

MENGUKUR TINGKAT KESUKSESAN WEBSITE E-GOVERNMENT PADA SISTEM SELEKSI CPNS NASIONAL (SSCN) MENGGUNAKAN MODEL DELONE MCLEAN

Syifa Nur Rakhmah¹, Wiwiek Widyastuty²

Sistem Informasi^{1,2}
STMIK Nusa Mandiri Jakarta^{1,2}
www.nusamandiri.ac.id^{1,2}
syifa.snk@nusamandiri.ac.id¹, widyastutywiwiek@gmail.com²



Abstract— *E-Government is an effort to utilize information and communication technology that is intended to improve efficiency, effectiveness, transparency and accountability in the administration of government and public services. The development of E-Government in Indonesia is increasingly rolling and running as is the implementation of E-Budgeting, E-Procurement, E-Audit, E-Catalog, E-Payment, E-Controlling and even E-Health. Now the recruitment process of the State Civil Apparatus (ASN) can also be done online to facilitate the registration process and select agencies. So far, there are still some obstacles experienced by CPNS applicants in using the SSCN website. Therefore, to determine the level of success of the SSCN website in the eyes of users, it is necessary to measure the success of the website using the DeLone and McLean (2003) models. The data obtained is then processed and obtained 201 respondents with valid data. Obtained results that indicate there are several variables that have a significant effect, including service quality and use has a *t*-value of 2.29 and a positive estimate of 0.71; service quality and user satisfaction with a *t*-value of 2.57 and an estimated value of 0.82; and also user satisfaction has a *t*-value of 8.98 and a significance of 1.17 on net benefits.*

Kata Kunci: *E-Government, SSCN, DeLone McLean Models*

Abstrak— *E-Government* merupakan suatu upaya untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang dimaksudkan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan publik. Pengembangan *E-Government* di Indonesia semakin bergulir dan berjalan seperti penerapan *E-Budgeting, E-Procurement, E-Audit, E-Catalog, E-Payment, E-Controlling* bahkan hingga *E-Health*. Kini proses rekrutmen Aparatur Sipil Negara (ASN) pun bisa dilakukan melalui *online* untuk memudahkan proses pendaftaran dan memilih instansi. Sejauh ini, masih terdapat beberapa kendala yang dialami para pelamar CPNS dalam penggunaan *website* SSCN. Oleh karena itu, untuk mengetahui tingkat kesuksesan *website* SSCN dimata pengguna, maka perlu dilakukan pengukuran kesuksesan *website* dengan menggunakan model DeLone dan McLean (2003). Data yang didapat kemudian diolah dan didapatkan 201 responden dengan data valid. Diperoleh hasil yang menunjukkan terdapat beberapa variabel berpengaruh signifikan, diantaranya *service quality* dan *use* memiliki nilai *t-value* sebesar 2.29 dan estimasi positif sebanyak 0.71; *service quality* dan *user satisfaction* dengan nilai *t-value* 2.57 dan nilai estimasi 0.82; dan juga *user satisfaction* memiliki *t-value* sebanyak 8.98 dan signifikansi sebesar 1.17 terhadap *net benefit*.

Kata Kunci: *E-Government, SSCN, Model DeLone McLean*

PENDAHULUAN

Saat ini dunia sedang menuju era masyarakat informasi dimana kebutuhan dan tuntutan akan informasi menjadi sangat tinggi untuk diakses, dikelola dan didayagunakan dalam volume yang besar secara cepat dan akurat. Hal ini yang mendorong pemerintah untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan transparansi bagi

masyarakat dengan memanfaatkan kemajuan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Untuk menjawab tantangan tersebut, pemerintah harus segera melaksanakan proses transformasi menuju E-Government (Darmawan; Napitupulu, 2015).

E-Government merupakan suatu upaya untuk memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yang dimaksudkan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas (Nugraha, 2018), transparansi dan

akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan publik. Implementasi E-Government dimulai dari bentuk layanan yang sederhana yaitu penyediaan informasi dan data-data berbasis komputer tentang pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan sebagai bentuk wujud keterbukaan (transparency) dalam pelaksanaan pelayanan publik. Pengembangan E-Government di Indonesia semakin bergulir dan berjalan seperti penerapan EBudgeting, E-Procurement, E-Audit, E-Catalog, EPayment, E-Controlling bahkan hingga E-Health. Kini proses rekrutmen Aparatur Sipil Negara (ASN) pun bisa dilakukan melalui online untuk memudahkan proses pendaftaran dan memilih instansi.

Manajemen ASN digital berbasis teknologi informasi diterapkan untuk menciptakan peningkatan pelayanan ASN. Dimulai dengan pendataan PNS dengan metode Electronic Pendataan Ulang Pegawai Negeri Sipil (E-PUPNS), yang bertujuan untuk memutakhirkan data PNS, baik secara kuantitas maupun kualitas yang memunculkan informasi atas jumlah dan kualifikasi kompetensi yang dimiliki PNS. Dan adapula penerapan teknologi dalam pelayanan rekrutmen dan pengembangan pengawasan ASN, yaitu Computer Assisted Test (CAT) serta pelayanan mutasi, kenaikan pangkat, dan pension dengan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) online. Selain itu adapula beberapa agenda pelayanan manajemen ASN berbasis teknologi lainnya, seperti; Sistem Aplikasi Unifikasi Anggaran (SIAVA), Sistem Informasi Online Inventory (SI ONI), E-Journal, EKinerja, dan lain sebagainya (Haryanti, 2017).

Pada Pasal 7, Ayat 1, UU No 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara menerangkan bahwa "PNS merupakan Pegawai ASN yang diangkat sebagai pegawai tetap oleh Pejabat Pembina Kepegawaian dan memiliki nomor induk pegawai secara nasional."

