2	X1	Ket
Y	0.894			VALID
X2	0.844	0.950		VALID
X1	0.757	0.756	0.914	VALID

Sumber : SmartPLS Versi 3, 2026

Setelah dilakukannya identifikasi, hasil menunjukkan nilai HTMT yang menurun menjadi 0,897 yang berarti bahwa uji validitas diskriminan dengan batas < 0,90 telah terpenuhi. *Cross loading* merupakan tahapan untuk melihat korelasi antara indikator terhadap konstraknya sendiri dan juga terhadap konstruk lainnya. Nilai *cross loading* pada dasarnya harus > 0,70 untuk memenuhi syarat uji validitas diskriminan. Selain itu, apabila ditemukan pada variabel lain yang memiliki nilai indikator lebih tinggi dibandingkan variabelnya sendiri harus dilakukan eliminasi.

Tabel 4. Hasil Nilai Cross Loading Tahap 1

	Y	X2	X1	Ket
KP1	0.827	0.698	0.758	Valid
KP2	0.919	0.794	0.664	Valid
KP3	0.936	0.762	0.645	Valid

KP4	0.890	0.759	0.638	Valid
KP5	0.892	0,912	0,706	Tidak Valid
KI1	0.755	0.934	0.686	Valid
KI2	0.793	0.962	0.727	Valid
KI3	0.803	0.966	0.742	Valid
KI4	0,896	0,929	0,750	Tidak Valid
KI5	0.851	0.938	0.718	Valid
KPE1	0.709	0.705	0.918	Valid
KPE2	0.696	0.731	0.949	Valid
KPE3	0.641	0.643	0.873	Valid
KPE4	0.716	0.683	0.912	Valid

Sumber : SmartPLS Versi 3, 2026

Berdasarkan pada tabel 3.11, dapat dilihat bahwa indikator KP5 mempunyai nilai yang melebihi pada korelasi dengan variabel kualitas informasi yaitu sebesar 0,912 dibandingkan dengan variabelnya sendiri yaitu kepuasan pengguna sebesar 0,892 yang artinya dinilai tidak valid dan perlu dilakukannya penghapusan atau eliminasi.

Hal tersebut didukung oleh (hair et al, 2021), yang menjelaskan bahwa nilai korelasi indikator pada variabel asalnya harus melebihi daripada nilai korelasi antara variabel yang berbeda agar dapat mengukur konstruk variabel tersebut. Selain itu, indikator kualitas informasi pada tabel 3.11 juga menunjukkan bahwa memang adanya nilai *cross loading* yang bermasalah dan menyebabkan adanya tumpang tindih yaitu pada indikator KI4 karena memiliki korelasi yang tinggi pada variabel asalnya, akan tetapi juga memiliki nilai korelasi yang hampir sama tinggi pada variabel lain.

Dalam hal ini, walaupun nilai indikator KI4 sudah memenuhi batas $> 0,70$ dan mempunyai nilai korelasi yang melebihi pada variabelnya sendiri yakni sebesar 0,929, tetapi selisih nilainya dengan variabel kepuasan pengguna sebesar 0,033 cenderung hampir mendekati yaitu 0,896 dimana mengindikasikan bahwa indikator KI4 tidak cukup berbeda dalam mengukur kualitas informasi dengan kepuasan pengguna. Hal ini menandakan bahwa indikator tersebut tidak dapat mengukur konstruk yang seharusnya, sehingga perlu dilakukannya eliminasi untuk mendapat nilai yang lebih valid. Berikut merupakan hasil akhir nilai *cross loading* setelah dilakukan penghapusan indikator dan telah menunjukkan hasil keseluruhan yang valid.

Tabel 5. Hasil Nilai Cross Loading Tahap 2

	Y	X2	X1	Ket
KP1	0.827	0.698	0.758	VALID
KP2	0.919	0.794	0.664	VALID
KP3	0.936	0.762	0.645	VALID
KP4	0.890	0.759	0.638	VALID
KI1	0.755	0.934	0.686	VALID
KI2	0.793	0.962	0.727	VALID
KI3	0.803	0.966	0.742	VALID
KI5	0.851	0.938	0.718	VALID
KPE1	0.709	0.705	0.918	VALID
KPE2	0.696	0.731	0.949	VALID
KPE3	0.641	0.643	0.873	VALID
KPE4	0.716	0.683	0.912	VALID

Sumber : SmartPLS Versi 3, 2026

2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah metode yang dipakai guna melihat sejauh mana hasil

pengukuran dapat tetap konsisten. Uji reliabilitas dalam hal ini meliputi *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*.

