

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang pesat dalam beberapa tahun terakhir telah merubah berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk cara lembaga publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Saat ini, penggunaan teknologi menjadi kebutuhan yang krusial, khususnya untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan transparansi layanan publik. Dalam hal ini, lembaga publik di seluruh dunia khususnya di Indonesia sudah mulai untuk bertransformasi dari layanan konvensional menjadi layanan elektronik atau *e-service* sebagai bagian dari agenda transformasi digital nasional.

Menyikapi adanya transformasi digital saat ini pemerintah Indonesia terus mengembangkan penerapan *e-government* guna meningkatkan efisiensi birokrasi, salah satunya dengan menyediakan *e-service* sebagai bentuk layanan administrasi online. Inovasi tersebut membantu masyarakat dalam mendapatkan berbagai informasi hanya dengan perangkat elektronik yang dimilikinya. Dalam hal ini, pemerintah melihat peluang guna memperbaiki layanan publik yang lebih efisien serta efektif dengan menerapkan *e-Government* atau Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

E-service dan *e-government* memiliki keterkaitan satu sama lain. Menurut Vatolkina et al., (2020) *e-service* merupakan istilah umum yang mengacu pada layanan yang diberikan melalui teknologi informasi khususnya internet. Hal ini sejalan dengan pandangan Indrajit (2016) yang menyatakan jika *e-government* mengimplikasikan penerapan teknologi informasi terutama internet guna meningkatkan mutu pelayanan publik. Teknologi ini tidak hanya untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan saja, namun juga mengurangi biaya operasional dan meminimalkan penggunaan sumber daya. Melalui *e-service* yang dihadirkan dalam kerangka *e-government*, pemerintah mampu memberikan layanan yang lebih responsif dan transparan, serta memungkinkan keterlibatan masyarakat secara lebih aktif dalam urusan pemerintahan.

Penggunaan *e-government* secara efektif dapat membantu pemerintah dalam membuat tata kelolanya menjadi lebih baik. Menurut La Adu *et al* (2022), *e-government* di Indonesia sudah pada tingkat pelaksanaan lebih lanjut, dengan mengintegrasikan informasi melalui aplikasi mobile dan situs resmi instansi pemerintah terkait. Transformasi digital yang dilakukan di Indonesia juga bertujuan untuk menciptakan pemerintahan yang lebih inklusif, dimana masyarakat yang berada di wilayah terpencil sekalipun dapat memperoleh akses yang sama terhadap layanan publik. Teknologi digital memberikan kontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien karena kemudahannya untuk diakses kapan saja dan diseluruh lokasi melalui perangkat digital.



Gambar 1. 1 E-Government Development Index Di Indonesia

Sumber: *United Nations E-Government Survey*

Berdasarkan data survei *United Nations E-Government Survey* tahun 2024, indeks perkembangan *e-government* di Indonesia tahun 2014 berada pada peringkat 106 dan mengalami penurunan yang cukup signifikan yaitu peringkat 116. Namun, pada tahun 2018 terjadi peningkatan secara perlahan yaitu pada peringkat 107 dan disusul menjadi peringkat 88 pada tahun 2020, dengan peringkat 77 pada tahun

2022, dan pada tahun 2024 meningkat menjadi peringkat 64 di antara 193 negara anggota PBB. Dalam hal ini, Indonesia menunjukkan adanya peningkatan perkembangan *e-government* untuk setiap tahunnya, yang menandakan jika penerapan *e-government* di Indonesia semakin berkembang secara pesat.

