

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



**SKRIPSI**

Diajukan sebagai salah satu syarat  
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)  
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi  
Universitas Diponegoro

Disusun oleh :

**ARIESSA PURWIDYASARI**

**NIM. 12030115183004**

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG  
2017**

## PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Mahasiswa : Ariessa Purwidyasari

Nomor Induk Mahasiswa : 12030115183004

Fakultas/Departemen : Ekonomika dan Bisnis/Akuntansi

Judul Skripsi : Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi  
Kepuasan Pengguna Layanan *e-Government*  
(Studi Empiris Pada Modul Penerimaan Negara  
Generasi 2)

**Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 10 Agustus 2017**

Tim Penguji

1. Prof. Dr. Muchamad Syafruddin, M.Si., Ak. (.....)
2. Totok Dewayanto, SE., M.Si., Ak. (.....)
3. Agung Juliarto, SE., M.Si., Ak., Ph.D. (.....)

**PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama Penyusun : Ariessa Purwidyasari

Nomor Induk Mahasiswa : 12030115183004

Fakultas/Jurusan : Ekonomika dan Bisnis/Akuntansi

Judul Usulan Skripsi : ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG  
MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA  
LAYANAN *E-GOVERNMENT* (Studi Empiris  
Pada Modul Penerimaan Negara Generasi 2)

Dosen Pemimbing : Prof. Dr. Muchamad Syafruddin, M.Si., Akt

Semarang, 19 Juli 2017

Dosen Pemimbing

Prof. Dr. Muchamad Syafruddin, M.Si., Akt

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Ariessa Purwidyasari, menyatakan bahwa skripsi dengan judul: *ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN E-GOVERNMENT (Studi Kasus Pada Modul Penerimaan Negara Generasi 2)*, adalah tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin itu, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberi pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal tersebut di atas, baik disengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijasah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang,

Yang membuat pernyataan

(Ariessa Purwidyasari)

NIM 12030115183004

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna layanan *e-government*. Berdasarkan landasan teori dan penelitian lain yang terkait, dirumuskan lima hipotesis yang meliputi lima variabel bebas yaitu keamanan dan kerahasiaan, kepercayaan, kemudahan akses, pengertian atas pelayanan publik, dan kualitas pelayanan publik, serta variabel terikat kepuasan pengguna.

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dengan mendistribusikan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya kepada 90 orang Bendahara Pengeluaran atau Operator Pengelola Keuangan Satuan Kerja selaku Wajib Pajak di lingkup kerja KPPN Blitar. Data penelitian diolah menggunakan analisis regresi linear berganda.

Berdasarkan hasil regresi linear berganda didapatkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna secara signifikan adalah kepercayaan, kemudahan akses, dan kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh Kementerian/Lembaga untuk mengetahui faktor kunci dalam pengembangan situs *e-government* yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan publik.

Kata kunci : Kepuasan pengguna, keamanan, kerahasiaan, kepercayaan, kemudahan akses, pelayanan publik, *e-government*

## **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. Questionnaire distributed tested through validity and reliability test. Research datas are analyze using multiple linear regression.*

*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, security, privacy, trust, accessibility, public services, e-government*

## KATA PENGANTAR

Segala Puji bagi Allah SWT atas segala petunjuk dan pertolongan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini. Penulis menyadari, penelitian ini tidak lepas dari pihak-pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan baik secara moral dan materil. Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Suami tercinta, Fajar Habibi, atas segala pengertian, kesabaran, bantuan, dan doa
2. Papa, Mama, dan Adikku. Terima kasih atas segala pengertian, dukungan dan doa
3. Bapak Muchamad Syafruddin selaku dosen pembimbing. Terima kasih atas waktu, tenaga, dan kesabaran dalam memberikan bimbingan selama pembuatan skripsi.
4. Bapak Anis Chariri selaku dosen wali, dan para dosen serta karyawan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro yang telah memberikan ilmu, arahan, dan bimbingan selama masa kuliah.
5. Teman-teman Beasiswa Internal UNDIP 2015, Arief, Iwan, Yogi, Miftah yang menemani dalam suka dan duka selama kuliah dan pengerjaan skripsi.
6. Kepala KPPN Blitar beserta para pegawai. Terima kasih atas dukungan dan bantuan teknis selama masa tugas belajar.
7. Para responden penelitian. Terima kasih atas waktu dan tenaga yang diluangkan dalam pengisian kuesioner.

8. Pihak-pihak yang belum saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini belum sempurna dan memerlukan perbaikan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan masukan yang membangun. Akhir kata, semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat untuk penulis, pembaca dan pihak-pihak lain.

