

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

Pengumpulan data-data penelitian telah selesai dilakukan dengan bantuan kuesioner dan teknik pengambilan sesuai rencana dalam bab metodologi. Beberapa pengujian telah dilakukan dan mendapatkan hasil yang dapat menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi kualitas sistem *e-government*. Penelitian dilakukan untuk mengetahui pengaruh partisipasi pemakai, pelatihan pemakai, keahlian pemakai, komunikasi pemakai-pengembang, pengaruh pemakai, konflik pemakai, keterlibatan pemakai, dan dukungan pimpinan terhadap kualitas sistem *e-government*. Berdasarkan data yang diperoleh dari Pemerintah Kota Yogyakarta terdapat 13 dinas dan 3 badan dengan jumlah responden 48 pegawai. Namun hanya 12 dinas dan 3 badan dengan responden sebanyak 45 orang yang dapat digunakan sebagai responden dalam penelitian.

1. Karakteristik Responden

a. Jumlah Kuesioner

Tabel 4.1.
Distribusi Frekuensi Jumlah Kuesioner

No.	Keterangan	Jumlah
1.	Jumlah kuesioner	48
2.	Jumlah kuesioner yang tidak kembali	(3)
3.	Jumlah kuesioner yang kembali	45
4.	Jumlah kuesioner yang bisa diolah	45
5.	Respon rate (tingkat pengembalian)	93.75%

Tabel 4.1. menjelaskan bahwa dari 48 kuesioner yang disebarkan kepada responden, kuisisioner yang dikembalikan kepada peneliti hanya sejumlah 45 kuisisioner. Dari 45 kuisisioner yang dikembalikan tersebut, semua kuisisioner terisi dengan baik sehingga yang dapat dianalisis sebanyak 45 responden.

a. Jenis Kelamin Responden

Tabel 4.2.
Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Prosentase
1.	Perempuan	17	37,78%
2.	Laki-Laki	28	62,22%
TOTAL		45	100 %

Sumber: data diolah pada tahun 2011.

Berdasarkan tabel diatas responden terbanyak berasal dari jenis kelamin pria yaitu sebanyak 28 orang (62,22%), sedangkan sisanya sebanyak 17 orang (37,78%) berasal dari jenis kelamin perempuan.

b. Usia

Tabel 4.3.
Distribusi Frekuensi Usia

No.	Usia (thn)	Frekuensi	Prosentase
1.	21 - 30 thn	5	11,11 %
2.	31 - 40 thn	20	44,44 %
3.	> 40 thn	20	44,44 %
TOTAL		45	100 %

Sumber: data diolah pada tahun 2011.

Usia diklasifikasikan kedalam tiga kelompok, yaitu pertama kelompok usia 21-30 tahun diketahui sebanyak 5 orang (11,11%), kedua 31-40 tahun sebanyak 20 orang (44,44%), dan ketiga lebih dari 40 tahun sebanyak 20

a. Pendidikan

Tabel 4.4.
Distribusi Frekuensi Pendidikan Terakhir Responden

No.	Jenjang Pendidikan	Frekuensi	Prosentase
1.	Diploma	2	4,44%
2.	S1	31	68,89%
3.	S2	12	26,67%
TOTAL		45	100%

Sumber: data diolah pada tahun 2011.

Berdasarkan tabel diatas responden dengan pendidikan terakhir diploma ada 2 pegawai (4,44%), pendidikan terakhir S1 ada 31 pegawai (68,89%), dan pendidikan terakhir S2 ada 12 pegawai (26,67%). Mayoritas responden pendidikan terakhirnya adalah S1.

b. Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD)

Tabel 4.5.
Distribusi Frekuensi Dinas dan Badan

No.	SKPD	Frekuensi	Prosentase
1.	Dinas Kesehatan	3	6,67%
2.	Dinas Permukiman dan Prasarana Wilayah	3	6,67%
3.	Dinas Pariwisata dan Kebudayaan	3	6,67%
4.	Dinas Perhubungan	3	6,67%
5.	Dinas Ketertiban	3	6,67%
6.	Dinas Perizinan	3	6,67%
7.	Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi	3	6,67%
8.	Dinas Pengelolaan Pasar	3	6,67%
9.	Dinas Pajak Daerah dan Pengelolaan Keuangan	3	6,67%
10.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	3	6,67%
11.	Dinas Bangunan Gedung dan Aset Daerah	3	6,67%
12.	Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi, dan Pertanian	3	6,67%
13.	Badan Perencanaan dan Pembangunan Daerah	3	6,67%
14.	Badan Kepegawaian Daerah	3	6,67%
15.	Badan Lingkungan Hidup	3	6,67%
TOTAL		3	6,67%

