

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 PROFIL DINAS DUKCAPIL

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) merupakan lembaga pemerintah daerah yang bertanggung jawab dalam pengelolaan data kependudukan dan pencatatan sipil di wilayah Kota Jambi. Dukcapil memainkan peran penting dalam memberikan layanan administrasi kepada masyarakat terkait identitas dan status hukum.

5.2 DESKRIPSI HASIL SURVEI

Dalam penelitian ini, Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara online menggunakan Google Form, yang berisi 20 pertanyaan. Pengambilan kuesioner dilakukan secara bertahap tergantung pada ketersediaan responden dalam mengisi kuesioner. Data hasil penyebaran kuesioner akan diolah menggunakan metode Structural Equation Model (SEM) dan akan di uji validitas dan reliabilitas serta uji hipotesis.

5.3 PROFIL RESPONDEN

Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner secara Online kepada pengguna Aplikasi SIPADUKO, yang telah disebarkan dari Tanggal 5 Desember 2025 sampai Tanggal 14 Januari 2026. Untuk kegiatan pengisian dengan 20 pertanyaan diajukan dalam kuesioner ini. Kuesioner kemudian

disebarkan kepada para pengguna Aplikasi SIPADUKO yang telah menggunakan jasa layanan Aplikasi SIPADUKO, kemudian dapat sebanyak 387 responden yang telah memberikan respon kedalam kuesioner dan dinyatakan valid. Berikut tabel profil responden yang terdiri dari empat kategori sebagai berikut.

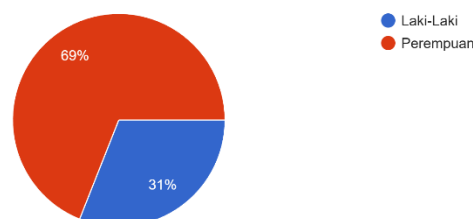
5.3.1 Jenis Kelamin

Pengelompokan data responden berdasarkan dengan jenis kelamin, dapat dilihat pada tabel 5.1.

Table 5. 1 Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Perempuan	267	69%
Laki-laki	120	31%
Total	387	100%

Jenis Kelamin
387 jawaban



Gambar 5. 1 Jenis Kelamin

Berdasarkan tabel 5.1 diketahui bahwa jumlah responden dengan jenis kelamin Perempuan paling banyak 267 orang (69%) dan responden Laki-laki sebanyak 120 orang (31%).

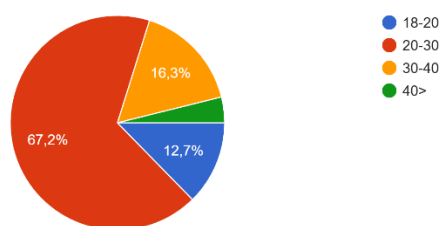
5.3.2 Usia

Pengelompokan data responden berdasarkan dengan usia, dapat dilihat pada tabel 5.2.

Table 5. 2 Usia Responden

Usia	Frekuensi	Persentase
18-20 Tahun	49	12,7%
20 – 30Tahun	260	67,2%
30-40 Tahun	63	16,3%
>40	15	3,9%
Total	387	100

Usia
387 jawaban

**Gambar 5. 2 Usia**

Berdasarkan tabel 5.2 diketahui bahwa jumlah responden dengan usia 18-20 tahun sebanyak 49 orang (12,7%), usia 20 – 30 tahun sebanyak 260 orang (67,2%), usia 30-40 tahun 63 orang (16,3%) dan usia >40 tahun sebanyak 15 orang (3,9%).

5.3.3 Pekerjaan

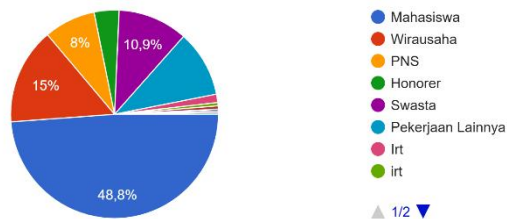
Pengelompokan data responden berdasarkan dengan pekerjaan, dapat dilihat pada tabel 5.3.

