

ABSTRAK

Dengan semakin meluasnya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi pemerintah diharapkan mampu terus menggali potensi terkait hal tersebut, diantaranya transformasi pelaksanaan kegiatan pemerintahan melalui *e-Government*. Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying dibawah naungan Direktorat Jenderal Pajak merupakan salah satu instansi pelayanan publik yang menerapkan *e-Government* dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa. Dalam pelayanannya, DJP mengeluarkan sistem pelayanan *e-Filing* sebagai sarana pelaporan SPT tahunan secara elektronik. Hal ini dapat memberikan kemudahan bagi pengguna jasa dalam melakukan proses pelaporan SPT tahunan karna dapat dilakukan secara *online* dan *realtime*. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *e-Government* melalui aplikasi *e-Filing* Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying terhadap kepuasan pengguna aplikasi.

Pengukuran dilakukan dengan mengukur variabel Kualitas Pelayanan *e-Government* sebagai variabel X dan variabel Kepuasan Pengguna Aplikasi sebagai variabel Y. Ada pun pengukuran variabel X menggunakan pendekatan *e-Govqual* dan variabel Y diukur melalui empat belas unsur sesuai dengan Indeks Kepuasan Masyarakat yang diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004. 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. Penentuan sample menggunakan metode *non-probability sampling*.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif, dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan *e-Government* melalui aplikasi *e-Filing* Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying terhadap kepuasan pengguna aplikasi. Berdasarkan hasil perhitungan, hubungan antara kedua variabel didapat r sebesar 0,839 yang menyatakan Kualitas Pelayanan *e-Government* dan Kepuasan Pengguna Jasa menunjukkan hubungan yang sangat kuat. Selanjutnya, hasil penelitian juga menunjukkan besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan *e-Government* terhadap Kepuasan Pengguna Jasa adalah sebesar 70,5%.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan *e-Government*, Kepuasan Pengguna Aplikasi, *e-Govqual*.