Proses penerimaan Calon Pegawai Negeri Sipil mempunyai cakupan data yang sangat besar dan wilayah yang luas. Hal ini tentunya menimbulkan kendala-kendala dalam proses pengelolaannya. Maka diperlukan adanya pengelolaan data digital untuk mendukung teknis penerimaan Calon Pegawai Negeri Sipil serta penyediaan informasi kepada masyarakat secara online. Aplikasi yang dibangun dinamakan Sistem Seleksi CPNS Nasional (SSCN).

SSCN atau Sistem Seleksi CPNS Nasional adalah situs resmi pendaftaran CPNS secara nasional sebagai pintu pendaftaran pertama seleksi CPNS ke seluruh instansi baik Pusat maupun Daerah dan dikelola oleh Badan Kepegawaian Negara RI sebagai Panitia Seleksi CPNS Nasional. SSCN dapat diakses dengan alamat

<https://sscn.bkn.go.id>. SSCN 2018 pun dibuat lebih user friendly berkat adanya self guided mechanism yang akan meminimalisasikan kesalahan memilih formasi berdasarkan latar belakang pendidikan. Calon pendaftar juga akan diberikan informasi real time tentang jumlah pelamar pada formasi dan K/L/D (Kementerian/Lembaga/Satuan Kerja Perangkat Daerah) tertentu.

Pusat data SSCN mencatat bahwa akun pelamar CPNS tahun 2018 mencapai 4.436.694 pelamar. Dari jumlah tersebut, terdata sudah memilih instansi sebanyak 3.782.685 pelamar, dan sebanyak 3.627.981 sudah menyatakan submit. Sementara pelamar CPNS tahun 2014 tercatat mencapai 2,6 juta. Sedangkan tahun 2017 hanya mencapai 2,4 juta.

Seiring dengan banyaknya pelamar CPNS tahun 2018, pengaduan pelamar ke helpdesk SSCN didominasi oleh permasalahan kependudukan. Permasalahan kependudukan ini juga sempat terjadi pada masa pendaftaran tahun 2017 lalu. Ketidaksihinggaan nama dan tanggal lahir pada Kartu Tanda Penduduk (KTP) dengan database kependudukan nasional menjadi salah satu yang dikeluhkan pelamar, padahal Humas BKN sudah mengimbau dan mengedukasi masyarakat yang berminat mendaftar CPNS 2018 untuk mengantisipasi permasalahan itu jauh-jauh hari sebelumnya dengan melakukan konfirmasi ke dinas Dukcapil setempat.

Proses loading cukup lama dan sulitnya mengakses situs juga sempat menjadi masalah, namun itu tidak serta merta terjadi karena kesalahan server SSCN, melainkan karena lambatnya respon server Dirjen Dukcapil untuk memberikan data NIK atau credential pengguna pada situs SSCN. Server tersebut memang juga melayani permintaan data dengan perbankan hingga asuransi.

Menurut (Saputro et al., 2016) "Pemerintah Kota Pekalongan saat ini sudah menjadi salah satu kota percontohan dalam penggunaan E-government di Indonesia, banyak sistem sudah diterapkan dan berhasil membantu dalam pelayanan pemerintah kota kepada masyarakat dan juga mempermudah dalam pekerjaan pegawai pemerintahan. Metode DeLone and McLean yaitu metode yang mempunyai 6 variabel evaluasi yaitu: information quality, system quality, service quality, use, user satisfaction dan net benefit. Metode DeLone and McLean akan digunakan sebagai model mengukur kesuksesan E-government dalam penggunaannya untuk membantu kinerja pegawai pemerintahan kota pekalongan. Dengan model ini diharapkan dapat diketahui komponen-komponen yang mendukung atau menghambat dalam penggunaan E-government, sehingga ke depan

diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk perbaikan.”

Menurut (Hermanto et al., 2018) “Presensi online merupakan presensi yang sudah diterapkan pada perkuliahan dalam proses perkuliahan sistem yang dalam prosesnya menggunakan Quick Respon Code (QR Code) yang berada pada sistem dosen dan mahasiswa menggunakan Quick Reader untuk membaca QR Code yang ditampilkan dilayar oleh dosen, QR Code akan berubah setiap 15 detik. Sehingga tidak memungkinkan untuk mahasiswa melakukan kecurangan dalam proses presensi selain itu presensi online yang digunakan juga menggunakan prinsip satu mahasiswa satu device yaitu dengan membaca register International Mobile Equipment Identity (IMEI) dari handphone mahasiswa. Penelitian ini fokus dilakukan untuk melihat kesuksesan penggunaan presensi mahasiswa online dengan menggunakan metode Delone and Mclean (D&M) meliputi: kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas pelayanan, pelanggan, kepuasan pelanggan dan manfaat penggunaan.”

Mengingat banyaknya pelamar CPNS dalam rangka mengisi lowongan formasi Calon Pegawai Negeri Sipil 2018, maka penulis tertarik untuk meneliti sebuah EGovernment SSCN (Sistem Seleksi CPNS Nasional) berbasis website. Penelitian ini mengusulkan model pengukuran kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (2003) dengan menggunakan variabel-variabel seperti Kualitas Sistem (System Quality), Kualitas Informasi (Information Quality), Kualitas Layanan (Service Quality), Penggunaan Sistem (Use), Kepuasan Pengguna (User Satisfaction), dan Manfaat Bersih (Net Benefit) dari website E-Government SSCN tersebut untuk mengetahui tingkat kesuksesan website Sistem Seleksi CPNS Nasional (SSCN) dari sisi pengguna.