Tabel 1. 1 Jumlah Penduduk Kota Bekasi Berdasarkan Kecamatan Tahun 2023

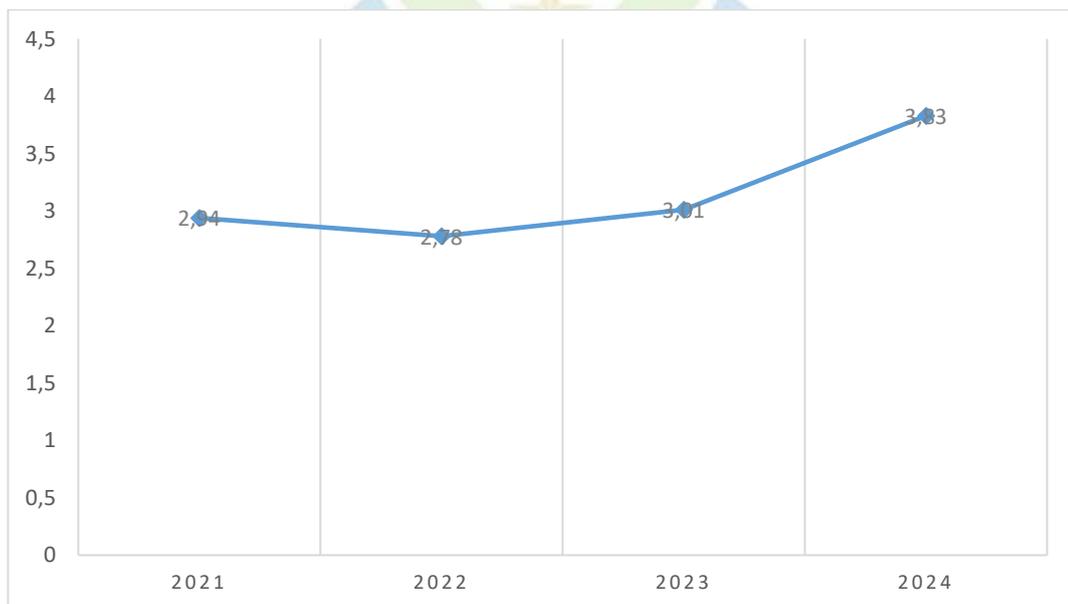
No	Kecamatan	Jumlah Penduduk
1	Bekasi Timur	273.703
2	Bekasi Barat	266.287
3	Bekasi Utara	338.087
4	Bekasi Selatan	214.493
5	Rawalumbu	222.398
6	Medansatria	158.729
7	Bantargebang	113.988
8	Pondok Gede	227.423
9	Jatiasih	239.159
10	Jatisampurna	114.108
11	Mustikajaya	216.604
12	Pondokmelati	128.690
TOTAL		2.513.669

Sumber: Laporan Keterangan Pertanggungjawaban Pemerintah Kota Bekasi Tahun 2023 (Diolah Peneliti, 2025)

Kota Bekasi, menjadi salah satu daerah yang mengalami pertumbuhan penduduk yang signifikan setiap tahunnya. Berdasarkan data di atas, jumlah penduduk Kota Bekasi kini berjumlah 2,5 juta jiwa. Peningkatan populasi ini secara langsung berhubungan dengan tuntutan akan layanan administrasi yang cepat, efisien, dan transparan guna memenuhi kepuasan masyarakat, terutama dalam pengelolaan perizinan dan layanan digital pemerintah.

Menanggapi hal tersebut, Pemerintah Kota Bekasi melalui Disdukcapil Kota Bekasi meluncurkan inovasi baru bernama E-Open (Elektronik Online Pelayanan Kependudukan). E-Open merupakan *website* yang ditujukan untuk mempermudah

masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik khususnya dalam mengurus administrasi kependudukan di Kota Bekasi. Sejalan dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Peraturan tersebut diciptakan sebagai penguatan landasan dalam mengimplementasi *e-government* di Indonesia yang pada prinsipnya SPBE sendiri merupakan *e-government* (Rusdy & Flambonita 2023). Sehingga, Pemerintah Kota Bekasi menindaklanjuti peraturan tersebut melalui Peraturan Wali Kota Bekasi Nomor 90 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Di Kota Bekasi. Selain itu, telah dijelaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, jika setiap instansi pemerintah wajib mengupayakan pelayanan yang sigap, akurat, serta sederhana untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.



Gambar 1. 2 Perkembangan Indeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Kota Bekasi Tahun 2021-2024

Sumber: diskominfo.bekasikota.go.id (Diolah Peneliti, 2025)

Pada Gambar 1.2 terlihat jika pada tahun 2022 Nilai Indeks Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Kota Bekasi mengalami penurunan menjadi 2,78. Selanjutnya, pada tahun 2023 mengalami kenaikan sebesar 3,01, dan disusul

pada tahun 2024 menjadi 3,83. Peningkatan tersebut membuktikan jika Pemerintah Kota Bekasi memiliki komitmen dalam memanfaatkan teknologi digital guna mendukung penyelenggaraan pemerintahan yang lebih modern, responsif, dan mudah diakses oleh masyarakat.



