DIPONEGORO JOURNAL OF ACCOUNTING *Volume 6 Nomor 4, Tahun 2017, Halaman 1-9*
http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/accounting *ISSN (Online): 2337-3806*

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN *E-GOVERNMENT* Studi Kasus Pada Modul Penerimaan Negara Generasi 2

Ariessa Purwidyasari, Muchammad Syafruddin [1]

Departemen Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro
Jl. Prof Soedharto SH Tembalang, Semarang 50239. Phone +622476486851

ABSTRACT

This research aims to identify the factors that determine customer satisfaction of e-government services. Based on theory and relevant previous research, five hypothesis are formulated, which contain five independent variables, security and privacy, trust, accessibility, awareness of public services, and quality of public services, and one dependent variables, customer satisfaction. Data used in this research is primary data collected through questionnaire distributed to 90 treasurer or finance staff as institution taxpayer in Blitar State Treasury Authority's precinct. Based on multiple linear regression, trust, accessibility, and quality of public services are significantly influence customer satisfaction. These findings may utilized by Ministry/Institutions to unveil the key factors in developing e-government which are compatible with citizens' needs and desire as the public service customer.

Keywords: Customer Satisfaction, public services, e-government, accessibility

PENDAHULUAN

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) telah mengubah bagaimana individu, organisasi, dan pemerintahan bekerja. Persebaran informasi, produk, dan jasa yang semula dilakukan secara manual telah beralih ke kanal elektronik. Kemudahan dalam bertransaksi dalam berbagai sektor seperti pemasaran, jual beli, pembelajaran, wisata, dan lain sebagainya melalui internet telah menarik minat banyak orang. Carter and Belanger (2003) menekankan bahwa penggunaan TIK diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan akses masyarakat ke pelayanan pemerintahan, baik pelayanan dari pemerintah ke pemerintah (*government-to-government/G2G*), pemerintah ke ekonomi (*government-to-economy/G2E*), pemerintah ke masyarakat (*government-to-citizen/G2C*), dan pemerintah ke bisnis (*government-to-business/G2B*).. Selain itu, faktor penting penggunaan teknologi internet dalam pelayanan pemerintah adalah jangkauan akses yang lebih luas dan merata ke seluruh lapisan masyarakat di manapun berada (Abdulkarim, 2003).

Fang (2002) mendeskripsiklan *e-Government* sebagai suatu metode penerapan TIK oleh pemerintah, berupa aplikasi yang berbasis internet. Aplikasi berbasis internet ini menyediakan akses mudah bagi masyarakat dan pebisnis untuk memperoleh informasi dan layanan pemerintah, meningkatkan kualitas pelayanan, dan menyediakan kesempatan bagi pelaksanaan proses institusi dengan prinsip demokrasi. *e-Government* mencakup berbagai isu seperti kepercayaan, keamanan, kerahasiaan, akses, kebiasaan, kesadaran, dan kualitas pelayanan publik (Jaeger, 2003).

Kemudahan dalam penggunaan *e-Government* menjadikan kepuasan pengguna sebagai hal yang mutlak untuk dicapai. Kepuasan pengguna bukan hanya berfungsi sebagai penggerak utama dari perilaku berkelanjutan pengguna, namun juga sebagai kunci untuk membangun dan mempertahanakan loyalitas dari pengguna *e-Government*.

Dalam rangka memenuhi kewajiban pemerintah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, pada tanggal 10 Februari 2014 Kementerian Keuangan menerbitkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 32 Tahun 2014 tentang Sistem Penerimaan Negara Secara Elektronik. Situs Ditjen Perbendaharaan menyatakan bahwa Peraturan Menteri Keuangan ini mengatur mengenai adanya aplikasi berbasis internet yang disebut dengan Modul Penerimaan Negara Generasi Dua

[1] *Corresponding author*

(MPN G2) yang merupakan suatu sistem berbasis teknologi informasi yang terpadu dan mengintegrasikan proses penerimaan, penyetoran, pengumpulan data, pencatatan, pengikhtisaran, sampai dengan pelaporan yang berhubungan dengan penerimaan negara. Tujuan pembangunan MPN G2 adalah untuk memberikan pelayanan terbaik bagi Wajib Pajak/Wajib Bayar/Wajib Setor dan menyediakan data penerimaan yang relevan dan andal yang dapat digunakan oleh semua instansi terkait .

