

KEBERHASILAN IMPLEMENTASI ELEKTRONIC GOVERNMENT BERDASARKAN PERSEPSI PENGGUNA

Yuni Rimawati

Universitas Trunojoyo, Jl. Raya Telang Po BOX 2 Kamal, Bangkalan
Email: rimawati_unieq@yahoo.com

Abstract: The Success of Electronic Government Implementation Based on Users' Perception. This research verifies the success of e-Government that is implemented by directorate general of taxes as state institution based on user satisfaction. Seven variables investigated in this research are the usability of e-Government, information quality of e-Government, service quality of e-Government, trust of the government institution, trust of the internet, and Intention to Use Frequently e-Government. The measurement of independent variables that is used in this research is based on Barnes and Vidgen (2006) and Bélanger dan Carter (2008). The measurement of dependent variable (user satisfaction) is based on Xiao dan Dasgupta (2002) which is modified with Verdegem and Verleye (2009).

Abstrak: Keberhasilan Implementasi Elektronik Government Berdasarkan Persepsi Pengguna. Penelitian ini memverifikasi keberhasilan e-Government yang dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai salah satu lembaga negara yang didasarkan pada kepuasan pengguna. Tujuh variabel yang diverifikasi dalam penelitian ini adalah kegunaan dari e-Government, kualitas informasi e-Government, kualitas layanan e-Government, kepercayaan dari lembaga pemerintah, kepercayaan internet, dan ketertarikan untuk sering menggunakan e-Government. Pengukuran variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini didasarkan pada Barnes dan Vidgen (2006) dan Belanger Dan Carter (2008). Pengukuran variabel dependen (kepuasan pengguna) berdasarkan Xiao dan Dasgupta (2002) yang dimodifikasi dengan Verdegem dan Verleye (2009).

Kata Kunci: E-government, kualitas teknologi dan komunikasi informasi, perilaku penerimaan teknologi, kepuasan pengguna.

Pada saat ini perkembangan teknologi informasi dan komunikasi-TIK (Information and Communication Technologies - ICT) telah menjadi tren global, termasuk untuk digitalisasi sektor pemerintahan yang lebih dikenal dengan *electronic Government (e-Government)*. Pengembangan *e-Government* oleh suatu institusi pemerintah bertujuan untuk meningkatkan konektivitas informasi dan layanan secara cepat dan efisien, tidak hanya antar institusi tetapi juga tak kalah penting dengan masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Bahkan, Barack Obama, Presiden Amerika Serikat pada saat ini, mencanangkan *e-Government* sebagai salah satu kebijakan publik guna mendukung transparansi

dalam salah satu janji kampanye (Pequette *et al.* 2010).

Perubahan tersebut menuntut terbentuknya pemerintahan yang bersih, transparan, dan mampu menjawab tuntutan perubahan secara efektif. Idealnya implementasi *e-Government* oleh suatu lembaga pemerintah memberikan manfaat baik secara internal maupun eksternal lembaganya. Menurut Ahmadjayadi (2004) manfaat internal adalah manfaat yang lebih baik untuk memotivasi staf pemerintahan dan kontrol politik yang baik, atau memperbaiki citra publik, sedangkan manfaat eksternal adalah pemanfaatan TIK dapat dinikmati oleh masyarakat luas dengan penyampaian yang murah serta pelayanan yang baik.



Pemanfaatan TIK pada suatu lembaga/organisasi memerlukan dana yang sangat besar. Masalah inilah yang menjadi batasan lembaga pemerintah dalam kebijakan implementasi TIK. Hal ini disebabkan karena kegiatan lembaga pemerintah secara keseluruhan ataupun sebagian didanai oleh dana publik. Sehingga penetapan rencana kerja sangat dipengaruhi oleh faktor politis dan pengukuran hasil sebagai bentuk pertanggungjawaban publik.

Terkait reformasi administrasi perpajakan (modernisasi pajak) dan pemanfaatan teknologi, Direktorat Jenderal Pajak (Ditjen Pajak) sebagai lembaga negara yang tugas utamanya menghimpun penerimaan pajak negara berdasarkan Undang-undang Perpajakan, meluncurkan layanan perpajakan *online* melalui situs resminya (www.pajak.go.id). Hal ini guna mewujudkan visi organisasi, yaitu menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan modern yang efektif, efisien, dan dipercaya masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi. Keberhasilan implementasi *e-Government* Ditjen Pajak berdasarkan persepsi pengguna inilah yang menjadi fokus penelitian ini.

Inisiatif *e-Government* di Indonesia dimulai dengan ditetapkannya Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Pengembangan dan Pendayagunaan Telematika di Indonesia. Amanat dari peraturan tersebut adalah menginstruksikan institusi publik di Indonesia memanfaatkan teknologi telematika untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi. Sesuai dengan kebijakan ini, *e-Government* merupakan sarana yang memungkinkan komunikasi antar warga negara, maupun warga negara dengan pemerintah yang lebih efektif dan efisien.

Secara umum pembahasan penelitian ini hanya terbatas pada pengukuran keberhasilan implementasi *e-Government* sebagai layanan publik berdasarkan persepsi pengguna. Hal ini bertujuan sebagai salah satu pilihan untuk penilaian yang lebih objektif karena berdasarkan sisi eksternal lembaga atas keberhasilan implementasi *e-Government*. Objek penelitian ini adalah situs resmi Ditjen Pajak (www.pajak.go.id) sebagai salah satu pemanfaatan TIK di lingkungan lembaga pemerintah untuk sarana pelayanan publik.

Penelitian tentang *e-Government* di Indonesia umumnya membahas secara deskriptif tentang prospek pengembangan

dan implementasi, seperti yang telah dilakukan oleh: Rossano *et al.* (2003); Wiraatmaja (2006); Rosiyadi *et al.*, (2007); Kumorotomo (2008). Penelitian tentang keberhasilan *e-Government* di Indonesia dengan menggunakan ukuran keberhasilan *e-Commerce* dengan menggunakan analisis deskriptif telah dilakukan oleh Priyatna (2007). Sedangkan Sumiyana dan Pribadi (2010) telah menguji keberhasilan implementasi sistem informasi perpajakan berbasis web (www.pajak.go.id dan www.ortax.org) ditinjau dari perspektif pengguna sebagai sarana peningkatan kinerja. Responden dalam Sumiyana dan Pribadi (2010) adalah konsultan pajak dan pegawai pajak. Sumiyana dan Pribadi (2010) dalam pengujiannya menggunakan variabel yang digunakan oleh DeLone dan McLean (1992) ditambah variabel pengindusan orientasi tujuan pembelajaran dan norma subjektif.

Ada berbagai definisi *e-Government* dikeluarkan oleh berbagai lembaga dan institusi pemerintahan. Salah satu pernyataan yang cukup baik untuk mendefinisikan *e-Government* adalah seperti yang diungkapkan oleh Djunaedi (2002) yang disarikan dari pemahaman Bank Dunia, yaitu *e-Government* berkaitan dengan penggunaan teknologi informasi (seperti: *wide area network*, internet, dan komunikasi bergerak) oleh lembaga pemerintah yang mempunyai kemampuan untuk mentransformasikan hubungan G2C (*Government to Citizen*), G2B (*Government to Business*), dan G2G (*inter-government relationship*). Teknologi ini dapat mempunyai tujuan yang beragam, antara lain: pemberian layanan pemerintahan yang lebih baik kepada warganya, peningkatan interaksi dengan dunia usaha dan industri, pemberdayaan masyarakat melalui akses informasi, atau manajemen pemerintahan yang lebih efisien. Hasil yang diharapkan dapat berupa pengurangan korupsi, peningkatan transparansi, peningkatan kenyamanan, pertambahan pendapatan dan/atau pengurangan biaya.

Yildiz (2007) menjelaskan bahwa pembahasan tentang *e-Government* merupakan sesuatu yang kompleks. Hal ini dikarenakan tidak ada batasan yang jelas tentang konsep *e-Government*, walaupun telah ada peraturan yang dikeluarkan oleh pemerintah yang mengatur dan memandu implementasinya. Peraturan-peraturan tersebut masih bersifat sangat umum dan mungkin mengakibatkan multi tafsir. Penyebabnya adalah peraturan tersebut dibuat untuk digunakan

oleh seluruh lembaga yang memiliki karakteristik yang berbeda-beda. Kompleksitas implementasi dan faktor yang mempengaruhi *e-Government*, merupakan keterbatasan dalam metode pengembangan dari penelitian *e-Government*.