BAHAN DAN METODE

1. Rancangan Penelitian

Tahapan yang dilakukan pada penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Identifikasi Ruang Lingkup

Penelitian ini difokuskan untuk mengukur tingkat kesuksesan *website* Sistem Seleksi CPNS Nasional (SSCN) dengan mengacu pada model DeLone dan McLean (2003) yang menggunakan 6 variabel yaitu kualitas sistem (*System Quality*), kualitas informasi (*Information Quality*), kualitas layanan (*Service Quality*), penggunaan sistem (*Use*), kepuasan pengguna (*User Satisfaction*), dan manfaat bersih (*Net Benefit*).

b. Analisa Masalah

Langkah analisa permasalahan adalah langkah untuk dapat memahami masalah yang telah

ditentukan pada ruang lingkup atau batasan masalah.

c. Tinjauan Pustaka

Pada tahap ini, penulis menggunakan berbagai teori untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini. Teori didapatkan dari berbagai sumber dan jurnal penelitian terdahulu terkait dengan objek penelitian.

d. Hipotesis

Hipotesis diartikan semacam jawaban yang sifatnya sementara dari rumusan masalah. Hipotesis dinyatakan dengan kalimat yang jelas dan dapat diuji dengan data yang dikumpulkan. Adapun hipotesis dari penelitian ini yaitu:

H₁ = Variabel kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem (*use*).

H₂ = Variabel kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

H₃ = Variabel kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem (*use*).

H₄ = Variabel kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

H₅ = Variabel kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem (*use*).

H₆ = Variabel kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

H₇ = Variabel penggunaan sistem (*use*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

H₈ = Variabel penggunaan sistem (*use*) berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih (*net benefit*).

H₉ = Variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih (*net benefit*).

e. Menentukan Variabel dan Sumber Data

Menentukan variabel-variabel yang berpengaruh, menyusun indikator penelitian yang mendukung masing-masing variabel, menentukan data-data seperti apa yang akan dibutuhkan berdasarkan populasi, sampel dan cara pengambilan sampel. Kemudian menentukan subjek penelitian dan respondennya.

f. Menentukan dan Menyusun Instrumen Penelitian

Pada tahapan ini peneliti menggunakan instrumen penelitian berupa angket atau kuesioner dengan skala pengukuran skala *likert*. Penyusunan kuesioner pada penelitian ini terdiri dari enam variabel dan beberapa indikator dari masing-masing variabel untuk mengukur tingkat

kesuksesan *website* Sistem Seleksi CPNS Nasional (SSCN).

g. Mengumpulkan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang diisi oleh sampel dari populasi yang telah ditetapkan yaitu para pelamar CPNS yang berada di wilayah kota Bekasi. Jumlah populasi yang diambil dari para pelamar CPNS yang berada di wilayah kota Bekasi yaitu sebanyak 9.660 orang dengan tingkat kesalahan (*error*) 5% sehingga didapatkan 384 orang sebagai sampel.

h. Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan dengan pengujian validitas dan reliabilitas pada kuesioner yang telah diisi oleh responden menggunakan *software* SPSS. Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan rumus korelasi *Pearson Product Moment* dimana r hitung > r tabel maka butir instrumen tersebut dinyatakan valid, dan sebaliknya jika r hitung < r tabel maka butir instrumen tersebut dinyatakan tidak valid dan tidak dapat digunakan dalam penelitian. Pengujian reliabilitas ditentukan dengan metode *Cronbach Alpha*, dimana jika koefisien *Cronbach Alpha* diatas 0,60 maka instrumen tersebut dinyatakan reliabel, namun jika hasil dari *Cronbach Alpha* kurang dari 0,60 maka dinyatakan tidak reliabel.

i. Analisa Data

Setelah data terkumpul, kemudian data diolah menggunakan *software* SPSS, selanjutnya penulis melakukan analisis terhadap data tersebut menggunakan *software* LISREL 8.8 dengan metode analisis SEM.

j. Menarik Kesimpulan

Kesimpulan diambil berdasarkan hipotesis dan diperiksa apakah sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian.

2. Sumber Data

Instrumen penelitian atau alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini berupa angket atau kuesioner yang berisi butir-butir pernyataan untuk diberi tanggapan oleh para pengguna *website* Sistem Seleksi CPNS Nasional (SSCN). Penyusunan kuesioner tersebut berdasarkan pada konstruk teoritik yang telah disusun sebelumnya. Kemudian atas dasar teoritik tersebut dikembangkan dalam indikator-indikator dan selanjutnya dikembangkan menjadi butir-butir pernyataan.

Penelitian ini menggunakan enam variabel dari model DeLone dan McLean (2003) untuk mengukur kesuksesan *website* Sistem Seleksi CPNS Nasional (SSCN) yang terdiri dari:

a. Variable independen (variabel bebas)

- 1) Kualitas sistem (*system quality*),
- 2) Kualitas informasi (*information quality*), dan
- 3) Kualitas layanan (*service quality*).

b. Variable dependen (variabel terikat)

- 1) Penggunaan (*use*),
- 2) Kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan
- 3) Manfaat bersih (*net benefit*).

Berikut adalah pernyataan yang dikembangkan dari indikator masing-masing variabel untuk mengukur tingkat kesuksesan *website* Sistem Seleksi CPNS Nasional (SSCN):

Tabel 1. Instrumen Penelitian

Variabel	Kode
Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)	SQ1
	SQ2
	SQ3
	SQ4
	SQ5
Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	IQ1
	IQ2
	IQ3
	IQ4
	IQ5
Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	SV1
	SV2
	SV3
Penggunaan (<i>Use</i>)	U1
	U2
Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	US1
	US2
	US3
Manfaat Bersih (<i>Net Benefit</i>)	NB1
	NB2

Sumber: (Rakhmah & Widyastuty, 2019)

Proses pengukuran dari kuesioner ini dilakukan dengan memberi tingkatan skala atau nilai pengukuran, dengan urutan: 1) Sangat Tidak Setuju, 2) Tidak Setuju, 3) Netral, 4) Setuju, 5) Sangat Setuju

3. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi dan kuesioner. Dan data sekunder diperoleh melalui studi pustaka (Riduwan & Warsiman, 2013).

a. Observasi

Penulis mengamati secara langsung proses pendaftaran CPNS menggunakan *website* sscn.bkn.go.id untuk mengetahui kesuksesan *website* Sistem Seleksi CPNS Nasional (SSCN) yang dirasakan oleh para pelamar CPNS.