Masalah yang timbul adalah kepuasan pengguna aplikasi daring merupakan gagasan yang bersifat multi dimensi yang mencakup aspek teknis, perilaku, dan pemasaran. Faktor-faktor penentu dari beberapa aspek tersebut adalah keamanan dan kerahasiaan, kepercayaan, kemudahan akses, pengertian akan pelayanan publik, dan kualitas pelayanan publik. Studi terkini fokus kepada lima potensial faktor penentu kepuasan di atas karena faktor-faktor tersebut menggabungkan antara aspek perilaku, teknis, dan ekonomi yang mempengaruhi penerimaan, penggunaan, dan pendapat pengguna setelah menggunakan inovasi TIK.

Sebagian besar penelitian secara empiris menguji kepuasan pengguna terhadap pelayanan *e-commerce* bisnis ke pelanggan (*business-to-*customer) seperti pelayanan perbankan elektronik, penjualan tiket daring, pelelangan secara elektronik, dan lain sebagainya di berbagai negara. Sejauh ini, hanya sedikit penelitian yang menguji kepuasan pengguna atas pelayanan publik seperti *e-Government, e-Learning, e-Health*, dan sebagainya pada negara berkembang. Lebih jauh lagi, kurangnya bukti empiris untuk mengukur kepuasan pengguna dan dampaknya pada sukses tidaknya suatu aplikasi berbasis internet disebabkan karena kesulitan dalam pengembangan pengukuran dan pengumpulan data (Alawneh & Hattab, 2009a, 2009b).

Penelitian ini difokuskan pada analisis atas faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna layanan *e-government* yang disediakan oleh Kementerian Keuangan untuk proses penerbitan kode *billing* pajak yaitu Modul Penerimaan Negara Generasi 2 (MPN G2). Diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif bagi perencana, pengembang, dan pembuat kebijakan terkait *e-Government* dalam menyusun standar penyusunan sistem informasi elektronik.

KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Teori Konfirmasi-Harapan dicetuskan oleh Oliver (1980) untuk menjelaskan mengenai perilaku kepuasan pelanggan dan pembelian kembali. Teori ini menyatakan bahwa pelanggan awalnya membentuk pengharapan pertama sebelum pembelian, kemudian membangun persepsi mengenai kinerja dari produk atau jasa yang digunakan selama periode pemakaian pertama. Selanjutnya, pelanggan akan memutuskan dalam tingkat kepuasan mereka apakah pengharapan yang mereka bentuk telah dikonfirmasi melalui perbandingan antara kinerja aktual dan pengharapan pertama. Konsekuensinya, pelanggan yang terpuaskan akan membentuk keinginan untuk membeli kembali.

Kepuasan berkaitan erat dengan kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi perilaku yang dihasilkan dari pengalaman, dan dimensi mental yang dihasilkan dari peningkatan sikap (Oliver, 1999). Di sisi lain, ketidakpuasan pelanggan dalam menggunakan pelayanan elektronik dapat terjadi karena kesalahan teknis, yang mengakibatkan persepsi negatif atas kualitas pelayanan. Ketidakpuasan juga dapat timbul dari permasalahan desain teknologi atau desain pelayanan, yang mencakup sistem yang berjalan lambat, navigasi sistem yang tidak mudah bagi pengguna, atau permasalahan ketika pengguna kesulitan menemukan cara untuk keluar dari sistem (Meuer, Ostrom, Roundtree, & Bitner, 2000). Dalam penelitian ini, Kepuasan Pengguna didefinisikan sebagai tingkat sampai sejauh mana kinerja sistem informasi yang digunakan dapat melebihi ekpektasi yang dimiliki pengguna.

1) Keamanan dan Kerahasiaan

Keamanan informasi merupakan faktor penting dalam suatu sistem elektronik. Data dan informasi rahasia dari pelanggan ke sistem dan sebaliknya secara konstan terus mengalir melalui internet. Jumlah transaksi yang meningkat akan mengakibatkan jumlah serangan terhadap data informasi, seperti pencurian identitas, arsip yang rusak, bahkan hingga penghentian layanan elektronik terus meningkat.

