

**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**

**2011**

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

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

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar

Sarjana pada Fakultas Ekonomi

Program Studi Akuntansi

Universitas Muhammadiyah

Yogyakarta



Oleh

**LISTYA SRI SUSANTI**

20070420070

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2011**

**SKRIPSI**

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

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

Diajukan Oleh

LISTYA SRI SUSANTI  
20070420070

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. Ietje Nazarudin, M. Si.  
Ketua Tim Penguji

Harjanti Widiastuti, 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.  
NIK: 143 014

## **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

NIM. 20070420070

# *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 hadapanmu. 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 kau dustakan”

( QS. AR-Rohman:13)

“Hidup untuk mati. Takut mati? Jangan hidup. Takut hidup?  
Mati aja loe. Hidup cuma sekali dan harus berarti”

(ChunZhou)



## 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 moajababik.*
- *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 bwanyak lagi sohib lainnya yang puyenk selama proses skripsimilikiti.*
- *Keluarga besar kls B. Mbah, Beni, Aldo, Shilma, Azay, Yeni, Intan, Ambar, Rina, Lita, Putri, Cristin, Chazn, kiki, bang roma, dkk yang gak muat disebutin semuanya Eyang Sayang Kalian, sukses slalu untuk kalian, Gokil Gilaaaakk.*
- *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,berakhlaq 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”, cry”, gila-gilaan...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.

## ABSTRACT

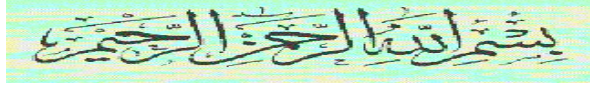
*The research aims at examining the factors that influence system quality of e government. In this research there are eight hypotheses were tested. To test the hypothesis of the study used methods of regression analysis with SPSS 17.0.*

*The sampling technique used was purposive sampling with the criteria of the respondents are users of accounting software and the people involved in it (Head, Head of finance and IT staff), and SKPD was integrated with IT systems.*

*The analysis shows that the variable user participation, user training, user expertise, user developer communication, the influence of users, user conflicts, user involvement, and leadership support variable simultaneously have significantly influence to system quality of e government. Partially only user training, user expertise, user conflicts, and leader support variable who affect the system quality of e government.*

*Keyword: e-government, user training, user expertise, user coonflicts, leadership support, system quality.*

## 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

Listya Sri Susanti

## 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
<b>BAB I      PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Batasan Penelitian.....	4
C. Rumusan Masalah Penelitian.....	4
D. Tujuan Penelitian .....	5
E. Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II      TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>8</b>
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
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>26</b>
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
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>36</b>

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 PUSTAKA

LAMPIRAN

## 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
2.3. Model Penelitian.....	25