b. Kuesioner

Penulis mengumpulkan data penelitian dengan menyebarkan kuesioner secara *online* kepada para pelamar CPNS. Kuesioner dibuat dengan aplikasi *Google Form* sehingga memudahkan penyebaran yaitu dengan membagikan *link* melalui sosial media, sehingga efisien bagi responden untuk mengisi kuesioner. Dalam hal ini, penulis menyusun kuesioner menjadi 2 bagian yaitu:

- 1) Kuesioner bagian 1, berisi data responden dan karakteristik responden yang terdiri dari usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan status pernikahan.
 - 2) Kuesioner bagian 2, berisi 20 pernyataan yang mengacu kepada indikator dari masing-masing variabel DeLone dan McLean (2003).
- c. Studi Pustaka
Membaca berbagai literatur jurnal, referensi buku-buku pendukung teori yang membahas model DeLone dan McLean (2003) dan model analisis SEM menggunakan *software* LISREL.

Populasi

Populasi (Wahyudi, 2017) dalam penelitian ini yaitu para pelamar CPNS yang menggunakan *website* Sistem Seleksi CPNS Nasional (SSCN) di wilayah Kota Bekasi. Berdasarkan data yang didapat pada *website* wartakotalive.com, pengguna *website* Sistem Seleksi CPNS Nasional (SSCN) yang berada di wilayah Kota Bekasi ada sebanyak 9.660 pengguna di tahun 2018.

Sampel Penelitian

Data dalam penelitian ini dikumpulkan dari sampel yang mewakili seluruh populasi (Sugiyono, 2010) pelamar CPNS yang menggunakan *website* Sistem Seleksi CPNS Nasional (SSCN) di wilayah Kota Bekasi yakni berjumlah 384 orang responden dengan toleransi kesalahan (*error*) sebesar 5% (0,05). Adapun perhitungan jumlah sampel yang didapat dengan menggunakan rumus slovin yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

$$n = \frac{9660}{1 + (9660 \times 0,05^2)}$$

$$n = \frac{9660}{1 + (9660 \times 0,0025)}$$

$$n = \frac{9660}{1 + 24,15}$$

$$n = \frac{9660}{25,15}$$

$n = 384,09$ atau dibulatkan menjadi 384

Data responden merupakan gambaran secara umum yang penulis jabarkan mengenai penyebaran data kepada responden. Responden dalam penelitian ini adalah para pelamar CPNS 2018 di wilayah Kota Bekasi yang telah menggunakan *website* sscn.bkn.go.id. Penelitian ini menggunakan metode survey yaitu dengan menyebarkan kuesioner secara *online* kepada para pengguna *website* sscn.bkn.go.id. Kuesioner yang disebar untuk penelitian ini sebanyak 385 *link*, jumlah yang kembali adalah sebanyak 255 kuesioner. Jadi *respon rate* dari penyebaran

kuesioner ini adalah 64% dari total kuesioner yang dikirim. Dari 255 tanggapan yang kembali, terdapat 54 tanggapan yang tidak dapat diolah lebih lanjut karena tidak memenuhi kriteria pemilihan sampel atau tidak lengkap pengisiannya. Dengan demikian, jumlah sampel akhir yang akan diuji penelitian ini menjadi 201 responden atau 51% dari total responden yang dituju. Berikut adalah rincian penyebaran kuesioner:

Table 2. Penyebaran Kuesioner

No.	Uraian	Jumlah
1	Kuesioner yang disebar	385
2	Kuesioner yang kembali	255
3	Kuesioner jawaban tidak valid	54
4	Kuesioner jawaban valid (diolah)	201

Sumber: (Rakhmah & Widyastuty, 2019)

Dari 201 kuesioner yang diolah, dibuat klasifikasi responden berdasarkan jenis kelamin, usia dan pendidikan terakhir. Hasil pengumpulan data dapat dirinci pada tabel berikut ini:

Table 3. Klasifikasi Responden

No.	Klasifikasi	Pengukur	Jumlah	Presentase (%)
1	Jenis Kelamin	Pria	93	46%
		Wanita	108	54%
	Total		201	100%
2	Usia	<=20 tahun	13	6%
		21 - 30 tahun	170	85%
		31 - 40 tahun	18	9%
Total		201	100%	
3	Pendidikan Terakhir	SMA	22	11%
		SMK	29	14%
		D-III	65	32%
		S1	80	40%
		S2	5	2%
Total		201	100%	

Sumber: (Rakhmah & Widyastuty, 2019)

Berdasarkan klasifikasi responden pada tabel diatas, dapat diketahui bahwa dari 201 responden pengguna *website* Sistem Seleksi CPNS Nasional (SSCN) dalam penelitian ini di dominasi oleh responden wanita yaitu sebanyak 108 orang (54%) dan responden berjenis kelamin pria sebanyak 93 orang (46%). Sedangkan berdasarkan klasifikasi usia responden dapat diketahui responden <=20 tahun berjumlah 13 orang (6%), responden 21-30 tahun berjumlah 170 orang (85%), dan responden 31-40 tahun berjumlah 18 orang (9%). Dan berdasarkan klasifikasi pendidikan terakhir responden, dapat diketahui responden tingkat SMA berjumlah 22 orang (11%), responden tingkat SMK berjumlah 29 orang (14%), responden tingkat D-III berjumlah 65 orang (32%), responden tingkat S1 berjumlah 80 orang (40%), dan responden tingkat

S2 berjumlah 5 orang (2%). Maka berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa mayoritas responden yang menggunakan *website* *sscn.bkn.go.id* berjenis kelamin wanita sebanyak 108 orang (54%), dengan rentan usia 21-30 tahun sebanyak 170 orang (85%) dan berpendidikan terakhir S1 sebanyak 80 orang (40%).