E-Government sebagai bagian dari layanan pemerintah sangat mengutamakan keamanan data dan informasi yang ada di dalamnya. Karena keamanan berkaitan erat dengan kepercayaan, pelanggaran atas keamanan dan kerahasiaan dapat mengakibatkan pengguna *e-Government* tidak terpuaskan. Berdasarkan diskusi di atas, dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1: Keamanan dan Kerahasiaan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna layanan *e-Government*

2) Kepercayaan

Kepercayaan merupakan faktor krusial pada setiap jenis hubungan bisnis jangka panjang. Kepercayaan menjadi penting karena dapat mengurangi risiko, baik risiko bawaan maupun risiko yang belum pasti. Dengan membuat pengguna aktif berinteraksi pada situs *e-government* sekaligus mempercayakan data personal, finansial, dan medis kepada pemerintah, maka akan terjalin hubungan yang baik antara pemerintah dan masyarakat.

Mcknight (dikutip oleh Alawneh *et* al, 2013) mengusulkan suatu model kepercayaan pelanggan *e-commerce* dimana Mcknight mengemukakan bahwa persepsi keyakinan pengguna dapat menuntun ke keinginan untuk percaya, yang akan mempengaruhi perilaku terkait, yaitu kepuasan, loyalitas, dan komitmen. Berdasarkan diskusi di atas, dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H2: Kepercayaan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna layanan *e-Government*

3) Kemudahan Akses

E-Government berbasis internet merupakan sumber informasi dan layanan utama Pemerintah, sehingga desain dari situs *e-Government* yang baik akan memudahkan akses dan meningkatkan pertisipasi masyarakat terhadap informasi publik yang disediakan. Situs Pemerintah dapat bertindak sebagai alat komunikasi dan hubungan masyarakat bagi masyarakat luas.

Cyr (dikutip Alawneh *et al*, 2013) meneliti pengaruh dari faktor desain *e-commerce* (desain informasi, desain navigasi, dan desain visual) terhadap kepercayaan dan kepuasan pengguna. Cyr menemukan bahwa variabel desain merupakan karakteristik utama atas kepercayaan dan kepuasan terhadap situs. Berdasarkan diskusi di atas, dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H3: Kemudahan Akses berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna layanan *e-Government*

4) Pengertian atas Pelayanan Publik

Pengertian yang cukup merupakan faktor penting yang mendasari kemampuan pengguna untuk beradaptasi dan menggunakan layanan *e-Government*. Pengguna perlu untuk mengetahui dan menyadari manfaat yang diperoleh dari penggunaan aplikasi berbasis internet, jika tidak, pengguna akan merasa skeptis dan enggan menggunakannya. Pikkarainen *et al* (2004) melaporkan bahwa jumlah informasi yang dimiliki pengguna mengenai aplikasi dan manfaat yang dihasilkan memiliki pengaruh terhadap adopsi penggunaan aplikasi tersebut. Berdasarkan diskusi di atas, dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H4: Pengertian atas Pelayanan Publik berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna layanan *e-Government*

5) Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan diinterpretasikan dalam dua dimensi; dimensi teknis, mengacu pada pelayanan apa yang disampaikan, dan dimensi fungsi, mengacu pada bagaimana pelayanan disampaikan. Kecepatan tanggapan, penawaran perbaruan, efektivitas situs, dan lainnya, merupakan bagian dari kualitas teknis. Komunikasi interaktif, personalisasi komunikasi dan pelayanan, dan bentuk akses pelanggan mengacu pada aspek fungsional kualitas (Rust & Lemon, 2009).

