

## **KUALITAS PELAYANAN *E-GOVERNMENT* MELALUI APLIKASI *E-FILING* KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA BANDUNG CIBEUNYING TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI**

---

**Yunissa Nur Widiani**  
yunissanwidiani@gmail.com  
**Abdullah**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom

diterima: 8/2/2018; direvisi: 19/3/2018; diterbitkan: 31/8/2018

### ***Abstract***

*The aim of this study is to determine the effect of e-Government service quality through e-Filing application of Tax Office Pratama Bandung Cibeunying towards user application satisfaction.. The sample used is 100 respondents. All of them must have already used and reported SPT through e-Filing application as the requirements. They also must have already had their taxpayer registered in KPP Pratama Bandung Cibeunying. The method used in this research is quantitative descriptive, using simple linear regression analysis. Based on the results of the study, it can be concluded that the quality of e-Government service through e-Filing application KPP Pratama Bandung Cibeunying positively affect the user application satisfaction of 70.5%, while the remaining 29.5% influenced by other factors were not examined in this research.*

**Keywords** : *e-government service quality; application user satisfaction; e-govqual*

### **Abstrak**

Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *e-Government* melalui aplikasi *e-Filing* Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying terhadap kepuasan pengguna aplikasi. Sampel yang digunakan adalah 100 responden dengan persyaratan pernah menggunakan dan melakukan pelaporan SPT melalui aplikasi *e-Filing* dan merupakan wajib pajak terdaftar di KPP Pratama Bandung Cibeunying. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif, dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan *e-Government* melalui aplikasi *e-Filing* KPP Pratama Bandung Cibeunying berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi sebesar 70,5%, sedangkan sisanya sebesar 29,5% dipengaruhi faktor- faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci** : *kualitas pelayanan e-government; kepuasan pengguna aplikasi; e-govqual*

## PENDAHULUAN

Indonesia menduduki peringkat empat dunia atas banyaknya jumlah populasi penduduk. Sebagai negara berkembang, Indonesia dituntut untuk dapat mengikuti berbagai perkembangan yang terjadi secara global, salah satunya perkembangan dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi yang dewasa ini berkembang dengan sangat pesat. Ketidakmampuan menyesuaikan diri dengan kecenderungan global tersebut dikhawatirkan akan membawa bangsa Indonesia ke dalam jurang digital divide, yaitu keterisolasian dari perkembangan global karena tidak mampu memanfaatkan perkembangan teknologi informasi. Perkembangan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi juga terjadi dalam berbagai bidang yang berkaitan dengan pendidikan dan pemerintahan. Diharapkan dengan adanya perkembangan dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi yang terjadi dapat memberikan banyak perbaikan dalam kemampuan mengolah, mengelola, menyalurkan, dan mendistribusikan informasi terutama dalam hal pelayanan publik.

Dengan semakin meluasnya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi, muncul berbagai peluang untuk meningkatkan kegiatan pelayanan sektor publik sehingga dapat berjalan lebih efektif dan efisien, salah satunya dengan dapat dilakukannya berbagai kegiatan transaksi tanpa adanya tatap muka secara fisik. Disisi lain, hal ini sejalan dengan dapat meningkatnya hubungan antara pemerintah dan masyarakat pada umumnya. Oleh karena itu, pemerintah diharapkan mampu terus menggali potensi pemanfaatan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, diantaranya transformasi pelaksanaan kegiatan pemerintahan melalui *e-Government*.

Kementerian Kominfo memberi definisi *e-Government* sebagai aplikasi teknologi informasi yang berbasis internet dan perangkat digital lainnya yang dikelola oleh pemerintah untuk keperluan penyampaian informasi dari pemerintah ke masyarakat, mitra bisnis, pegawai, badan usaha, dan lembaga-lembaga lainnya secara online. Dalam hal pelayanan publik, *e-Government* juga menjadi salah satu strategi pemerintah untuk mempererat hubungan dengan masyarakat melalui teknologi dengan penyediaan website, aplikasi, e-mail dan mobile computing lainnya.

Dalam pelaksanaannya di Indonesia, hingga tahun 2014 menurut data statistik Kominfo tercatat 3.380 domain go.id yang digunakan oleh pemerintah, yang terdiri dari Departemen Kenegaraan, Kementerian, Lembaga Tinggi, Lembaga Pemerintahan Non-Departemen, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten, maupun Pemerintah Kota. Website ini merupakan suatu langkah pemerintah Indonesia dalam pembangunan *e-Government*, dengan tujuan memudahkan masyarakat dalam menerima informasi dari instansi terkait mengenai layanan publik yang tersedia.