Berdasarkan tabel diatas diketahui responden masing-masing SKPD adalah sebanyak 3 orang dengan prosentase (6,67%). Masing-masing jumlahnya sama karena peneliti hanya menyebarkan 3 kuesioner pada masing-masing SKPD yaitu satu untuk pimpinan, satu untuk di bagian keuangan, dan satu untuk di bagian sistem.

c. Jabatan/Posisi Responden

Tabel 4.6.
Distribusi Frekuensi Jabatan/Posisi Responden

No.	Jabatan/Posisi	Frekuensi	Prosentase
1.	Pimpinan	15	33,33%
2.	Kabag Keu	15	33,33%
3.	Staf IT	15	33,33%
TOTAL		45	100%

Sumber: data diolah pada tahun 2011.

Tabel di atas menunjukkan bahwa yang menjadi responden adalah pimpinan sebanyak 15 orang (33,33%), kabag keu sebanyak 15 orang (33,33%), dan staf IT sebanyak 15 orang (33,33%).

2. Deskriptif Data

Tabel 4.7.
Hasil Analisis Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Partisipasi Pemakai	45	12	70	49,73	16,14
Pelatihan Pemakai	45	5	29	18,11	5,85
Keahlian Pemakai	45	11	30	22,22	4,59
Komunikasi Pemakai-Pengembang	45	31	68	51,91	9,79
Pengaruh Pemakai	45	5	30	23,02	4,32
Konflik Pemakai	45	4	18	12,18	3,75
Keterlibatan Pemakai	45	5	18	14,04	3,22
Dukungan Pimpinan	45	13	30	23,02	4,98
Kualitas Sistem e-Government	45	17	30	25,73	3,49

Tabel di atas menjelaskan terdapat 9 variabel, 1 diantaranya adalah variabel dependen yaitu kualitas sistem *e-government*, dan 8 lainnya adalah variabel independen yaitu partisipasi pemakai, pelatihan pemakai, keahlian pemakai, komunikasi pemakai-pengembang, pengaruh pemakai, konflik pemakai, keterlibatan pemakai dan dukungan pimpinan. Jumlah sampel pegawai Pemkot Yogyakarta sebanyak 45 orang. Rata-rata tingkat partisipasi pemakai 49,73 dengan skor minimum 12, maximum 49.73, dan penyimpangan 16,14. Rata-rata tingkat pelatihan pemakai 18,11 dengan skor minimum 5, maximum 29, dan penyimpangan 5,85. Rata-rata tingkat keahlian pemakai 22,22 dengan skor minimum 11, maximum 30, dan penyimpangan 4,50. Rata-rata tingkat komunikasi pemakai-pengembang 51,91 dengan skor minimum 31, maximum 68, dan penyimpangan 9,79. Rata-rata tingkat pengaruh pemakai 23,02 dengan skor minimum 5, maximum 30, dan penyimpangan 4,32. Rata-rata tingkat konflik pemakai 12,18 dengan skor minimum 4, maximum 18, dan penyimpangan 3,75. Rata-rata tingkat keterlibatan pemakai 14,04 dengan skor minimum 5, maximum 18, dan penyimpangan 3,29. Rata-rata tingkat dukungan pimpinan 23,02 dengan skor minimum 13, maximum 30, dan penyimpangan 4,98. Rata-rata tingkat kualitas sistem *e-government* 25,73 dengan skor minimum 17, maximum 30, dan penyimpangan 3,49.

B. Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Tabel 4.8.
Hasil Uji Validitas.