Menurut Park and Kim (dikutip dari Alawneh *et al,* 2013), kualitas produk/pelayanan didefinisikan sebagai persepsi pelanggan mengenai kualitas informasi yang disediakan oleh situs. Selain itu, kualitas informasi mempengaruhi tingkat kepuasa pelanggan secara langsung. Berdasarkan diskusi di atas, dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H5: Kualitas Pelayanan Publik berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna layanan *e-Government*

METODE PENELITIAN

Berdasarkan landasan teori dan hipotesis yang dijabarkan sebelumnya, penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui kuesioner yang terdiri atas 38 pertanyaan yang terbagi menjadi 2 bagian, yaitu bagian pertama berisi pertanyaan terkait identitas responden dan bagian kedua berisi pernyataan terkait variabel penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Wajib Pajak/Wajib Bayar yang menggunakan layanan Sistem Penerimaan Negara secara Elektronik (MPN G2) melalui portal www.sse.pajak.go.id untuk melaksanakan transaksi pembayaran penerimaan negara. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *purposive sampling*. Metode ini dipilih untuk mendapatkan hasil pengukuran variabel yang lebih andal. Kriteria sampel yang dipilih adalah Wajib Pajak/Wajib Bayar Badan yang mendapatkan dana dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), dengan pertimbangan Wajib Pajak Badan/Wajib Bayar Badan lebih sering melakukan penerbitan kode *billing* dibandingkan Wajib Pajak Pribadi. Sampel yang memenuhi kriteria tersebut adalah Bendahara Pengeluaran dan Bendahara Penerimaan selaku Pemungut/Pemotong Pajak di Kota Blitar, Kabupaten Blitar, dan Kabupaten Tulungagung yang menggunakan layanan *e-Government* Sistem Penerimaan Negara secara Elektronik untuk melakukan transaksi pembayaran penerimaan negara meliputi penerimaan pajak. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 90 orang.

Untuk menguji kualitas kuesioner yang didistribusikan kepada responden, dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Pengujian validitas data digunakan untuk mengetahui sejauh mana seperangkat pengukuran secara tepat merepresentasikan tujuan penelitian. Uji validitas membandingkan korelasi antara nilai masing-masing item pengukuran dengan nilai total. Pengujian validitas dilakukan dengan uji *corrected-item total correlation* pada program SPSS. Apabila nilai r hitung ≥ r tabel, maka item pengukuran dinyatakan valid.

Untuk menilai reliabilitas pada item pengukuran dalam kuesioner, peneliti menggunakan atribut kehomogenan (konsistensi internal) (Heale & Twycross, 2015). Kehomogenan dinilai menggunakan Cronbach's α, yaitu dengan menentukan rata-rata dari seluruh korelasi di setiap kombinasi, dengan bantuan program SPSS. Nilai reliabilitas yang dapat diterima adalah nilai Cronbach's α di atas 0,5.

Analisis regresi berganda dengan program SPSS digunakan peneliti untuk menguji hipotesis dalam penelitian ini. Menurut Gujarati (dikutip dari Sarwono, 2015), analisis regresi berganda didefinisikan sebagai kajian terhadap hubungan satu variabel yang disebut variabel yang diterangkan (*the explained variable*) dengan satu atau dua variabel yang menerangkan (*the explanatory*). Variabel pertama disebut juga variabel dependen dan variabel kedua disebut juga variabel independen. Jika variabel independen yang digunakan lebih dari satu disebut dengan analisis regresi berganda. Metode analisis yang dilakukan untuk menguji asumsi-asumsi yang mendasari analisis regresi linear berganda, antara lain uji linearitas, uji multikolinearitas, uji homoskedasdisitas, uji autokorelasi, dan uji normalitas.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Responden dari penelitian ini adalah Bendahara Pengeluaran dan/atau Operator Pengelola Keuangan Satuan Kerja lingkup kerja KPPN Blitar. Jumlah Satuan Kerja yang dilayani oleh KPPN Blitar pada tahun anggaran 2017 adalah sebanyak 108 satuan kerja dengan jumlah Bendahara Pengeluaran sebanyak 90 orang. Peneliti telah mendistribusikan kuesioner langsung kepada responden dalam bentuk formulir cetak dan formulir elektronik. Kuesioner yang berhasil dikumpulkan kembali oleh peneliti selama bulan Mei-Juni 2017 adalah sebanyak 87 kuesioner, 2 (dua) diantaranya tidak dapat diolah lebih lanjut karena tidak diisi dengan lengkap.

