

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KUALITAS
SISTEM *E-GOVERNMENT***

***THE FACTORS THAT INFLUENCE SYSTEM QUALITY OF E-
GOVERNMENT***



Oleh

LISTYA SRI SUSANTI

20070420070

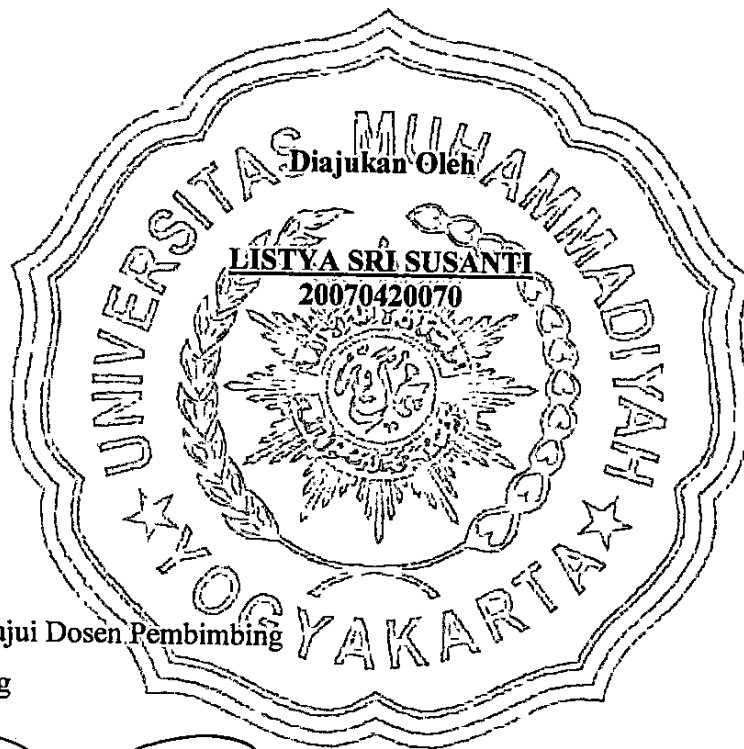
FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

SKRIPSI

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS
SISTEM E-GOVERNMENT**

(The Factors That Influence System Quality of E-Government)



Telah disetujui Dosen Pembimbing
Pembimbing

Rudy Suryanto, SE., M. Acc., Akt
NIK. 132 312 578

Tanggal 29 Juli 2011

SKRIPSI
**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KUALITAS SISTEM E-
GOVERNMENT**

Diajukan oleh

LISTYA-SRI-SUSANTI

20070420070

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan
Dewan Penguji Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal 10 Agustus 2011

Yang terdiri dari

Dr. Jetje Nazarudin, M. Si.

Ketua Tim Penguji

Harjanti Widastuti, SE., M. Si., Akt.

Anggota Tim Penguji

Erni Suryandari F., SE., M. Si., Akt.

Anggota Tim Penguji

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Misbahul Anwar, S.E., M.Si.

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Listya Sri Susanti

Nomor Mahasiswa : 20070420070

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KUALITAS SISTEM *E-GOVERNMENT*" tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 16 Agustus 2011

Listya Sri Susanti

MOTTO

Sesungguhnya sesudah kesulitan akan datang kemudahan. Maka kerjakanlah urusanmu dengan sungguh-sungguh hanya kepada Allah kamu berharap.

(QS. Al Insyirah, 6-8)

“Jadikan Sabar dan Sholat sebagai penolongmu, sesungguhnya Allah beserta dengan orang-orang yang sabar”.

(QS. Al Baqarah:152)

Jagalah hak-hak Allah atasmu niscaya kamu mendapati-Nya ada di hadapannya. Kenalilah Allah ketika engkau dalam keadaan bahagia, niscaya Allah mengenalmu ketika dalam kesusahan. Ketahuilah bahwa yang salah pasti salah dan benar pasti benar. Dan ketahuilah bahwa kemenangan itu bersama dengan kesabaran, sesudah kesempitan ada kelapangan dan sesudah kesulitan ada kemudahan.