Variabel	Item	R Hitung	Signifikan	Kesimpulan
Partisipasi Pemakai	TPrp_1	0,916**	0,000	Valid
	TPrp_2	0,898**	0,000	Valid
	TPrp_3	0,855**	0,000	Valid
	TPrp_4	0,930**	0,000	Valid
	TPrp_5	0,934**	0,000	Valid
	TPrp_6	0,941**	0,000	Valid
	TPrp_7	0,958**	0,000	Valid
	TPrp_8	0,964**	0,000	Valid
	TPrp_9	0,871**	0,000	Valid
	TPrp_10	0,914**	0,000	Valid
	TPrp_11	0,862**	0,000	Valid
	TPrp_12	0,905**	0,000	Valid
Pelatihan Pemakai	TPtP_1	0,877**	0,000	Valid
	TPtP_2	0,925**	0,000	Valid
	TPtP_3	0,838**	0,000	Valid
	TPtP_4	0,947**	0,000	Valid
	TPtP_5	0,893**	0,000	Valid
Keahlian Pemakai	TKhP_1	0,682**	0,000	Valid
	TKhP_2	0,830**	0,000	Valid
	TKhP_3	0,715**	0,000	Valid
	TKhP_4	0,816**	0,000	Valid
	TKhP_5	0,784**	0,000	Valid
Komunikasi Pemakai-Pengembang	TKPP_1	0,769**	0,000	Valid
	TKPP_2	0,738**	0,000	Valid
	TKPP_3	0,795**	0,000	Valid
	TKPP_4	0,846**	0,000	Valid
	TKPP_5	0,844**	0,000	Valid
	TKPP_6	0,785**	0,000	Valid
	TKPP_7	0,533**	0,000	Valid
	TKPP_8	0,685**	0,000	Valid
	TKPP_9	0,472**	0,000	Valid
	TKPP_10	0,840**	0,000	Valid
	TKPP_11	0,795**	0,000	Valid
	TKPP_12	0,825**	0,000	Valid
Pengaruh Pemakai	TPuP_1	0,911**	0,000	Valid
	TPuP_2	0,873**	0,000	Valid
	TPuP_3	0,822**	0,000	Valid

Lanjutan Tabel 4.8.

	TPuP 4	0,842**	0,000	Valid
	TPuP 5	0,869**	0,000	Valid
Konflik Pemakai	TKfP 1	0,934**	0,000	Valid
	TKfP 2	0,948**	0,000	Valid
	TKfP 3	0,940**	0,000	Valid
Keterlibatan Pemakai	TKtP 1	0,953**	0,000	Valid
	TKtP 2	0,957**	0,000	Valid
	TKtP 3	0,930**	0,000	Valid
Dukungan Pimpinan	TDP 1	0,874**	0,000	Valid
	TDP 2	0,880**	0,000	Valid
	TDP 3	0,881**	0,000	Valid
	TDP 4	0,901**	0,000	Valid
	TDP 5	0,822**	0,000	Valid
Kualitas Sistem <i>e-government</i>	TKSE 1	0,949**	0,000	Valid
	TKSE 2	0,941**	0,000	Valid
	TKSE 3	0,763**	0,000	Valid
	TKSE 4	0,881**	0,000	Valid
	TKSE 5	0,972**	0,000	Valid

Sumber: Pengolahan SPSS 17,0.

Berdasarkan tabel di atas menjelaskan bahwa seluruh butir pertanyaan variabel independen dan dependen adalah valid. Hal ini ditunjukkan dengan melihat nilai *Pearson Product Moment* dari tingkat signifikansi kurang dari 5% dan tanda bintang (**) menunjukkan r hitung lebih besar dari r tabel (0.389).

2. Uji Reliabilitas

Tabel 4.9.
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Variabel

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Kesimpulan
Partisipasi Pemakai	0,981	Reliabel
Pelatihan Pemakai	0,938	Reliabel
Keahlian Pemakai	0,825	Reliabel
Komunikasi Pemakai-Pengembang	0,922	Reliabel
Pengaruh Pemakai	0,908	Reliabel
Konflik Pemakai	0,935	Reliabel
Keterlibatan Pemakai	0,941	Reliabel
Dukungan Pimpinan	0,919	Reliabel
Kualitas Sistem <i>e-Government</i>	0,941	Reliabel

Hasil pengujian pada tabel 4.9. menunjukkan bahwa masing-masing variabel memiliki nilai *cronbach's alpha* > 0,6 sehingga masing-masing instrumen yang digunakan dalam penelitian adalah reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas data

Tabel 4.10.
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		45
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.35759602
Most Extreme Differences	Absolute	.159
	Positive	.159
	Negative	-.055
Kolmogorov-Smirnov Z.		1.066
Asymp. Sig. (2-tailed)		.206

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: pengolahan SPSS 17,0.