Pada dasarnya penyelenggaraan *e-Government* di Indonesia mulai dilirik sejak tahun 2003 yaitu sejak munculnya Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003, yang artinya saat ini sudah berjalan hampir 14 tahun. Namun penerapan sistem ini ternyata tidak selalu dinilai efektif, studi yang dilakukan oleh Loura Hardjaloka menyatakan bahwa penerapan *e-Government* di Indonesia masih sebatas di interaksi dan belum sepenuhnya ke tahap transaksi terlebih ke tahap transformasi (Loura Hardjoka, 2014). Hal ini disebabkan oleh koneksi internet yang belum sepenuhnya stabil dan belum ada antisipasi yang sigap akan gangguan sistem. Selain itu akses yang terbatas dan kurangnya sumber daya manusia yang handal juga menjadi faktor hambatan implementasi kualitas pelayanan *e-Government* yang efektif.

Salah satu penyedia layanan publik berbasis elektronik adalah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang berada dibawah naungan Kementerian Keuangan Republik Indonesia. Produk *e-system* yang diterbitkan oleh DJP salah satunya adalah *e-Filing*. *E-Filing* merupakan salah satu layanan penyampaian SPT tahunan melalui media elektornik secara online dan realtime. Permasalahan yang seringkali terjadi saat pelaporan SPT secara manual adalah antrian wajib pajak yang akan melakukan pelaporan SPT saat memasuki jatuh tempo dan terbatasnya jumlah petugas perekaman data di Kantor Pelayanan Pajak, sehingga proses perekaman menjadi lambat dan tidak efisien. Hal ini pada akhirnya akan berpengaruh terhadap persepsi kualitas pelayanan yang dirasakan oleh wajib pajak.

Berdasarkan hasil PeGI tahun 2015 untuk tingkat Kementerian, Kementerian Keuangan yang menaungi Direktorat Jenderal Pajak menempati peringkat pertama dengan kategori penilaian sangat baik dalam setiap dimensinya. Sejak dilaksanakannya PeGI pada 2012, Kementerian Keuangan selalu berada di posisi pertama. Hal ini mencerminkan bahwa Kementerian Keuangan dinilai memiliki sistem kelembagaan dan perencanaan yang sudah memakai teknologi informasi dan berbasis online.

Keberhasilan Kementerian Keuangan Republik Indonesia dalam implementasi *e-Government* berdasarkan hasil PeGI tahun 2015 pada tingkat Kementrian ini menjadi suatu pencapaian yang sangat baik. Namun, perlu diketahui apakah keberhasilan tersebut juga tercermin pada produk *e-system* yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Pajak sebagai perpanjangan tangan Kementrian Keuangan untuk melayani masyarakat terkait perpajakan. Sebagaimana tujuan dari pengembangan *e-Government* berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* yang salah satunya adalah untuk membentuk jaringan informasi dan transaksi pelayanan publik yang memiliki kualitas dan lingkup yang dapat memuaskan masyarakat luas serta dapat terjangkau di seluruh wilayah Indonesia pada setiap saat tidak dibatasi

oleh sekat waktu dan dengan biaya yang terjangkau oleh masyarakat, maka produk *e-Filing* sebagai salah satu perwujudan *e-Government* ini perlu dikaji apakah sudah mampu memenuhi persepsi wajib pajak sebagai pengguna aplikasi *e-Filing*.

Pada penelitian ini akan dilakukan analisis terhadap kualitas pelayanan di KPP Pratama Bandung Cibeunying dengan menggunakan pendekatan *e-GovQual*. KPP Pratama Bandung Cibeunying merupakan KPP wilayah Jabar I, yang menangani pusat kota Bandung dengan jumlah wajib pajak tercatat sebanyak 137.609 Wajib Pajak. KPP Pratama Cibeunying merupakan salah satu unit kerja yang memiliki target pertumbuhan paling tinggi. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Marlissa (2015), secara simultan, kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi di KPP Pratama Bandung Cibeunying, dimana penelitian ini berorientasi pada pegawai. Disisi lain, perlu diadakannya penelitian mengenai kualitas pelayanan *e-Government* terhadap kepuasan pengguna aplikasi *e-Filing* KPP Pratama Bandung Cibeunying, dalam hal ini adalah wajib pajak yang menggunakan *e-Filing* untuk pelaporan SPT Tahunan.