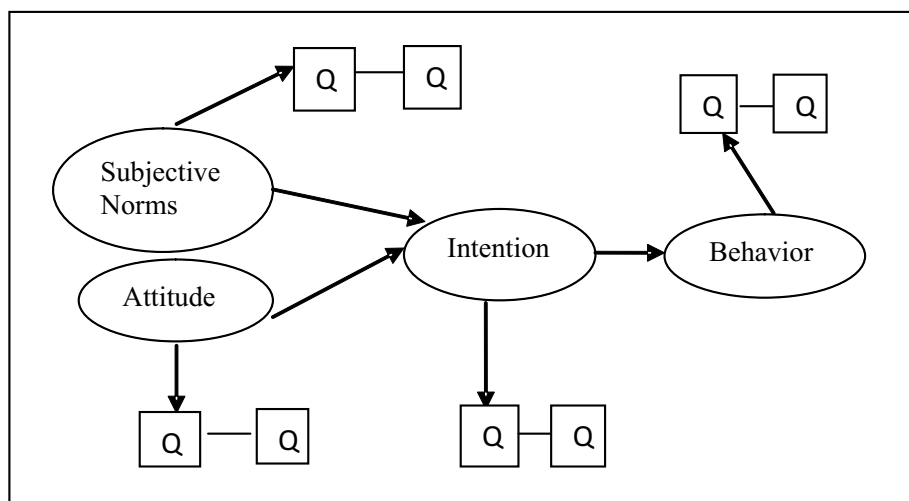
Pengembangan *e-Government* di suatu lembaga pemerintah harus sesuai tugas, fungsi dan kewenangan masing-masing. Hal ini agar lembaga tersebut dapat mengoptimalkan hasil dari penggunaan anggaran publik pada implementasi *e-Government* (Inpres Nomor 3 Tahun 2003). Implementasi *e-Government* pada penelitian ini dibatasi pada pemanfaatan *e-Government* menuju reformasi bidang perpajakan oleh Direktorat Jenderal Pajak dengan media situs resminya (www.pajak.go.id). Terkait reformasi administrasi perpajakan (modernisasi pajak) dan pemanfaatan teknologi, Direktorat Jenderal Pajak (Ditjen Pajak) dengan tugas utamanya menghimpun penerimaan pajak negara berdasarkan Undang-undang Perpajakan, meluncurkan layanan perpajakan *online*.

Berdasarkan Inpres Nomor 3 Tahun 2003 tentang Portal *e-Government*, bidang perpajakan masuk dalam kerangka arsitektur pelayanan publik. Direktorat Jenderal Pajak (Ditjen Pajak) memanfaatkan situs resminya, www.pajak.go.id sebagai salah satu media pelayanan pajak yang lebih baik melalui program kegiatan PINTAR (*Project for Indonesian Tax Administration Reform*). PINTAR dirancang untuk mengadopsi sistem perpajakan dunia yang bertujuan untuk pelayanan dan pengawasan kepatuhan yang terbaik.

PINTAR adalah kegiatan strategis dengan jangka waktu 5 tahun anggaran (2009-2013) dengan World Bank sebagai lembaga donor. Seiring implementasi PINTAR, diharapkan masyarakat akan mendapatkan pelayanan perpajakan yang lebih mudah, cepat dan akurat karena didukung oleh TIK yang relevan. Selain itu diharapkan penegakan hukum akan lebih baik karena didukung oleh kualitas dan kuantitas data sehingga dapat meningkatkan kepatuhan dan kepercayaan wajib pajak. Hal ini guna mewujudkan visi organisasi, yaitu menyelenggarakan sistem administrasi perpajakan modern yang efektif, efisien, dan dipercaya masyarakat dengan integritas dan profesionalisme yang tinggi (disarikan dari Tim Warta Ekonomi 2010).

Kualitas sistem TIK yang digunakan dalam implementasi *e-Government* oleh Ditjen Pajak melalui www.pajak.go.id merupakan faktor vital yang mempengaruhi kepuasan penggunaannya. Pada penelitian ini kualitas TIK berfokus pada *Web-Qual* atau *E-Qual* yang divalidasi oleh Barnes dan Vidgen (2006) untuk pengukuran keberhasilan *e-Government*. Berdasarkan Barnes dan Vidgen (2006) terdapat 3 variabel yaitu: *usability*, *information quality*, dan *service quality* yang menjadi konstruk kualitas sistem TIK yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna *e-Government*.

Sedangkan penelitian ini tentang keberhasilan implementasi *e-Government* yang dipengaruhi oleh sikap penerimaan terhadap teknologi berdasarkan pada Hankins, French, dan Horne (2000). Hankins, French,



Gambar 1

Pengembangan *Theory of Reasoned Action* jika diaplikasikan pada *Structural Equation Modelling (SEM)* Hankins French, dan Horne(2000)

dan Horne (2000) mengembangkan *Theory of Reasoned Action-TRA* jika diaplikasikan dalam penelitian *Structural Equation Modeling* (SEM). TRA dikembangkan oleh Fishbein & Ajzen (1975). Model Hankins, French, dan Horne (2000) dapat dilihat pada Gambar 1.

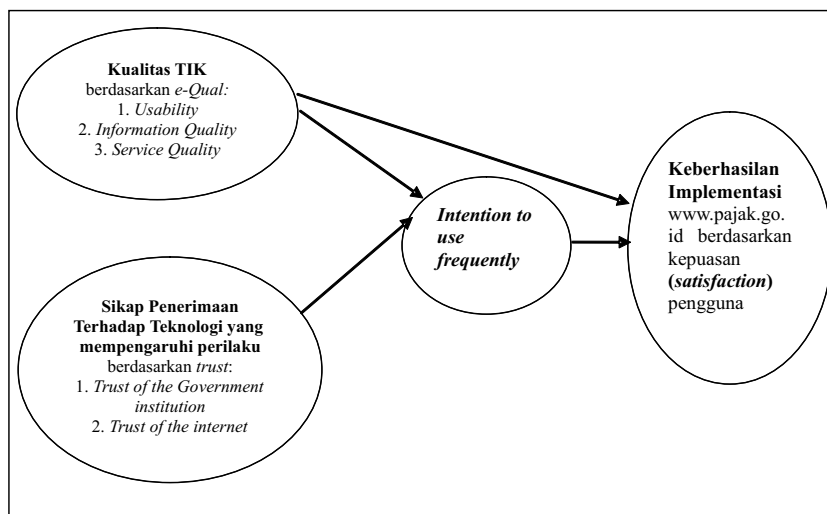
Uraian tentang kualitas sistem TIK dan sikap penerimaan teknologi diatas merupakan dasar pengembangan kerangka penelitian ini. Kualitas sistem TIK dan sikap penerimaan terhadap teknologi dapat mempengaruhi keberhasilan implementasi *e-Government* berdasarkan persepsi pengguna. Sehingga kerangka penelitian sebagai dasar pengembangan penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 2.

Penggunaan variabel mediasi *Intention* dalam penelitian ini bertujuan untuk pengidentifikasian yang membedakan antara penggunaan aktual dari setiap layanan *e-Government* dan penggunaan potensial dimasa datang (Van Dijk *et al.* 2008). Maka "Penggunaan yang berulang (*Intention to use frequently*)" yang dimaksud dalam penelitian ini adalah keinginan untuk menggunakan kembali layanan *e-Government* setelah penggunaan pertama. Berdasarkan hal tersebut maka pada penelitian ini merumuskan "Penggunaan yang berulang (*Intention to use frequently*)" sebagai variabel mediasi dalam mengukur kepuasan pengguna *e-Government*.

"Kegunaan (*usability*)" merupakan konstruk dari interaksi antara manusia dan perangkat TIK (Hussein *et al.* 2007; Wu 2007). Wu (2007) menjabarkan (berdasarkan model DeLone dan McLean 2003) manfaat ini dapat

dilihat dari dua dimensi yaitu dimensi penyedia dan dimensi pengguna. Sesuai dengan kebutuhan penelitian ini, maka kualitas sistem model DeLone dan McLean (2003) dibatasi hanya berdasarkan manfaatnya dari dimensi pengguna. Mengacu pada Barnes dan Vidgen (2006) "Kegunaan (*usability*)" yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tingkat interaksi pengguna dengan aplikasi situs resmi Ditjen Pajak (www.pajak.go.id).

Telah banyak penelitian-penelitian tentang kepuasan pengguna pada sistem berbasis web menitik beratkan pada konstruk Kegunaan (*usability*) TIK, dan yang mendasari penelitian ini adalah: DeLone dan McLean 2003; Barnes dan Vidgen 2006; Wang 2006; Wu 2007; Hussein *et al.* 2007; Verdegem dan Verleye 2009. Barnes dan Vidgen (2006) telah membuktikan secara statistik kegunaan (*usability*) *e-Government* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hussein, *et al.* (2007) juga telah membuktikan secara statistik pengaruh positif kegunaan (*usability*) *e-Government* terhadap kepuasan pengguna yang dimediasi oleh penggunaan yang berulang dan secara langsung. Sebaliknya Verdegem dan Verleye (2009), secara statistik membuktikan bahwa tidak terdapat pengaruh kegunaan (*usability*) *e-Government* keinginan untuk kepuasan pengguna. Berdasarkan uraian diatas dan Update DeLone and McLean *Information System Success Model* (2003), maka penelitian ini menguji pengaruh kegunaan (*usability*) sistem *e-Government* terhadap penggunaan yang berulang (*intention to use frequently*) dan terhadap kepuasan (*satisfaction*) pengguna.



