PENGARUH E-GOVQUAL DAN LITERASI DIGITAL MASYARAKAT TERHADAP CONTINUANCE INTENTION PENGGUNA APLIKASI SEPEDAMAMI DI BPPRD KABUPATEN MUARO JAMBI PROVINSI JAMBI

Ilham Yudi Lasmana
NPP. 33.0198
Program Studi Teknologi Rekayasa Informasi Pemerintahan
Email: yudilasmanailham@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Rina Wahyuni, S.Kom., M.T.I.
Email pembimbing: rinawahyuni@ipdn.ac.id

ABSTRACT

Problem Statement (Research Gap): SEPEDAMAMI was developed as a digital regional tax service, but many taxpayers still prefer direct assistance and its use has not become fully sustainable. Prior studies often examine service quality, digital literacy, or technology continuance separately, while evidence integrating E-GovQual and community digital literacy to explain continuance intention in a local tax application remains limited. **Purpose:** This study analyzes the effects of E-GovQual and community digital literacy on the continuance intention of SEPEDAMAMI users at BPPRD Muaro Jambi Regency. **Method:** A quantitative survey was conducted with 46 application users. Data were collected through questionnaires, observation, and documentation, then tested using validity, reliability, classical assumption, multiple linear regression, t-test, F-test, and coefficient of determination with SPSS. **Result:** E-GovQual had a positive and significant effect on continuance intention ($t = 6.148$; $p < 0.001$). Digital literacy also had a positive and significant effect ($t = 6.057$; $p < 0.001$). Simultaneously, both variables significantly affected continuance intention ($F = 286.881$; $p < 0.001$), with R Square of 0.988. **Conclusion:** Continuance intention is strongly shaped by digital service quality and users' digital competence. BPPRD should improve usability, reliability, security, citizen support, and community digital literacy programs.
Keywords: continuance intention; digital literacy; E-GovQual; e-government; SEPEDAMAMI

ABSTRAK

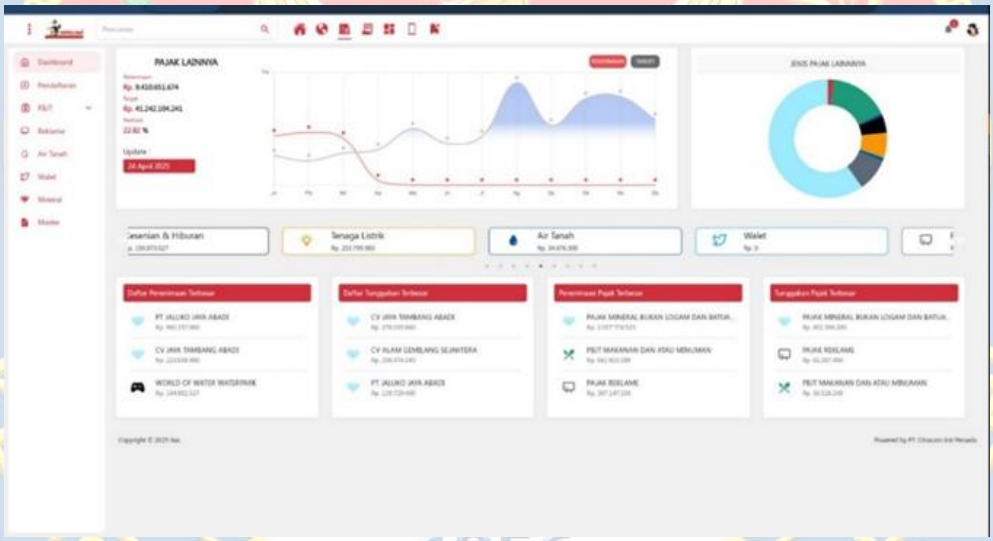
Permasalahan (Kesenjangan Penelitian/Research Gap): SEPEDAMAMI dikembangkan sebagai layanan pajak daerah digital, tetapi sebagian wajib pajak masih memilih bantuan langsung dan pemanfaatannya belum berkelanjutan secara optimal. Penelitian terdahulu banyak menguji kualitas layanan, literasi digital, atau keberlanjutan penggunaan secara terpisah. Kajian yang mengintegrasikan E-GovQual dan literasi digital untuk menjelaskan continuance intention pada aplikasi pajak daerah tingkat kabupaten masih terbatas. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh E-GovQual dan literasi digital masyarakat terhadap continuance intention pengguna aplikasi SEPEDAMAMI di BPPRD Kabupaten Muaro Jambi. **Metode:** Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan survei kepada 46 pengguna. Data dikumpulkan melalui kuesioner, observasi, dan dokumentasi, lalu dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi dengan SPSS. **Hasil/Temuan:** E-GovQual berpengaruh positif dan signifikan terhadap continuance intention ($t = 6{,}148$; $p < 0{,}001$). Literasi digital juga berpengaruh positif dan signifikan ($t = 6{,}057$; $p < 0{,}001$). Secara simultan, kedua variabel berpengaruh signifikan ($F = 286{,}881$; $p < 0{,}001$), dengan R Square 0,988. **Kesimpulan:** Keberlanjutan penggunaan SEPEDAMAMI sangat ditentukan oleh kualitas layanan digital dan kemampuan digital pengguna. BPPRD perlu memperkuat kemudahan, keandalan, keamanan, dukungan pengguna, serta sosialisasi dan pelatihan literasi digital.
Kata kunci: continuance intention; E-GovQual; e-government; literasi digital; SEPEDAMAMI