Instrumen *e-GovQual* dikembangkan untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan pemerintah melalui website berdasarkan perspektif publik dengan menggunakan pendekatan *e-GovQual*. *e-Government quality* merupakan pendekatan yang diperkenalkan oleh Papadomichelaki and Mentzas (2011) untuk mengukur sejauh mana sebuah situs web *e-Government* dapat memfasilitasi dalam memberikan layanan yang kompeten pada efisiensi *e-service* untuk membantu masyarakat. Dimensi dalam pendekatan *e-GovQual* yaitu *ease of use* (kemudahan penggunaan), *trust* (kepercayaan), *functionality of the interaction environment* (fungsional dari interaksi lingkungan), *reability* (keandalan), *content and appearance of information* (isi dan tampilan informasi), dan *citizen support* (pendukung).

Mpinganjira (2015) menguji dimensi kepercayaan dalam instrumen *e-GovQual*, yang dalam penelitiannya membagi dimensi kepercayaan kedalam tiga variabel yaitu kepercayaan pada Internet, kepercayaan pada pemerintah sebagai penyedia *e-service* dan pelayanan *e-Government*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan pada internet dan pada pemerintahan sebagai penyedia *e-service* merupakan faktor penting yang membedakan pengguna dan nonpengguna layanan *e-Government*. Dua faktor tersebut juga berhubungan secara signifikan dengan kesediaan untuk mulai menggunakan layanan *e-Government* (Mpinganjira, 2015). Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Haryani (2016) menunjukkan bahwa dimensi *citizen support*, *content and appearance of information*, *reability*, *functionality of the interaction environment*, *trust*, dan dimensi *ease of use* berpengaruh terhadap kualitas

layanan *e-Government*. Kualitas layanan *e-Government* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna website Pemerintah Kota Yogyakarta (Haryani, 2015).

## METODE

Metode yang digunakan adalah survey yang ditujukan kepada wajib pajak terdaftar di KPP Pratama Bandung Cibeunying yang pernah menggunakan *e-Filing* untuk mengetahui persepsi publik terhadap kualitas layanan *e-Government* yang disediakan. Alat bantu yang digunakan adalah kuesioner yang dirancang berdasarkan pendekatan *e-GovQual* untuk mengukur kualitas pelayanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat yang diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 untuk mengukur kepuasan pengguna *e-Filing*.

Penentuan populasi dan sampel dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode non-probability sampling. Populasi keseluruhan dalam penelitian ini yaitu berjumlah 137.609 Wajib Pajak (Damanik, 2017) dengan sampel sebanyak 100 Wajib Pajak yang berdomisili di 6 Kecamatan yang dilayani KPP Pratama Bandung Cibeunying.

Data primer diperoleh melalui kuesioner tertutup. Data sekunder diperoleh dari penelitian terdahulu, studi literatur, buku-buku atau pihak lain yang dianggap relevan, dan juga data valid yang diperoleh dari internet. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif, dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana dan uji t. Operasionalisasi variabel ditunjukkan pada Tabel 1.

## HASIL

Berdasarkan survey yang dilakukan, kuesioner telah didistribusikan kepada 100 orang yakni wajib pajak terdaftar di KPP Pratama Bandung Cibeunying dimana data yang akan diolah memenuhi kriteria yakni wajib pajak yang sudah pernah menggunakan aplikasi *e-Filing* yang dikeluarkan oleh Ditjen Pajak. Sebelum data hasil kuesioner diolah dan dianalisa, terlebih dahulu dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas kuesioner sebagai instrumen penelitian.

Pada uji validitas, setiap butir pernyataan dinyatakan valid baik pada variabel kualitas pelayanan *e-Government* dan kepuasan pengguna aplikasi jika memiliki nilai *r* hitung atau *corrected item-total correlation* lebih besar dari *r* tabel, dimana *r* tabel adalah 0,361. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa setiap butir instrument dinyatakan valid karena memiliki *r* hitung lebih besar dari *r* tabel, sehingga butir instrumen dapat digunakan sebagai alat ukur untuk analisis selanjutnya. Hasil pengujian reliabilitas dengan menggunakan *cronbach alpha* (>0.6) pada setiap variabel.

Selanjutnya dilakukan analisis deskriptif untuk mengetahui gambaran persepsi 100 responden terhadap

variabel kualitas pelayanan *e-Government* dan variabel kepuasan pengguna aplikasi pada wajib pajak pengguna layanan *e-Filing* KPP Pratama Bandung Cibeunying. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan analisis deskriptif untuk menggambarkan keadaan variabel X yaitu Kualitas Pelayanan *e-Government* dan variabel Y yaitu Kepuasan Pengguna Aplikasi *e-Filing*. Hasil analisis pada kedua variabel ditunjukkan pada Tabel 2 dan 3.