(H.R Ahmad dan Al- Hakim)

“Maka nikmat Tuhanmu yang manakah yang kamu dustakan”

(QS. AR-Rohman:13)

“Hidup untuk mati? Mati untuk hidup? Hidup untuk hidup? Mati aia

PERSEMBAHAN

KUPERSEMBAHKAN KARYA INI UNTUK:

- ❑ Alloh SWT...Aq memohon, tawakal, bersujud dan bersyukur disetiap nama-nama keagunganMu (Asmaul Husna).
- ❑ Ayahanda Terhebat dan Ibunda Terkasih, Bpk SABIIN WARMAN Dan Ibu NENY yang dipilih Allah sebagai Angelq terimakasih telah memberikan doa, cinta dan kasih sayang yang tak berujung yang senantiasa mengiringi dalam setiap nafas dan langkah kaki ku.
- ❑ Almamaterku yang elegan dan Kampus UMY yang megah, PTS terbaik seYogyakarta... Thanks telah menjadi media pencerah pendidikan dan setiap sudut kampus yang jadi saksi kisah hidup selama kuliah, suka cita.
- ❑ LUV q..Yogya I'm in Love yang selalu beliin sate kerang n bir jawa (tape susu), tentor terbaikq, imam n penasehatq, penyemangatq, ngeselin tapi ngangenin, ana mojababik.
- ❑ Sahabat2ku terheboh... Tararengkyu persahabatan N support yang selama ini kalian berikan, unik kalau ingat semua. Bersama kalian aku bisa berbagi, kalian keluarga baru yang ku temukan di tanah rantau. HIDUP PENDIDIKAN
- ❑ Om Mario Teguh...Golden Ways,,,Salam Super...

- ❑ Dosen pembimbing Bpk. Rudy Suryanto, SE., M. Acc., Akt dan Dosen penguji 3 Diva Ibu DR. Ietje Nazarudin, M. Si. Ibu Harjanti Widiastuti, SE., M. Si., Akt. Ibu Erni Suryandari F., SE., M. Si, Akt. serta pak Dekan FE Misbahul Anwar, SE., M. Si.
- ❑ Temen seperjuangan Esa, Rico, Mega, Mifta, Linda, Mb Tia, Ko Zul, Nindya, Dika, Yunita n banyakan lagi sohib lainnya yang puyenk selama proses skripsimiliki.
- ❑ Keluarga besar kls B. Mbah, Beni, Aldo, Shilma, Azay, Yeni, Intan, Ambar, Rina, Lita, Putri, Cristin, Chazn, kiki, bang roma, dek yang gak muat disebutin semuanya Eyang Sayang Kalian, sukses slalu untuk kalian, Gokil Gilaaakk.
- ❑ Adik-Adikq M. Fikri Nugraha n Ayu Wulandari rajin belajar yach sayang...kalian harus jauh lebih pintar n sukses dari kakak. Jadilah anak yang bisa membanggakan orang tua, berakhlak baik n jadi teladan.
- ❑ Om Hadi...Terimakasih banyak dukungan dan doanya.
- ❑ Trio Boy, Putra Om Hasyim, Om Taji, Om Amir. Teman Kecilq Rama, Kawan SMP N SMA, Sobatz IKPM PPU Yogyakarta dan Temenz di Kalimantan Timur.
- ❑ Penghuni Kos Laksita...susah mendeskripsikan mereka satu persatu..langka...
- ❑ Selebritis domestik n Manca negara terimakasih sudah memberi hiburan ditengah2 kejenuhan.
- ❑ Untuk semua yang aq kenal, yang pernah aq isengin, happy",
cru" aisa-aisaan SEMANGAT

INTISARI

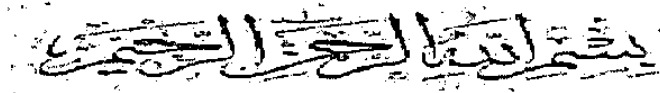
Penelitian ini dilakukan untuk menguji faktor-faktor yang memengaruhi kualitas *e-government*. Dalam penelitian ini ada delapan hipotesis yang diuji. Untuk menguji hipotesis penelitian digunakan metode analisis regresi dengan bantuan program SPSS 17,0.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan kriteria responden merupakan pengguna software akuntansi dan orang yang terlibat didalamnya (Pimpinan, Kabag keu dan Staf IT), dan SKPD yang terintegrasi dengan sistem IT.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel partisipasi pemakai, pelatihan pemakai, keahlian pemakai, komunikasi pemakai-pengembang, pengaruh pemakai, konflik pemakai, keterlibatan pemakai, dan dukungan pimpinan secara simultan berpengaruh terhadap kualitas sistem *e-government*. Pengujian secara parsial menunjukkan hanya variabel pelatihan pemakai, keahlian pemakai, konflik pemakai, dan dukungan pimpinan yang berpengaruh terhadap kualitas sistem *e-government*.