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Transformasi digital mendorong pemerintah daerah menyediakan pelayanan publik yang efektif, efisien, transparan, dan mudah diakses. Keberhasilan layanan digital tidak cukup dinilai dari tersedianya aplikasi, tetapi juga dari mutu interaksi, keandalan, keamanan, dukungan warga, dan kualitas informasi yang diterima pengguna. Kerangka E-GovQual secara khusus mengukur pengalaman warga pada layanan pemerintah digital melalui dimensi ease of use, trust, reliability, functionality of the interaction environment, content and appearance of information, serta citizen support (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Pengembangan skala EGSQUAL juga menegaskan bahwa mutu situs pemerintah terbentuk dari kualitas teknis dan pengalaman layanan pengguna (Aljukhadar et al., 2022).

Pemerintah Kabupaten Muaro Jambi melalui BPPRD mengembangkan SEPEDAMAMI sebagai kanal pendaftaran, pelaporan, dan pembayaran pajak daerah. Digitalisasi ini strategis karena pajak daerah menyumbang sekitar 61,79% terhadap PAD, sedangkan PAD meningkat dari Rp108,27 miliar pada 2022 menjadi Rp127,45 miliar pada 2023. Namun, sebagian wajib pajak masih datang langsung atau meminta bantuan pegawai. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan digital dan kemampuan masyarakat menggunakan teknologi belum sepenuhnya mendukung pemanfaatan berkelanjutan. Kajian IPDN mengenai literasi digital, smart governance, keberhasilan sistem pemerintah, digitalisasi manajemen, dan pelayanan arsip menunjukkan bahwa kesiapan sistem, organisasi, serta pengguna harus berkembang secara bersamaan (Nurnila et al., 2025; Matutina & Fahlevvi, 2025; Basri & Nurrahman, 2025; Ekowati & Supintar, 2025; Puspita Sari & Kusmana, 2025).



Gambar 1. Tampilan layanan utama aplikasi SEPEDAMAMI
Sumber: BPPRD Kabupaten Muaro Jambi, 2025

1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (Research Gap)

Kesenjangan empiris terletak pada perbedaan antara tujuan SEPEDAMAMI sebagai layanan pajak digital mandiri dengan perilaku pengguna yang masih bergantung pada pelayanan langsung. Gangguan akses, keraguan terhadap layanan digital, dan perbedaan kemampuan digital menghambat penggunaan berkelanjutan. Kesenjangan akademik muncul karena E-GovQual, literasi digital, dan continuance intention lebih sering diuji secara terpisah. Expectation Confirmation Model menjelaskan bahwa keputusan melanjutkan penggunaan sistem dipengaruhi oleh konfirmasi harapan, manfaat, dan kepuasan (Bhattacherjee, 2001), sedangkan penerimaan teknologi dipengaruhi oleh ekspektasi kinerja, kemudahan, pengaruh sosial, dan kondisi pendukung (Venkatesh et al., 2003). Penelitian ini menggabungkan kualitas layanan digital dan literasi digital dalam satu model pada konteks aplikasi pajak daerah.