Tabel 6. Hasil Nilai Uji Reliabilitas

	Ca	Co	Keterangan
X1	0,934	0,953	RELIABEL
X2	0,964	0,974	RELIABEL
Y	0,915	0,941	RELIABEL

Sumber : dari SmartPLS Versi 3, 2026

Berdasarkan tabel, nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* telah menunjukkan $> 0,70$ yang berarti ketiga variabel dapat dinyatakan reliabel dan memiliki konsistensi internal yang kuat.

Inner Model (Model Struktural)

Inner model atau model struktural merupakan model yang menjelaskan hubungan sebab akibat antarvariabel laten dengan berlandaskan oleh teori. Tahapan dalam inner model diantaranya meliputi uji multikolinearitas, uji koefisien determinasi (R^2), uji ukuran efek (f^2), dan pengujian hipotesis dengan menganalisis pada nilai *path coefficient*, *T-stat*, dan *P-values*.

1. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas pada dasarnya memiliki tujuan guna menganalisis apakah ada hubungan antarvariabel independen dengan melihat dari nilai *Variance Inflation Factor* (VIF).

Tabel 7. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	VIF < 5	Keterangan
X1	2.377	Tidak ada multikolinearitas
X2	2.337	Tidak ada multikolinearitas

Sumber : dari SmartPLS Versi 3, 2026

Hasil menunjukkan keseluruhan variabel independen mempunyai nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) < 5 yaitu sebesar 2,377 yang berarti tidak terdapat multikolinearitas.

2. Koefisien Determinansi (R Square)

Uji koefisien determinasi atau juga *R square* (R^2) merupakan tahapan pengujian untuk mengetahui seberapa jauh variabel dependen bisa dipengaruhi oleh variabel independen. Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0-1, dan umumnya terbagi menjadi 3 kategori yaitu $R^2 \geq 0,75$ (kuat), $R^2 \geq 0,50$ (moderat), dan $R^2 \geq 0,25$ (lemah).

Tabel 8. Hasil Nilai R Square

Variabel	R Square	R Square Adjusted
Kepuasan Pengguna	0,745	0,740

Sumber : SmartPLS Versi 3, 2026

Hasil menunjukkan nilai *R square-adjusted* sebesar 0,740 yang artinya kualitas pelayanan *e-government* dan kualitas informasi secara bersamaan memberikan kontribusi terhadap kepuasan pengguna sebesar 74% dengan kategori besar pengaruh kuat. Adapun sisanya

sebesar 26% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian ini.

3. Ukuran Pengaruh (f Square)

Ukuran efek atau *effect size* (*f-square*) merupakan tahapan pengujian yang bertujuan untuk menilai sebesar mana pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai *f-square* umumnya terbagi ke dalam 3 kategori yakni $f^2 \geq 0,35$ (kuat), $f^2 \geq 0,15$ (moderat), dan $f^2 \geq 0,02$ (lemah).

Tabel 9. Hasil Nilai f-Square

Variabel	f^2	Keterangan
X1	0.128	Lemah
X2	0.677	Kuat

Sumber : SmartPLS Versi 3, 2026

Hasil menunjukkan ukuran pengaruh variabel kualitas pelayanan *e-government* terhadap kepuasan pengguna sebesar 0,128 dengan kategori besar pengaruh lemah. Adapun ukuran pengaruh variabel kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sebesar 0,677 dengan kategori besar pengaruh kuat.

4. Uji Hipotesis

Uji hipotesis adalah tahapan pengujian yang memiliki tujuan guna mengukur signifikansi pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen serta untuk membuktikan valid atau tidaknya hipotesis secara statistik melalui nilai *path coefficient*, *T-stat*, dan *P-value*

Tabel 10. Pengujian Hipotesis

	β	T- Statistik	P- Value	Ket
X1→Y	0.277	1.999	0.046	Diterima
X2→Y	0.635	4.298	0.000	Diterima

Sumber : SmartPLS Versi 3, 2026

Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Government Terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil pengujian menunjukkan nilai koefisien jalur (*path coefficient*) variabel kualitas pelayanan *e-government* terhadap kepuasan pengguna sebesar 0,277 yang berarti berpengaruh positif. Adapun nilai *T-statistic* menunjukkan hasil sebesar 1,999 > 1,96 dan nilai *P-values* sebesar 0,046 < 0,05 yang berarti berpengaruh positif signifikan serta **hal 1 dapat diterima** yaitu ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan *e-government* (X1) terhadap kepuasan pengguna (Y). Hal ini berarti 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.

