

ABSTRAK

Tata Tiara Dwi Indrianti, 1218010226, 2025, “Pengaruh Kualitas Sistem Layanan E-Open Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Terhadap Kepuasan Pengguna Kota Bekasi”.

Penelitian ini menganalisis kualitas sistem dan kualitas layanan elektronik terhadap kepuasan pengguna website E-Open Disdukcapil terhadap kepuasan pengguna di Kota Bekasi. Berdasarkan hasil evaluasi terhadap laporan kinerja Disdukcapil Kota Bekasi, diketahui bahwa pencapaian cakupan kepemilikan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil tahun 2023 mengalami penurunan dari tahun sebelumnya, yaitu tidak tercapainya salah satu indikator target, yaitu cakupan kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA), serta kendala lain seperti terbatasnya aparatur, rendahnya keterampilan SDM, minimnya infrastruktur, dan permasalahan teknis serta ketidaksinkronan data. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara kritis pengaruh kualitas sistem dan kualitas layanan elektronik berbasis website E-Open terhadap tingkat kepuasan pengguna di Kota Bekasi.

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini menjelaskan bahwa kepuasan pengguna terhadap E-Open Disdukcapil Kota Bekasi dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan elektronik. Teori Kualitas Sistem mencakup lima aspek di dalamnya, yaitu aksesibilitas, keandalan, waktu respons, fleksibilitas, dan integrasi. Sedangkan, Kualitas Layanan Elektronik mencakup tujuh aspek di dalamnya, yaitu efisiensi, pemenuhan, ketersediaan sistem, privasi, responsivitas, kompensasi, dan kontak. Kemudian, penelitian ini mengajukan tiga hipotesis, yaitu (H₁) Kualitas Sistem berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, (H₂) Kualitas Layanan Elektronik berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, dan (H₃) Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan elektronik secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

Penelitian ini dilakukan melalui pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Metode sampling yang diterapkan adalah *two stage sampling*. Proses pengolahan data dalam studi ini memanfaatkan perangkat lunak SmartPLS versi 3.2.9 untuk menganalisis hubungan antar variabel. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem memberikan dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, ditunjukkan dengan nilai koefisien jalur sebesar 0.566 dan nilai F-square sebesar 0.364. Selain itu, kualitas layanan elektronik juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai koefisien jalur sebesar 0.346 dan F-square sebesar 0.136. Secara simultan, baik kualitas sistem maupun kualitas layanan elektronik secara bersama-sama memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai F-hitung mencapai 703.767. Hasil ini memperkuat bahwa peningkatan dalam kualitas sistem dan layanan elektronik secara keseluruhan dapat mendorong peningkatan kepuasan pengguna.

Kata Kunci: Kualitas Sistem, Kualitas Layanan Elektronik, Kepuasan Pengguna, dan E-Open