

Analisis Pengukuran Kualitas Website Sistem Seleksi CPNS Nasional (SSCN) Menggunakan Metode Webqual 4.0

Miarinda Yulianti Dewi¹ dan Bheta Agus Wardijono²

¹Program Magister Manajemen Sistem Informasi, Universitas Gunadarma, Jakarta

²Sistem Komputer, STMIK Jakarta STI&K, Jl Radio Dalam Jakarta Selatan

E-mail : miarindayuliantidewi@gmail.com, bhetaagus@gmail.com

Abstrak

Kemajuan teknologi yang ada saat ini, BKN berusaha memanfaatkan untuk menggunakan website sebagai salah satu media penerimaan Calon Pegawai Negeri Sipil (CPNS). Adanya website SSCN sebagai pendaftaran pertama seleksi ASN secara nasional ke seluruh instansi pusat dan instansi daerah. Kualitas website SSCN dapat dilihat dengan cara mengukur melalui penilai pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis website SSCN untuk mengetahui kepuasan pengguna dan mengukur kualitas dari website menggunakan metode WebQual 4.0. Berdasarkan hasil analisis kualitas penggunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi secara parsial memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna sebesar 23,1%, 40,6%, 27,5%. Secara bersamaan, ketiga variabel tersebut mempengaruhi kepuasan pengguna website dengan pengaruh sebesar 41,6%. Analisis deskriptif persepsi pengguna menghasilkan 21 poin rekomendasi perbaikan untuk mencapai penilaian sangat baik meliputi 7 poin rekomendasi perbaikan yang berhubungan dengan kualitas penggunaan, 7 rekomendasi perbaikan yang berhubungan dengan kualitas informasi dan 7 rekomendasi perbaikan yang berhubungan dengan kualitas interaksi.

Kata kunci : Website, WebQual, SSCN, Kualitas Website

Pendahuluan

Website adalah kumpulan halama-halaman yang digunakan untuk menampilkan suatu informasi, gambar gerak, suara atau gabungan dari semuanya baik bersifat statis maupun dinamis yang membentuk suatu rangkaian pada bangunan yang saling terkait dimana setiap masing-masing dihubungkan dengan link-link [1]. Saat ini mayoritas perusahaan sudah beralih menggunakan Website sehingga efektif dan efisien untuk meneglolah data, memberikan informasi maupun penerimaan karyawan baru.

BKN berusaha memanfaatkan kemajuan teknologi yang ada saat ini, salah satunya adalah menggunakan Website sebagai salah satu media untuk menerima Calon Pegawai

Negeri Sipil (CPNS). SSCN sebagai pendaftaran pertama seleksi ASN secara nasional ke seluruh instansi pusat dan instansi daerah dan dikelola oleh Badan Kepegawaian Negara sebagai panitia seleksi penerimaan Nasional [2]. Namun kualitas yang dihasilkan dari website tersebut tidak sebanding dengan apa yang diharapkan oleh pengguna. Oleh karena itu, dalam penelitian ini dianalisis Website SSCN (Sistem Seleksi CPNS Nasional) untuk mengetahui kepuasan pengguna dan mengukur kualitas dari Website menggunakan metode WebQual 4.0.

Website

Website yaitu kumpulan halaman dalam bentuk informasi yang saling terhubung di sebuah

domain, kumpulan halaman ini dapat diakses dengan adanya koneksi internet. Pengguna Website membutuhkan sebuah perangkat lunak yang digunakan untuk membuka sebuah Website, perangkat lunak yang dapat digunakan antara lain Google Chrome, Safari, Internet Explorer, Mozilla dan sejenisnya. Dalam pengelompokan jenis Website, lebih diarahkan berdasarkan kepada fungsi, sifat atau style dan bahasa pemrograman yang digunakan [3].

1. Jenis-jenis website berdasarkan pada fungsi, website [3].

- (a) Personal website merupakan website yang berisi informasi pribadi seseorang.
- (b) Commercial website merupakan website yang dimiliki oleh sebuah perusahaan yang berdifat bisnis.
- (c) Government website merupakan website yang dimiliki oleh instansi pemerintahan dan pendidikan yang bertujuan memberikan pelayanan kepada pengguna.
- (d) Non-profit organization website merupakan website yang dimiliki oleh organisasi yang bersifat non-profit atau tidak bersifat bisnis.