Gambar 1. 3 Tampilan E-Open dalam Google Chrome

Sumber: <http://www.e-open.id/>

E-Open memiliki banyak jenis layanan yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat Kota Bekasi, diantaranya adalah KTP Elektronik, Permohonan Ganti Foto KTP Elektronik, Permohonan menjadi warga Kota Bekasi, Pengaduan Disdukcapil Melayanani Masyarakat, Sistem Informasi Orang Asing, Perekaman KTP – El Bagi Pemula di Sekolah, Pelayanan Kependudukan Bagi Berkebutuhan Khusus, Satgas Pamor, Pamor Sapa Warga, dan lain sebagainya. Pemerintah Kota Bekasi mengembangkan E-Open dengan harapan dapat menyediakan layanan yang lebih sigap, terbuka, serta akuntabel kepada masyarakat khususnya masyarakat Kota Bekasi. Masyarakat Kota Bekasi dapat dengan mudah mengakses E-Open melalui situs <http://www.e-open.id> cukup dengan melakukan registrasi terlebih dahulu, masyarakat dapat dengan mudah menggunakan E-Open sesuai layanan yang dibutuhkan.

Meskipun E-Open semakin berkembang, terlihat dalam Tabel 1.2 capaian kinerja Disdukcapil Kota Bekasi justru mengalami tren penurunan dari tahun 2020

hingga tahun 2023. Hal ini disebabkan oleh tidak tercapainya salah satu indikator target, yaitu cakupan kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) (LAKIP Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi, 2023).

Tabel 1. 2 Rekapitulasi Capaian Kinerja Cakupan Kepemilikan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2020-2023

Sasaran Strategis	Indikator Sasaran	Tahun 2020			Tahun 2021			Tahun 2022			Tahun 2023		
		Target	Realisasi	Capaian Kinerja									
Meningkatnya kepemilikan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil	Cakupan Kepemilikan Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil	75,00%	87,55%	116,73%	78,46%	91,00%	115,98%	81,61%	90,81%	111,27%	84,52%	85,51%	101,17%

Sumber: LKIP Disdukcapil Kota Bekasi Tahun 2023

Meskipun demikian, keberadaan E-Open diharapkan dapat meningkatkan serta mendukung terselenggaranya pelayanan publik berkualitas yang berlandaskan pada asas – asas tata kelola pemerintahan yang baik, yaitu terbuka, partisipasi, serta akuntabel (Yogiswara et al. 2019). Sistem ini yang memungkinkan masyarakat dalam mengajukan permohonan layanan, memantau proses antrean, dan mendapatkan hasil secara daring tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Namun, ketika layanan tersebut dijalankan, keberhasilan E-Open sangat bergantung pada kualitas sistem yang diterapkan serta kualitas pelayanan elektronik yang diberikan, jika kualitas sistem dan pelayanan elektronik tidak memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna, maka tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan akan menurun, hal ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Sulma & Zacky W, 2023).

Selaku pengguna E-Open, masyarakat tentu mengharapkan sistem ini memberikan pelayanan yang berkualitas serta memuaskan. Menurut Tjiptono & Diana (2022), kepuasan pelanggan dianggap sebagai hasil yang diperoleh dari pengalaman dalam mengonsumsi suatu produk atau layanan tertentu. Kepuasan masyarakat sebagai pengguna E-Open merupakan cerminan dari keberhasilan implementasi sistem pelayanan publik berbasis elektronik di Kota Bekasi.

Kepuasan pengguna dapat diartikan sebagai respons evaluatif yang muncul setelah individu menggunakan suatu produk atau layanan, di mana penilaian tersebut didasarkan pada perbandingan antara harapan awal dengan pengalaman aktual yang dirasakan (Tjiptono & Diana, 2022). Dalam konteks pelayanan publik berbasis digital, kepuasan muncul ketika pengguna merasa bahwa proses, fitur, dan hasil layanan yang diberikan mampu menjawab kebutuhan serta ekspektasi masyarakat secara efektif. Kepuasan ini tidak hanya berkaitan dengan hasil akhir berupa dokumen yang diterima, tetapi juga mencakup kemudahan akses kejelasan Informasi, kecepatan layanan dan kualitas interaksi selama proses pengajuan dilakukan. Dalam hal ini, masyarakat tidak hanya menilai keberhasilan layanan dari hasil akhirnya, tetapi juga dari keseluruhan pengalaman selama proses pelayanan berlangsung. Dengan demikian, perlu adanya perhatian terhadap bagaimana pemanfaatan teknologi informasi dapat dioptimalkan guna menciptakan pelayanan yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan pengguna.