Berdasarkan hasil deskripsi variabel kualitas pelayanan *e-government*, menunjukkan bahwa indikator KPE1 (efisiensi) sebagai aspek kinerja yang paling dirasakan manfaat nyatanya bagi pengguna inovasi e-open 2.0 Di Disdukcapil Kota Bekasi dengan mean sebesar 4,43 diatas total mean 4,36. Menurut dimensi E-GOVQUAL oleh Papadomichelaki dan Mentzas (2012),

efisiensi dalam kualitas pelayanan *e-government* berarti sejauh mana suatu *website* pemerintah dapat mudah untuk dicari dan diingat pengguna layanan dalam memenuhi kebutuhannya. Hasil temuan di lapangan menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa mudah mencari *link* situs *website* inovasi e-open 2.0 melalui mesin pencari *google* dan dirasakan bahwa struktur dan fungsi fitur pada webnya mudah untuk diingat, sehingga pada akhirnya mendorong kepuasan pengguna dalam memanfaatkan layanan *e-government* inovasi e-open 2.0.

Sementara itu, indikator yang dirasakan masih kurang dalam persepsi pengguna pada kualitas pelayanan *e-govevernment* inovasi e-open 2.0 yaitu indikator KPE3 (kepercayaan) dimana terdapat jawaban responden yang cenderung lebih tinggi dalam memilih netral sebesar 14% bila dibandingkan indikator lain. Hal ini dikarenakan masih adanya keluhan terutama seperti sulitnya mendapat *link* pengantian *password* yang tidak langsung diberikan pada kontak masuk *email* membuat pengguna merasa bingung dan ragu akan perlindungan informasi data yang digunakan. Dan menurut dimensi E-GOVQUAL oleh Papadomichelaki dan Mentzas (2012), *trust* (kepercayaan) merupakan sejauh mana *website* pemerintah dapat memberikan tingkat kepercayaan dan keamanan bagi

pengguna layanan. Oleh karena itu, perlunya bagi pihak pengelola di Disdukcapil Kota Bekasi untuk memonitoring kembali pada aspek kepercayaan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan *e-government* yang sehingga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna pada inovasi e-open 2.0 di Disdukcapil Kota Bekasi.

Secara keseluruhan, hasil temuan ini sejalan dengan DeLone dan McLean (2003) yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Menurut Delone dan Mclean (2003) dalam model keberhasilan sistem informasi, kualitas layanan adalah kualitas dukungan yang diterima oleh pengguna dari departemen sistem informasi. Selain itu, hasil penelitian ini juga mendukung penelitian terdahulu oleh Hadita, A., Agustina, N., & Bella, S. (2025) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *e-government* memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi Pasti Oke di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut. Temuan ini juga menegaskan bahwa kualitas pelayanan *e-government* sebagai faktor krusial dalam meningkatkan kepuasan pengguna khususnya terhadap layanan digital publik.

Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai koefisien jalur (*path coefficient*) variabel kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sebesar 0,635 yang berarti berpengaruh positif. Adapun nilai *T-statistic* menunjukkan hasil sebesar 4,298 > 1,96 dan nilai *P-values* sebesar 0,000 < 0,05 yang berarti berpengaruh positif signifikan serta **ha2 dapat diterima** yaitu ada pengaruh positif dan signifikan antara kualitas informasi (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y). Hal ini berarti semakin meningkatnya kualitas informasi yang dihasilkan pada inovasi e-open 2.0 di Disdukcapil Kota Bekasi, maka kepuasan pengguna juga akan semakin meningkat.

Berdasarkan hasil deskripsi variabel kualitas informasi, menunjukkan bahwa indikator KI1 (kelengkapan) sebagai aspek kinerja yang paling dirasakan manfaat nyatanya bagi pengguna inovasi e-open 2.0 Di Disdukcapil Kota Bekasi dengan mean sebesar 4,44 diatas total mean 4,36. Kelengkapan informasi menurut Delone dan Mclean (2003), yaitu sejauh mana suatu *website* atau aplikasi dapat menghasilkan informasi yang lengkap sesuai kebutuhan pengguna.