Semarang,

Penulis

Ariessa Purwidyasari



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	6
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	6
1.3.2 Kegunaan Penelitian.....	7
1.4 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TELAAH PUSTAKA.....	9
2.1 Landasan Teori dan Penelitian Terdahulu.....	9
2.1.1 Teori Pengharapan-Konfirmasi.....	9
2.1.2 <i>e-Government</i> .....	10
2.1.3 Sistem Penerimaan Negara.....	12
2.1.4 Penelitian Terdahulu.....	13
2.2 Kerangka Pemikiran.....	17
2.3 Hipotesis.....	18
2.3.1 Keamanan dan Kerahasiaan .....	18
2.3.2 Kepercayaan .....	19
2.3.3 Kemudahan Akses .....	19
2.3.4 Pengertian atas Pelayanan Publik .....	20

2.3.5 Kualitas Pelayanan Publik .....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>22</b>
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	22
3.1.1 Variabel Terikat (Dependen).....	22
3.1.2 Variabel Bebas (Independen).....	23
3.1.2.1 Keamanan dan Kerahasiaan.....	23
3.1.2.2 Kepercayaan.....	23
3.1.2.3 Kemudahan Akses.....	24
3.1.2.4 Pengertian atas Pelayanan Publik.....	24
3.1.2.5 Kualitas Pelayanan Publik.....	24
3.2 Populasi dan Sampel.....	24
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	25
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	25
3.5 Metode Analisis.....	26
3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	26
3.5.2 Uji Kualitas Data.....	27
3.5.2.1 Uji Validitas.....	27
3.5.2.2 Uji Reliabilitas.....	27
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	28
3.5.3.1 Uji Linearitas.....	28
3.5.3.2 Uji Multikolinearitas.....	28
3.5.3.3 Uji Homoskedastisitas.....	29
3.5.3.4 Uji Normalitas.....	29
3.5.4 Analisis Regresi Linear Berganda.....	30
<b>BAB IV HASIL DAN ANALISIS.....</b>	<b>31</b>
4.1 Deskripsi Objek Penelitian .....	31
4.1.1 Deskripsi Variabel Penelitian.....	31
4.1.1.1 Variabel Bebas Keamanan dan Kerahasiaan.....	31
4.1.1.2 Variabel Bebas Kepercayaan.....	33
4.1.1.3 Variabel Bebas Kemudahan Akses.....	34

4.1.1.4 Variabel Bebas Pengertian atas Pelayanan Publik.....	35
4.1.1.5 Variabel Bebas Kualitas Pelayanan Publik.....	36
4.1.1.6 Variabel Terikat Kepuasan Pengguna.....	37
4.1.2 Deskripsi Umum Wilayah/Daerah Penelitian.....	37
4.1.3 Deskripsi Identitas Sampel/Responden Penelitian.....	38
4.1.3.1 Berdasarkan Jenis Satuan Kerja.....	38
4.1.3.2 Berdasarkan Sumber Dana Satuan Kerja.....	39
4.1.3.3 Berdasarkan Jenis Kelamin Responden.....	39
4.1.3.4 Berdasarkan Usia Responden.....	39
4.1.3.5 Berdasarkan Tingkat Pendidikan Responden...	39
4.1.3.6 Berdasarkan Jabatan Fungsional Responden....	39
4.1.3.7 Berdasarkan Masa Kerja Responden.....	40
4.1.3.8 Berdasarkan Frekuensi Penerbitan <i>Billing</i> .....	40
4.2 Analisis Data .....	42
4.2.1 Uji Validitas .....	42
4.2.2 Uji Reliabilitas .....	42
4.2.3 Uji Linearitas .....	43
4.2.4 Uji Multikolinearitas .....	44
4.2.5 Uji Homoskedasdisitas .....	45
4.2.6 Uji Normalitas .....	45
4.2.7 Analisis Regresi Linear Berganda .....	47
4.3 Interpretasi Hasil.....	50
4.3.1 Keamanan dan Kerahasiaan Mempengaruhi Kepuasan Pengguna .....	50
4.3.2 Kepercayaan Mempengaruhi Kepuasan Pengguna .....	51
4.3.3 Kemudahan Akses Mempengaruhi Kepuasan Pengguna	52
4.3.4 Pengertian atas Pelayanan Publik Mempengaruhi Kepuasan Pengguna .....	53
4.3.5 Kualitas Pelayanan Publik Mempengaruhi Kepuasan Pengguna .....	54