Bagian pertama kuesioner terdiri atas 8 pertanyaan terkait identitas responden, antara lain kode satuan kerja, jenis satuan kerja, sumber dana satuan kerja, jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, jabatan fungsional, masa kerja jabatan, serta frekuensi rata-rata penerbitan kode *billing* melalui MPN G2 selama satu bulan. Demografi responden secara ringkas dijelaskan pada tabel 1.

Uji validitas pada penelitian ini menggunakan metode *corrected item total correlation* pada program SPSS. Nilai pada tabel *corrected item total correlation* akan dibandingkan dengan nilai r tabel yang dicari pada tingkat signifikansi 0,05 dengan jumlah data (n) sebanyak 83 data yaitu sebesar 0,216. Uji validitas variabel yang diuji dalam penelitian ini yang direfleksikan dalam 29 pernyataan dalam kuesioner memiliki rentang nilai antara 0,646 – 0,850. Nilai tersebut lebih besar dari nilai r tabel, sehingga setiap pernyataan yang diajukan kepada responden adalah valid.

Tabel 1
Demografi responden penelitian

Identitas Responden Penelitian	Kategori	Persentase (%)
Jenis Satuan Kerja	Kantor Pusat (KP)	28,2
	Kantor Daerah (KD)	70,5
	Tugas Pembantuan (TP)	1,3
	Dekonsentrasi (DK)	0,0
Sumber Dana Satuan Kerja	Rupiah Murni	100,0
	PNBP	0,0
	BLU	0,0
Jenis Kelamin Responden	Laki-Laki	52,9
	Perempuan	47,1
Usia Responden	< 30 tahun	15,3
	31-40 tahun	67
	41-50 Tahun	16,4
	'> 50 tahun	1,3
Pendidikan Responden	< SMA/Sederajat	9,4
	D1/D2/D3	16,5
	S1/D4	58,8
	S2	8,3
	S3	0,0
Jabatan Fungsional Responden	Pejabat Pembuat Komitmen	8,3
	Bendahara	53
	Staf Pengelola Keuangan	34,1
	Lainnya	4,6
Masa Kerja Responden	< 1 tahun	1,4
	1-5 tahun	30,6
	6-10 tahun	40
	'> 10 tahun	27
Frekuensi penerbitan *billing*	≤ 5 *billing*	37,6
	6-10 *billing*	36,5
	11-20 *billing*	8,3
	≥ 21 *billing*	17,6

Sumber : Diolah Peneliti

Pengujian reliabilitas pada penelitian ini menggunakan nilai *Cronbach's alpha* setiap variabel. Nilai *Cronbach's alpha* variabel Keamanan dan Kerahasiaan (SP) sebesar 0,945. Variabel Kepercayaan memiliki nilai *Cronbach's alpha* sebesar 0,943. Variabel Kemudahan Akses memiliki nilai *Cronbach's alpha* sebesar 0,933. Variabel Pengertian atas Pelayanan Publik memiliki nilai *Cronbach's alpha* sebesar 0,932. Variabel Kualitas Pelayanan Publik memiliki nilai *Cronbach's alpha* sebesar 0,927. Nilai setiap variabel tersebut lebih besar dari 0,5, sehingga variabel yang diuji bersifat reliabel.

Uji linearitas dapat dilihat menggunakan grafik *P-Plot* yang menunjukkan hubungan variabel dependen dengan variabel independen. Pada hasil uji terlihat bahwa sebaran data mengikuti garis lurus dari kiri bawah ke kanan atas, yang menunjukkan adanya hubungan linear antara variabel dependen dan variabel independen. Salah satu cara untuk mendeteksi multikolinearitas adalah dengan melihat nilai *variance influance factor* (VIF) dan *tolerance value*. Multikolinearitas tidak terjadi apabila nilai VIF di bawah 10 (sepuluh) dan nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1. Hasil uji menggunakan SPSS menunjukkan nilai VIF untuk kelima variabel independen berkisar antara 2,180 – 5,322, sedangkan nilai *tolerance* berkisar antara 0,188 – 0,495. Dengan demikian, tidak terjadi multikolinearitas pada kelima variabel penelitian.