Berdasarkan temuan peneliti pada aspek kelengkapan, responden paling banyak merasakan bahwa informasi yang diberikan *website* inovasi e-open 2.0 sudah cukup lengkap seperti diantaranya terkait jumlah kuota layanan perharinya yang

selalu ditampilkan dan disertai dengan statistik periode waktu dan wilayah, lokasi tempat pelayanan, nama jenis pelayanan, dokumen kelengkapan, serta urutan daftar antrian yang turut ditampilkan, sehingga menyebabkan terjadinya peningkatan kepuasan pengguna.

Sementara itu, indikator yang dirasakan masih kurang dalam persepsi pengguna pada kualitas informasi inovasi e-open 2.0 yaitu indikator KI3 (akurat) dimana didapatkan jawaban pada kategori netral sebesar 10% yang cenderung lebih besar dibandingkan indikator lain. Hal ini dikarenakan masih adanya keluhan terutama seperti kurangnya panduan spesifik pada setiap fitur pelayanan. terkadang pengguna salah dalam mengambil kategori layanan yang diinginkan. Selain itu, informasi *terupdate* terkait hari cuti atau libur yang tidak ditampilkan membuat pengguna mengalami ketidakpastian dalam menyesuaikan waktu akses dengan jam operasional *website*.

Menurut Delone dan Mclean (2003), akurat berarti sejauh mana informasi yang dihasilkan *website* atau aplikasi dapat akurat dengan kebutuhan pengguna. Meskipun kelengkapan informasi yang dirasakan pengguna e-open 2.0 secara keseluruhan sudah memenuhi harapan pengguna, tetapi pada aspek keakuratan informasi belum mampu

sepenuhnya memenuhi kebutuhan pengguna, sehingga perlu bagi Disdukcapil Kota Bekasi untuk meningkatkan kualitas informasi dalam upaya pemenuhan kepuasan pengguna.

Hasil temuan ini sejalan dengan yang dijelaskan oleh Delone dan Mclean (2003), bahwa kepuasan pengguna dapat dipengaruhi oleh kualitas informasi dimana semakin baik kualitas informasi, maka akan meningkatkan kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian terdahulu oleh Agustina, R., Gustiana, R., & Amini, O. (2021) yang menjelaskan bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada Indomart Cabang Banjarmasin.

Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Government Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *e-government* (X1) dan kualitas informasi (X2) secara simultan memberikan kontribusi sebesar 74% terhadap kepuasan pengguna inovasi e-open 2.0 di Disdukcapil Kota Bekasi yang dibuktikan dari nilai *R square* sebesar 0,740 dengan besar pengaruh kuat. Adapun sisanya sebesar 26% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian ini. Hasil ini sejalan dengan menurut Delone dan Mclean (2003) dalam model kesuksesan sistem informasi, yang menyebutkan bahwa

kualitas layanan dan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini memodifikasi model tersebut secara adopsi parsial dengan hanya menggunakan dua dari tiga dimensi kualitas yang disesuaikan dengan konteks penelitian.

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 *f-square* tersebut, maka dapat diketahui bahwa kualitas informasi memberikan kontribusi yang lebih dominan dalam membentuk kepuasan pengguna inovasi e-open 2.0 di Disdukcapil Kota Bekasi dibandingkan kualitas pelayanan *e-government*.

Hal ini dapat dikarenakan oleh sebagian responden yang memang cenderung merupakan pengguna yang baru pertama kali menggunakan inovasi e-open 2.0 di Disdukcapil dimana informasi yang dihasilkan pada *website* adalah kunci utama dalam memahami alur dan prosedur mekanisme pelayanan guna memenuhi kebutuhan administrasinya. Meskipun kualitas informasi lebih dominan, kualitas pelayanan *e-government* juga turut melengkapi dalam membentuk kepuasan

pengguna inovasi e-open 2.0 dimana berfungsi sebagai infrastruktur layanan yang handal dan responsif bagi pengguna

KESIMPULAN

- a. Kualitas pelayanan *e-government* (X1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y)
- b. Kualitas informasi (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y)
- c. Kualitas pelayanan *e-government* (X1) dan kualitas informasi (X2) secara bersama memberikan kontribusi 74% terhadap kepuasan pengguna (Y) inovasi e-open 2.0 di Disdukcapil Kota Bekasi, dan sisanya sebesar 26% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian ini.