Gambar 2
Diagram Kerangka Penelitian

Kualitas informasi merupakan salah satu isu sentral yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna TIK (Wu 2007). Penelitian terdahulu yang menjadi acuan penelitian ini adalah DeLone dan McLean (2003); Lee *et al.* (2003); Wang (2006); Barnes dan Vidgen (2006); Hussein *et al.* (2007); Wu (2007); Sumiyana dan Pribadi (2010). Barnes dan Vidgen (2006) serta Hussein *et al.* (2007) telah membuktikan secara statistik bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *e-Government*. Sumiyana dan Pribadi (2010) telah membuktikan bahwa kualitas informasi berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna melalui mediasi *intention* dan juga secara langsung.

Kualitas informasi pada penelitian ini diidentifikasi bahwa informasi yang tersedia dalam www.pajak.go.id minimal harus benar, tepat waktu (*up to date*), dan sesuai dengan kebutuhan agar dapat digunakan oleh masyarakat. Hal ini mengacu pada Wu (2007), bahwa jika masyarakat dapat memanfaatkan informasi dalam *e-Government*, maka mereka akan merasa puas dan terdapat kemungkinan untuk menggunakannya kembali. Pemahaman Wu (2007) juga sesuai dengan tujuan awal implementasi *e-Government* (Inpres Nomor 03 Tahun 2003). Berdasarkan uraian diatas dan *Update DeLone and McLean Information System Success Model* (2003), maka penelitian ini selanjutnya menguji pengaruh kualitas informasi (*information quality*) *e-Government* terhadap penggunaan yang berulang (*intention to use frequently*) dan terhadap kepuasan (*satisfaction*) pengguna

Kualitas layanan merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi keberhasilan organisasi yang telah banyak diteliti (Wu 2007). Hal tersebut dari dasar pemikiran bahwa dengan memperhatikan kualitas layanan sebagai tujuan strategis, maka dapat meningkatkan kinerja dan keunggulan organisasi yang berorientasi pada pelanggan. Sehingga *e-Government* sebagai salah satu produk layanan pemerintah harus memaksimalkan kualitas layanannya agar dapat dimanfaatkan oleh masyarakat umum dan dunia usaha (Helbig *et al.* 2009).

Merujuk pada pemahaman kualitas layanan berdasarkan Barnes dan Vidgen (2006), yang dimaksud kualitas layanan pada penelitian ini merupakan tahapan dimana masyarakat benar-benar berinteraksi dengan www.pajak.go.id, sebagai suatu ben-

tuk layanan pemerintah walaupun interaksi tersebut hanya melalui dunia maya dan bukan layanan interpersonal. Riedl (2004) serta Barnes dan Vidgen (2006) telah membuktikan bahwa kualitas layanan merupakan variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna *e-Government*. Sumiyana dan Pribadi (2010) telah membuktikan bahwa kualitas layanan merupakan variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna *e-Government* baik secara langsung maupun dengan mediasi penggunaan yang berulang (*intention to use frequently*). Sehingga berdasarkan uraian tersebut dan *Update DeLone and McLean Information System Success Model* (2003), maka diduga bahwa kualitas layanan (*service quality*) *e-Government* berpengaruh positif terhadap penggunaan yang berulang (*intention to use frequently*) dan terhadap kepuasan (*satisfaction*) pengguna

Menurut Riedl (2004), kompleksitas layanan *online* lembaga publik (pemerintah) dibandingkan lembaga privat diakibatkan karena pluralisme masyarakat yang harus dilayani dengan tingkat *e-literacy* dan kepercayaan pada lembaga pemerintah yang berbeda. Sedangkan tingkat kepercayaan pada lembaga pemerintah berbeda pada setiap negara. Hal ini menyebabkan tingkat kepercayaan pada suatu lembaga akan mempengaruhi rasionalitas pengguna yang dapat menguraikan kompleksitas cakupan layanan *online*. Hal tersebut mengakibatkan penggunaan layanan *e-Government* (pada penelitian ini www.pajak.go.id) sangat dipengaruhi oleh kepercayaan masyarakat pada Ditjen Pajak selaku lembaga penyedia layanan dan kepercayaan terhadap layanan berbasis internet.

Belenger dan Carter (2008) memperkirakan pada tahun 2009, pemerintah Amerika Serikat menganggarkan lebih dari \$ 5,8 Milyar guna pemanfaatan *e-Government*, tetapi pada tahun 2008 masih banyak masyarakatnya yang merasa lebih nyaman menggunakan layanan pemerintah secara tradisional. Keengganan masyarakat dalam beralih ke layanan *e-Government* karena adanya kekuatiran terhadap kepastian manfaat *e-Government* (Belenger dan Carter 2008). Kepercayaan terhadap lembaga pemerintah (*Trust of the Government Institution* - TOGi) merupakan suatu persepsi yang berdasarkan pada integritas dan kemampuan lembaga pemerintah dalam menyediakan layanan termasuk struktur dan peraturan pada lembaga tersebut (Belenger dan Carter 2008). Kepercayaan terhadap internet (*Trust of*

the Internet - TOI) merupakan kepercayaan dalam menggunakan layanan berbasis elektronik khususnya layanan virtual (Bélanger dan Carter 2008; Vencatachellum dan Pudaruth 2010).

Lee *et al.* (2003) dengan variabel kualitas informasi sebagai variabel moderasi, membuktikan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap layanan elektronik (*e-Service*) dan kepercayaan kepada lembaga pemerintah (*Trust of Government Institution*) berpengaruh positif terhadap penggunaan *e-Government*. Dengan mengadopsi model *e-Commerce*, Riedl (2004) telah menguji dengan metode eksploratoris deskriptif tentang relevansi kepercayaan (*trust*) dalam pemanfaatan *e-Government* pada masyarakat Eropa. Tolbert dan Mossberger (n.d) mengeksplorasi bagaimana kondisi sosial ekonomi suatu masyarakat mempengaruhi kepercayaan dan penggunaan *e-Government*. Van Dijk *et al.* (2008) menggunakan kepercayaan terhadap internet sebagai variabel moderasi dalam pengujiannya terhadap penggunaan yang berulang *e-Government*. Kemudian Belenger dan Carter (2008) membangun variabel pengukuran kepercayaan (*Trust*) akan lembaga pemerintah (TOGi) dan internet (TOI) yang berpengaruh terhadap penggunaan terhadap penggunaan *e-Government*. Hal ini mendasari kajian pengaruh selanjutnya, yaitu bahwa kepercayaan pada lembaga penyedia *e-Government* (*trust of the Government Institution - TOGi*) berpengaruh positif terhadap penggunaan yang berulang (*intention to use frequently*) *e-Government* dan terhadap penggunaan yang berulang (*intention to use frequently*) *e-Government*

Beragamnya layanan dan tujuan yang ingin dicapai dengan implementasi *e-Government* dapat mengakibatkan kesenjangan dalam penerimaan dan penggunaan layanan tersebut. Agar kesenjangan tersebut tidak semakin lebar maka diperlukan suatu upaya pengidentifikasian yang membedakan antara penggunaan aktual dari setiap layanan *e-Government* dan penggunaan potensial di masa datang (Van Dijk *et al.* 2008). *Intention to use* dari pengguna akan meningkat jika layanan yang ada dalam *e-Government* dapat memenuhi ekspektasi awal dari manfaat penggunaannya (mengacu pada Verdegem dan Verleye 2009). Van Dijk *et al.* (2008) serta Verdegem dan Verleye (2009) telah membuktikan bahwa penggunaan yang berulang *e-Government* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

"*Intention*" atau "*Intention to Use*" yang dimaksud dalam penelitian ini adalah keinginan untuk menggunakan kembali layanan *e-Government* setelah penggunaan pertama (*Intention to use frequently*). Pada penelitian ini tujuan tersebut merupakan dasar dari konstruk "Penggunaan yang berulang (*Intention to use frequently*)". Berdasarkan hal tersebut maka pada penelitian ini merumuskan "Penggunaan yang berulang (*Intention to use frequently*)" sebagai variabel mediasi dalam mengukur kepuasan pengguna *e-Government*. Sehingga penelitian ini juga mengajukan jawaban atas pengaruh antara penggunaan yang berulang (*intention to use frequently*) terhadap kepuasan (*satisfaction*) pengguna.