Uji homoskedasdisitas dapat dilihat secara visual melalui plot pada residual terstandardisasi atas regresi nilai prediksi terstandardisasi. Sesuai dengan hasil uji homoskedasdisitas, residual tersebar di sekitar garis horizontal dengan distribusi yang cukup merata, sehingga tidak terjadi heteroskedasdisitas. Untuk menguji normalitas variabel penelitian adalah melihat histogram distribusi data penelitian. Pada histogram keluaran SPSS tidak membentuk kurva normal atau tidak berbentuk lonceng, artinya data penelitian tidak berdistribusi normal, hal ini dikarenakan ada nilai data yang muncul dengan frekuensi terlalu tinggi dibandingkan nilai data lainnya.

Tabel 2 menunjukkan hasil analisis regresi berganda, antara lain nilai R^2, koefisien regresi tiap variabel penelitian, dan nilai t yang akan digunakan untuk menguji apakah hipotesis yang diajukan didukung atau ditolak. Tabel 2 memperlihatkan kepuasan pengguna sebagai variabel dependen. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa faktor kepercayaan dan kualitas atas pelayanan publik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna pada tingkat kepercayaan 0,1, sedangkan faktor kemudahan akses berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna pada tingkat kepercayaan 0,05.

Tabel 2
Hasil Analisis Regresi Berganda Faktor Kepuasan Pengguna Layanan *e-Government*

Variabel	β	t	Sig	Hasil
Keamanan dan Kerahasiaan (H1)	0,004	0,167	0,868	Ditolak
Kepercayaan (H2)	0,066	1,714	0,091 *	Didukung
Kemudahan Akses (H3)	0,086	2,445	0,017 **	Didukung
Pengertian atas Pelayanan Publik (H4)	0,008	0,037	0,693	Ditolak
Kualitas Pelayanan Publik (H5)	0,057	1,780	0,079 *	Didukung
R^2 = 0,696				

* p < 0,1
**p < 0,05
Sumber: Data primer diolah peneliti

KESIMPULAN

Tujuan utama dari penelitian ini adalah menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna layanan *e-government*. Lima faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna meliputi keamanan dan kerahasiaan, kepercayaan, kemudahan akses, pengertian atas pelayanan publik, dan kualitas pelayanan publik. Dari hasil analisis data dan uji hipotesis yang dijabarkan pada bab sebelumnya, seluruh faktor yang diteliti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan *e-government*, kecuali faktor keamanan dan kerahasiaan serta pengertian atas pelayanan publik.

Berdasarkan hasil penelitian ini, untuk meningkatkan tingkat kepuasan pengguna, Pemerintah agar mengembangkan situs *e-government* dengan berfokus pada aspek kepercayaan, kemudahan akses, dan kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, diharapkan kepuasan pengguna akan tetap terjaga dan penggunaan situs *e-government* akan terus meningkat.

Keterbatasan dalam penelitian ini antara lain responden yang terlibat dalam pengumpulan data terbatas hanya pada responden dari kalangan instansi pemerintah di 3 (tiga) kota/kabupaten. Selain itu, nilai *R square* yang belum mendekati 1 (satu) menunjukkan masih terdapat faktor-faktor lain di luar variabel penelitian yang mempengaruhi kepuasan pengguna layanan *e-government*.

Saran yang diberikan peneliti terkait hasil penelitian yaitu agar Kementerian/Lembaga dalam mengembangkan situs *e-government* agar lebih memperhatikan aspek teknis, perilaku dan produktivitas untuk meningkatkan pelayanan dan memastikan penggunaan situs *e-government* secara maksimal. Berdasarkan hasil penelitian, salah satu aspek yang mempengaruhi kepuasan pengguna adalah aspek kepercayaan, aspek ini sangat berkaitan dengan sejauh mana situs *e-government* dapat memenuhi kebutuhan pengguna dalam penyediaan transaksi pemerintahan dan pelayanan publik. Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan adalah kemudahan akses. Untuk meningkatkan kepuasan pengguna terkait faktor ini, pengembang situs harus memperhatikan desain dan kapasitas server untuk menjamin aksesibilitas situs kepada pengguna di seluruh wilayah Indonesia. Selain aspek perilaku dan teknis di atas, Pemerintah juga harus tetap memperhatikan kualitas situs *e-government* berupa efisiensi dan efektivitas pemakaian aplikasi daring dalam

pelaksanaan transaksi pemerintah, sehingga masyarakat akan tertarik untuk beralih dari transaksi manual ke transaksi melalui situs *e-government*.