Tabel 2. Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Variabel X

Sub Variabel	Nilai Total	Nilai Total (%)
Kemudahan Akses	1661	83%
Kepercayaan	1574	79%
Fungsi Interaksi Lingkungan	1245	78%
Reliabilitas	584	73%
Tampilan Konten Informasi	1219	76%
Dukungan Terhadap Pengguna	1564	78%
Jumlah	7847	78,47%
Rata-Rata	1961	77,83%

Tabel 3. Rekapitulasi Tanggapan Responden terhadap Variabel Y

Sub Variabel	Nilai Total	Nilai Total (%)
Prosedur Pelayanan	675	84%
Persyaratan Pelayanan	648	81%
Kejelasan Petugas Pelayanan	621	78%
Kedisiplinan Petugas Pelayanan	581	73%
Tanggung Jawab Petugas	614	77%
Kemampuan Petugas Pelayanan	607	76%
Kecepatan Pelayanan	308	76%
Keadilan Pelayanan	622	78%
Kesopanan dan Keramahan Petugas	640	80%
Kewajaran Biaya Pelayanan	306	77%
Kepastian Biaya	644	80,5%
Kepastian Jadwal Pelayanan	633	79%
Kenyamanan Lingkungan	835	69,5%
Keamanan Pelayanan	289	72%
Jumlah	8023	77%
Rata-rata	573,07	77,21%

Tabel 4. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		T	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	6,577	4,808			1,368	,174
Kualitas	,936	,061	,839		15,290	,000

Setelah dilakukan analisis deskriptif untuk mengetahui gambaran persepsi responden terhadap kedua variabel, kemudian dilakukan analisis regresi linearsederhana untuk mengetahui adanya hubungan antara variabel X dan variabel Y yang diteliti. Dalam penelitian ini yang diukur adalah pengaruh kualitas pelayanan *e-Government* melalui aplikasi *e-Filing* Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying terhadap kepuasan pengguna aplikasi. Hasil uji regresi linier sederhana ditunjukkan pada Tabel 4, maka didapatkan suatu persamaan regresi sederhana sebagai berikut:

$$Y = 6,577 + 0,936X$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pengguna Aplikasi

X = Kualitas Pelayanan *e-Government*

Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana, diperoleh nilai konstanta sebesar 6,577 artinya ketika kualitas pelayanan *e-Government* bernilai nol atau kepuasan pengguna aplikasi (Y) tidak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan *e-Government*, maka rata-rata kepuasan pengguna jasa adalah sebesar 6,577 satuan kepuasan pengguna aplikasi. Selanjutnya diketahui koefisien regresi sebesar 0,936 artinya setiap kenaikan kualitas pelayanan *e-Government* melalui *e-Filing* sebesar satu satuan maka akan meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi *e-Filing* sebesar 0,936 satuan kepuasan pengguna aplikasi. Nilai positif yang dimiliki koefisien regresi ini mengartikan kualitas pelayanan *e-Government* memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa, atau dengan kata lain semakin tinggi kualitas pelayanan *e-Government*, maka semakin meningkat pula kepuasan pengguna aplikasi.

Untuk mengetahui besarnya tingkat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dapat diketahui dengan melihat nilai koefisien determinasi. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai yang mendekati satu berarti variabel independen mampu memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Hasil uji koefisien determinasi pada Tabel 5.

Tabel 5. Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,839 <sup>a</sup>	,705	,702	8,090712003

a. Predictors: (Constant), Kualitas

Berdasarkan Tabel 5, nilai *R square* diperoleh sebesar 0,705. Artinya, sebesar 70,5% variabel

dependen atau kepuasan pengguna aplikasi dapat dijelaskan menggunakan variabel independen yaitu kualitas pelayanan *e-Government*. Sisanya sebesar 29,5% disebabkan variabel lain atau faktor lain diluar penelitian ini.

Dalam penelitian ini dilakukan uji hipotesis untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh suatu variabel penjelas dalam menerangkan variasi variabel terikat. Uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji t, dengan tingkat kesalahan 5% atau 0,05.

Tabel 6. Hasil Uji T

Model	Coefficients <sup>a</sup>				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6,577	4,808		1,368	,174
Kualitas	,936	,061	,839	15,290	,000

a. Dependent Variable : Kepuasan

Nilai  $t_{hitung}$  yang didapat adalah sebesar 15,290 dan nilai  $t_{tabel}$  dari tabel distribusi t dengan  $\alpha = 0,05$  dan derajat kebebasan 98 untuk pengujian dua sisi diperoleh nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,984 (Tabel 6). Bila dilihat dari kriteria keputusan di atas, maka nilai  $t_{hitung}$  sebesar 15,290 lebih besar daripada  $t_{tabel}$  dan nilai signifikansi sebesar 0,000 kurang dari 0,05, maka dengan ini dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan *e-Government* melalui aplikasi *e-Filing* Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying Bandung berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi.

## PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis deskriptif terkait kualitas pelayanan *e-Government* yang diukur berdasarkan enam sub variabel yaitu kemudahan akses, kepercayaan, fungsi interaksi, reliabilitas, tampilan dan konten informasi, serta dukungan terhadap pengguna, diketahui perolehan jumlah nilai total adalah sebesar 78,47% dan rata rata nilai sebesar 77,83%. Nilai ini menunjukkan bahwa persepsi responden teradap kualitas pelayanan *e-Government* melalui *e-Filing* KPP Pratama Bandung Cibeunying berada pada kategori baik. Adapun sub variabel dengan perolehan nilai tertinggi berdasarkan penilaian responden adalah sub variabel kemudahan akses dengan nilai total sebesar 83%. Mayoritas responden menjawab setuju dan sangat setuju pada kelima pernyataan yang diajukan melalui kuesioner. Berdasarkan hasil analisis dari hasil perhitungan indikator-indikator tersebut dapat disimpulkan bahwa wajib pajak yang terdaftar di KPP Pratama Bandung Cibeunying dapat dengan mudah mengakses dan menggunakan pelayanan online jenis *e-Filing* untuk

menyampaikan SPT tahunan. Sebagai salah satu saluran yang dapat dipergunakan oleh Wajib Pajak untuk memperoleh layanan perpajakan, situs Direktorat Jenderal Pajak menawarkan berbagai kemudahan untuk mendukung layanan prima bagi wajib pajak, yaitu diantaranya fitur pencarian informasi, berita, dan peraturan terkait perpajakan dan jenis layanan online seperti *e-Registration*, *e-Filing*, *e-Faktur*, dan *e-Billing*. Situs resmi DJP sendiri, [www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id) telah hadir sejak tahun 1999 dan sudah dikembangkan hingga saat ini agar dapat menyesuaikan dengan perkembangan teknologi informasi dan kebutuhan informasi Wajib Pajak. Penyempurnaan terus dilakukan guna memudahkan masyarakat, khususnya Wajib Pajak, untuk mengakses informasi perpajakan yang terbaru.

Pada posisi terakhir, persentase nilai total terendah berada pada sub variabel reliabilitas yang diwakili pernyataan nomor lima belas dan enam belas terkait kecepatan dalam loading atau transaksi. Sub variabel reliabilitas memperoleh persentase nilai total sebesar 73% dengan lebih dari 20 responden menyatakan tidak setuju pada kedua pernyataan. Akses pemuatan pada halaman pelaporan SPT melalui *e-Filing* yang lambat merupakan alasan utama yang sering keluhkan oleh pengguna aplikasi. Hal ini seringkali terjadi terutama saat mendekati batas akhir pelaporan pajak tahunan, sebagian wajib pajak merasa kesulitan dalam mengakses *e-Filing* dan mengeluhkan lamanya proses pengisian SPT secara online di *e-Filing*. Berdasarkan data *traffic* DJP, pada saat saat tertentu tersebut Ditjen Pajak menampung sedikitnya 10 ribu pelapor setiap detiknya.

Selanjutnya hasil analisis deskriptif terkait kepuasan pengguna aplikasi yang diukur berdasarkan empat belas indikator atau unsur yang diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/22/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, diketahui perolehan jumlah nilai total adalah sebesar 77% dan rata rata nilai sebesar 77, 21%. Nilai ini menunjukkan bahwa berdasarkan hasil tersebut kepuasan pengguna aplikasi *e-Filing* di KPP Pratama Bandung Cibeunying berada pada kategori baik.

Adapun sub indikator dengan nilai terbesar adalah prosedur pelayanan dengan nilai total sebesar 84% dengan pernyataan-pernyataan terkait dengan kemudahan tahapan pelayanan online. Sebanyak 97 responden setuju bahwa prosedur pelayanan online lebih praktis dibanding pelayanan manual. Berkaitan dengan pelaporan SPT tahunan melalui *e-Filing*, pelaporan dengan menggunakan *e-Filing* memberikan keleluasaan terkait waktu dan tempat. Wajib pajak dapat menggunakan aplikasi *e-Filing* kapan saja, tidak lagi terbatas pada hari dan jam kerja. Selain itu wajib pajak juga tidak perlu lagi mengantri dan menghabiskan waktu di Kantor Pelayanan Pajak hanya untuk menunggu tanda terima SPT Tahunan. Selanjutnya sebanyak 94

responden juga setuju bahwa tahapan pendaftaran dalam pelayanan online tidak berbelit belit. Hal ini dapat dijelaskan karena *e-Filing* juga memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam mengisi SPT Tahunan PPh-nya. Wajib pajak tidak perlu lagi bingung mengisi SPT Tahunan PPh, karena wajib pajak akan dipandu oleh wizard saat melakukan aplikasi *e-Filing* ini, dimana wajib pajak hanya perlu menjawab pertanyaan yang muncul di layar komputer maupun tablet yang dipakai.