Penelitian ini dalam pengembangan modelnya menggunakan metode "*Model Development Strategy*" atau "*Model Generating*". Berdasarkan Wijanto (2008), penggunaan "*Model Development Strategy*" atau "*Model Generating*" karena pada strategi pemodelan penelitian ini, model awal dispesifikasikan dan data empiris dikumpulkan. Jika model awal tersebut tidak cocok dengan data empiris yang ada maka model dimodifikasi dan diuji kembali dengan data yang sama. Langkah ini bertujuan agar lebih menemukan model yang cocok dengan data dan parameter dapat diartikan dengan baik. Hal ini dilakukan karena penelitian sebelumnya yang menjadikan acuan penelitian ini dibangun berdasarkan implementasi *e-Government* pada suatu tatanan masyarakat tertentu (bukan masyarakat Indonesia dan tidak menjadikan situs resmi Ditjen Pajak sebagai objeknya).

Variabel kualitas TIK penelitian ini menggunakan pengukuran yang dikembangkan oleh Barnes dan Vidgen (2006) dengan pendekatan *eQual* (sebelumnya disebut *WebQual*). Variabel yang dikembangkan Barnes dan Vidgen (2006) terdiri dari *usability* (kegunaan sistem), kualitas informasi (*system quality*), dan kualitas layanan (*system quality*). Variabel yang dikembangkan Belenger dan Carter (2008) berdasarkan pada kepercayaan (*Trust*) yaitu kepercayaan pada lembaga penyedia layanan *e-Government* (TOGi) dan kepercayaan pada layanan berbasis internet (TOI). Pengukuran variabel TOGi, TOI dan *intention to use frequently* pada penelitian ini menggunakan pengukuran Bélanger dan Carter (2008). Sedangkan pengukuran kepuasan (*satisfaction*) pengguna menggunakan pengukuran kepuasan pengguna

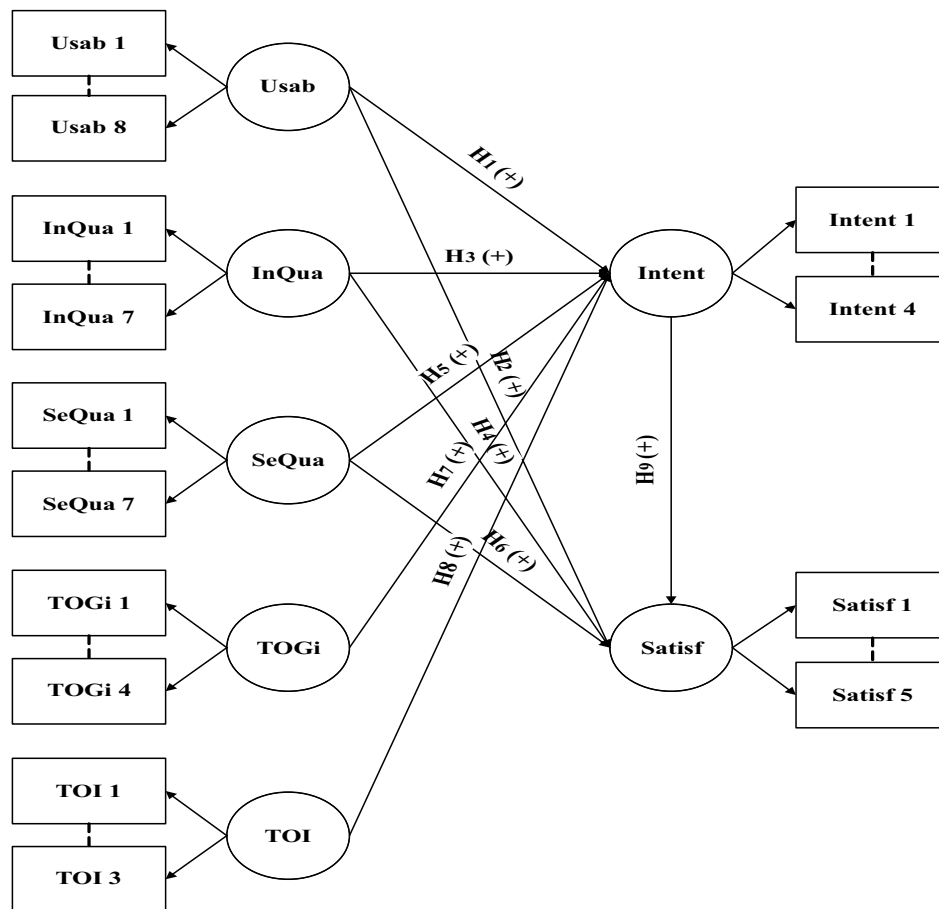
jaringan Xiao dan Dasgupta (2002) yang disesuaikan dengan Verdegem dan Verleye (2009) agar sesuai dengan tujuan penelitian ini, yaitu kepuasan pengguna *e-Government*. Hubungan masing-masing variabel dan *predicted sign* untuk melakukan pengujian yang diajukan pada penelitian ini berdasarkan SEM terdapat di Gambar 3.

METODE

Objek penelitian ini adalah situs resmi Direktorat Jenderal Pajak (www.pajak.go.id). Pemilihan sampel penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu pemilihan sampel berdasarkan kriteria tertentu (Agung 2001). Kriteria pemilihan sampel responden sebagai unit analisis penelitian ini adalah: 1) wajib pajak yang diidentifikasi dengan kepemilikan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP); 2) pernah mengakses www.pajak.go.id., dan 3) dalam menyelesaikan/melakukan pekerjaan membutuhkan ke-

mampuan di bidang perpajakan. Pengumpulan data dilakukan dengan metode survei melalui kuesioner. Kuesioner diberikan langsung kepada para responden dan melalui surat elektronik (*email*). Periode pengumpulan kuesioner penelitian ini adalah kurun waktu dari penyebaran hingga pengumpulan kuesioner dari responden. Penyebaran kuesioner dimulai pada tanggal 05 November 2010 - 26 November 2010.

Data berasal dari kuesioner yang telah diisi dan dikembalikan oleh responden serta memenuhi klasifikasi untuk diolah lebih lanjut. Besar sampel penelitian ini ditentukan oleh jumlah responden yang mengembalikan kuesioner. Data yang tersedia ini kemudian diolah dengan menggunakan *Structural Equation Model (SEM)*. Chin & Todd (1995) dalam Wijanto (2008) menyatakan bahwa penggunaan *Structural Equation Modeling (SEM)* dengan programnya (LISREL, EQS, PLS), dapat meningkatkan teknik analisis



Gambar 3
Hubungan Antar Variabel dan *Predicted Sign* dalam Penelitian Ini

dalam riset sistem informasi. Untuk melakukan pengujian terhadap model dalam penelitian ini, dilakukan dengan menggunakan *software Linear Structural RELationship (LISREL) 8.80 full version*.

Variabel laten merupakan variabel kunci yang menjadi fokus perhatian dalam penelitian (Wijanto 2008). Variabel ini merupakan konsep abstrak yang hanya dapat diamati secara tidak langsung dan tidak sempurna melalui efeknya pada variabel teramati (Wijanto 2008). Dalam SEM, terdapat dua jenis variabel laten, yaitu variabel laten eksogen dan variabel laten endogen (Wijanto 2008).

Variabel laten eksogen adalah variabel bebas dalam semua persamaan. Sedangkan variabel laten endogen adalah variabel terikat pada paling sedikit satu persamaan dalam model, walaupun dalam semua persamaan lainnya variabel ini merupakan variabel bebas. Penelitian ini terdiri dari 5 variabel laten eksogen yaitu: 1) Kegunaan (*usability*) *e-Government*; 2) Kualitas informasi (*information quality*) *e-Government*; 3) Kualitas layanan (*service quality*) *e-Government*; 4) Kepercayaan pada lembaga penyedia *e-Government* (*trust of the government institution*); 5) Kepercayaan pada layanan berbasis internet (*trust of the internet*). Sedangkan variabel laten endogen pada penelitian ini terdiri dari 2 variabel, yaitu: 1) Penggunaan yang berulang (*intention to use frequently*); dan 2) Kepuasan (*satisfaction*) pengguna.

Variabel dalam penelitian ini seluruhnya diukur dengan skala Likert 5. Nilai 5 untuk perilaku responden yang paling diharapkan menuju nilai 1 untuk perilaku yang paling tidak diharapkan.

Usability yang dimaksud dalam penelitian ini adalah mengacu pada Barnes dan Vidgen (2006), yaitu tingkat interaksi pengguna dengan aplikasi *e-Government*, pada penelitian ini adalah situs resmi Ditjen Pajak (www.pajak.go.id). Delapan variabel teramati untuk mengukur variabel *usability* pada penelitian ini menggunakan pengukuran yang digunakan oleh Barnes dan Vidgen (2006). *Usability* dalam path diagram penelitian ini dinotasikan dengan Usab. Delapan pernyataan variabel laten Usab direfleksikan melalui Usab1 sampai Usab 8

Syarat minimal suatu informasi dapat digunakan jika informasi tersebut benar, tepat waktu (*up to date*), dan sesuai dengan kebutuhan. Informasi yang tersedia dalam www.pajak.go.id (resmi Ditjen Pajak) minimal harus memenuhi kondisi tersebut agar

dapat digunakan oleh masyarakat. Tujuh variabel teramati untuk mengukur variabel *information quality* pada penelitian ini menggunakan pengukuran yang digunakan oleh Barnes dan Vidgen (2006). *Information Quality* dalam path diagram penelitian ini dinotasikan dengan InQua. Tujuh pernyataan variabel laten InQua direfleksikan melalui InQua1 sampai InQua7.