Berdasarkan hasil pengujian dengan menggunakan *One-Sample Kolmogorov Smirnov*, nilai *Asym. Sig (2-tailed)* yang diperoleh pada data tersebut yaitu $0,206 > 0,05$, maka dapat disimpulkan data berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Tabel 4.11.
Hasil Uji Multikolinearitas (VIF)

Model	Colleniarity Statistics		Kesimpulan
	Tolerance	VIF	
TPrP	0,593	1,686	Tidak Terjadi Multikolinearitas
TPtP	0,338	2,957	Tidak Terjadi Multikolinearitas
TKhP	0,503	1,987	Tidak Terjadi Multikolinearitas
TKPP	0,490	2,042	Tidak Terjadi Multikolinearitas

Lanjutan Tabel 4.11.

TPuP	0,806	1,241	Tidak Terjadi Multikolinearitas
TKfP	0,716	1,397	Tidak Terjadi Multikolinearitas
TKtP	0,616	1,624	Tidak Terjadi Multikolinearitas
TDP	0,253	3,950	Tidak Terjadi Multikolinearitas

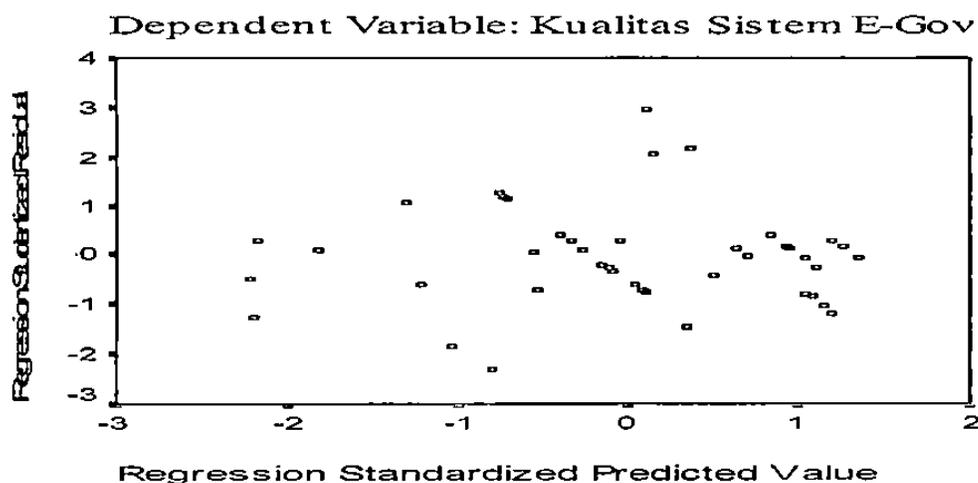
Sumber: Pengolahan SPSS 17,0.

Berdasarkan hasil analisis data seperti yang ditunjukkan dalam tabel di atas diperoleh nilai *tolerance* > 0,1 dan nilai VIF yaitu < 10, maka dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi tidak terdapat multikolinieritas.

c. Uji Heterokedastisitas

Tabel 4.12.

Scatterplot



Sumber: Pengolahan SPSS 17,0.

Gambar 4.12. pada grafik *scatterplot* terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun dibawah angka nol pada sumbu Y. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi, sehingga pengujian asumsi klasik dapat dilanjutkan kepada pengujian pengujian berikutnya.

C. Uji Hipotesis dan Analisis Data

1. Uji Koefisien Determinasi

Tabel 4.13.
Hasil Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R Square)
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1.	.921 ^a	.849	.815	1.500088

a. Predictor: (Constant), TDP, TPuP, TKfP, TKtP, TPrP, TKhP, TKPP, TPtP.
 Sumber: Pengolahan SPSS 17,0.

R = 0.921 dalam tabel di atas menunjukkan koefisien korelasi variabel independen (TPrP, TPtP, TKhP, TKPP, TPuP, TKfP, TKtP, TDP) dengan kualitas sistem *e-government*. Adjusted R Square 0,815 mempunyai makna bahwa variabel dependen yaitu kualitas sistem *e-government* 81,5% mampu dijelaskan oleh variabel independen yaitu partisipasi pemakai, pelatihan pemakai, keahlian pemakai, komunikasi pemakai-pengembang, pengaruh pemakai, konflik pemakai, keterlibatan pemakai, dan dukungan pimpinan sedangkan sisanya (100% - 81,5%=18,5%) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.