2. Jenis-jenis Website berdasarkan sifat atau style-nya [3].

- (a) Website Dinamis, merupakan sebuah website yang menyediakan isi yang selalu berubah-ubah setiap saat. Bahasa pemrograman yang digunakan antara lain PHP, .NET, ASP dan memanfaatkan database MySQL atau MS SQL.
- (b) Website statis, merupakan website yang content-nya sangat jarang diubah. Bahasa pemrograman yang digunakan adalah HTML dan belum memanfaatkan database.

3. Jenis-jenis website ditinjau dari segi Bahasa pemrograman yang digunakan, website [3].

- (a) Server side, merupakan website yang menggunakan Bahasa pemrograman yang tergantung kepada tersedianya server. Seperti PHP, ASP, .NET

dan lain sebagainya. Jika tidak ada server, website yang dibangun menggunakan Bahasa pemrograman di atas tidak akan dapat berfungsi sebagai mana mestinya.

- (b) Client side, adalah website yang tidak membutuhkan server dalam menjalankannya, cukup diakses melalui browser saja.

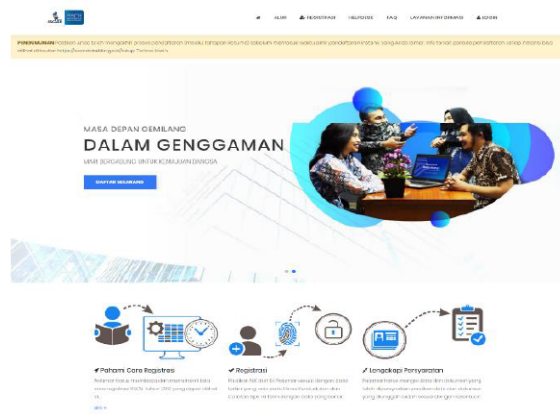
Kualitas Website

Persepsi pengguna tentang kualitas website yakni berdasarkan fungsi atau antarmuka disitus website yang memenuhi kebutuhan pengguna dan memiliki keunggulan dari website tersebut [4]. Beberapa fitur website seperti kemudahan navigasi, konten yang bagus, kesan pertama terhadap tampilan website dapat mempengaruhi persepsi pengguna. Kualitas suatu website juga dapat dinilai dari fungsi yang ditampilkan dengan lengkap dan jelas. Tidak mengetahui pengguna yang dituju adalah salah satu kesulitan dalam membuat website. Metode untuk mengukur kualitas website antara lain QFD (Quality Function Deployment), Metode Servqual (Service Quality) dan Metode WebQual 4.0

SSCN

SSCN kepanjangan dari Sistem Seleksi CPNS Nasional adalah situs resmi pendaftaran ASN (Aparatur Sipil Negara) secara nasional. Website SSCN dikelola oleh Badan Kepegawaian Negara Republik Indonesia berperan sebagai panitia seleksi penerimaan nasional. Website SSCN merupakan akses untuk pendaftaran tahap pertama seleksi ASN ke seluruh instansi baik pusat maupun daerah. SSCN termasuk dalam fungsi BKN pada penyelenggaraan dan pengembangan sistem rekrutmen Pegawai Negeri Sipil.

SSCN dengan nama domain sscn.bkn.go.id dapat digambarkan tampilan Website yang terakhir saat penelitian pada Gambar 1 dan Tabel 1 berisi penjelasan layanan dan fitur yang ada di Website SSCN.



Gambar 1: Kerangka Penelitian

Tabel 1: Menu dan fitur Website SSCN

| No | Menu Website | Keterangan |
|----|------------------|--|
| 1 | Alur | Menu ini berisikan gambaran alur pendaftaran CPNS 2019 serta tata cara dan syarat pendaftaran. |
| 2 | Registrasi | Halaman untuk pelamar calon pegawai negeri sipil membuat akun / mendaftar agar dapat melakukan login dan mendapatkan kartu peserta. |
| 3 | Helpdesk | Halaman ini berisikan layanan pusat bantuan SSCN untuk pelamar yang memiliki kendala ketika melakukan pendaftaran CPNS 2019. |
| 4 | FAQ | Menu FAQ (Frequently Asked Questions) berisikan pertanyaan dan jawaban mengenai segala hal yang berkaitan dengan layanan maupun tentang kegunaan Website SSCN. |
| 5 | Layanan Infomasi | Menu ini berisikan pilihan-pilihan informasi layanan yang disediakan yaitu: info lowongan, kontak instansi, periode pendaftaran, jadwal ujian dan hasil SKD |
| 6 | Login | Halaman login untuk peserta yang sudah registrasi |