Table 5. 3 Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Mahasiswa	189	48,8%
Wirausaha	58	15%
PNS	31	8%
Ibu Rumah Tangga	7	1,8%
Honorar	15	3,9%
Swasta	42	10,9%
Pekerjaan Lainnya	40	10,3%
PPPK	2	0,5%
Supir	1	0,3%

Pelajar	1	0,3%
Freelance	1	0,3%
Total	387	100%

Pekerjaan
387 jawaban



Berdasarkan tabel 5.3 diketahui bahwa jumlah responden sebagai pelajar/mahasiswa merupakan yang terbanyak yaitu sebanyak 189 orang (48,8%).

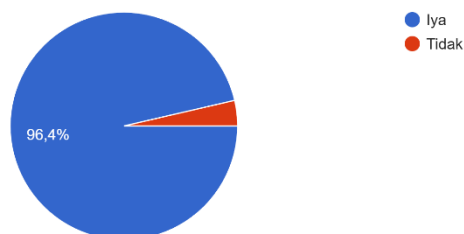
5.3.4 Pengguna Aplikasi SIPADUKO

Pengelompokan data responden berdasarkan dengan pengguna aplikasi SIPADUKO, dapat dilihat pada tabel 5.4.

Table 5. 4 Iya Dan Tidak

Pengguna	Frekuensi	Persentase
Iya	373	96,4%
Tidak	14	3,6%
Total	387	100%

Apakah anda pernah menggunakan aplikasi sipaduko ?
387 jawaban



Gambar 5. 3 Apakah Anda pernah Menggunakan Aplikasi SIPADUKO

Berdasarkan tabel 5.4 diketahui bahwa pengguna aplikasi SIPADUKO sebanyak 373 orang (96,4%), dan bukan pengguna 14 orang (3,6%).

5.4 UJI INSTRUMEN PENELITIAN

Instrumen yang digunakan untuk mengukur semua variabel dalam penelitian ini adalah kuesioner, yang disampaikan kepada responden agar mereka dapat memberikan pernyataan sesuai dengan pengalaman dan perasaan mereka. Berikut adalah hasil dari pengujian SEM serta pengujian validitas dan reliabilitas kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini.

5.4.1 Model Pengukuran (*outer model*)

Analisis outer model dilakukan untuk memastikan bahwa alat ukur yang digunakan sesuai untuk pengukuran. Analisis ini menjelaskan hubungan antara variabel laten dan indikator-indikatornya, sehingga dapat dikatakan bahwa outer model mendefinisikan bagaimana setiap indikator terhubung dengan variabel laten yang bersangkutan [54].

5.4.2 Model Measurement

Measurement Model merupakan model pengukuran yang menggambarkan hubungan antara variabel dengan indikator-indikator nya. Untuk menjamin bahwa instrument penelitian yang dikembangkan memenuhi kriteria yang telah ditentukan dapat dilakukan uji validitas dan reliabilitas [55]. Fokus dari evaluasi model pengukuran adalah untuk menilai validitas dan reliabilitas dari pengukuran konstruk atau indikator. Dalam penelitian ini, evaluasi model pengukuran dilakukan dengan menggunakan *Convergent Validity* dan *Discriminant Validity*, serta mengukur nilai *AVE* (Average Variance Extracted) dan reliabilitas melalui Cronbach's Alpha dan *Composite Reliability* [56].



Gambar 5. 4 Model Structural Equation Modeling

5.4.3 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menentukan apakah suatu kuesioner dapat dikatakan sah atau tidak. Kuesioner dianggap valid jika pertanyaan yang diajukan dapat mengungkapkan hal yang ingin diukur. Uji validitas dilakukan dengan mengukur *Loading Factor*, *AVE*, *Fornell-Larcker Criterion*, dan *Cross Loading*. Langkah yang perlu diambil adalah memilih menu outer loading untuk melihat hasil dari uji *Loading Factor*, kemudian beralih ke menu *Discriminant Validity* untuk memeriksa hasil dari uji *Fornell-Larcker Criterion* dan *Cross Loading*. Berikut adalah penjelasan mengenai hasil uji validitas dalam penelitian ini [57].