2. Uji Nilai F atau Uji Simultan

Tabel 4.14.
Hasil Uji Simultan
ANOVA^b

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig
1 Regression	455.705	8	56.963	25.287	0.000 ^a
Residual	81.095	36	2.253		
Total	536.800	44			

a. Predictors: (Constant), TDP, TPuP, TKfP, TKtP, TPrP, TKhP, TKPP

Hasil perhitungan diperoleh nilai F sebesar 25.287 dan nilai sig sebesar 0.000, karena nilai sig < 5% maka terdapat pengaruh signifikan PrP, PtP, KhP, KPP, PuP, KfP, KtP, dan DP secara bersama-sama terhadap variabel KSE. Hal ini mengidentifikasi bahwa ada pengaruh antara kedelapan variabel independen terhadap KSE.

3. Uji T (Uji Parsial)

Tabel 4.15.
Hasil Analisis Regresi Berganda
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	16.402	2.258		7.265	.000
TPrP	-.030	.018	-.139	-1.656	.106
TPtP	.191	.067	.319	2.865	.007
TKhP	.169	.071	.217	2.379	.023
TKPP	.052	.033	.146	1.577	.124
TPuP	-.051	.058	-.063	-.875	.387
TKfP	-.236	.071	-.253	-3.310	.002
TKtP	-.023	.090	-.021	-.260	.796
TDP	.230	.090	.329	2.554	.015

a. Dependent Variable: TKSE

Sumber : Pengolahan SPSS 17,0.

Berdasarkan pengujian pada tabel 4.16. diperoleh persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$KSE = 16.402 + 0.191PtP + 0.169KhP - 0.236KfP + 0.230DP$$

a) Pengujian Hipotesis 1

Menguji variabel partisipasi pemakai berpengaruh positif terhadap kualitas sistem *e-government*. Nilai sig 0,106 > α 0,05 dengan koefisien

tidak berpengaruh terhadap kualitas sistem *e-government* yang berarti bahwa hipotesis 1 ditolak.

b) Pengujian Hipotesis 2

Menguji variabel pelatihan pelatihan pemakai berpengaruh positif terhadap kualitas sistem *e-government*. Nilai sig $0.007 < \alpha 0,05$ dengan koefisien regresi 0.191, maka dapat disimpulkan bahwa pelatihan pemakai terbukti berpengaruh positif terhadap kualitas sistem *e-government* yang berarti hipotesis 2 diterima.

c) Pengujian Hipotesis 3

Menguji variabel keahlian pelatihan pemakai berpengaruh positif terhadap kualitas sistem *e-government*. Nilai sig $0,023 < \alpha 0,05$ dengan koefisien regresi 0.169, maka dapat disimpulkan bahwa keahlian pemakai terbukti berpengaruh positif terhadap kualitas sistem *e-government* yang berarti hipotesis 3 diterima.

d) Pengujian Hipotesis 4

Menguji variabel komunikasi pemakai-pengembang berpengaruh positif terhadap kualitas sistem *e-government*. Nilai sig $0,124 > \alpha 0,05$ dengan koefisien regresi 0.052, maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi pemakai-pengembang terbukti tidak berpengaruh terhadap kualitas sistem *e-government* yang berarti hipotesis 4 ditolak.

e) Pengujian Hipotesis 5

Menguji variabel pengaruh pemakai berpengaruh positif terhadap kualitas sistem *e-government*. Nilai sig $0.387 > \alpha 0.05$ dengan koefisien

regresi -0.051, maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh pemakai terbukti tidak berpengaruh terhadap kualitas sistem *e-government*, artinya hipotesis 5 ditolak.

f) Pengujian Hipotesis 6

Menguji variabel konflik pemakai berpengaruh negatif terhadap kualitas sistem *e-government*. Nilai sig 0,002 < α 0,05 dengan koefisien regresi -0.236, maka dapat disimpulkan bahwa konflik pemakai terbukti berpengaruh negatif terhadap kualitas sistem *e-government* yang berarti hipotesis 6 diterima.