1.3. Urgensi Penelitian

Penelitian ini penting karena keberlanjutan penggunaan SEPEDAMAMI berkaitan dengan efisiensi pelayanan, kepatuhan wajib pajak, dan optimalisasi PAD. Tanpa evaluasi empiris, pengembangan aplikasi berisiko hanya berorientasi pada fitur dan belum menyelesaikan hambatan pengguna. Transformasi digital sektor publik memerlukan perubahan proses, kemampuan organisasi, dan pengalaman warga, bukan sekadar pemindahan layanan ke kanal daring (Mergel et al., 2019). Selain itu, kepercayaan dan penerimaan warga berpengaruh terhadap penggunaan layanan e-government (Carter & Bélanger, 2005), sehingga hasil penelitian dibutuhkan sebagai dasar perbaikan sistem dan program literasi digital yang tepat sasaran.

1.4. Penelitian Terdahulu

Ringkasan 15 artikel jurnal yang menjadi dasar penelitian disajikan pada Tabel 1. Lima artikel merupakan karya dosen atau civitas akademika IPDN, lima artikel menjadi rujukan utama dari jurnal bereputasi Scopus, dan lima artikel lain memperkuat model keberhasilan sistem, kepercayaan, transparansi, dan kepuasan pengguna.

No.	Peneliti/Tahun	Fokus	Relevansi
1	Nurnila et al. (2025)	Kesuksesan SIRUP dengan model DeLone-McLean	Menegaskan kualitas sistem, layanan, dan kepuasan.
2	Matutina & Fahlevvi (2025)	Literasi digital dan kebijakan e-government	Menjelaskan kesenjangan kemampuan digital pengguna.
3	Basri & Nurrahman (2025)	Smart governance daerah	Menekankan kesiapan kelembagaan dan tata kelola.
4	Ekowati & Supintar (2025)	Digitalisasi manajemen ASN	Menunjukkan pentingnya dukungan organisasi.
5	Puspita Sari & Kusmana (2025)	Pelayanan arsip digital	Menegaskan alur kerja dan kemudahan layanan.
6	Papadomichelaki & Mentzas (2012)	E-GovQual	Dasar pengukuran kualitas layanan pemerintah digital.
7	Bhattacherjee (2001)	Continuance intention	Dasar Expectation Confirmation Model.
8	Venkatesh et al. (2003)	Penerimaan teknologi	Menjelaskan niat penggunaan teknologi.
9	Aljukhadar et al. (2022)	EGSQUAL	Memperkuat pengukuran mutu situs pemerintah.
10	Mergel et al. (2019)	Transformasi digital publik	Menjelaskan perubahan proses dan organisasi.
11	Wang & Liao (2008)	Kesuksesan e-government	Validasi model kesuksesan sistem pada e-government.
12	Petter et al. (2008)	Kesuksesan sistem informasi	Menjelaskan hubungan kualitas, penggunaan, dan manfaat.
13	Carter & Bélanger (2005)	Kepercayaan dan adopsi	Menjelaskan kepercayaan serta penerimaan warga.
14	Bertot et al. (2010)	Transparansi digital	Mengaitkan TIK dengan keterbukaan dan antikorupsi.
15	Oliver (1980)	Konfirmasi dan kepuasan	Fondasi teoritis konfirmasi harapan dan kepuasan.

Sumber: Diolah penulis, 2026.

1.5. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Kebaruan penelitian terletak pada pengujian simultan E-GovQual dan literasi digital terhadap continuance intention pada aplikasi pajak daerah tingkat kabupaten. Penelitian menggunakan enam dimensi E-GovQual dan empat pilar literasi digital, kemudian menguji pengaruhnya melalui regresi linear berganda. Konteks SEPEDAMAMI juga menghubungkan keberlanjutan penggunaan layanan digital dengan optimalisasi pelayanan pajak dan PAD.

1.6. Tujuan

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh E-GovQual dan literasi digital masyarakat terhadap continuance intention pengguna aplikasi SEPEDAMAMI di BPPRD Kabupaten Muaro Jambi.

II. METODE

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei karena tujuan penelitian adalah mengukur pengaruh dua variabel independen terhadap continuance intention secara objektif. Populasi penelitian merupakan pengguna SEPEDAMAMI, sedangkan sampel berjumlah 46 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert, observasi, dan dokumentasi. Instrumen mengukur E-GovQual, literasi digital, dan continuance intention berdasarkan indikator teoretis yang telah ditetapkan.