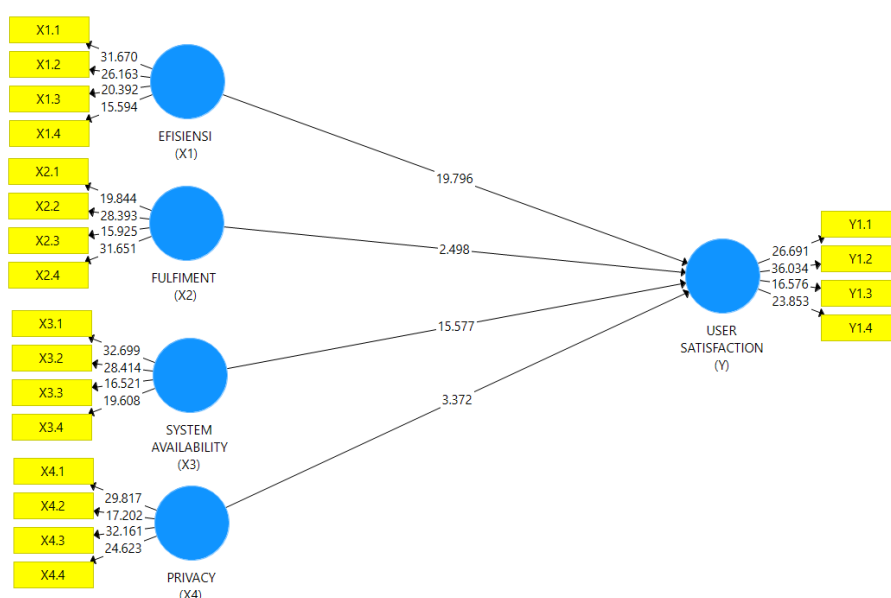
5.4.4 Uji Validitas Konvergen (*Covergent Validity*)

Uji validitas konvergen dilakukan untuk menilai signifikansi indikator-indikator pengukuran terhadap variabel laten atau konstruk yang terdapat dalam

model. Dalam pengukuran ini, tingkat signifikan setiap indikator dapat dilihat dari nilai loading factor yang dimiliki oleh masing-masing indikator terhadap variabel laten [58]. Indikator dianggap valid jika memiliki nilai signifikan lebih dari 0,7.

Sementara itu, indikator variabel yang memiliki nilai loading kurang dari 0,7 menunjukkan tingkat validitas yang rendah, sehingga perlu dihapus atau dieliminasi.

Penggunaan nilai loading factor $\geq 0,7$ dalam uji validitas konvergen dibandingkan dengan penggunaan nilai 0,5 adalah untuk memastikan bahwa indikator memberikan kontribusi yang signifikan terhadap konstruk yang diukur. Nilai 0,7 menunjukkan adanya korelasi yang lebih kuat antara indikator dan Variabel latennya, yang berarti indikator tersebut dapat merepresentasikan variabel dengan lebih baik dibandingkan dengan nilai 0,5. Penerapan nilai loading factor $> 0,7$ adalah untuk memastikan bahwa indikator dalam model secara signifikan mencerminkan konstruk yang diukur, sehingga model yang dihasilkan menjadi valid, reliabel, dan mampu menggambarkan hubungan antar variabel dengan akurat [59].



Gambar 5. 5 Loading Factor

	EFISIENSI (X1)	FULFIMENT (X2)	PRIVACY (X4)	SYSTEM AVAILABILITY (X3)	USER SATISFACTION (Y)
X1.1	0,782				
X1.2	0,761				
X1.3	0,743				
X1.4	0,712				
X2.1		0,722			
X2.2		0,778			
X2.3		0,725			
X2.4		0,769			
X3.1				0,786	
X3.2				0,791	
X3.3				0,704	
X3.4				0,736	
X4.1			0,782		
X4.2			0,727		
X4.3			0,779		
X4.4			0,767		
Y1.1					0,779
Y1.2					0,804
Y1.3					0,706