g) Pengujian Hipotesis 7

Menguji variabel keterlibatan pemakai berpengaruh positif terhadap kualitas sistem *e-government*. Nilai sig 0,796 > α 0,05 dengan koefisien regresi -0.023, maka dapat disimpulkan bahwa variabel keterlibatan pemakai terbukti tidak berpengaruh terhadap kualitas sistem *e-government*, artinya hipotesis 7 ditolak.

h) Pengujian Hipotesis 8

Menguji variabel dukungan pimpinan berpengaruh positif terhadap kualitas sistem *e-government*. Nilai sig 0,015 < α 0,05 dengan koefisien regresi 0.230, maka dapat disimpulkan bahwa variabel dukungan pimpinan terbukti berpengaruh positif terhadap kualitas sistem *e-government* yang berarti hipotesis 8 diterima.

D. Pembahasan

Hasil pengujian pertama diketahui bahwa partisipasi pemakai tidak berpengaruh terhadap kualitas sistem *e-government*. Hal ini terjadi karena mungkin partisipasi dari pemakai lebih banyak yang bersifat pasif daripada aktif, dan karena tingkat partisipasi dari pemakai tidak banyak yang bersifat aktif maka kualitas sistem *e-government* yang diimplementasikan bisa jadi rendah (Amrul S dan Syar'ie, 2005). Hasil pengujian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Amrul S dan Syar'ie (2005) yang membuktikan bahwa partisipasi pemakai tidak berpengaruh terhadap kualitas sistem, dan berbeda dengan penelitian Wibowo dan Setyani (2007) yang membuktikan bahwa partisipasi berpengaruh positif terhadap kualitas sistem.

Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa pelatihan pemakai berpengaruh positif terhadap kualitas sistem *e-government*. Dengan kata lain jika tingkat pelatihan pemakai tinggi maka kualitas sistem *e-government* yang dihasilkan juga tinggi. Pelatihan pemakai terbukti dapat meningkatkan kepercayaan diri karyawan dalam menghadapi sistem yang baru dengan pemahaman yang didapat melalui *training* (Setyaningsih dalam Priyadi, 2008). Selain itu pelatihan pemakai bisa mendekatkan pemakai dengan penggunaan teknologi komputer secara umum dan proses pengembangan sistem akuntansi, dan membantu pemakai lebih efektif dalam pengembangan *e-government*. Untuk dapat melaksanakan program pengembangan *e-government* dengan optimal diperlukan SDM yang menguasai kompetensi dasar bidang komputer, jaringan komputer, dan

internet minimal sebagai penggunaan biasa. Kompetensi ini bisa diajarkan melalui program sosialisasi *e-government* dan pelatihan teknis. Hasil penelitian ini berbeda dengan temuan Komara (2005) yang menyatakan tidak terdapat pengaruh pelatihan pemakai terhadap kualitas sistem *e-government*, dan mendukung penelitian Amrul S dan Syar'ie (2005) yang membuktikan bahwa pelatihan pemakai berpengaruh positif terhadap kualitas sistem.

Hasil pengujian hipotesis ketiga membuktikan keahlian pemakai berpengaruh positif terhadap kualitas sistem *e-government*. Dalam hal ini sepertinya berkaitan dengan hasil hipotesis kedua, keahlian pemakai bertambah seiring dengan upaya atau usaha pengembangan dan pelatihan dalam mempersiapkan kemampuan untuk melaksanakan tugas yang mereka peroleh (Amrul S dan Syar'ie, 2005). Keberhasilan *e-government* tidak hanya terletak pada teknologinya tapi bergantung pada kemampuan manusianya untuk mengelola (Sosiawan, 2009). Semakin tinggi keahlian pemakai maka kualitas sistem *e-government* juga akan semakin meningkat. Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian Amrul S dan Syar'ie (2005) yang menemukan tidak terdapat pengaruh keahlian pemakai terhadap kualitas sistem *e-government*, dan sependapat dengan penelitian Sosiawan (2009) yang membuktikan keahlian pemakai berpengaruh positif terhadap kualitas sistem.