Meskipun E-Open menawarkan kemudahan, implementasinya masih menghadapi beberapa tantangan dan hambatan di dalamnya. Berdasarkan Rencana Kerja Disdukcapil Kota Bekasi tahun 2024, terdapat beberapa hal yang masih menjadi kelemahan dan tantangan dalam melakukan pelayanan administrasi kependudukan. Salah satu kelemahan utamanya adalah kuantitas dan kualitas aparatur yang belum memadai. Jumlah petugas yang bertugas dalam melayani masyarakat dinilai belum sebanding dengan volume pekerjaan yang terus meningkat, terutama dengan tingginya permintaan layanan dari masyarakat. Hal ini menyebabkan tingginya ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan prima, yang sering kali belum sepenuhnya terpenuhi.

Masyarakat semakin menuntut layanan yang cepat, akurat, transparan, dan ramah pengguna. Namun, ketika kualitas layanan tidak sesuai dengan harapan, maka tingkat kepuasan pengguna pun akan ikut menurun. Selain itu, kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang belum sepenuhnya memiliki keterampilan dalam menggunakan sistem digital juga menjadi tantangan dalam memberikan pelayanan yang optimal.

Keterbatasan sarana dan prasarana juga menjadi tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Terbatasnya infrastruktur, seperti perangkat teknologi yang belum diperbarui, koneksi internet yang tidak stabil, serta kurangnya fasilitas pendukung lainnya, membuat proses pelayanan menjadi kurang efektif. Kondisi ini dapat menghambat akses masyarakat terhadap layanan yang seharusnya dapat diakses dengan cepat dan mudah melalui *website*, seperti E-Open yang diterapkan oleh Pemerintah Kota Bekasi.

Tantangan lainnya adalah pola pikir masyarakat yang menganggap bahwa mengurus administrasi kependudukan itu sulit, mahal, serta berbelit-belit. Pandangan ini terbentuk dari pengalaman sebelumnya, di mana proses penggunaan E-Open masih mengalami beberapa kendala teknis, antara lain disebabkan oleh gangguan jaringan handphone yang tiba-tiba tidak stabil, ketidaksinkronan antara Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan Kartu Keluarga (KK), serta aplikasi yang terkadang tidak memberikan respons cepat. Selain itu, pengguna juga sering mengalami kesulitan saat mengunggah persyaratan yang telat dipindai.

Oleh karena itu, peningkatan kualitas sistem dan layanan elektronik dalam aplikasi E-Open tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pengguna, tetapi juga berpotensi untuk memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap sistem pelayanan publik berbasis digital. Hal ini sejalan dengan tujuan Disdukcapil Kota Bekasi untuk meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan berbasis teknologi dan informasi.

Berdasarkan pemaparan, dukungan data, serta teori yang tersedia, peneliti berminat untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS SISTEM LAYANAN E-OPEN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA KOTA BEKASI”**

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang telah disampaikan, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Ketidaksesuaian antara harapan masyarakat dengan kenyataan pelayanan yang diterima akan menyebabkan turunnya tingkat kepuasan pengguna

terhadap layanan E-Open, sehingga menunjukkan adanya urgensi untuk perbaikan.

2. Keterbatasan jumlah aparatur dan kurangnya keterampilan SDM dalam mengoperasikan sistem digital yang pada akhirnya berdampak pada tidak terpenuhinya harapan masyarakat. Kondisi ini kemudian diperparah dengan pola pikir bahwa pengurusan administrasi kependudukan masih dianggap rumit, mahal, dan berbelit-belit.
3. Infrastruktur pendukung pelayanan digital masih terbatas.
4. Adanya gangguan jaringan, ketidaksinkronan data NIK dan KK, respons *website* yang lambat, serta kesulitan dalam mengunggah dokumen menjadi kendala utama yang menghambat kelancaran penggunaan aplikasi E-Open.
5. Tidak tercapainya salah satu indikator target, yaitu cakupan kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA).