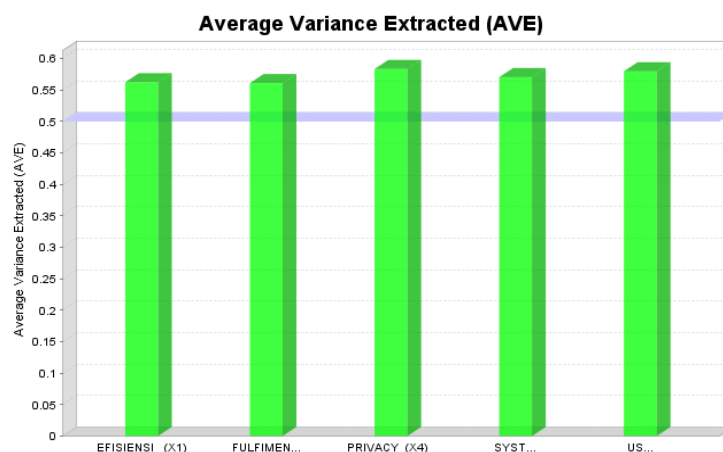
Tabel 5.5 menunjukan bahwa semua *loading Factor* memiliki nilai diatas 0,7 sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator telah memenuhi kriteria dari validitas konvergen.

5.4.5 Validitas Diskriminan (Discriminant Validity)

Validitas diskriminan merupakan metode yang digunakan untuk memastikan bahwa korelasi antara variabel-variabel pengamatan dengan konstraknya lebih tinggi dibandingkan dengan konstruk lain. Hal ini penting untuk menunjukkan bahwa setiap konstruk dalam penelitian memiliki keunikan dan tidak tumpang tindih dengan konstruk lainnya. Penggunaan nilai *loading factor* $\geq 0,7$ dibandingkan $\geq 0,5$ dalam uji validitas konvergen adalah untuk memastikan bahwa indikator memiliki korelasi yang kuat dengan konstruk laten yang diukur, sehingga meningkatkan keandalan dan validitas model [60].

Salah satu cara untuk menguji validitas diskriminan adalah dengan melihat

nilai AVE, yang menilai validitas pada tingkat konstruk (variabel laten). Selain itu, analisis cross-loading juga dapat dilakukan pada tingkat indikator untuk memastikan bahwa indikator-indikator yang berbeda menunjukkan perbedaan yang memadai. Dengan demikian, validitas diskriminan membantu dalam memastikan bahwa model yang digunakan dalam penelitian dapat menggambarkan hubungan antar variabel dengan akurat dan dapat diandalkan secara konseptual. menunjukkan perbedaan yang memadai. Dengan demikian, validitas diskriminan membantu dalam memastikan bahwa model yang digunakan dalam penelitian dapat menggambarkan hubungan antar variabel dengan akurat dan dapat diandalkan.



Gambar 5. 6 Average Variance Extracted

Table 5. 5 Nilai AVE

Variabel	Average variance extracted (AVE)
<i>EFISIENSI (X1)</i>	0,563
<i>FULFIMENT (X2)</i>	0,561
<i>PRIVACY (X4)</i>	0,584
<i>SYSTEM AVAILABILITY (X3)</i>	0,571
<i>USER SATISFACTION (Y)</i>	0,580

Berdasarkan Tabel 5.6 diatas, menunjukan bahwa nilai AVE untuk semua konstruk memiliki nilai $> 0,5$ yaitu *Efficiency* sebanyak 0.563, *Fulfilment* sebanyak

0.561, *Privacy* 0.584 , *System Ability* sebanyak 0.571, *User Satisfication* sebanyak 0.580, Ditarik kesimpulan bahwa tidak ada masalah pada validitas diskriminan model yang diuji, dapat dikatakan bahwa model pengukuran tersebut sudah terbilang valid. validitas diskriminan juga dilakukan berdasarkan pengukuran dari Fornell Larcker kriteria dengan konstruk. Apabila korelasi konstruk setiap indikator lebih besar dari konstruk lainnya maka konstruk laten dapat memprediksi indikator lebih baik dari konstruk lainnya [61].