Pada perhitungan analisis regresi linear sederhana didapatkan hasil persamaan  $Y = 6,577 + 0,936 X$ . Nilai konstanta sebesar 6,577 artinya ketika kualitas pelayanan *e-Government* bernilai nol atau kepuasan pengguna aplikasi (Y) tidak dipengaruhi oleh kualitas pelayanan *e-Government*, maka rata-rata kepuasan pengguna jasa adalah sebesar 6,577 satuan kepuasan pengguna aplikasi. Selanjutnya diketahui koefisien regresi sebesar 0,936 artinya setiap kenaikan kualitas pelayanan *e-Government* melalui *e-Filing* sebesar satu satuan maka akan meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi *e-Filing* sebesar 0,936 satuan kepuasan pengguna aplikasi. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, yang artinya Kualitas Pelayanan *e-Government* memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna jasa, atau dengan kata lain semakin tinggi kualitas pelayanan *e-Government*, maka semakin meningkat pula kepuasan pengguna aplikasi. Berdasarkan hasil perhitungan juga diperoleh nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,839. Bila kita lihat pada tabel interpretasi kekuatan hubungan antar variabel, nilai tersebut terdapat pada rentan nilai 0,80-0,999 dan masuk kedalam kategori sangat kuat. Artinya, terdapat pengaruh yang sangat kuat antara Kualitas Pelayanan *e-Government* (X) dengan kepuasan pengguna aplikasi (Y). Untuk melihat seberapa besar persentase pengaruhnya, dapat kita lihat dari perhitungan koefisien determinasi, dari hasil perhitungan didapat sebesar 0,705 atau 70,5%. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan *e-Government* memberikan pengaruh sebesar 70,5% terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi, sedangkan sisanya sebesar 29,5% Kepuasan Pengguna Aplikasi disebabkan variabel lain atau faktor lain diluar penelitian ini.

Selanjutnya, hasil uji hipotesis menggunakan uji t menunjukkan bahwa nilai t hitung yang didapat dalam penelitian ini adalah 4,43 dan nilai t tabel dari tabel distribusi t dengan  $\alpha = 0,05$  dengan derajat kebebasan (degree of freedom) 98 untuk pengujian dua sisi diperoleh nilai t tabel sebesar 1,984. Bila dilihat dari kriteria keputusan dalam penelitian ini, maka nilai t hitung sebesar 15,290 lebih besar daripada t tabel dan nilai signifikansi sebesar 0,000 kurang dari 0,05, maka dengan ini dapat dinyatakan bahwa  $H_0$  yang berbunyi "Kualitas pelayanan *e-Government* melalui aplikasi *e-Filing* Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying Bandung tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi" ditolak. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa Kualitas

pelayanan *e-Government* melalui aplikasi *e-Filing* Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying Bandung memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *e-Filing*.

Hasil penelitian ini memberikan bukti meningkatnya kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Parasuraman dan Hoffman dan Bateson dalam Tjiptono (2014:295) menyatakan bahwa banyak akademisi dan peneliti yang sepakat bahwa kepuasan pelanggan merupakan ukuran spesifik untuk setiap transaksi, hal ini juga didukung oleh beberapa penelitian terdahulu yang juga menyatakan bahwa terdapat hubungan yang erat dan positif antara kualitas pelayanan yang diberikan dengan kepuasan pengguna. Penelitian yang dilakukan oleh Farizal (2013) menunjukkan bahwa ada pengaruh dominan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan, selain itu hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berkorelasi sangat kuat atau memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Selanjutnya Ramayah and Jason (2012) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kualitas informasi dan kualitas sistem yang positif terkait dengan kepuasan pengguna berkorelasi sangat kuat dan signifikan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diambil beberapa kesimpulan bahwa kualitas pelayanan *e-Government* yang dievaluasi dengan pendekatan *e-GovQual* berada pada kategori baik. Selanjutnya pada variabel kepuasan pengguna aplikasi yang diukur menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat yang diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 menunjukkan bahwa kepuasan pengguna aplikasi berada pada kategori baik merasa puas. Berdasarkan hasil analisis regresi diketahui bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan *e-Government* melalui penggunaan aplikasi *e-Filing*. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi *e-Filing*. Hubungan yang terjadi bersifat positif. Besarnya faktor variabel kualitas pelayanan *e-Government* memberikan pengaruh sebesar 70,5% terhadap kepuasan pengguna aplikasi, sedangkan sisanya sebesar 29,5% disebabkan variabel lain atau faktor lain di luar penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Farizal, Brian. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Tiket pada PT. ARTHA BANGUN CEMERLANG TOUR AND TRAVEL. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, Vol.2 No.7, 2-16.
- Damanik, Ida. 2017. 42 Ribu Lebih Wajib Pajak KPP