Hasil pengujian hipotesis keempat membuktikan tidak terdapat pengaruh komunikasi pemakai-pengembang terhadap kualitas sistem *e-government*. Secara kualitatif hal ini terjadi karena rantai komunikasi yang kurang baik diantara pemakai dengan pengembang mengenai pemahaman *e-*

government karena *e-government* dapat dikatakan sistem baru dibanding dengan *e-commerce* dan *e-banking* yang lebih dulu muncul di sektor swasta. Komunikasi yang tersamar akan mendorong timbulnya perbedaan persepsi atas sistem yang akan dikembangkan (Ariyanto, 2005). Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Amrul S dan Syar'ie (2005) yang menemukan bahwa komunikasi pemakai-pengembang berpengaruh positif terhadap kualitas sistem *e-government*.

Hasil pengujian hipotesis kelima membuktikan pengaruh pemakai tidak berpengaruh terhadap kualitas sistem *e-government*. Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan oleh Ariyanto (2005) yang menyatakan bahwa melalui partisipasi dalam aktivitas yang berkaitan pengembangan sistem, pemakai dapat memberikan pengaruh pada pengembangan sistem. Tanpa partisipasi, maka tidak akan ada pengaruh (*influence*). Namun demikian, dimungkinkan pemakai berpartisipasi dalam pengembangan sistem tanpa memberikan pengaruh (*influence*), maka diperoleh bukti bahwa pengaruh pemakai tidak berpengaruh terhadap kualitas sistem. Tanpa ada pengaruh yang cukup kuat untuk melakukan perubahan serta untuk mempengaruhi hasil yang ada maka partisipasi pemakai hanya akan menjadi manipulasi sosial saja dan dapat menurunkan kualitas sistem *e-government*. Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian Lau (2004) yang mengatakan bahwa pengaruh pemakai berpengaruh positif terhadap kualitas sistem *e-*

Hasil pengujian hipotesis keenam membuktikan konflik pemakai berpengaruh negatif terhadap kualitas sistem *e-government*, yang berarti bahwa semakin tinggi konflik pemakai yang terjadi dalam pemerintahan yang berhubungan dengan *e-government* maka akan menurunkan kualitas sistem *e-government* karena bertambahnya konflik dapat menciptakan suasana kerja dan komunikasi yang kurang nyaman sehingga dapat tercipta *teamwork* yang kurang baik. Akibat dari *teamwork* yang kurang baik tersebut adalah hasil yang kurang baik pula (Priadi, 2008). Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan Amrul S dan Syar'ie (2005) yang menyimpulkan bahwa konflik pemakai tidak berpengaruh terhadap kualitas sistem, dan mendukung penelitian Priadi (2008) yang membuktikan konflik pemakai berpengaruh negatif terhadap kualitas sistem *e-government*.

Hasil pengujian hipotesis ketujuh membuktikan keterlibatan pemakai tidak berpengaruh terhadap kualitas sistem *e-government*. Dengan demikian melibatkan pemakai dalam pengembangan sistem ternyata tidak selalu baik. Keterlibatan pemakai yang tinggi tapi tidak berkompeten juga akan menghambat meningkatnya kualitas sistem *e-government*. Oleh karena itu keterlibatan pemakai sebaiknya mampu mendukung tercapainya *good governance* melalui *e-government*. Hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Komara (2005) yang membuktikan keterlibatan pemakai berpengaruh positif terhadap kualitas sistem *e-government*, dan mendukung penelitian Priadi (2008) yang membuktikan keterlibatan tidak berpengaruh terhadap kualitas sistem *e-government*.

Hasil pengujian hipotesis kedelapan membuktikan dukungan pimpinan berpengaruh positif terhadap kualitas sistem *e-government*. Dukungan pimpinan dalam inovasi sangat penting karena adanya kekuasaan yang terkait dengan sumber daya (Latifah dan Sabeni, 2007). Dukungan tersebut penting tidak hanya untuk alokasi sumber daya yang diperlukan untuk sumber tersebut, namun yang terpenting memberikan *strong signal* bagi karyawan bahwa perubahan yang dilakukan merupakan sesuatu yang penting (Setyaningsih dalam Priyadi, 2008). Tanggapan dari atasan dan tingkat dukungan dari pimpinan yang sangat bagus akan berimbas pada keberhasilan implementasi *e-government* yang kemudian bermuara pada semakin meningkatnya kualitas sistem *e-government*. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Latifah dan Sabeni (2007) yang membuktikan bahwa dukungan pimpinan berpengaruh terhadap kualitas sistem *e-government*. Penelitian Lee (2004), Komara (2005), dan Priyadi (2008) juga senendapat