Analisis dilakukan dengan IBM SPSS versi 30. Tahapan analisis meliputi statistik deskriptif, uji validitas dengan r tabel 0,2907, uji reliabilitas dengan batas Cronbach's Alpha 0,60, uji normalitas Kolmogorov-Smirnov, multikolinearitas, heteroskedastisitas, regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi. Pendekatan ini relevan karena continuance intention merupakan perilaku pascapenggunaan yang dapat diuji melalui hubungan antarvariabel dan konfirmasi manfaat sistem (Bhattacherjee, 2001; Oliver, 1980). Penelitian dilaksanakan di BPPRD Kabupaten Muaro Jambi pada tahun akademik 2025/2026.

Variabel	Indikator Utama	Instrumen
E-GovQual (X1)	Ease of use; trust; functionality of interaction; reliability; content and appearance; citizen support	18 butir
Literasi Digital (X2)	Digital skill; digital safety; digital ethics; digital culture	12 butir
Continuance Intention (Y)	Confirmation; perceived usefulness; satisfaction; niat melanjutkan penggunaan	9 butir

Sumber: Diolah penulis berdasarkan operasionalisasi variabel dalam skripsi, 2026.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Kelayakan Instrumen dan Model

Seluruh 39 butir kuesioner dinyatakan valid karena r hitung berada di atas 0,2907. Nilai Cronbach's Alpha E-GovQual sebesar 0,971, literasi digital 0,950, dan continuance intention 0,870, sehingga seluruh variabel reliabel. Residual berdistribusi normal dengan Asymp. Sig. 0,200. Nilai tolerance 0,913 dan VIF 1,095 menunjukkan tidak terdapat multikolinearitas, sedangkan signifikansi uji Glejser 0,885 dan 0,955 menunjukkan tidak terdapat heteroskedastisitas.

Pengujian	Indikator	Hasil	Kesimpulan
Validitas	39 butir	r hitung > 0,2907	Seluruh item valid
Reliabilitas X1	Cronbach's Alpha	0,971	Reliabel

Pengujian	Indikator	Hasil	Kesimpulan
Reliabilitas X2	Cronbach's Alpha	0,950	Reliabel
Reliabilitas Y	Cronbach's Alpha	0,870	Reliabel
Normalitas	Asymp. Sig.	0,200	Normal
Multikolinearitas	Tolerance; VIF	0,913; 1,095	Tidak ada multikolinearitas
Heteroskedastisitas	Sig. X1; Sig. X2	0,885; 0,955	Tidak ada heteroskedastisitas

Sumber: Diolah dari hasil SPSS dalam skripsi, 2026.

3.2. Pengaruh E-GovQual terhadap Continuance Intention

E-GovQual memiliki koefisien regresi 0,197, t hitung 6,148, dan signifikansi < 0,001. Hasil ini menunjukkan pengaruh positif dan signifikan. Peningkatan kemudahan, kepercayaan, keandalan, kualitas informasi, fungsi interaksi, dan dukungan warga meningkatkan niat pengguna untuk terus memakai SEPEDAMAMI. Temuan ini sejalan dengan E-GovQual yang menempatkan mutu layanan sebagai dasar pengalaman warga (Papadomichelaki & Mentzas, 2012) dan kajian kesuksesan e-government yang menghubungkan kualitas layanan dengan penggunaan serta manfaat (Wang & Liao, 2008; Petter et al., 2008).