4. Analisis Data

Dalam menguji data hasil kuesioner yang telah terkumpul, penulis menggunakan dua pengujian yaitu uji validitas dan uji reabilitas (Haryono, 2017).

a. Uji Validitas

Tabel 4. Hasil Uji Validasi

No	Indikator Pernyataan	r hitung	r tabel	Hasil
1	P1	0.499	0.138	Valid
2	P2	0.618	0.138	Valid
3	P3	0.625	0.138	Valid
4	P4	0.395	0.138	Valid
5	P5	0.567	0.138	Valid
6	P6	0.664	0.138	Valid
7	P7	0.658	0.138	Valid
8	P8	0.713	0.138	Valid
9	P9	0.701	0.138	Valid
10	P10	0.540	0.138	Valid
11	P11	0.565	0.138	Valid
12	P12	0.616	0.138	Valid
13	P13	0.750	0.138	Valid
14	P14	0.509	0.138	Valid
15	P15	0.549	0.138	Valid
16	P16	0.643	0.138	Valid
17	P17	0.679	0.138	Valid
18	P18	0.650	0.138	Valid
19	P19	0.667	0.138	Valid
20	P20	0.619	0.138	Valid

Sumber: (Rakhmah & Widyastuty, 2019)

Dari hasil uji validitas tersebut, tiap indikator pernyataan kuesioner nilai r hitung lebih besar daripada r tabel yang bernilai 0,138. Sehingga dapat disimpulkan setiap indikator dalam pernyataan bernilai **valid**.

b. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus Cronbach Alpha. Pengujian ini untuk menentukan konsistensi jawaban responden atas suatu instrumen penelitian. Syarat suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel jika memiliki koefisien Cronbach Alpha diatas 0,60.

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas dengan Microsoft Excel

No	Indikator Pernyataan	Varians
1	P1	0.992
2	P2	1.059
3	P3	1.066
4	P4	0.902
5	P5	0.510
6	P6	0.726

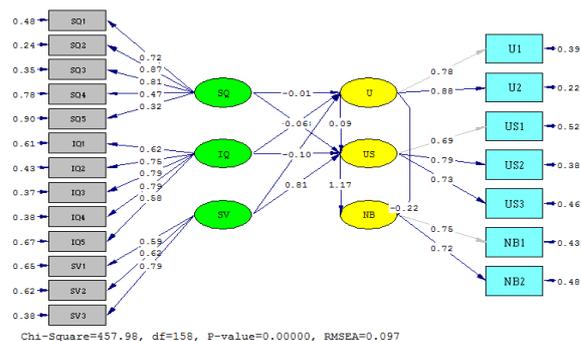
No	Indikator Pernyataan	Varians
7	P7	0.555
8	P8	0.746
9	P9	0.730
10	P10	0.586
11	P11	0.607
12	P12	0.518
13	P13	0.699
14	P14	1.335
15	P15	1.194
16	P16	0.525
17	P17	0.660
18	P18	0.581
19	P19	0.678
20	P20	0.513
Jumlah Varians		15.182
Varians Total		109.164
Reliabilitas		0.906

Sumber: (Rakhmah & Widyastuty, 2019)

Dari hasil pengujian reliabilitas diatas, diperoleh nilai reliabilitas sebesar 0,906. Jika dikaitkan dengan kriteria *alpha* r hitung, maka dapat dinyatakan bahwa konsistensi jawaban responden termasuk kriteria **reliabilitas yang baik**.

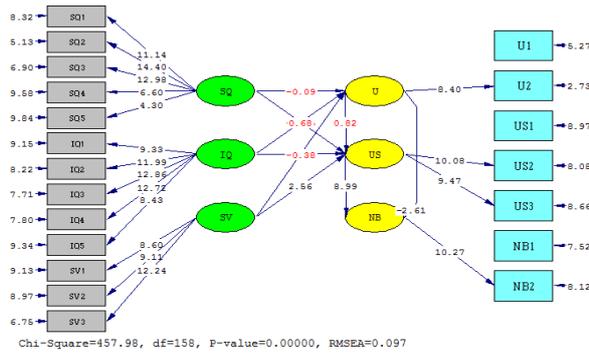
HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada tahap pertama ini, variabel-variabel teramati atau indikator pada tiap variabel laten harus memenuhi persyaratan validitas dan reliabilitas terlebih dahulu. Setelah seluruh pengujian tersebut memenuhi syarat, maka dilakukan tahap selanjutnya yaitu *Second Order CFA (2ndCFA)*. Dari pengolahan LISREL 8.80, diperoleh hasil berupa *path diagram* dan *printed output*. *Output* yang terdapat dalam *path diagram* akan menginformasikan tentang *standardized solution* yang menunjukkan *loading factor*, nilai *error variance* yang menunjukkan kesalahan pengukuran estimasi parameter, nilai *standard error* yang akan digunakan untuk membagi nilai estimasi parameter sehingga diperoleh *t-value*, serta *t-value* yang menunjukkan signifikansi.



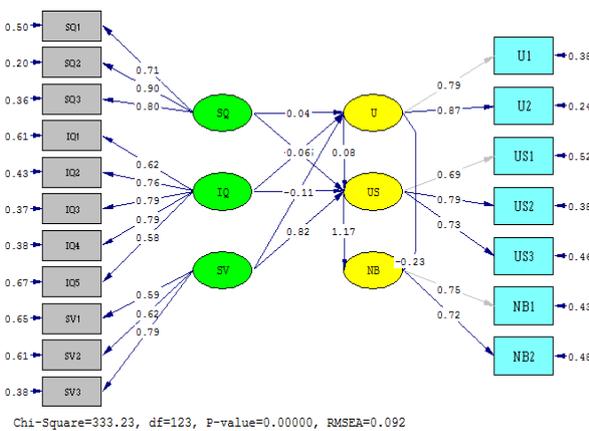
Sumber: (Rakhmah & Widyastuty, 2019)