Mengacu pada pemahaman Barnes dan Vidgen (2006) tentang kualitas layanan (*service quality*) *e-Government*, kualitas layanan pada penelitian ini merupakan tahapan dimana masyarakat benar-benar berinteraksi dengan situs resmi Ditjen Pajak (www.pajak.go.id) walaupun interaksi tersebut hanya melalui dunia maya dan bukan layanan interpersonal. *Service Quality* dalam path diagram penelitian ini dinotasikan dengan SeQua. Variabel ini diukur dengan 7 pernyataan yang diadopsi dari Barnes dan Vidgen (2006). Tujuh pernyataan variabel laten SeQua direfleksikan melalui SeQua1 sampai SeQua7.

Menurut Segovia dan Jennex (2009) tingkat kepercayaan pada suatu lembaga akan mempengaruhi rasionalitas pengguna sehingga dapat menguraikan kompleksitas cakupan layanan *online*. Kepercayaan terhadap lembaga pemerintah (*Trust of the Government institution - TOGi*), pada penelitian ini merupakan suatu persepsi yang berdasarkan pada integritas dan kemampuan Ditjen Pajak dalam menyediakan layanan, termasuk struktur dan peraturan pada lembaga tersebut (mengacu pada Belenger dan Carter 2008). *Trust of the Government institution* dalam path diagram penelitian ini dinotasikan dengan TOGi. Variabel ini diukur dengan 4 pernyataan yang diadopsi dari Bélanger dan Carter (2008). Empat pernyataan variabel laten TOGi direfleksikan melalui TOGi1 sampai TOGi4.

Kepercayaan terhadap internet (*Trust of the Internet - TOI*) merupakan kepercayaan dalam menggunakan layanan berbasis elektronik khususnya layanan virtual (Bélanger dan Carter 2008; Vencatachellum dan Pudaruth 2010). Sedangkan mengakses layanan berbasis internet dipengaruhi oleh kebiasaan masing-masing individu (Van Dijketal 2008). Sehingga dalam penelitian ini disimpulkan, bahwa aksestabilitas dan kepercayaan masyarakat pada layanan berbasis internet (*trust of the internet*) mempengaruhi penggunaan layanan *e-Government*. *Trust of the internet* dalam path diagram penelitian ini

ini dinotasikan dengan TOI. Tiga pernyataan variabel laten TOI direfleksikan melalui TOI1 sampai TOI3.

Dasar dari konstruk “Penggunaan yang berulang (*Intention to use frequently*)” adalah upaya pengidentifikasian yang membedakan antara penggunaan aktual dari setiap layanan *e-Government* dan penggunaan potensial dimasa datang (Van Dijk *et al.* 2008). Verdegem dan Verleye (2009) menggambarkan bahwa *Intention to use frequently* layanan *e-Government* mencerminkan implementasi *e-Government* sesuai dengan kebutuhan dan orientasi pengguna. Sehingga *Intention to use frequently* pada penelitian ini adalah penggunaan situs resmi Ditjen Pajak meningkat jika layanan yang ada dalam www.pajak.go.id dapat memenuhi ekspektasi awal penggunaannya (mengacu pada Verdegem dan Verleye 2009).

Intention to use frequently dalam *path diagram* penelitian ini ini dinotasikan dengan *Intent*. Variabel ini diukur dengan 4 pernyataan yang diadopsi dari Bélanger dan Carter (2008). Empat pernyataan variabel laten *Intent* direfleksikan melalui *Intent1* sampai *Intent4*.

Kepuasan pengguna merupakan ukuran umum yang banyak digunakan untuk menggambarkan keberhasilan implementasi suatu TIK. Penelitian ini menggunakan ukuran keberhasilan implementasi *e-Government* berdasarkan tingkat kepuasan pengguna yang dikembangkan oleh Xiao dan Dasgupta (2002) (mengukur kepuasan pengguna sistem berbasis web) kemudian dimodifikasi dengan Verdegem dan Verleye (2009) untuk penyesuaian dengan penggunaan *e-Government*. *Satisfaction* pengguna dalam *path diagram* penelitian ini dinotasikan dengan *Satisf*. Variabel laten ini diukur dengan 5 pertanyaan melalui *Satisf1* sampai *Satisf5*.

HASIL

Guna memastikan tingkat pemahaman pernyataan dalam kuesioner oleh responden maka dilakukan *pretest* (uji pendahuluan). Uji pendahuluan dilakukan pada 30 responden. Responden *pretest* dilakukan pada 30 responden yang merupakan mahasiswa Akuntansi kelas eksekutif, Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Krida Wacana yang telah mendapat mata kuliah perpajakan. *Pretest* dilakukan dengan metode eksperimental. Responden diberi tugas yang dalam penyelesaiannya diharuskan untuk mengak-

ses situs Ditjen Pajak (www.pajak.go.id).

Kuesioner yang dibagikan secara langsung diterima kembali sebanyak 164 dari 250 yang dibagikan. Dari 164 kuesioner yang diterima kembali, hanya 129 kuesioner yang dijadikan sampel penelitian karena responden memenuhi kriteria yang telah ditetapkan. Kuesioner yang kembali melalui *email* sebanyak 32 responden, hanya 25 kuesioner yang dijadikan sampel penelitian ini. Tujuan kuesioner yang diterima kembali melalui *email* tidak digunakan sebagai sampel karena tidak memenuhi kriteria responden. Sehingga total sampel penelitian ini adalah 154 responden. Karakteristik demografi responden secara lengkap disajikan pada tabel 1.

Penelitian tentang penerimaan TIK oleh suatu tatanan masyarakat umumnya menitikberatkan pada “bagaimana” dan “mengapa” masyarakat mengadopsi suatu implementasi TIK, khususnya *e-Government* (Verdegem dan Verleye 2009). Oleh sebab itu sangat dimungkinkan variasi masing-masing individu mempengaruhi persepsinya pada setiap ukuran yang digunakan pada suatu penelitian tentang *e-Government* (Van Dijk *et al.* 2008). Penelitian ini memiliki responden yang cukup heterogen. Sebenarnya apabila jumlah sampel memenuhi syarat Lisrel dapat dilakukan pengujian tambahan untuk masing-masing kelompok karakteristik responden. Namun jika hal ini dilakukan maka data yang tersedia tidak dapat memenuhi *rule of thumb* kecukupan identifikasi model dengan menggunakan Lisrel, sehingga langkah ini tidak dilakukan.

Jumlah responden yang memenuhi syarat untuk dianalisis berjumlah 154 orang. Jumlah seluruh variabel manifes (indikator) ada 38 pernyataan yang merepresentasikan tujuh konstruk yaitu kegunaan *usability* (*usability*) sistem, kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), kepercayaan pada lembaga penyedia *e-Government* (*trust of the government institution*), kepercayaan pada layanan berbasis internet (*trust of the internet*), penggunaan yang berulang (*intention to use frequently*) dan kepuasan (*satisfaction*) pengguna. Pengujian dilakukan dengan mengikuti tahapan yang berlaku dalam SEM menggunakan metode *maximum likelihood estimation* (ML). Menurut Hair *et al.* (1995) dalam Wijanto (2008), terdapat dua langkah pengujian yang harus dilakukan, yaitu pengujian kecocokan model pengukuran dan kecocokan model struktural.

Tahap pengujian ini bertujuan untuk memastikan bahwa konstruk yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi kriteria valid dan reliabel. Uji kecocokan model pengukuran dilakukan terhadap setiap konstruk secara terpisah melalui evaluasi terhadap validitas konstruk dan evaluasi terhadap realibilitas konstruk masing-masing variabel pengukuran (Wijanto 2008).

Pengujian validitas adalah pengujian untuk mengetahui kemampuan indikator-indikator suatu konstruk (variabel laten) dapat menjadi indikator pengukuran secara akurat (Wijanto, 2008). Langkah ini bertujuan untuk mendapatkan keyakinan bahwa keseluruhan variabel teramati memenuhi kriteria yang telah ditetapkan sebagai pengukuran. Pengujian validitas terhadap pernyataan-pernyataan dalam penelitian ini menggunakan nilai t dan *standardized loading factor* (SLF) pada masing-masing pernyataan. Jika terdapat pernyataan dengan nilai t dan SLF tidak memenuhi kriteria valid, maka pernyataan tersebut tidak dapat diikuti dalam pengujian selanjutnya. Muatan faktor untuk masing-masing indikator terhadap variabel latennya disajikan dalam bentuk hubungan-hubungan seperti part diagram yang dihasilkan program Lisrel 8.80.