Table 5. 6 Fornell-Lacker Criterion

	X1	X2	X3	X4	Y
X1	0,750				
X2	0,742	0,749			
X3	0,836	0,745	0,764		
X4	0,839	0,710	0,733	0,755	
Y	0,949	0,725	0,829	0,905	0,762

Pada tabel 5.7 *Fornell Lacker Criterion* dijelaskan bahwa pengujian telah memenuhi kriteria validitas diskriminan, maka tabel 5.8 dikatakan valid, dan nilai *Fornell Lacker Criterion* pada setiap variabel lebih besar dari pada tabel lainnya. Disimpulkan bahwa variabel laten dapat memprediksi dengan lebih baik dari variabel lainnya dan apabila nilai cross loading besar dari 0,7 maka kriteria validitas diskriminan dikatakan tercapai.

Table 5. 7 Cross Loading

	X1	X2	X3	X4	Y
X1.1	0,782	0,580	0,621	0,648	0,804
X1.2	0,761	0,579	0,550	0,791	0,755
X1.3	0,743	0,530	0,779	0,521	0,706
X1.4	0,712	0,537	0,561	0,528	0,535
X2.1	0,524	0,722	0,508	0,516	0,531
X2.2	0,588	0,778	0,599	0,550	0,570
X2.3	0,515	0,725	0,498	0,493	0,477

X2.4	0,590	0,769	0,616	0,562	0,584
X3.1	0,591	0,512	0,584	0,786	0,779
X3.2	0,761	0,579	0,550	0,791	0,755
X3.3	0,593	0,522	0,572	0,704	0,577
X3.4	0,582	0,540	0,515	0,736	0,588
X4.1	0,625	0,606	0,782	0,606	0,660
X4.2	0,563	0,560	0,727	0,527	0,537
X4.3	0,743	0,530	0,779	0,521	0,706
X4.4	0,606	0,587	0,767	0,590	0,609
Y1.1	0,591	0,512	0,584	0,786	0,779
Y1.2	0,782	0,580	0,621	0,648	0,804
Y1.3	0,743	0,530	0,779	0,521	0,706
Y1.4	0,761	0,579	0,550	0,791	0,755

Pada tabel 5.8 Indikator yang memiliki *Loading Factor* lebih tinggi pada variabel yang diukur dibandingkan dengan variabel lainnya menunjukkan bahwa indikator tersebut sesuai dan relevan dengan variabel tersebut. Dengan kata lain, indikator tersebut memiliki hubungan yang lebih kuat dengan variabelnya sendiri dari pada dengan variabel lain. Hal ini mengindikasikan bahwa uji validitas diskriminan telah terpenuhi. Dalam penelitian, validitas diskriminan mengukur sejauh mana konstruk yang berbeda benar-benar saling terpisah dan tidak tumpang tindih jika nilai *cross-loading* untuk indikator pada konstruknya lebih besar dari 0,70 maka model tersebut dapat dianggap memiliki validitas diskriminan yang baik, sehingga setiap konstruk mampu mengukur aspek unik tanpa bercampur dengan konstruk lain.

5.4.6 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dapat dilihat nilai dari *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* dari indikator-indikator yang mengukur masing-masing variabel. *Cronbach's Alpha* mengukur batas bawah nilai reliabilitas suatu konstruk, sedangkan *Composite Reliability* mengukur nilai sesungguhnya reliabilitas suatu konstruk.

Nilai *Composite Reliability* dikatakan reliable jika nilainya $\geq 0,7$. Sedangkan *Cronbach's Alpha* harus bernilai $> 0,7$. Berikut merupakan nilai dari *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* [62].

Table 5. 8 Nilai *Cronbach's alpha* dan *Composite reliability*

Cronbach's Alpha	Composite Reliability
0,743	0,837
0,740	0,836
0,763	0,849
0,751	0,841
0,758	0,846

Pada tabel 5.9 dapat dijelaskan bahwa semua nilai *Cronbach's Alpha* setiap variabel $> 0,7$, dan semua nilai *Composite Reliability* setiap variabel $> 0,7$ hal ini menunjukkan bahwa semua variabel telah reliabel dan memenuhi kriteria uji reliabilitas.