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi permasalahan yang telah dijelaskan, penulis selanjutnya merumuskan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas sistem *website* E-Open Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap kepuasan pengguna di Kota Bekasi?
2. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan elektronik berbasis *website* E-Open Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap kepuasan pengguna di Kota Bekasi?
3. Apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas sistem dan kualitas layanan elektronik berbasis *website* E-Open Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara simultan terhadap kepuasan pengguna di Kota Bekasi?

D. Tujuan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengukur pengaruh signifikan antara kualitas sistem *website* E-Open Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap kepuasan pengguna di Kota Bekasi.
2. Mengukur pengaruh signifikan antara kualitas layanan elektronik berbasis *website* E-Open Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap kepuasan pengguna di Kota Bekasi.
3. Mengukur pengaruh signifikan antara kualitas sistem dan kualitas layanan elektronik berbasis *website* E-Open Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil secara simultan terhadap kepuasan pengguna di Kota Bekasi.

E. Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Teoritis

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, dengan memperkaya pemahaman tentang bagaimana kualitas sistem serta kualitas pelayanan elektronik mempengaruhi kepuasan pengguna layanan digital seperti E-Open. Selain itu, temuan dari penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai dasar bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengeksplorasi topik ini secara lebih dalam tentang kepuasan pengguna dalam layanan digital di sektor pemerintahan atau layanan publik lainnya.

b. Kegunaan Praktis

Penulis berharap hasil dari penelitian ini dapat menjadi saran maupun masukan yang nantinya dapat digunakan oleh Pemerintah Daerah Kota Bekasi khususnya Disdukcapil Kota Bekasi dalam meningkatkan kualitas layanan melalui *website* E-Open agar selalu memberikan pelayanan yang terbaik.

F. Kerangka Berpikir

Kerangka pikir yang dipakai pada penelitian ini berdasarkan pada beberapa teori yang relevan untuk dijadikan sebagai acuan. Dalam penelitian ini terdapat dua

(2) variabel eksogen yaitu Kualitas Sistem (X_1) dan Kualitas Layanan Elektronik (X_2) serta satu variabel endogen yaitu Kepuasan Pengguna (Y).