Gambar 2. CFA 1: Basic Model Standardized Solution

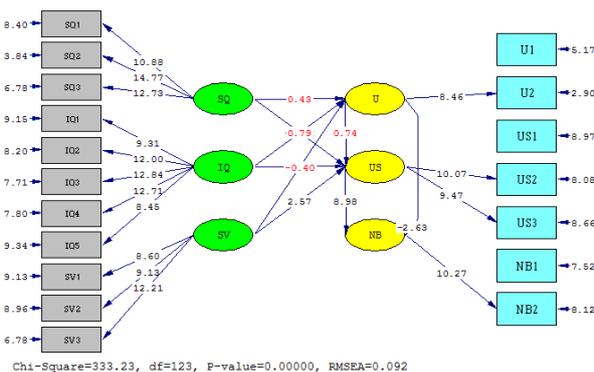


Sumber: (Rakhmah & Widyastuty, 2019)
Gambar 3. CFA 1: Basic Model T-Values

Gambar IV.1 dan IV.2 adalah hasil estimasi CFA ke-1 (sebelum penghapusan indikator SQ4 dan SQ5) yaitu *standardized solution* dan *t-value*. Sedangkan, gambar IV.3 dan IV.4 adalah hasil estimasi CFA ke-2 nilai *standardized solution* dan *t-value* setelah dilakukan penghapusan indikator SQ4 dan SQ5. Pada hasil estimasi CFA nilai *t-value* terdapat variabel yang tidak memiliki lintasan. Hal ini dikarenakan LISREL telah menetapkan secara *default*, yaitu berarti variabel tersebut *manifest* secara nyata berhubungan dengan variabel latennya.



Sumber: Penelitian (2019)
Gambar 4. CFA 2: Basic Model Standardized Solution



Sumber: (Rakhmah & Widyastuty, 2019)

Gambar 5. CFA 2: Basic Model T-Values

1. Uji Kecocokan Keseluruhan Model

Setelah tahap pertama menghasilkan model CFA dengan validitas dan reliabilitas yang baik, maka tahap kedua pun dilaksanakan. Pada tahap kedua ini, peneliti menambahkan model struktural aslinya, kemudian dianalisis dan dievaluasi kecocokan keseluruhan modelnya dengan menggunakan Goodness of Fit (GOF). Kriteria fit (sesuai) atau tidaknya suatu model dapat diukur dengan alat uji goodness of fit yang meliputi ukuran Absolute Fit Measures, Incremental Fit Measures dan Parsimonious Fit Measures. Hasil uji kecocokan model penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6. Uji Kecocokan Keseluruhan Model (Goodness of Fit)

No	Kriteria Goodness of fit	Cut off Value (Nilai Batas)	Hasil Estimasi	Tingkat Kecocokan
1	Chi-square	Semakin kecil semakin baik $p > 0.5$	333.23 $p = 0.00$	Kurang Baik
2	RMSEA	$RMSEA < 0.08$	0.092	Cukup Baik
3	GFI	$GFI > 0.90$	0.84	Cukup Baik
4	AGFI	$AGFI > 0.90$	0.78	Kurang Baik
5	NFI	$NFI > 0.90$	0.93	Baik (Good Fit)

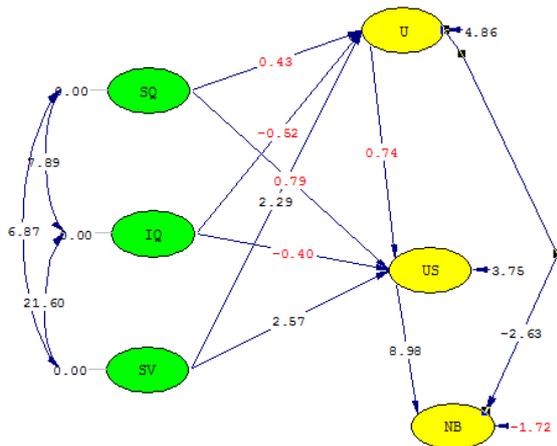
Sumber: (Rakhmah & Widyastuty, 2019)

Dari pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa terdapat 2 (dua) ukuran GOF yang menunjukkan kecocokan kurang baik (*bad fit*), 2 (dua) ukuran GOF menunjukkan kecocokan yang cukup baik (*marginal fit*), dan 1 (satu) ukuran GOF menunjukkan kecocokan yang baik (*good fit*). Sehingga dapat disimpulkan bahwa keseluruhan model adalah cukup baik (*marginal fit*).

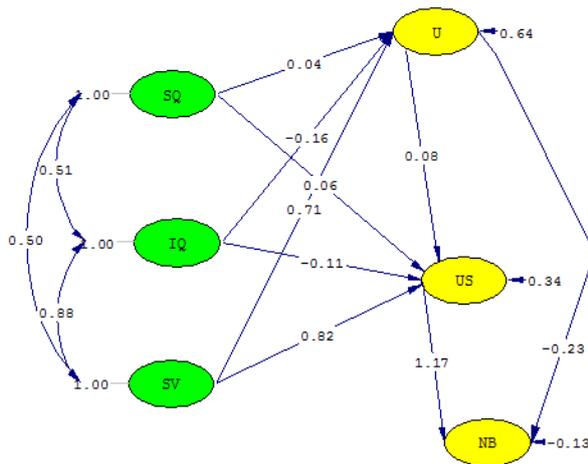
2. Analisis Model Struktural

Setelah peneliti melakukan pengujian terhadap kecocokan keseluruhan model, maka tahap selanjutnya adalah melakukan pengujian hipotesis penelitian pada model struktural berhubungan dengan evaluasi terhadap koefisien-koefisien atau parameter-parameter yang menunjukkan hubungan kausal atau pengaruh suatu variabel laten terhadap variabel laten lainnya. Dalam penelitian ini, pengujian terhadap model dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variabel independen dan dependen. Dengan pengujian ini, maka akan diketahui apakah hipotesis model penelitian diterima atau ditolak. Uji model struktural mencakup t -value > 1.96 (tingkat keyakinan 95%) dari koefisien atau parameter.