Berdasarkan hasil pengujian pada bahwa seluruh variabel pengukuran memiliki

standardized solution ≥ 0.5 dan nilai $t \geq 1,96$. Sehingga disimpulkan seluruh pengukuran pada masing-masing variabel laten penelitian ini mempunyai nilai reabilitas baik dan disertakan pada pengujian selanjutnya.

Tujuan dari dilakukannya uji reliabilitas adalah untuk menguji konsistensi dari tiap pernyataan yang ada dalam kuesioner sebagai pengukuran suatu variabel laten (Wijanto, 2008). Pengujian reliabilitas ini dilakukan dengan cara menghitung *construct reliability* (CR) dan *variance extracted* (VE) dari masing-masing variabel teramati (Hair *et al.*, 1995 dalam Wijanto, 2008). Realibilitas konstruk pembentuk model pengukuran akan dianalisis dengan menggunakan kriteria *construct reliability* (CR) $\geq 0,70$ dan *variance extracted* (VE) $\geq 0,50$. Angka-angka yang digunakan untuk menghitung CR dan VE diambil dari keluaran hasil pengolahan data *Standardized Solution* program Lisrel 8.80.

Masing-masing variabel laten pada penelitian ini memiliki nilai CR dan VE mendukung realibilitas yang baik dan disertakan pada pengujian selanjutnya. Uji kecocokan model struktural diawali dengan mengevaluasi kecocokan keseluruhan model yang diukur dengan ukuran *Goodness Of Fit* (GOF)

Berdasarkan hasil analisis diketahui seluruh kriteria kecocokan model adalah

Tabel 1 Karakteristik Demografi Responden

Karakteristik Demografi	Frekuensi
Usia Jenis Kelamin:	
• Pria	76
• Wanita	78
Pekerjaan:	
• PNS (Bendaharawan Satuan Kerja)	36
• Dosen (Akuntansi/Perpajakan/penganggaran)	14
• Auditor/Konsultan pajak	52
• Karyawan instansi swasta (bagian administrasi/akuntansi/perpajakan)	52
Usia:	
• < 30 tahun	85
• 31 – 40 tahun	55
• > 40 tahun	14
Jenjang Pendidikan yang sedang ditempuh:	
• SMP/Sederajat	0
• SMA/Sederajat	7
• D1/D2/D3	11
• D4/S1	87
• S2/S3	49
Penggunaan internet:	
• Rata-rata kurang dari 2 jam per hari	39
• Rata-rata antara 2-5 jam per hari	76
• Lebih dari 5 jam per hari	39

baik kecuali GFI dan AGFI. GFI merupakan salah satu ukuran *Absolute-Fit Measure* (ukuran kecocokan absolut) bersama dengan *Chi-Square*, NCP, RMR, RMSEA dan ECVI. Seluruh *absolute-fit measure* pada penelitian ini kecuali GFI adalah baik, sehingga derajat model prediksi keseluruhan terhadap matriks korelasi dan kovarian dapat disimpulkan pada umumnya baik (Wijanto 2008). Sedangkan AGFI adalah bagian dari *Incremental Fit Measure* (Ukuran kecocokan inkremental) bersama NNFI, NFI, RFI, dan IFI. *Incremental Fit Measure* adalah ukuran yang digunakan untuk membandingkan model yang diusulkan dengan model dasar (*baseline model*) yang sering disebut dengan *null model* atau *independence model* (Wijanto 2008). *Null model* merupakan model yang tingkat kecocokan data paling buruk (*worst fit*). Seluruh *Incremental fit measure* pada penelitian ini adalah baik kecuali AGFI, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara umum data yang digunakan penelitian ini memiliki kecocokan yang baik dengan model penelitian.

Analisis selanjutnya dilakukan terhadap koefisien-koefisien persamaan struktural dengan menspesifikasi tingkat signifikansi tertentu. Analisa model struktural dilakukan dalam penelitian ini. Untuk tingkat signifikansi sebesar 0,05 maka nilai t dari persamaan struktural harus lebih besar atau sama dengan 1,96 (Wijanto 2008). Hasil penelitian ini menghasilkan 2 persamaan yang berarti ada 2 model struktural yang diajukan. Model struktural tersebut terlihat dari hasil *output* Lisrel berikut:

Dari persamaan dari model struktural diatas, terlihat bahwa hanya koefisien variabel *SeQua* dan variabel TOI yang memiliki nilai t yang signifikan. Sedangkan persamaan dari model struktural 2 diatas disimpulkan hanya koefisien variabel *InQua* dan variabel *Intent* yang memiliki nilai t yang signifikan. Sehingga berdasarkan model struktural dari hasil *output* Lisrel, maka kesimpulan hasil pengujian penelitian ini seperti pada Tabel 2.

R² untuk menilai seberapa baik *Coefficient of Determinan* dari persamaan struktural. Menurut Joreskog (1999) dalam Wijanto (2008), R² pada SEM tidak mempunyai interpretasi yang jelas dan untuk menginterpretasikan R² seperti pada persamaan regresi, maka harus mengambilnya dari *reduced form equation* masing-masing model struktural pada hasil *output* Lisrel (Wijanto

2008). R² model struktural 1 sebesar 0,78. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model struktural 1 mampu menjelaskan 78% perubahan pada variabel laten *Intent*. Sedangkan R² model struktural 2 sebesar 0,77. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model struktural 2 mampu menjelaskan 77% perubahan pada variabel laten Satisf.

Kegunaan (*usability*) *e-Government*, tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara statistik dengan penggunaan yang berulang (*intention to use frequently*) dan kepuasan (*satisfaction*) penggunaannya. Hal ini bertentangan dengan Barnes dan Vidgen (2006) serta Hussein, *et al.* (2007) tetapi sesuai dengan Verdegem dan Verleye (2009).

Pengujian Bernes dan Vidgen (2006) menitikberatkan konsistensi signifikansi pengukuran dengan menggunakan metode *Data Triangulation* dan *Web Quality Metrics*. Dengan 420 responden mahasiswa pada Universitas Bath, Bernes dan Vidgen (2006) membuktikan bahwa kegunaan (*usability*) *online tax system* di Inggris merupakan faktor yang paling berpengaruh pada kepuasan pengguna. Dalam Hussein *et al.* (2007) juga membuktikan secara statistik pengaruh kegunaan (*usability*) sistem terhadap kepuasan pengguna *e-Government* di Putra Jaya, Malaysia. Respondennya adalah 201 rekanan senior dari 4 proyek *e-Government* di Putra Jaya. Gambaran profil responden Bernes dan Vidgen (2006) serta Hussein *et al.* (2007) adalah individu-individu dengan *e-literacy* yang tinggi terhadap layanan *e-Government* yang menjadi objek penelitian. Ini merupakan alasan responden memiliki kemampuan yang mendukung kegunaan (*usability*) *e-Government*, sehingga kegunaan (*usability*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna baik secara langsung maupun dimediasi oleh penggunaan yang berulang.

Hasil penelitian ini sesuai dengan Verdegem dan Verleye (2009) dalam pengujian H1 dan H2. Hal ini kemungkinan karena terdapat kemiripan responden penelitian ini dengan Verdegem dan Verleye (2009), yaitu memiliki karakteristik yang heterogen. Responden Verdegem dan Verleye (2009) adalah 1.651 masyarakat negara bagian Flanders, Belgia. Objek penelitiannya adalah layanan *e-Government* yang diimplementasikan oleh pemerintah lokal. Dalam memanfaatkan layanan *e-Government* secara berulang dan merasa puas, *e-literacy* dan sarana yang digunakan pengguna juga merupakan faktor yang sangat mempengaruhi (Yildiz 2007;

Tabel 2 Hasil Uji Signifikansi Model Struktural

Part	Estimasi	Nilai t	Kesimpulan
Usab → Intent	0,043	0,24	Tidak Signifikan (data tidak mendukung model penelitian)
Usab → Satisf	0,11	0,72	Tidak Signifikan (data tidak mendukung model penelitian)
InQua → Intent	0,034	0,19	Tidak Signifikan (data tidak mendukung model penelitian)
InQua Satisf	→ 0,64	3,56	Signifikan (data mendukung model penelitian)
SeQua Intent	→ 0,41	2,07	Signifikan (data mendukung model penelitian)
SeQua → Satisf	-0,26	-1,24	Tidak Signifikan (data tidak mendukung model penelitian)
TOGi → Intent	0,11	0,64	Tidak Signifikan (data tidak mendukung model penelitian)
TOI → Intent	0,36	2,16	Signifikan (data mendukung model penelitian)
Intent → Satisf	0,46	2,61	Signifikan (data mendukung model penelitian)

Van Dijk *et al.* 2008; Helbig *et al.* 2009). Sehingga dengan karakteristik masyarakat yang heterogen dapat menyebabkan pengaruh kegunaan (*usability*) *e-Government* terhadap *intention to use frequently* dan *satisfaction* pengguna menjadi lemah atau tidak signifikan.