BAB V PENUTUP .....	55
5.1 Simpulan .....	55
5.2 Keterbatasan .....	55
5.3 Saran .....	56
DAFTAR PUSTAKA .....	58
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	62

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Linimasa Peraturan terkait Penerimaan Negara .....	14
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	16
Tabel 4.1 Rekapitulasi Jawaban Responden dan <i>Mean</i> atas Variabel Keamanan dan Kerahasiaan .....	32
Tabel 4.2 Rekapitulasi Jawaban Responden dan <i>Mean</i> atas Variabel Kepercayaan .....	33
Tabel 4.3 Rekapitulasi Jawaban Responden dan <i>Mean</i> atas Variabel Kemudahan Akses .....	34
Tabel 4.4 Rekapitulasi Jawaban Responden dan <i>Mean</i> atas Variabel Pengertian atas Pelayanan Publik .....	35
Tabel 4.5 Rekapitulasi Jawaban Responden dan <i>Mean</i> atas Variabel Kualitas Pelayanan Publik .....	36
Tabel 4.6 Rekapitulasi Jawaban Responden dan <i>Mean</i> atas Variabel Kepuasan Pengguna .....	37
Tabel 4.7 Demografi Data Responden Penelitian .....	40
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas <i>Corrected Item Total Correlation</i> .....	43
Tabel 4.9 Nilai <i>Tolerance</i> dan <i>Variance Influence Factor</i> (VIF) Variabel Penelitian .....	45
Tabel 4.10 Koefisien Regresi .....	48
Tabel 4.11 Hasil Uji Hipotesis .....	49

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	17
Gambar 4.1 Grafik <i>P-Plot</i> Sebaran Data .....	44
Gambar 4.2 Grafik <i>Scatterplot</i> Uji Homoskedasdisitas .....	46
Gambar 4.3 Histogram Uji Normalitas .....	46

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Kuesioner Penelitian .....	62
Lampiran B Tabulasi Jawaban Responden Penelitian .....	65
Lampiran C Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	68
Lampiran D Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	72

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

Bab pendahuluan meliputi subbab latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan. Subbab latar belakang membahas mengenai alasan yang mendasari dipilihnya faktor-faktor kepuasan pengguna layanan *e-government* sebagai topik penelitian. Sedangkan subbab rumusan masalah menjelaskan mengenai pertanyaan-pertanyaan penelitian terkait faktor-faktor kepuasan pengguna layanan *e-government*. Subbab berikutnya yaitu tujuan dan kegunaan penelitian berisi mengenai tujuan dari penelitian dan manfaat yang diharapkan dari penelitian yang dilakukan. Subbab terakhir dari bab pendahuluan yaitu sistematika penulisan laporan penelitian.

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

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) mendeskripsikan *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 mempertahankan 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 (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 .

Direktur Jenderal Perbendaharaan dalam media center perbendaharaan (2016) menyatakan keunggulan dari MPN G2 ini adalah transaksi setoran penerimaan negara dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja. Kemudahan mengakses informasi dan memanfaatkan pelayanan pemerintah inilah yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan Wajib Pajak/Wajib Bayar/Wajib Setor sebagai suatu indikator keberhasilan *e-Government*. Beberapa institusi, seperti *World Bank, the United Nations, Europe's Information Society DG, the Canadian Common Measurement Tool (CMT), the European Customer Satisfaction Index, dan the American Customer Satisfaction Index*, menilai kemajuan dan kepuasan dari *e-Government* menggunakan berbagai metode dan indikator (Fitsilis, Anthopoulos, & Gerogiannis, 2010).

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. Faktor-faktor ini diadaptasi dari konsep yang digagas *the Canadian Common Measurement Tool (CMT), the European Customer*

*Satisfaction Index, the American Customer Satisfaction Index, dan the Swedish Customer Satisfaction Barometer Model.* Lebih lanjut, faktor-faktor ini merupakan fokus penelitian oleh Batini, Viscusi, and Cherubini (2009), Eid (2011), Kang and Lee (2010), Lee, Choi, and Kang (2009), Lee and Chung (2009), Schaup and Carter (2005), Tung and Rieck (2005), Verdegem and Verleye (2009), Welch, Hinnant and Moon (2005), Yang, Wu, and Wang (2009), Yoon (2010), dan Zavareh et al (2012) berkaitan dengan pengukuran kepuasan pengguna dan dampaknya terhadap pelayanan *e-Government*.