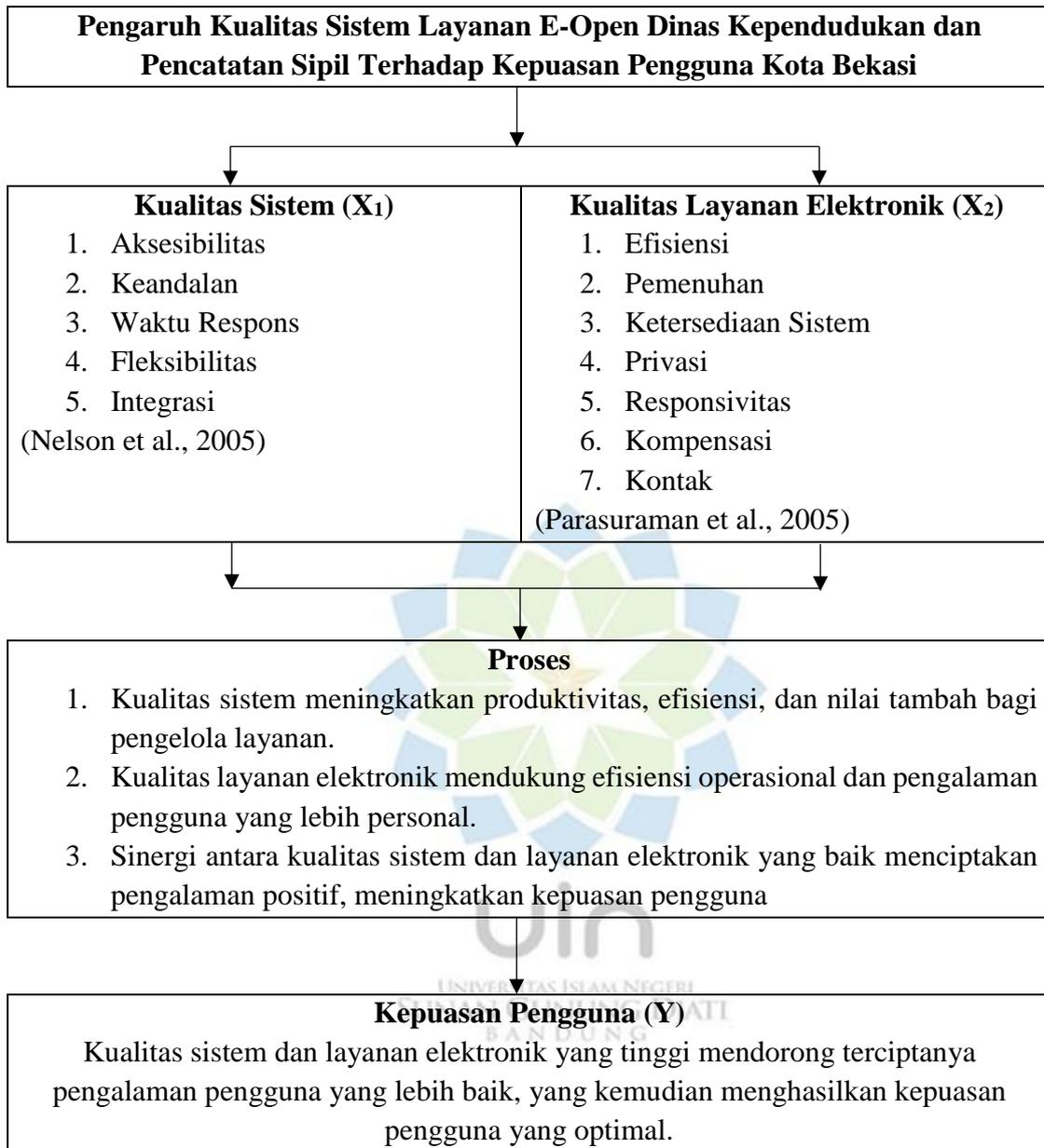
Administrasi publik ialah jenis kolaborasi antara individu dan lembaga menjadi faktor kunci dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Administrasi publik tidak hanya mencakup penyelenggaraan kebijakan dan layanan publik, tetapi juga melibatkan koordinasi yang efektif antara berbagai pihak untuk memastikan kebijakan yang diterapkan benar-benar menjawab kebutuhan masyarakat. Efisiensi dan efektivitas dalam administrasi publik dapat dicapai melalui inovasi, pemanfaatan teknologi, serta partisipasi aktif dari masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Oleh karena itu, administrasi publik yang baik harus mampu beradaptasi dengan perubahan sosial, politik, dan teknologi guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Mengutip dari pendapat Malawat (2022) dalam bukunya yang berjudul “Pengantar Administrasi Publik”, menjelaskan bahwa administrasi publik merupakan jenis kolaborasi yang dilaksanakan oleh kelompok individu atau lembaga dalam melakukan berbagai tugas pemerintahan guna memuaskan kebutuhan publik dengan cara yang efisien dan efektif.

Sejalan dengan upaya tersebut, pemanfaatan teknologi menjadi salah satu upaya dalam memaksimalkan kualitas pelayanan untuk masyarakat. Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi dalam administrasi publik, khususnya dengan mengimplementasikan SPBE. Digitalisasi layanan administrasi bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, serta aksesibilitas layanan bagi masyarakat. Salah satu aspek krusial dalam keberhasilan implementasi *e-government* adalah kualitas sistem yang digunakan. Sistem yang dirancang dengan baik akan mampu mendukung kebutuhan pengguna dengan optimal, sehingga menciptakan pengalaman layanan yang lebih efektif dan efisien. Disinilah kualitas sistem menjadi faktor utama yang menentukan keberhasilan penyelenggaraan layanan berbasis digital. Kualitas sistem mencerminkan persepsi pengguna berdasarkan pengalaman interaksinya dengan sistem seiring waktu (Nelson et al, 2005). Pengukuran teori ini dilakukan dengan lima (5) dimensi yaitu, aksesibilitas, keandalan, waktu respons, fleksibilitas, dan integrasi.