SARAN

- a. Disdukcapil Kota Bekasi disarankan untuk meningkatkan kembali mekanisme pengelolaan akun pengguna pada inovasi e-open 2.0 khususnya dalam proses pemulihan kata sandi serta menambahkan fitur notifikasi agar lebih mudah diakses, cepat, dan aman guna meminimalisir ketidakpastian dan kebingungan pengguna.
- b. Disdukcapil Kota Bekasi disarankan 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.

- c. Disdukcapil Kota Bekasi disarankan untuk menyusun panduan instruksi yang lebih detail dan akurat pada setiap fitur jenis layanan baik dari segi alur dan prosedur mekanisme, serta estimasi waktu penyelesaian.
- d. Disdukcapil Kota Bekasi disarankan untuk selalu 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 .
- e. Disdukcapil Kota Bekasi disarankan 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.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, R., Gustiana, R., & Amini, O. (2021). Pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada PT Indomarco Prismatama Cabang Banjarmasin. *Dinamika Ekonomi: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 14(1), 189-205.
- Aisyah, S., Maharani, A., Mutiarasari, I., Handayani, W. F., Amelia, W. F., & Syafilla, G. I. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pengguna Transportasi Online Aplikasi Gojek di Soloraya (Studi Kasus pada Layanan Go-Ride). *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia (Indonesian Journal of Marketing Science)*, 24(1), 1-9.
- Ari, D. P. S., & Putri, F. N. (2022). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan niat penggunaan berkelanjutan aplikasi e filling. *Profit: Jurnal Adminsitasi Bisnis*, 16(2), 183-190.
- Badan Pusat Statistika. (2024). Kota Bekasi Dalam Angka 2024. Diakses dari <https://bekasikota.bps.go.id/>
- Damayanthi, S. P., & Herawati, N. R. (2023). ANALISIS IMPLEMENTASI APLIKASI E-OPEN DI KOTA BEKASI TAHUN 2022. *Journal of Politic and Government Studies*, 12(3), 195-211.
- Dien, D. A. (2023). INOVASI PROGRAM E-OPEN PELAYANAN KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL) KOTA BEKASI PADA TAHUN

- 2021 (Doctoral dissertation, Universitas Nasional).
- Hadita, A., Agustina, N., & Bella, S. (2025). Kepuasan Pengguna Aplikasi Pasti Oke Melalui Kualitas Pelayanan *E-government* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Garut. *Jurnal Algoritma*, 22(1), 1002-1012.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) using R: A workbook*. Springer international publishing.
- Hanna, Y., Marom, A., & Nurcahyanto, H. (2023). Aplikasi E-Open Sebagai Wujud *E-government* Dalam Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Disdukcapil Kota Bekasi. *Journal of Public Policy and Management Review*, 12(2), 251-273.
- Heriyanto, H. (2022). Urgensi Penerapan *E-government* Dalam Pelayanan Publik. *Musamus Journal of Public Administration*, 4(2), 066-075.
- Iba, Z., Wardhana, A. (2023). METODE PENELITIAN. Purbalingga : Eureka Media Aksara.
- Madrim, S. (2024, Maret 14). Ombudsman: 40 Persen Laporan Masyarakat Indikasikan Maladministrasi. Diakses dari <https://www.voaindonesia.com/>
- Pemerintah Kota Bekasi. (2024). Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LKIP) Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil tahun 2024. Diakses dari sakip.bekasikota.go.id.
- Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. (2008). Measuring information systems success: models, dimensions, measures, and interrelationships. *European journal of information systems*, 17(3), 236-263.
- Sari, L., Subakti, C. D. G., & Septiano, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sisten Informasi Akutansi Pada Puskesmas Air Dingin Kota Padang. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(4), 396-404.
- Triandika, L. S., Rachmaningsih, D. M., & Wijaya, A. F. (2021). Pengukuran kepuasan pengguna situs e-learning universitas terbuka dengan metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Sebatik*, 25(2), 598-603.
- Utomo, G. S., Titisari, K. H., & Wijayanti, A. (2020). Pengaruh Kualitas *E-government* Terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing: Studi Kasus Wajib Pajak Di Surakarta. *Jurnal*

*Akuntansi Dan Bisnis: Jurnal
Program Studi Akuntansi*, 6(1), 13-
21.

Widyaningtyas, A., Rahman, A. Z., &
Astuti, R. S. (2023). Dimensi *E-
government* Service Quality (E-
GOVQUAL) Pada Situs
[https://sibooky.semarangkota.go.
id/DI](https://sibooky.semarangkota.go.id/DI) Kota Semarang. *Journal of
Public Policy and Management
Review*, 12(3), 757-771.