3.3. Pengaruh Literasi Digital terhadap Continuance Intention

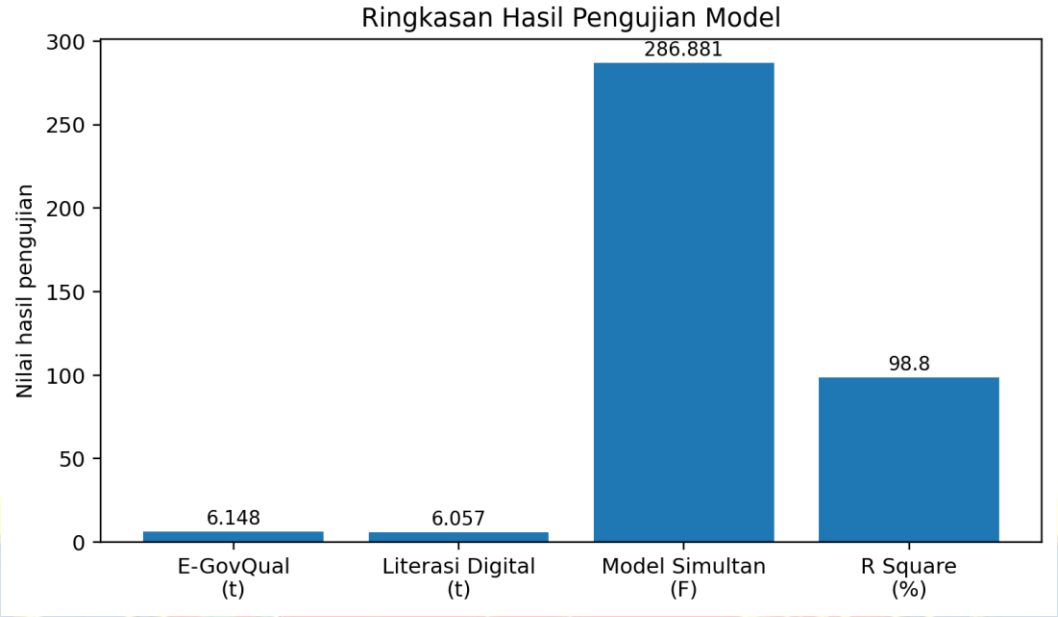
Literasi digital memiliki koefisien regresi 0,291, t hitung 6,057, dan signifikansi < 0,001. Pengaruhnya positif dan signifikan. Pengguna yang memiliki kecakapan, keamanan, etika, dan budaya digital lebih mampu memahami proses pajak daring dan lebih percaya diri melanjutkan penggunaan. Temuan ini menguatkan kajian IPDN mengenai kesenjangan literasi digital dalam kebijakan e-government (Matutina & Fahlevvi, 2025) dan teori penerimaan teknologi yang menempatkan ekspektasi kinerja serta kemudahan sebagai pendorong niat penggunaan (Venkatesh et al., 2003).

3.4. Pengaruh Simultan dan Daya Jelaskan Model

Persamaan regresi yang diperoleh adalah Y = 8,275 + 0,197X1 + 0,291X2 + e. Uji F menghasilkan nilai 286,881 dengan signifikansi < 0,001. Nilai R sebesar 0,994 menunjukkan hubungan sangat kuat, sedangkan R Square 0,988 berarti 98,8% variasi continuance intention dijelaskan oleh E-GovQual dan literasi digital. Sisanya 1,2% dipengaruhi faktor lain, seperti kepuasan, kepercayaan, persepsi manfaat, dan pengalaman penggunaan. Hasil ini konsisten dengan Expectation Confirmation Model bahwa manfaat serta kepuasan setelah penggunaan mendorong niat melanjutkan sistem (Bhattacherjee, 2001; Oliver, 1980).

Komponen	Nilai	Signifikansi/Ukuran	Interpretasi
Konstanta	8,275	p = 0,004	Tingkat dasar continuance intention
E-GovQual (X1)	B = 0,197; t = 6,148	p < 0,001	Positif dan signifikan
Literasi Digital (X2)	B = 0,291; t = 6,057	p < 0,001	Positif dan signifikan
Uji simultan	F = 286,881	p < 0,001	Model signifikan
Koefisien determinasi	R = 0,994; R^2 = 0,988	Adjusted R^2 = 0,985	Daya jelas 98,8%

Sumber: Diolah dari Tabel 4.10-Tabel 4.13 dalam skripsi, 2026.



Gambar 3. Ringkasan hasil pengujian model

Sumber: Diolah penulis berdasarkan hasil SPSS dalam skripsi, 2026.

3.5. Diskusi Temuan Utama

Temuan utama menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kemampuan pengguna merupakan satu kesatuan dalam mendorong keberlanjutan penggunaan SEPEDAMAMI. Sistem yang andal tidak akan optimal apabila pengguna tidak memiliki kemampuan digital yang memadai. Sebaliknya, literasi digital yang baik belum cukup apabila aplikasi lambat, tidak aman, atau kurang responsif. Karena itu, BPPRD perlu meningkatkan stabilitas sistem, keamanan data, kejelasan informasi, dan citizen support, sekaligus melaksanakan sosialisasi serta pendampingan. Transformasi digital yang berkelanjutan memerlukan perubahan teknis dan organisasi (Mergel et al., 2019), dukungan kelembagaan (Nurnila et al., 2025; Basri & Nurrahman, 2025), serta kepercayaan warga (Carter & Bélanger, 2005).