Berdasarkan hasil pengujian penelitian ini, kualitas informasi secara statistik tidak berpengaruh terhadap penggunaan yang berulang *e-Government* (tidak sesuai dengan Sumiyana dan Pribadi 2010). Sebaliknya, penelitian ini membuktikan secara statistik bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (sesuai dengan Barnes dan Vidgen, 2006; Hussein *et al.* 2007; Sumiyana dan Pribadi 2010). Kesesuaian hasil penelitian ini dengan penelitian terdahulu dalam menguji pengaruh positif kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna karena tujuan awal dari implementasi *e-Government* adalah menyampaikan informasi oleh lembaga pemerintah kepada masyarakat luas dengan memanfaatkan TIK (Helbig *et al.* 2009; Barnes dan Vidgen 2006). Sehingga umumnya implementasi *e-Government* telah memenuhi kriteria ini, termasuk www.pajak.go.id. Kualitas informasi yang hanya signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna dan tidak signifikan mempengaruhi penggunaan yang berulang dapat diartikan bahwa responden memanfaatkan www.pajak.go.id tidak secara *intent* tetapi hanya ketika membutuhkan suatu informasi saja (Van Dijk *et al.* 2008).

Sumiyana dan Pribadi (2010) telah membuktikan bahwa kualitas informasi ber-

pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi perpajakan baik secara langsung maupun dimediasi oleh penggunaan yang berulang. Responden Sumiyana dan Pribadi (2010) sebanyak 309 terdiri dari konsultan pajak dan pegawai Ditjen Pajak. Objek pengujian Sumiyana dan Pribadi (2010) adalah sistem informasi perpajakan yang diakses oleh responden. Pada identifikasi situs pajak yang sering diakses oleh responden, terdapat 2 situs pajak yang paling sering diakses dengan jumlah responden yang berimbang (162 responden sering mengakses www.pajak.go.id dan 147 responden sering mengakses www.ortax.org). Kualitas informasi yang signifikan mempengaruhi penggunaan yang berulang pada Sumiyana dan Pribadi (2010) dimungkinkan karena sebagian dari responden adalah pegawai Ditjen Pajak (salah satu sistem informasi perpajakan yang sering diakses adalah www.pajak.go.id). Selain itu, objek penelitian (sistem informasi perpajakan) yang diukur tidak tunggal, sehingga responden memiliki keluasaan untuk memilih sumber informasi.

Kualitas layanan *e-Government*, berdasarkan hasil pengujian penelitian ini secara statistik berpengaruh positif terhadap penggunaan yang berulang, sesuai dengan Sumiyana dan Pribadi (2010). Hasil pengujian mengindikasikan bahwa masyarakat benar-benar berinteraksi dengan www.pajak.go.id, sebagai suatu bentuk layanan pemerintah (mengacu pada Barnes dan Vidgen 2006). Hal ini juga didukung dengan implementasi program kegiatan program PINTAR (*Project for Indonesian Tax Administration Reform*) yang

diimplementasikan Ditjen Pajak melalui situs resminya (www.pajak.go.id).

Sedangkan kualitas layanan *e-Government* terbukti tidak berpengaruh secara statistik terhadap kepuasan pengguna. Hasil pengujian penelitian ini tidak sesuai dengan Riedl (2004); Barnes dan Vidgen (2006); serta Sumiyana dan Pribadi (2010). Ketidaksesuaian hasil penelitian ini dengan Barnes dan Vidgen (2006) serta Sumiyana dan Pribadi (2010) sangat dimungkinkan dengan asumsi yang sama pada pengaruh kegunaan dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna di atas, yaitu heterogenitas responden akan *e-literacy* dan sarana yang digunakan (Yildiz 2007; Van Dijk *et al.* 2008; Helbig *et al.* 2009). Sedangkan dalam penelitiannya Riedl (2004) dibuktikan dengan metode deskriptif eksploratif.

Kepercayaan pada lembaga penyedia *e-Government* (*Trust of the Government institution*) berdasarkan hasil pengujian ini tidak berpengaruh terhadap penggunaan yang berulang. Hasil ini bertentangan dengan Lee *et al.* (2003) serta Bélanger dan Carter (2008). 158 responden Lee *et al.* (2003) adalah mahasiswa S1 Universitas Northeastern yang dipulangkan akibat peringatan dini terorisme dari Department of Homeland Security, Amerika Serikat. Sedangkan 214 responden Bélanger dan Carter (2008) adalah mahasiswa S1 Universitas Northeastern yang mempunyai ketertarikan terhadap pengembangan *e-Government*. Objek penelitian Bélanger dan Carter (2008) adalah *Departement of Motor Vehichel* dan *Departement of Taxiation*. Perbedaan hasil pengujian penelitian ini dengan Lee *et al.* (2003) serta Bélanger dan Carter (2008) dimungkinkan karena perbedaan tingkat kepercayaan responden terhadap lembaga pemerintah yang menjadi objek penelitian. Objek penelitian Lee *et al.* (2003) serta Bélanger dan Carter (2008) adalah lembaga Pemerintah di Amerika Serikat, sedangkan penelitian ini adalah lembaga Pemerintah di Indonesia. Sehingga dapat disimpulkan berdasarkan hasil pengujian penelitian kepercayaan responden pada Ditjen Pajak rendah (mengacu pada Riedl 2004). Hal ini sangat dipengaruhi oleh berbagai perkara kerugian negara yang diakibatkan oleh oknum Ditjen Pajak pada akhir-akhir ini.

Berdasarkan hasil pengujian penelitian ini, kepercayaan dalam menggunakan layanan internet (*Trust of the Internet*) terbukti secara statistik berpengaruh positif terhadap penggunaan yang berulang *e-Govern-*

ment. Hasil ini sesuai dengan Bélanger dan Carter (2008). Penggunaan yang berulang juga berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dibuktikan secara statistik berdasarkan hasil pengujian penelitian ini. Hal ini sesuai dengan Van Dijk *et al.* (2008) serta Verdegem dan Verleye (2009).

Penelitian ini melakukan pengujian tambahan guna meyakinkan hasil pengujian. Pengujian tambahan yang dilakukan dengan penyederhanaan variabel laten dengan Latent Variabel Score (LVS). Pengujian tambahan ini menggunakan metode RML (*Robust Maximum Likelihood*). Spesifikasi tingkat signifikansi pada masing-masing variabel dalam pengujian tambahan ini sesuai dengan pengujian keseluruhan model di atas. Kesimpulan hasil pengujian 9 hipotesa pengujian tambahan ini sama dengan pengujian yang dilakukan sebelumnya.

SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menguji tingkat kepuasan (*Satisfaction*) pengguna sebagai salah satu pengukuran keberhasilan implementasi *e-Government*. Model penelitian ini merupakan modifikasi antara *Update Information System Success Model* (DeLone dan McLean, 2003) dan Verdegem dan Verleye (2009). Guna pengukuran variabel, penelitian ini menggunakan pengukuran yang dikembangkan oleh Barnes dan Vidgen (2006), Bélanger dan Carter (2008), serta Xiao dan Dasgupta (2002) yang dimodifikasi dengan Verdegem dan Verleye (2009).

Hasil pengujian dikatakan sesuai dengan dugaan awal (didukung oleh nilai statistik) apabila nilai $t \geq 1,96$. Berdasarkan nilai t hasil uji model struktural di atas, dari 9 dugaan awal penelitian ini, yang didukung oleh pengujian statistik hanya 4 dugaan awal. Keempat dugaan awal tersebut adalah pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna *e-Government* (*InQua Satisf*), pengaruh kualitas informasi terhadap penggunaan yang berulang (*SeQua Intent*), pengaruh kepercayaan penggunaan internet terhadap penggunaan yang berulang (*TOI Intent*), pengaruh penggunaan yang berulang terhadap kepuasan pengguna *e-Government* (*Intent Satisf*).

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang mempengaruhi hasil penelitian yang ingin dicapai. Keterbatasan-keterbatasan tersebut adalah: Pengembangan model penelitian ini diadopsi dari penelitian

e-Government di luar negeri, sedangkan berdasarkan Yildiz (2007) pembahasan tentang *e-Government* merupakan sesuatu yang kompleks dan perkembangan *implementasi-Government* oleh suatu lembaga/entitas dalam suatu tatanan masyarakat tertentu. Hal ini mempengaruhi hipotesa dan konstruk yang dapat dibuktikan berpengaruh secara statistik penelitian ini.

Penelitian ini tidak melakukan pengujian tambahan untuk masing-masing kelompok karakteristik responden. Hasil penelitian ini tidak mengakomodasi perbedaan tingkat *e-literacy* masing-masing responden yang dapat mempengaruhi penggunaan yang berulang (*intention to use frequently*). Jumlah sampel penelitian yang tersedia pada penelitian ini hanya bisa digunakan melakukan pengujian dengan metode ML (*Maximum Likelihood*). Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menyediakan ukuran sampel yang memenuhi *rule of thumb* pengujian dengan metode *generally weighted square* (WLS). Hal ini berdasarkan asumsi WLS memiliki kelebihan dibandingkan dengan ML karena tidak tergantung pada jenis distribusi data, sehingga umum digunakan pada penelitian bidang sosial dan perilaku (Wijanto, 2008).