5.4.7 Model Struktural (*Inner Model*)

Model struktural (*inner model*) merupakan pengukuran untuk mengevaluasi tingkat ketepatan suatu model dalam penelitian secara keseluruhan, yang dibentuk melalui beberapa variabel beserta dengan indikator-indikatornya. Dalam evaluasi model struktural akan dilakukan melalui pendekatan *R-Square (R2)*. Koefisien determinasi (*R2*) menunjukkan tingkatan kuat lemahnya pengaruh yang ditimbulkan oleh variabel independent terhadap variabel dependent [63].

5.4.8 Uji Nilai *R-Square (R2)*

Uji nilai *R-Square* digunakan untuk mengetahui hubungan dari beberapa variabel yang digunakan, maka diperlukan Uji *R-Square* dimana prediksi yang baik dari sebuah model akan didapat apabila nilai *R2* semakin tinggi. Uji *R-Square* dilakukan untuk mengetahui hubungan antara beberapa variabel yang digunakan,

karena nilai prediksi ini menunjukkan proporsi varians variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model. Tujuan dari uji *R-Square* adalah untuk mengukur sejauh mana variabel independen dalam model mampu menjelaskan variabel dependen, sehingga memberikan gambaran mengenai kekuatan hubungan dan kemampuan prediksi model secara keseluruhan [64].

a. Jika nilai R^2 0,67 = substansial / kuat

b. Jika nilai R^2 0,33 = Moderat / sedang

c. Jika nilai R^2 0,19 = Lemah

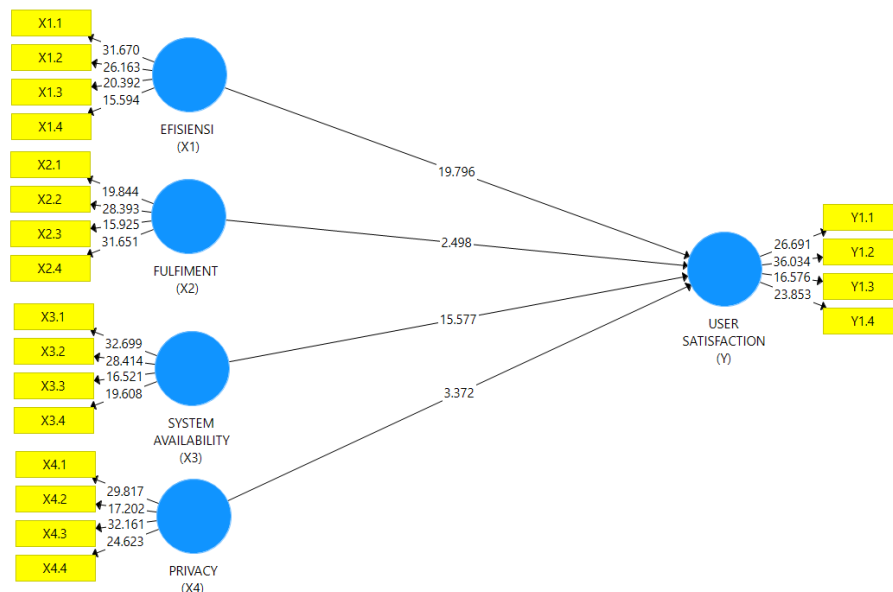
penelitian ini menggunakan nilai *R Square Adjusted*, dikarena memiliki lebih dari satu variabel independen (bebas).

Table 5. 9 Nilai *R Square*

	R Square	R Square Adjusted
USER SATISFACTION (Y)	0,943	0,943

5.5 UJI HIPOTESIS

Setelah melakukan pengujian validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas, pengujian selanjutnya adalah pengujian terhadap hipotesis. Uji signifikansi dilakukan dengan aplikasi SmartPLS dengan opsi *Bootstrapping*. Langkah terakhir dari uji menggunakan aplikasi SmartPls adalah uji hipotesis dan dilakukan dengan melihat hasil nilai *bootstrapping*. Uji ini dilakukan dengan memilih menu calculate dan setelah itu tampil pilihan menu, lalu pilih *bootstrapping*, maka data yang diinginkan akan muncul. Berikut hasil uji data menggunakan *bootstrapping*.