Penelitian selanjutnya dihimbau untuk menambah variabel bebas selain lima variabel dalam penelitian ini, karena kelima variabel tersebut belum dapat menjelaskan faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna secara lengkap. Peneliti selanjutnya juga diharapkan untuk memperluas wilayah pengambilan sampel agar lebih mewakili keseluruhan populasi data penelitian.

LAMPIRAN

1) Pengertian atas Pelayanan Publik (AP)
AP1 : Saya memiliki informasi yang memadai mengenai situs MPN G2
AP2 : Saya memiliki informasi yang memadai mengenai manfaat dari situs MPN G2
AP3 : Saya memiliki informasi yang memadai mengenai tata cara penggunaan situs MPN G2
AP4 : Saya memiliki informasi yang memadai mengenai transaksi pemerintahan yang dilaksanakan melalui situs MPN G2
AP5 : Situs MPN G2 selalu memberikan peringatan mengenai keamanan informasi yang diberikan
AP6 : Situs MPN G2 memberikan informasi mengenai validitas transaksi pemerintahan kepada penggunanya

2) Keamanan dan Kerahasiaan (SP)
SP1 : Situs MPN G2 menjaga kerahasiaan informasi personal saya
SP2 : Situs MPN G2 tidak akan menyalahgunakan informasi personal saya
SP3 : Situs MPN G2 memiliki standar keamanan yang menjamin data yang saya kirim tidak dapat dimodifikasi oleh pihak tidak berwenang
SP4 : Situs MPN G2 mematuhi peraturan mengenai perlindungan data pengguna
SP5 : Situs MPN G2 hanya mengumpulkan data dan informasi terkait transaksi pemerintahan
SP6 : Situs MPN G2 tidak memberikan informasi personal saya tanpa persetujuan saya

3) Kepercayaan (TR)
TR1 : Situs MPN G2 terpercaya untuk digunakan dalam transaksi pemerintahan
TR2 : Saya percaya frekuensi penggunaan situs MPN G2 akan meningkat di masa mendatang
TR3 : Saya percaya informasi yang saya berikan akan tetap berada dalam situs MPN G2
TR4 : Saya percaya akan manfaat yang didapat dari penggunaan situs MPN G2
TR5 : Situs MPN G2 selalu berinovasi sesuai dengan isu dan kebutuhan penggunanya

4) Kemudahan Akses (AC)
AC1 : Desain situs MPN G2 memudahkan penggunaan
AC2 : Situs MPN G2 menyediakan instruksi prosedur dan proses yang mudah diikuti
AC3 : Situs MPN G2 dapat diakses di mana dan kapan saja
AC4 : Penampilan halaman muka Situs MPN G2 menarik
AC5 : Saya mudah mendapatkan apa yang saya cari dalam situs MPN G2

5) Kualitas Pelayanan Publik (QP)
QP1 : Situs MPN G2 membuat transaksi pemerintahan yang saya lakukan lebih akurat
QP2 : Situs MPN G2 membuat waktu transaksi pemerintahan yang saya lakukan menjadi lebih singkat
QP3 : Proses dalam situs MPN G2 jelas dan mudah diikuti
QP4 : Saya mudah melengkapi transaksi pemerintahan melalui situs MPN G2
QP5 : Situs MPN G2 menyediakan pelacakan atas transaksi pemerintahan yang saya lakukan
QP6 : Situs MPN G2 menyediakan solusi atas masalah yang saya hadapi terkait transaksi pemerintahan
QP7 : Saya puas dengan situs MPN G2

REFERENSI

Abdulkarim, M.R. 2003. Technology and improved service delivery : Learning points from the Malaysian experience. *International Review of Administrative Science*, Vol. 6, No. 9, h. 191-204.

Alawneh, Ali., Al-Refai, H. & Batiha, K. 2013. Measuring user satisfaction from e-Government services: lessons from Jordan. *Goverment Information Quarterly*, Vol. 30, h. 277-288.