Peningkatan kualitas sistem akan berdampak langsung pada peningkatan kualitas layanan elektronik. Dalam dunia digital yang semakin berkembang, kualitas layanan elektronik bukan semata berfokus pada aspek teknis seperti responsivitas sistem dan stabilitas jaringan, tetapi juga aspek fungsional yang berkaitan dengan kenyamanan pengguna dalam menggunakan layanan. Sejalan dengan prinsip yang dikemukakan oleh Parasuraman et al. (2005), jika kualitas layanan elektronik juga berlaku dalam administrasi publik, di mana situs web atau *website* digital pemerintah harus mampu memfasilitasi seluruh tahapan interaksi masyarakat dengan sistem secara efisien dan efektif. Hal ini mencakup kemudahan dalam pencarian informasi, pengajuan dokumen, proses administrasi kependudukan, perizinan, hingga penyampaian pengaduan masyarakat. Pengukuran teori ini dilakukan dengan menggunakan tujuh (7) dimensi, diantaranya efisiensi, pemenuhan, ketersediaan sistem, privasi, responsivitas atau daya tanggap, kompensasi dan kontak.

Kepuasan pengguna menjadi tolak ukur utama dalam mengevaluasi keberhasilan implementasi sistem digital. Kepuasan pengguna mengindikasikan seberapa jauh ekspektasi individu terhadap suatu layanan terpenuhi atau bahkan terlampaui. Jika pengguna merasa bahwa layanan yang mereka terima sesuai dengan harapan baik dari aspek kualitas sistem maupun kualitas layanan elektronik maka tingkat kepuasan akan meningkat. Sebaliknya, jika sistem sulit diakses, lambat, atau tidak memberikan layanan yang optimal, maka kepuasan pengguna akan menurun. Oleh karena itu, pemahaman mengenai teori kepuasan pengguna menjadi penting untuk mengukur sejauh mana keberhasilan implementasi sistem digital dalam mendukung pelayanan publik. Hal tersebut sejalan dengan Tjiptono & Diana (2022) yang mengemukakan jika kepuasan pelanggan dianggap sebagai hasil yang timbul dari pengalaman dalam menggunakan barang atau layanan tertentu. Pengukuran teori ini dilakukan dengan enam (6) dimensi, yakni kepuasan pelanggan keseluruhan, dimensi kepuasan pelanggan, konfirmasi ekspektasi, niat beli ulang, ketersediaan untuk merekomendasikan, dan ketidakpuasan pelanggan.

Penulis membuat kerangka pemikiran di atas menjadi sebuah bagan sebagai berikut:



Gambar 1. 4 Kerangka Pemikiran

Sumber: Diolah Peneliti (2025)

G. Hipotesis

Hipotesis merupakan sebuah pendapat awal terhadap masalah yang perlu dianalisis kebenarannya dengan menggunakan data yang terkumpul melalui penelitian. Berikut adalah hipotesis yang akan di uji oleh penulis:

$H_1 : b > 0$: Adanya pengaruh signifikan antara Kualitas Sistem *website* E-Open Dinas Kependudukan dan Pencararan Sipil terhadap Kepuasan Pengguna di Kota Bekasi.

$H_0 : b < 0$: Tidak adanya pengaruh signifikan antara Kualitas Sistem *website* E-Open Dinas Kependudukan dan Pencararan Sipil terhadap Kepuasan Pengguna di Kota Bekasi.

$H_2 : b > 0$: Adanya pengaruh signifikan antara Kualitas Layanan Elektronik berbasis *website* E-Open Dinas Kependudukan dan Pencararan Sipil terhadap Kepuasan Pengguna di Kota Bekasi.

$H_0 : b < 0$: Tidak adanya pengaruh signifikan antara Kualitas Layanan Elektronik berbasis *website* E-Open Dinas Kependudukan dan Pencararan Sipil terhadap Kepuasan Pengguna di Kota Bekasi.

$H_3 : b > 0$: Adanya pengaruh signifikan variabel Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan Elektronik berbasis *website* E-Open Dinas Kependudukan dan Pencararan Sipil secara simultan terhadap Kepuasan Pengguna di Kota Bekasi.

$H_0 : b < 0$: Tidak adanya pengaruh signifikan antara Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan Elektronik berbasis *website* E-Open Dinas Kependudukan dan Pencararan Sipil secara simultan terhadap Kepuasan Pengguna di Kota Bekasi.