a. *T-value* dari Koefisien atau Parameter



Sumber: (Rakhmah & Widyastuty, 2019)
Gambar 6. Structural Model T-Values



Sumber: (Rakhmah & Widyastuty, 2019)
Gambar 7. Structural Model Estimates

Setelah peneliti melakukan pengujian terhadap kecocokan keseluruhan model, maka tahap selanjutnya adalah melakukan pengujian hipotesis penelitian pada model struktural berhubungan dengan evaluasi terhadap koefisien-koefisien atau parameter-parameter yang menunjukkan hubungan kausal atau pengaruh suatu variabel laten terhadap variabel laten lainnya. Dalam pengujian ini, maka akan diketahui apakah hipotesis model penelitian diterima atau ditolak. Uji model struktural mencakup t-value > 1.96 (tingkat keyakinan 95%) dari koefisien atau parameter.

b. Hipotesis

Tabel 7. Kesimpulan Uji Hipotesis

Hipo-tesis	Path	t-value	Estimasi	Kesimpulan
1	System Quality → Use	0.43	0.04	Tidak Signifikan (Hipotesis H1a ditolak)
2	System Quality → User	0.79	0.06	Tidak Signifikan (Hipotesis H1b ditolak)

Hipo-tesis	Path	t-value	Estimasi	Kesimpulan
<i>Satisfaction</i>				
3	Information Quality → Use	-0.52	-0.16	Tidak Signifikan (Hipotesis H2a ditolak)
4	Information Quality → User Satisfaction	-0.40	-0.11	Tidak Signifikan (Hipotesis H2b ditolak)
5	Service Quality → Use	2.29	0.71	Signifikan (Hipotesis H3a diterima)
6	Service Quality → User Satisfaction	2.57	0.82	Signifikan (Hipotesis H3b diterima)
7	Use → User Satisfaction	0.74	0.08	Tidak Signifikan (Hipotesis H4 ditolak)
8	Use → Net Benefit	-2.63	-0.23	Tidak Signifikan (Hipotesis H5a ditolak)
9	User Satisfaction → Net Benefit	8.98	1.17	Signifikan (Hipotesis H5b diterima)

Sumber: (Rakhmah & Widyastuty, 2019)

Berikut adalah hasil dari uji hipotesa yang telah dilakukan:

- 1) Hipotesis 1 (H1a)
Uji hipotesis dapat dilihat dari tabel diatas, H1a ditolak karena t-value yaitu 0.43 (tingkat keyakinan 95%) < 1.96. Penolakan ini berarti menunjukkan adanya hubungan yang tidak signifikan antara variabel *system quality* dan *use*. Nilai koefisien menunjukkan 0.04 yang menjelaskan bahwa hubungan antara *system quality* dan *use* adalah positif. Hasil t-value dan estimasi yang tersebut menunjukkan bahwa korelasi yang muncul diantara variabel *system quality* dan *use* adalah tidak signifikansi.
- 2) Hipotesis 2 (H1b)
Kemudian, hipotesis H1b dengan t-value yaitu 0.79 (tingkat keyakinan 95%) < 1.96 dinyatakan ditolak. Penolakan ini berarti menunjukkan adanya hubungan yang tidak signifikan antara variabel *system quality* dan *user satisfaction*. Nilai koefisien menunjukkan 0.06 yang menjelaskan bahwa hubungan antara *system quality* dan *user satisfaction* adalah positif. Hasil t-value dan estimasi yang tersebut menunjukkan bahwa korelasi yang muncul diantara variabel *system quality* dan *user satisfaction* adalah tidak signifikansi.
- 3) Hipotesis 3 (H2a)
Hipotesis H2a menghasilkan pengaruh yang tidak signifikan antara variabel *information quality* dan *use* (H2a), dengan nilai t-value yaitu -0.52 (tingkat keyakinan 95%) dimana nilai tersebut < 1.96 dan arah negatif menunjukkan tidak ada pengaruh. Dan nilai

koefisien estimasinya menunjukkan nilai koefisien yang negatif yaitu sebesar -0.16 yang menandakan bahwa hubungan variabel *information quality* dan *use* adalah negatif. Hasil *t-value* dan estimasi yang tersebut menunjukkan bahwa korelasi yang muncul diantara variabel *information quality* dan *use* adalah tidak signifikansi.

- 4) Hipotesis 4 (H2b)
Selanjutnya, hipotesis H2a menghasilkan pengaruh yang tidak signifikan antara variabel *information quality* dan *user satisfaction* (H2b), dengan nilai *t-value* yaitu -0.40 (tingkat keyakinan 95%) < 1.96 dan arah negatif menunjukkan tidak ada pengaruh. Dan nilai koefisien estimasinya menunjukkan nilai koefisien yang negatif yaitu sebesar -0.11 yang menandakan bahwa hubungan variabel *information quality* dan *user satisfaction* adalah negatif. Hasil *t-value* dan estimasi yang tersebut menunjukkan bahwa korelasi yang muncul diantara variabel *information quality* dan *user satisfaction* adalah tidak signifikansi.
- 5) Hipotesis 5 (H3a)
Hipotesis H3a terbukti diterima karena *t-value* 2.29 (tingkat keyakinan 95%) > 1.96 yang berarti terdapat hubungan signifikan antara variabel *service quality* dan *use* (H3a). Nilai estimasi yang ditunjukkan yaitu 0.71 menandakan bahwa variabel *service quality* adalah 0.71 signifikan dalam hubungannya terhadap *use*. Dari kedua hasil tersebut, peneliti menganalisis terdapatnya hubungan positif yang signifikan di antara kedua variabel laten tersebut.
- 6) Hipotesis 6 (H3b)
Kemudian, hipotesis H3b memiliki nilai *t-value* 2.57 > 1.96 (tingkat keyakinan 95%), menandakan bahwa *service quality* memiliki asosiasi positif dengan *use*. Nilai estimasi yaitu sebesar 0.82 merupakan nilai positif yang tinggi. Sehingga menunjukkan hubungan variabel *service quality* adalah 0.82 signifikan positif terhadap *use*.
- 7) Hipotesis 7 (H4)
Selanjutnya, H4 ditolak karena *t-value* yaitu 0.74 (tingkat keyakinan 95%) < 1.96. Penolakan H4 berarti menunjukkan adanya hubungan yang tidak signifikan antara variabel *use* dan *user satisfaction* (H4). Nilai koefisien estimasinya adalah positif sebesar 0.08 yang menjelaskan bahwa hubungan antara variabel *use* dan *user satisfaction* adalah positif. Kondisi ini dapat diartikan bahwa nilai koefisien yang kecil kurang mendorong adanya hubungan yang signifikan dan kuat diantara kedua variabel.
- 8) Hipotesis 8 (H5a)