Berdasarkan Helbig *et al.* (2009) terdapat kompleksitas faktor-faktor yang mempengaruhi pengembangan TIK pada suatu tatanan masyarakat pengembangan TIK. Sehingga penelitian selanjutnya dapat dimungkinkan untuk menggabungkan antara data kuantitatif dengan kualitatif (seperti wawancara dengan lembaga penyedia *e-Government* serta penggunaannya). Hal ini bertujuan agar dapat mengakomodasi perbedaan preferensi responden, tingkat *e-literacy* responden, sarana dan prasarana yang digunakan oleh penyedia dan pengguna *e-Government*.

Penelitian yang akan datang disarankan menggunakan sampel yang memenuhi *rule of thumb* WLS (*generally weighted square*) pada SEM dan Lisrel. Hal ini karena metode WLS secara statistik lebih sesuai digunakan pada penelitian dengan data primer yang diperoleh dengan kuesioner karena dapat meminimalisasi pengaruh ketidaknormalan data (Wijanto 2008).

Penelitian ini dapat menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya dalam mengukur keberhasilan implementasi *e-Government*. Jika dimungkinkan untuk mengembangkan model dan variabel lain yang dapat mengukur keberhasilan *e-government* guna mendukung *good governance* dengan mengakomodasi

kondisi masyarakat Indonesia agar sesuai dengan amanat Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*.

DAFTAR RUJUKAN

- Agung, I.G.N. 2001. *Statistika, Analisis Hubungan Kausal Berdasarkan Data Kategorik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Ahmadjayadi, C. 2004. Sistem Informasi Pemerintahan Abad 21. Kementerian Komunikasi dan Informasi, April 29, 2006. <http://www.kominfo.go.id>
- Barnes, S.J., dan R.T. Vidgen. 2006. Data triangulation and web quality metrics: A case study in e-government. *Information & Management* 43, pp 767-777
- Bélanger, F. dan L. Carter. 2008. Trust and Risk in e-Government Adoption. *Journal of Strategic Information Systems* 17, pp 165-176
- Chin, W. W, Todd, Peter A. 1995. On the Use, Usefulness, and Ease of Use of *Structural Equation Modelling* in MIS Research: A Note of Caution. *MIS Quarterly* (June, 1995)
- DeLone, W.H., dan E.R. McLean. 1992. Information Systems Success: The Quest for The Dependent Variable. *Information Systems Research* 3 60-95
- DeLone, W. H., dan E.R. McLean. 2003. The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, Vol. 19, No. 4, Information Systems Success (Spring, 2003) 9-30
- Departemen Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. 2004. *Blue Print Sistem Aplikasi E-Government*. Jakarta.
- Departemen Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. 2007. *Pemerintahan e-Government di Indonesia*. Jakarta.
- Djunaedi, A. 2002. Beberapa Pemikiran Penerapan *E-Government* dalam Pemerintahan Daerah di Indonesia. Seminar Nasional "E-Government & Workshop Linux" FMIPA UGM, 30 Oktober 2002, Yogyakarta.
- Fishbein, M. dan Ajzen, I. 1975. *Belief, Attitude, Intention and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Reading, MA: Addison-Wesley

- Hankins, M., D. French, dan R. Horne. 2000. Statistical Guidelines for Studies of The *Theory of Reasoned Action* and The Theory of Planned Behavior. *Psychology and Health* 15 151-161
- Helbi, N., J. R. Gil-Garcia, dan E.Ferro. 2009. Understanding The Complexity of *Electronic Government*: Implications from The Digital Divide Literature. *Government Information Quarterly* 26 89-97
- Hussein, R, N.S. Abdul Karim, dan M.H. Selamat. 2007. The Impact of Technological Factors on Information Systems Success in The Electronic-Government Context. *Business Process Management Journal* Vol.13 No. 6 (2007) 613-637
- Kumorotomo, W. 2008. Pengembangan *E-Government* untuk Peningkatan Transparansi Publik Studi Kasus UPIK di Pemkot Jogjakarta dan E-Procurement di Pemkot Surabaya. *Konferensi Administrasi Negara*, 28 Juni 2008, Jogjakarta.
- Lee, J-K, S. Braynov, dan R. Rao. 2003. Effects of Public Emergency on Citizens' Usage *Intention* Toward *E-Government*: A Study in the Context of War in Iraq (2003). *International Conference on Information Systems (ICIS)*. Oktober 18, 2010. <http://aisel.aisnet.org/icis2003/83>
- Paquette, S., P.T. Jaeger, dan S.C. Wilson. 2010. Identifying The Security Risks Associated with Governmental Use of Cloud Computing. *Government Information Quarterly* 27 245-253
- Priyatna, M. 2007. Pengembangan *E-Government* pada Instansi Lingkungan dan Cuaca Lembaga Penerbangan dan Antariksa Nasional dengan Mengadopsi Model E-Business: Studi Kasus Pengelolaan Data Satelit NOAA (The Nasional Oceanic and Atmospheric Administration). Tesis Program Magister Teknologi Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indonesia
- Republik Indonesia, Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*.
- Republik Indonesia, Keputusan Menteri Komunikasi dan Informasi Nomor: 57/KEP/M.KOMINFO/12/2003 Tentang Panduan Penyusunan Rencana Induk Pengembangan E- Government Lembaga.
- Republik Indonesia, Keputusan Menteri Komunikasi dan Informasi Nomor: /KEP/M.KOMINFO/VIII/2004 Tentang Panduan Pelaksanaan Proyek dan Penganggaran E- Government.
- Republik Indonesia, Peraturan Menteri Komunikasi dan Informasi Nomor: 28/PER/M.KOMINFO/9/2006 Tentang Penggunaan Nama Domain go.id Untuk Situs Web Resmi Pemerintahan Pusat dan Daerah.
- Riedl, R. 2004. Rethinking Trust and Confidence In European *E-Government*. 09 Oktober 2010. http://www.ifi.uzh.ch/egov/Trust_v1.0.pdf
- Rosiyadi, D, N. Suryana, A. Cahyana, dan Nuryani. 2007. *E-Government* Dimension. *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2007 (SNATI 2007)*. Yogyakarta.
- Rossano, D, A. Djunaedi, dan Subaryono. 2003. Penerapan *E-Government* dalam Pemasaran Wilayah: Studi Kasus Pemasaran Wilayah Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Tesis Program Studi Magister Perencanaan Kota dan Daerah Program Pascasarjana Universitas Gadjah Mada.
- Segovia, R.H., M.E. Jennex dan J. Beatty. 2009. Paralingual Web Design and Trust in *E-Government*. *International Journal of Electronic Government Research* 5 (January-March 2009) 36-49
- Sumiyana dan A. Pribadi. 2010. Pemredik-sian Peningkatan Manfaat Penggunaan Situs Pajak: Model Kesuksesan Sistem dengan Pengindusian Orientasi Tujuan Pembelajaran dan Norma Subyektif. Simposium Nasional Akuntansi XIII, Purwakarta.
- Tim Warta Ekonomi. 2010. *Warta Ekonomi E-Government Award 2009*. Jakarta: Dian Rakyat
- Van Dijk, J.A.G.M, O.Peters, and W. Ebbbers. 2008. Explaining the Acceptance and Use of Government Internet Services: A Multivariate Analysis of 2006 Survey Data in The Netherlands. *Government Information Quarterly* 25 (2008) 379-399
- Vencatachellum, I. and S. Pudaruth. 2010. Investigating *E-Government* Services Uptake in Mauritius: A User's Perspective. *International Research Symposium in Service Management*. August 24-27 2010. Mauritius

- Vergedem, P. and G. Verleye. 2009. User-Centered *E-Government* in Practice: A Comprehensive Model for Measuring User *Satisfaction*. *Government Information Quarterly* 26 487-497
- Xiao, L. and S. Dasgupta. 2002. Measurement of User *Satisfaction* With Web-Based Information Systems: An Empirical Study. *Eighth Americas Conference on Information Systems*
- Wang, J. 2006. Evaluation of Web-Based Systems: User Engagement Design, Psychological Empowerment, and Consequences. Disertasi. Doctor of Philosophy Degree in Manufacturing Management The University of Toledo
- Wijanto, S.H. 2008. *Structural Equation Modelling* dengan Lisrel 8.8: Konsep & Tutorial. Jakarta: Graha Ilmu
- Wu, J.W. 2007. Extending The Delone and McLean Information System Success Model for *E-Commerce* Website Success. Tesis. Master of Science Degree In Management of Information Systems Department of Management of Information Systems Collage of Business University Of Nevada
- Yildiz, M. 2007. *E-Government* Research: Reviewing The Literature, Limitations, and Ways Forward. *Government Information Quarterly* 24 646-665