

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna layanan *e-government*. Berdasarkan landasan teori dan penelitian lain yang terkait, dirumuskan lima hipotesis yang meliputi lima variabel bebas yaitu keamanan dan kerahasiaan, kepercayaan, kemudahan akses, pengertian atas pelayanan publik, dan kualitas pelayanan publik, serta variabel terikat kepuasan pengguna.

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dengan mendistribusikan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya kepada 90 orang Bendahara Pengeluaran atau Operator Pengelola Keuangan Satuan Kerja selaku Wajib Pajak di lingkup kerja KPPN Blitar. Data penelitian diolah menggunakan analisis regresi linear berganda.

Berdasarkan hasil regresi linear berganda didapatkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna secara signifikan adalah kepercayaan, kemudahan akses, dan kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh Kementerian/Lembaga untuk mengetahui faktor kunci dalam pengembangan situs *e-government* yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan publik.

Kata kunci : Kepuasan pengguna, keamanan, kerahasiaan, kepercayaan, kemudahan akses, pelayanan publik, *e-government*