Gambar 5. 7 Output Bootstrapping

Berdasarkan hasil perhitungan *bootstrapping* diatas, dilakukan untuk melihat signifikansi hubungan antar konstruk yang menggunakan beberapa kriteria yang harus dipenuhi yaitu *original sample*, *t-statistics* dan *p-value*. Jika pada *original sample* menunjukkan nilai positif maka arahnya positif dan jika nilai *original sample* negatif maka arahnya negatif. Sedangkan *t-statistics* dikatakan valid apabila antar variabel memiliki nilai *t-statistics* > 1,96. Indikator juga dapat dikatakan valid jika memiliki *p-value* < 0,05, Untuk dapat dikatakan suatu hipotesis diterima maka ketiga syarat tersebut harus terpenuhi [65].

Table 5. 10 Uji Hipotesis (*Path Coefficient*)

	Original Sample (O)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O /STDEV)	P Values	Hasil
H1 (X1) -> (Y)	0,592	0,030	19,780	0,000	Diterima
H2 (X2)-> (Y)	-0,054	0,021	2,551	0,011	Diterima
H3 (X4)-> (Y)	0,100	0,028	3,547	0,000	Diterima
H4(X3)>(Y)	0,374	0,025	14,738	0,000	Diterima

5.6 PEMBAHASAN

Dari hasil tabel 5.11 diatas diperoleh keterangan hasil dari pengujian hipotesis yaitu sebagai berikut:

5.6.1 Pembahasan Hipotesis 1

Hasil pengujian bootstrapping menggunakan software SmartPLS menunjukkan bahwa hubungan antara Efficiency (X1) terhadap User Satisfaction (Y1) memiliki nilai t-statistic sebesar 19,780 ($> 1,96$), nilai original sample sebesar 0,592 dan *p-value* sebesar **0,000** ($< 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dan cenderung negatif antara kualitas informasi terhadap penggunaan aplikasi SIPADUKO. Oleh karena itu, hipotesis 1 **Diterima**. Hal ini dapat disebabkan oleh informasi yang tersedia pada aplikasi belum sepenuhnya akurat, relevan, atau mudah dipahami oleh pengguna.

5.6.2 Pembahasan Hipotesis 2

Hasil pengujian bootstrapping menggunakan software SmartPLS menunjukkan bahwa hubungan antara Efficiency (X1) terhadap User Satisfaction (Y1) memiliki nilai t-statistic sebesar 2,551 ($> 1,96$), nilai original sample sebesar 0,592 dan *p-value* sebesar **0,011** ($< 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dan cenderung negatif antara kualitas informasi terhadap penggunaan aplikasi SIPADUKO. Oleh karena itu, hipotesis 2 **Diterima**. Hal ini dapat disebabkan oleh informasi yang tersedia pada aplikasi belum sepenuhnya akurat, relevan, atau mudah dipahami oleh pengguna.

5.6.3 Pembahasan Hipotesis 3

Hasil pengujian bootstrapping menggunakan software SmartPLS

menunjukkan bahwa hubungan antara Efficiency (X1) terhadap User Satisfaction (Y1) memiliki nilai t-statistic sebesar 3,547 ($> 1,96$), nilai original sample sebesar 0,100 dan *p-value* sebesar **0,000** ($< 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dan cenderung negatif antara kualitas informasi terhadap penggunaan aplikasi SIPADUKO. Oleh karena itu, hipotesis 3 **Diterima**. Hal ini dapat disebabkan oleh informasi yang tersedia pada aplikasi belum sepenuhnya akurat, relevan, atau mudah dipahami oleh pengguna.

5.6.4 Pembahasan Hipotesis 4

Hasil pengujian bootstrapping menggunakan software SmartPLS menunjukkan bahwa hubungan antara Efficiency (X1) terhadap User Satisfaction (Y1) memiliki nilai t-statistic sebesar 14,738 ($> 1,96$), nilai original sample sebesar 0,374 dan *p-value* sebesar 0,000 ($< 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dan cenderung negatif antara kualitas informasi terhadap penggunaan aplikasi SIPADUKO. Oleh karena itu, hipotesis 4 **Diterima**. Hal ini dapat disebabkan oleh informasi yang tersedia pada aplikasi belum sepenuhnya akurat, relevan, atau mudah dipahami oleh pengguna.