- Bandung Cibeunying Lapor Pajak. Radio Republik Indonesia [online]. Tersedia: <http://rri.co.id>. [19 September 2017]
- Direktorat e-Government. 2015. Pemingkatan eGovernment Indonesia (PeGI). [online]. Tersedia: <http://pegi.layanan.go.id/tentang-pegi/dimensipemeringkatan-e-Government-indonesia/>. [8 Desember 2017].
- Haryani, Prita. 2016. Evaluasi Kualitas Layanan E-Government Pemerintah Yogyakarta dengan Metode E-GOVQUAL modifikasi. Simposium Nasional RAPI XV – 2016 FT UMS, 153 – 168.
- Loura, Hardjaloka. 2014. Studi Penerapan e-Government di Indonesia dan Negara Lainnya Sebagai Solusi Pemberantasan Korupsi di Sektor Publik. *Jurnal Rechts Vinding*, Volume 3 Nomor 3, 435-452.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Jakarta: Menpan.
- Marlissa, Dessry. 2015. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Aplikasi Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak (SIDJP) terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying). Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Univesitas Telkom Bandung: Tidak diterbitkan. <<http://repository.telkomuniversity.ac.id>>
- Mpinganjira, Mercy. 2015. Use of e-Government services: the role of trust. *International Journal of Emerging Markets*.
- Napitupulu, Darmawan. 2016. Analisa Kualitas Layanan E-Government dengan pendekatan E-GOVQUAL dan IPA. *Jurnal Penelitian Pos dan Informatika: JPPI Vol 6 No 2*, hal. 153 - 168.
- Papadomichelaki, Xenia., dan Mentzas, Gregoris. 2011. e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-Government service quality. *Government Information Quarterly*, 29, 98–109.
- Ramayah, T., dan Jason, Wai. 2010. System Characteristics, Satisfaction and e-Learning Usage: A Structural Equation Model (SEM). *The Turkish Online Journal of Educational Technology – April 2012*, volume 11 Issue 2, 196-216.
- Tjiptono Fandy, Ph.D 2014. Pemasaran Jasa. Yogyakarta: Andi Offset.

Tabel 1. Operasionalisasi Variabel (X)

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Item Pertanyaan
K u a l i t a s P e l y a n a n e-Government (X)	K e m u d a h a n A k s e s	Peta Situs (Alamat Situs)	Pelayanan online Kantor Pelayanan Pajak mudah ditemukan pada mesin pencarian di internet seperti google. Pelayanan online Kantor Pelayanan Pajak mudah diakses. URL atau alamat website Kantor Pelayanan Pajak mudah diingat.
		Pengaturan link dengan mesin pencari	Menu pencarian informasi pada pelayanan online dapat berfungsi dengan baik. Pilihan menu pelayanan online mudah diakses.
	K e p e r c a y a a n	Privasi Pengguna Jasa	Saya percaya bahwa data personal yang saya tulis pada formulir online tidak disebarluaskan. Saya merasa aman ketika mengakses pelayanan online perpajakan. Setelah pengisian data selesai saya menemukan halaman persetujuan.
		Transaksi Yang Benar	Saya percaya transaksi pada pelayanan online ini sudah berjalan dengan baik dan semestinya. Saya percaya transaksi pada pelayanan online dikontrol dengan baik.
( S u m b e r : Napitupulu, Darmawan)	Fungsi Interaksi Lingkungan	Kalkulasi Otomatis Dalam Pengisian	Setiap data yang saya tuliskan pada formulir online akan tersimpan otomatis pada penyimpanan data pusat. Dalam pendaftaran online setiap informasi dihubungkan pada email saya.
		Respon Yang Memadai	KPP Pratama Bandung Cibeunying memberikan tanggapan yang cepat pada setiap keluhan melalui pelayanan online. KPP Pratama Bandung Cibeunying memberikan tanggapan yang tepat pada setiap pertanyaan melalui layanan online.