Selanjutnya, hipotesis H5a menghasilkan pengaruh yang tidak signifikan antara variabel *use* dan *net benefit* (H5a), dengan nilai *t-value* sebesar -2.63 (tingkat keyakinan 95%) dimana nilai tersebut < 1.96 dan arah negatif menunjukkan tidak ada pengaruh. Dan nilai koefisien estimasinya memperlihatkan nilai koefisien yang negatif yaitu sebesar -0.23 yang menandakan bahwa hubungan variabel *use* dan *net benefit* adalah negatif. Hasil *t-value* dan estimasi yang tersebut menunjukkan bahwa korelasi yang muncul diantara variabel *use* dan *net benefit* adalah tidak signifikansi.

- 9) Hipotesis 9 (H5b)
Terakhir, hipotesis H5b yang menyatakan adanya hubungan positif antara variabel *user satisfaction* dan *net benefit* (H5b) terbukti diterima karena nilai *t-value* yaitu 8.98 > 1.96 (tingkat keyakinan 95%). Sedangkan nilai koefisien estimasinya adalah 1.17, paling besar dibandingkan dengan lainnya. Hal ini menandakan bahwa variabel *user satisfaction* memiliki signifikansi sebesar 1.17 terhadap *net benefit*. Hasil *t-value* dan estimasi yang baik tersebut menunjukkan bahwa korelasi yang muncul diantara variabel *user satisfaction* dan *net benefit* adalah sangat kuat dan signifikansi.

KESIMPULAN

Terdapat 9 hipotesis yang dibentuk berdasarkan model DeLone dan McLean (2003) untuk menguji kesuksesan website SSCN, berdasarkan pembuktian hipotesis menggunakan model SEM dengan software LISREL mendapatkan 3 hipotesis yang diterima dan 6 hipotesis yang ditolak. Berdasarkan hal tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa website SSCN belum bisa dikatakan sepenuhnya sukses. Tidak adanya pengaruh kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap penggunaan merupakan faktor tidak suksesnya sistem. Para pelamar CPNS sebagai pengguna tidak mendapatkan kepuasan menyeluruh dalam penggunaan sistem dan layanan yang didapat tidak berjalan dengan baik. Sulitnya mengakses website SSCN berpengaruh terhadap berkurangnya minat penggunaan. Oleh karena itu, diperlukan adanya peningkatan kualitas sistem dan kualitas informasi agar memberikan pengaruh positif pada kepuasan pengguna, yang secara langsung akan memberikan pengaruh terhadap peningkatan minat penggunaan dan memberikan manfaat-manfaat bagi para pelamar CPNS sebagai pengguna. Adapun saran dari penulis untuk yaitu peneliti selanjutnya, diharapkan dapat mengevaluasi pengukuran kesuksesan website menggunakan model DeLone dan McLean dengan

konstruksi yang lebih lengkap. Sehingga dapat menggali informasi yang lebih mendalam mengenai pengukuran kesuksesan website.

Teori, dan Penerapan (1st ed.). UB Press Malang.

REFERENSI

- Darmawan; Napitupulu. (2015). Kajian Faktor Sukses Implementasi E-Government Studi Kasus: Pemerintah Kota Bogor. *OAJIS*, 229–236(3), 229–236.
<https://doi.org/10.24089/j.sisfo.2015.03.009>
- Haryanti, A. (2017). *Penerapan Teknologi Informasi Dalam Sistem Manajemen Asn Di Badan Kepegawaian Negara*. 1–4.
<https://www.bkn.go.id/wp-content/uploads/2017/07/Policy-Brief-Mei-2017.-New.-9-2-17.pdf>
- Haryono, S. (2017). *Metode SEM Untuk Penelitian Manajemen AMOS Lisrel PLS* (1 st). PT Luxima Metro Media.
- Hermanto, N., Rahmat, N., & Riyanto, D. (2018). Penerapan Model Delon And Mclean Untuk Mengukur Kesuksesan Penerapan Presensi Mahasiswa On Line. *Pro Bisnis*, 11(2), 43–53.
<http://ejournal.amikompurwokerto.ac.id/index.php/probisnis/article/view/782>
- Nugraha, J. T. (2018). E-GOVERNMENT DAN PELAYANAN PUBLIK (STUDI TENTANG ELEMEN SUKSES PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT DI PEMERINTAH KABUPATEN SLEMAN). *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2(1), 32–42.
<https://jurnal.untidar.ac.id/index.php/komunikasi/article/view/758>
- Rakhmah, S. N., & Widyastuty, W. (2019). *Laporan Akhir Penelitian Mandiri: Mengukur Tingkat Kesuksesan Website E-Government Pada Sistem Seleksi Cpns Nasional (SSCN) Menggunakan Model Delone Mclean*.
- Riduwan, & Warsiman. (2013). *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian* (10th ed.).
- Saputro, P. H., Budiyanto, D., & Santoso, J. (2016). Model Delone and Mclean Untuk Mengukur Kesuksesan E-Government Kota Pekalongan. *Scientific Journal of Informatics*, 2(1), 1–8.
<https://doi.org/10.15294/sji.v2i1.4523>
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Wahyudi, S. T. (2017). *Statistika Ekonomi Konsep*,