IV. KESIMPULAN

E-GovQual dan literasi digital masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap continuance intention pengguna SEPEDAMAMI, baik secara parsial maupun simultan. E-GovQual memperoleh t hitung 6,148, sedangkan literasi digital memperoleh t hitung 6,057, dengan signifikansi masing-masing < 0,001. Model simultan menghasilkan F hitung 286,881 dan R Square 0,988. Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan digital dan kemampuan digital masyarakat menjadi strategi utama untuk memperluas penggunaan berkelanjutan aplikasi pajak daerah.

Keterbatasan Penelitian

Sampel penelitian berjumlah 46 pengguna dan dilakukan pada satu aplikasi di satu kabupaten. Hasil penelitian perlu dibaca sesuai konteks SEPEDAMAMI dan belum mewakili seluruh layanan pajak digital daerah.

Arah Masa Depan Penelitian

Penelitian berikutnya dapat memperluas jumlah responden, membandingkan beberapa daerah, serta memasukkan kepuasan, kepercayaan, persepsi manfaat, dan kualitas informasi sebagai variabel mediasi atau moderasi.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Muaro Jambi, seluruh responden pengguna aplikasi SEPEDAMAMI, dosen pembimbing, serta pihak yang mendukung pelaksanaan penelitian dan penyusunan skripsi.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Aljukhadar, M., Belisle, J.-F., Dantas, D. C., Senecal, S., & Titah, R. (2022). Measuring the service quality of governmental sites: Development and validation of the e-government service quality (EGSQUAL) scale. Electronic Commerce Research and Applications, 55, 101182. https://doi.org/10.1016/j.elerap.2022.101182

Basri, M. H., & Nurrahman, A. (2025). Analisis penerapan smart governance di Kabupaten Polewali Mandar. Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan, 7(2), 254-274. https://doi.org/10.33701/jtkp.v7i2.5810

Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Grimes, J. M. (2010). Using ICTs to create a culture of transparency: E-government and social media as openness and anti-corruption tools for societies. Government Information Quarterly, 27(3), 264-271. https://doi.org/10.1016/j.giq.2010.03.001

Bhattacherjee, A. (2001). Understanding information systems continuance: An expectation-confirmation model. MIS Quarterly, 25(3), 351-370. https://doi.org/10.2307/3250921

Carter, L., & Bélanger, F. (2005). The utilization of e-government services: Citizen trust, innovation and acceptance factors. Information Systems Journal, 15(1), 5-25. https://doi.org/10.1111/j.1365-2575.2005.00183.x

Ekowati, M., & Supintar, D. B. (2025). Efektivitas digitalisasi manajemen PNS melalui sistem informasi pengelolaan dan pelayanan ASN di Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah Kabupaten Grobogan Provinsi Jawa Tengah. Jurnal Media Birokrasi, 7(2), 174-188. https://doi.org/10.33701/jmb.v7i2.5626

Matutina, E. J. B., & Fahlevvi, M. R. (2025). Kesenjangan generasi dan geografis dalam literasi digital: Implikasinya terhadap kebijakan e-government di Kabupaten Sorong. Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan, 7(2), 201-216. https://doi.org/10.33701/jtkp.v7i2.5771

Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. Government Information Quarterly, 36(4), 101385. https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002

Nurnila, N., Indrayani, E., Nainggolan, R. R. E., & Daud, S. (2025). Analyzing the successful implementation of general procurement information system (SIRUP) using the DeLone and McLean model in Muna Regency, Southeast Sulawesi. Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan, 7(2), 153-180. https://doi.org/10.33701/jtkp.v7i2.5745

Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. Journal of Marketing Research, 17(4), 460-469. https://doi.org/10.2307/3150499

Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). E-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. Government Information Quarterly, 29(1), 98-109. https://doi.org/10.1016/j.giq.2011.08.011

Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. (2008). Measuring information systems success: Models, dimensions, measures, and interrelationships. European Journal of Information Systems, 17(3), 236-263. https://doi.org/10.1057/ejis.2008.15

Puspita Sari, D. A., & Kusmana, D. (2025). Terobosan baru pelayanan arsip melalui pengarsipan digital pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Klaten. Jurnal Media Birokrasi, 7(2), 204-219. https://doi.org/10.33701/jmb.v7i2.5814

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. MIS Quarterly, 27(3), 425-478. https://doi.org/10.2307/30036540

Wang, Y.-S., & Liao, Y.-W. (2008). Assessing eGovernment systems success: A validation of the DeLone and McLean model of information systems success. Government Information Quarterly, 25(4), 717-733. https://doi.org/10.1016/j.giq.2007.06.002

Ghozali, I. (2018). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Sugiyono. (2019). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.