Reliabilitas	Kecepatan Dalam Loading Atau Transaksi	Dalam memuat pencarian informasi melalui laman web DJP dapat diakses dengan cepat. Akses memuat laman saat pengisian formulir online sudah berjalan dengan baik.
Tampilan Konten Informasi	Informasi Terkini Tampilan Website	Informasi yang disampaikan pada laman pajak selalu diperbaharui secara rutin. Fasilitas pelayanan online memudahkan penyampaian informasi. Isi informasi yang disampaikan mudah dipahami. Design website pajak menarik.
Dukungan Terhadap Pengguna	Halaman bantuan Pemecahan Masalah	Dalam memberikan pelayanan online DJP menyediakan laman untuk bantuan online. Laman bantuan dalam pelayanan online dapat memudahkan pengguna jasa. KPP Pratama Bandung Cibeunying menyediakan kontak informasi untuk memudahkan pengguna jasa dalam melakukan komunikasi secara personal. Setiap keluhan yang disampaikan pengguna jasa melalui fasilitas pelayanan online dapat diatasi dengan baik. Pertanyaan yang disampaikan pada fasilitas pelayanan online direspon dengan cepat oleh pihak KPP Pratama Bandung Cibeunying.

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Item Pertanyaan
Kepuasan Pengguna Aplikasi (Y)	Prosedur Pelayanan	Terkait dengan kemudahan tahapan pelayanan online dilihat kesederhanaan alur pelayanan.	Prosedur pelayanan online lebih praktis dibanding pelayanan manual. Tahapan pendaftaran dalam pelayanan online tidak berbelit-belit.
	Persyaratan	Persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai jenis pelayanannya.	Persyaratan teknis disampaikan dengan rinci dalam pelayanan online.
	Kejelasan Petugas Pelayanan	Keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan.	Dokumen pendukung yang diperlukan disampaikan dengan rinci dalam pelayanan online. Identitas petugas pelayanan (Nama dan Jabatan) serta kewenangan dan tanggung jawabnya dapat diketahui dengan jelas Petugas pelayanan dapat dengan mudah ditemui dan dihubungi.
	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.	Petugas bersungguh sungguh dan kredibel dalam memberikan pelayanan. Petugas pelayanan konsisten terhadap waktu dalam menyelesaikan suatu pelayanan.
	Tanggung Jawab Petugas	Kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan online.	Petugas bertanggung jawab membantu pengguna jasa sampai prosedur pelayanan online selesai dilewati. Petugas bertanggung jawab akan penyelenggaraan pelayanan online.
Kemampuan Petugas Pelayanan	Tingkat keahlian dan keterampilan petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan melalui fasilitas e- Government.	Dalam memberikan tanggapan petugas mampu memberikan informasi yang mudah dipahami. Petugas terampil dalam memberikan solusi yang baik dalam menyelesaikan masalah pengguna jasa.	

(Sumber:  
KEPMENPAN  
nomor 25  
tahun 2004)



---

Kecepatan Pelayanan	Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.	Kurang dari satu hari proses pelaporan SPT dapat selesai.
Keadilan Pelayanan	Pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.	Jangkauan atau cakupan dalam pelaksanaan pelayanan sudah merata. Pengguna layanan mendapatkan perlakuan yang sama saat pelayanan.
Kesopanan Dan Keramahan Petugas	Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan online dengan sopan dan saling menghargai.	Komunikasi melalui pelayanan online disampaikan dengan bahasa yang santun. Dalam pelayanan online petugas memberikan tanggapan secara profesional.
Kewajaran Biaya Pelayanan	Keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.	Biaya yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan kemampuan masyarakat.
Kepastian Biaya	Kesesuaian biaya yang dibayarkan dan biaya yang telah ditetapkan.	Biaya yang saya keluarkan sesuai dengan jumlah biaya yang sudah ditetapkan. Melalui pelayanan online Kantor Imigrasi mencegah adanya pungutan liar.
Kepastian Jadwal Pelayanan	Pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan pada online form.	Dalam pelayanan online pengguna jasa dapat melakukan transaksi 24 jam dalam 7 hari. Pelayanan dilakukan sesuai dengan jadwal yang tersedia.
Kenyaman-an Lingkungan	Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.	KPP Pratama Bandung Cibeunying memiliki lingkungan yang bersih dan rapih. KPP Pratama Bandung Cibeunying menyediakan fasilitas pendukung pelayanan. Sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia sudah lengkap dan mutakhir.
Keamanan Pelayanan	Terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan.	Saya mendapatkan rasa aman dalam penggunaan sarana dan prasarana pelayanan.

---