Alawneh, Ali & Hattab, Ezz. 2009a. An empirical study of the sources affecting e-business value creation in Jordanian banking services sector. *The International Arab Journal of e-Technology (IAJet)*, Vol. 1, No. 2.

Alawneh, Ali & Hattab, Ezz. 2009b. E-Banking diffusion in the Jordanian banking services sector: an empirical analysis of key factors. *The International Journal of Actor-Network Theory and Technological Innovation*, Vol. 1, No. 2, h. 50-65.

Ballance, D. L. 2012. *Assumtions in mutiple regression: a tutorial*. University of Calgary.

Belanger, F. & Carter, L. 2008. Trust and risk in e-Government adoption. *The Journal of Strategic Information Systems*, Vol. 17, h. 165-176.

Carter, L. & Belanger, F. 2003. The influence of perceived characteristics of innovating on e-Government adoption. *Electronic Journal of e-Government*, Vol. 2, No. 1, h. 11-20.

Carter, L. & Belanger, F. 2005. The utilization of e-Government services: citizen trust, innovation and acceptance factors. *Information Systems Journal*, Vol. 15, No. 1, h. 5-25.

Cyr, D. 2008. Modeling website design across cultures: relationship to trust, satisfaction, and e-loyalty. *Journal of Management Information Systems*, Vol. 24, No. 4, h. 47-72.

Ditjen Perbendaharaan. n.d. Layanan MPN G2, www.djpbn.kemenkeu.go.id /portal/id/layanan-mpn-g2.html, diakses 28 November 2016.

Ditjen Perbendaharaan. n.d. Dari New York, Transaksi Perdana Setoran Penerimaan Negara Dalam Mata Uang Asing Buktikan Jargon MPN G2, "Setoran Di Mana Saja dan Kapan Saja", http:// www.djpbn.kemenkeu.go.id/portal/id/berita/berita/berita-nasional /2453-dari-new-york,-transaksi-perdana-setoran-penerimaan-negara-dalam-mata-uang-asing-buktikan-jargon-mpn-g2-"setoran-di-mana-saja-dan-kapan-saja".html, diakses 28 November 2016.

Fang, Z. 2002. E-Government in digital area: concept, practice, and development. *International journal of the Computer, the Internet, and Management*, Vol. 10, No. 2, h. 1-22.

Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. 2010. *Multivariate Data Analysis*. Pearson Prentice Hall.

Heale, R. & Twycross, A. 2015. Validity and reliability in quantitative study. *Evidence Based Nursing*, Vol. 18, No. 3, h. 66-67.

Jaeger, P.T. 2003. The endless wire: e-Government as global phenomenon. *Government Information Quarterly*, Vol. 20, No. 4, h. 323-331.

McKnight, D., Choudhury, V. & Kacmar, C. 2002. Developing and validating trust measures for e-commerce: an integrative typology. *Information Systems Research*, Vol. 13, No. 3, h. 334-359.

Meuter, M., Osrom, A., Roundtree, R., & Bitner, M. 2000. Self-service, technologies: understanding customer satisfaction with technology based service encounters. *Journal of Marketing*, Vol. 64, h. 50-64.

Moon, J. 2002. The evolution of e-government among municipalities: rhetoric or reality? *Public Adminitration Review*, Vol. 62, No. 4, h. 424-433.

Oliver, R. 1980. A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, Vol. 17, No. 4, h. 460-469.

Oliver, R. 1999. Whence customer loyalty*? Journal of Marketing*, Vol. 63, h. 33-44.

Pikkarainen, T., Pijjarainen, K., Karjaluoto, H. & Pahnila, S. 2004. Consumer acceptance of online banking: an extension of the technology acceptance model. *Internet Research*, Vol. 14, No. 3, h. 24-35.

Rust, R. & Lemon, J. 2009. E-service and the consumer. *International Journal of Electronic Commerce*, Vol. 5, No. 3, h. 83-99.

Sarwono, Jonathan. 2013. Statistik Multivariat: Aplikasi Untuk Riset Skripsi, Penerbit Andi, Yogyakarta.

Verdegem, P & Verleye, G. 2009. User centered e-Government in practice: a comprehensive model for measuring user satisfaction. *Government Information Quarterly*, Vol. 26, h. 489-497.