Kata Kunci: *e-government*, pelatihan pemakai, keahlian pemakai, konflik pemakai, dukungan pimpinan, kualitas sistem

KATA PENGANTAR



Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kualitas Sistem *E-Government*”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan pengetahuan mengenai faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kualitas sistem *e-government* dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian sebelumnya

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Bapak Misbahul Anwar, SE.,M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Ibu Dr. Iejce Nazarudin, M. Si. selaku Ketua Tim Dewan Penguji Skripsi.
3. Bapak Rudy Suryanto, SE., M. Acc., Akt, selaku Dosen Pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah membantu serta memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi ini.
4. Ayah dan ibu serta saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.
5. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir (skripsi) ini.

Sebagai kata akhir, tiada gading yang tak retak, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta, 16 Agustus 2011

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.	iv
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
INTISARI.	viii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Batasan Penelitian.....	4
C. Rumusan Masalah Penelitian.....	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori.....	8
1. <i>E-Government</i>	8
2. Kualitas Sistem	13
3. Partisipasi Pemakai	13
4. Pelatihan Pemakai	14
5. Keahlian Pemakai	15

6. Komunikasi Pemakai-Pengembang	15
7. Pengaruh Pemakai.....	16
8. Konflik Pemakai	16
9. Keterlibatan Pemakai.....	17
10. Dukungan Pimpinan.....	17
B. Penelitian Terdahulu dan Pengembangan Hipotesis.....	18
1. Partisipasi Pemakai dan Kualitas Sistem <i>E-Government</i>	18
2. Pelatihan Pemakai dan Kualitas Sistem <i>E-Government</i>	19
3. Keahlian Pemakai dan Kualitas Sistem <i>E-Government</i>	20
4. Komunikasi Pemakai-Pengembang dan Kualitas Sistem <i>E-Government</i>	21
5. Pengaruh Pemakai dan Kualitas Sistem <i>E-Government</i>	22
6. Konflik Pemakai dan Kualitas Sistem <i>E-Government</i>	22
7. Keterlibatan Pemakai dan Kualitas Sistem <i>E-Government</i> ...	23
8. Dukungan Pimpinan dan Kualitas Sistem <i>E-Government</i> . ..	24
C. Model Penelitian	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
A. Obyek Penelitian.....	26
B. Jenis Data	26
C. Teknik Pengambilan Sampel	26
D. Teknik Pengumpulan Data.....	27
E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	27
F. Uji Kualitas Data.....	30
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	36

1. Karakteristik Responden.....	36
2. Deskriptif Data.....	39
B. Uji Kualitas Data.....	41
1. Uji Validitas.....	41
2. Uji Reliabilitas.....	42
3. Uji Asumsi Klasik.....	43
C. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)	45
D. Pembahasan.....	49

BAB V	SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN PENELITIAN	54
A. Simpulan		54
B. Keterbatasan.....		54
C. Saran Penelitian		55

DAFTAR TABEL

4.1.	Distribusi Frekuensi Jumlah Kuesioner	36
4.2.	Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden	37
4.3.	Distribusi Frekuensi Usia.....	37
4.4.	Distribusi Frekuensi Pendidikan Terakhir Responden	38
4.5.	Distribusi Frekuensi Dinas dan Badan.....	38
4.6.	Distribusi Frekuensi Jabatan/Posisi Responden.....	39
4.7.	Hasil Analisis Deskriptif.....	39
4.8.	Hasil Uji Validitas.....	41
4.9.	Hasil Uji Reliabilitas.....	42
4.10.	Hasil Uji Normalitas	43
4.11.	Hasil Uji Multikolinearitas	43
4.12.	Hasil Uji Heterokedastisitas	44
4.13.	Hasil Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R Square)	45
4.14.	Hasil Uji Simultan.....	45
4.15.	Hasil Analisis Regresi Berganda	46

DAFTAR GAMBAR

2.1. Transformasi Menuju <i>E-Government</i>	11
2.2. Kerangka Fungsi Sistem Pemerintahan.....	12