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. Menurut tradisi, kepuasan pengguna diteliti dan diukur secara tidak langsung melalui aspek teknis suatu sistem seperti kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas pelayanan. Lebih lanjut, kepuasan pengguna diteliti menggunakan teori penyebaran dan adopsi sistem informasi seperti *Diffusion of Innovation, Technology Acceptance Model, Theory of Reasoned Action, dan Theory of Planned Behaviour*. Pada akhirnya, kepuasan pengguna diukur berdasarkan aspek produktivitas dan ekonomi melalui model kualitas pelayanan seperti SERVQUAI dan WEBQUAI. Kelima faktor dalam penelitian ini mengategorikan keamanan, kerahasiaan, dan kemudahan akses dalam konsep teknis, kepercayaan dan pengetahuan atas pelayanan publik dalam konsep perilaku, dan kualitas pelayanan publik dalam konsep produktivitas dan ekonomi.

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 elektronik, dan lain sebagainya di berbagai negara (Cyr, 2008; Flavia'n & Guinaly, 2006; Kim, Donald, & Raghav Rao, 2009). 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).

Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti empiris dari hasil **Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Layanan *E-Government* (Studi Empiris Pada Modul Penerimaan Negara Generasi 2)**. Penelitian ini mengadopsi model penelitian Alawneh *et al* (2013) yang menguji faktor-faktor kunci yang mempengaruhi kepuasan pengguna layanan *e-Government*. Situs *e-government* yang menjadi objek penelitian adalah Modul Penerimaan Negara Generasi 2 (MPN G2) yang baru diluncurkan secara luas oleh Kementerian Keuangan pada Agustus 2016. Diharapkan dengan penelitian pada sistem yang baru, didapatkan hasil yang lebih terkini sebagai kontribusi positif bagi perencana, pengembang, dan pembuat kebijakan terkait *e-Government* dalam menyusun standar penyusunan sistem informasi elektronik.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disampaikan, maka permasalahan penelitian ini dirumuskan dalam pertanyaan sebagai berikut:

- 1) Apakah keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan *e-Government*?
- 2) Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan *e-Government*?
- 3) Apakah kemudahan akses berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan *e-Government*?
- 4) Apakah pengetahuan atas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan *e-Government*?
- 5) Apakah kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan *e-Government*?

## 1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Bagian ini menjabarkan tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian dengan menjawab masalah penelitian, dan kegunaan penelitian baik dari aspek teoritis maupun aspek praktis.

### 1.3.1 Tujuan Penelitian

- 1) Untuk menemukan bukti empiris dan menganalisa apakah keamanan dan kerahasiaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan *e-Government*.
- 2) Untuk menemukan bukti empiris dan menganalisa apakah kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan *e-Government*.

- 3) Untuk menemukan bukti empiris dan menganalisa apakah kemudahan akses berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan *e-Government*.
- 4) Untuk menemukan bukti empiris dan menganalisa apakah pengetahuan atas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan *e-Government*.
- 5) Untuk menemukan bukti empiris dan menganalisa apakah kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan *e-Government*.

### **1.3.2 Kegunaan Penelitian**

Manfaat yang penulis harapkan dari penelitian ini adalah berupa :

- 1) Aspek Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bukti empiris mengenai faktor-faktor penentu kepuasan pengguna layanan *e-Government*. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai rujukan penelitian yang sejenis.

- 2) Aspek Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar pertimbangan pemerintah untuk menyusun standar pelayanan *e-Government*. Selain itu, dapat menjadi dasar pertimbangan pemerintah untuk meningkatkan keamanan dan kerahasiaan, kepercayaan, kemudahan akses, kualitas pelayanan publik, dan pengetahuan atas pelayanan publik untuk mengoptimalkan kepuasan pengguna.

## **1.4 Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskan gambaran umum tentang penyusunan laporan penelitian. Mencakup uraian latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian yang akan diteliti, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika penulisan yang menggambarkan keseluruhan pokok-pokok pembahasan.

### **BAB II TELAAH PUSTAKA**

Bab ini menguraikan tentang landasan teori yang relevan dengan variabel-variabel penelitian, penelitian-penelitian terdahulu yang sejenis, kerangka pemikiran, dan hipotesis.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang variabel penelitian dan definisi operasional variabel, penentuan populasi dan sampel penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis.

### **BAB IV HASIL DAN ANALISIS PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang deskripsi objek penelitian, analisis data, dan interpretasi hasil penelitian.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi simpulan dari hasil analisis data penelitian, keterbatasan dalam penelitian, dan saran peneliti bagi penelitian yang akan datang.