WebQual 4.0

Salah satu metode pengukuran kualitas Website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Model kualitas situs atau WebQual pertama kali digunakan pada portal sekolah bisnis berdasarkan faktor-faktor kemudahan penggunaan, pengalaman, informasi dan komunikasi serta integritas [5]. Metode Webqual merupakan pengembangan dari metode Servqual yang banyak digunakan sebelumnya pada pengukuran kualitas jasa.

Sejak tahun 1998, WebQual sudah mulai dikembangkan dan telah mengalami beberapa iterasi dalam penyusunan dimensi dan butir-butir pertanyaannya. WebQual disusun berdasarkan penelitian pada tiga area yaitu kualitas informasi dari penelitian sistem informasi, interaksi dan kualitas layanan dari penelitian kualitas sistem informasi, e-commerce dan pemasaran dan kualitas kegu-

naan dari interaksi komputer dengan manusia [6].

WebQual versi 1.0 menitik beratkan analisa kualitas informasi dan memiliki kekurangan di interaksi layanan, lain hal dengan WebQual versi 2.0 sebaliknya yaitu lebih menekankan pada analisa terhadap interaksi layanan tetapi terasa kurang pada analisa kualitas informasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisa kualitas Website dikategorikan ke dalam tiga focus area yang berbeda yaitu: kualitas Website, kualitas informasi yang disediakan dan kualitas interaksi yang ditawarkan oleh layanan, hasil penelitian inilah yang dikenal sebagai WebQual versi 3.0 analisa lanjutan terhadap WebQual 3.0 yang menghasilkan pendekatan model WebQual 4.0 yang akhirnya mengganti dimensi pertama yaitu kualitas Website menjadi usability (kegunaan). Berikut ini disajikan pada tabel 2. dari dimensi dan item yang menjelaskan model WebQual 4.0 [6].

Tabel 2: Model WebQual 4.0 [6]

| Dimensi Kualitas Website | WebQual 4.0 Item | |
|----------------------------|--|---|
| <i>Usability quality</i> | 1. I find the site easy to learn to operate | |
| | 2. My interaction with the site is clear and understandable | |
| | 3. I find the site easy to navigate | |
| | 4. I find the site easy to use | |
| | 5. The site has an attractive appearance | |
| | 6. The design is appropriate to the type of site | |
| | 7. The site conveys a sense of competency | |
| | 8. The site create a positive experience for me | |
| | <i>Information quality</i> | 9. Provides accurate information |
| | | 10. Provides believable information |
| | | 11. Provides timely information |
| | | 12. Provides relevant information |
| | | 13. Provides easy to understand information |
| | | 14. Provides information at the right level of detail |
| | | 15. Present the information in an appropriate format |
| <i>Service Interaction</i> | 16. Has a good reputation | |
| | 17. It feels safe to complete transaction | |
| | 18. My personal information feels secure | |
| | 19. Creates a sense of personalization | |
| | 20. Conveys a sense of community | |
| | 21. Makes it easy to communicate with the organization | |
| | 22. I feel confident that goods/services will be delivered as promised | |
| <i>Overall Impression</i> | 23. My overall view of this Website | |

Metode Penelitian

Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif (Quantity Reseach) adalah suatu metode penelitian yang bersifat

induktif, objektif dan ilmiah dimana data yang diperoleh berupa angka-angka [7].

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data pada penelitian ini adalah metode angket atau kuesioner. Item pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner mengacu pada rancangan pertanyaan sesuai metode Webqual 4.0. SSCN berdasarkan persepsi. skala yang digunakan untuk menjawab pertanyaan pada kuesioner berdasarkan skala likert, dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3: Penilaian Skala Likert

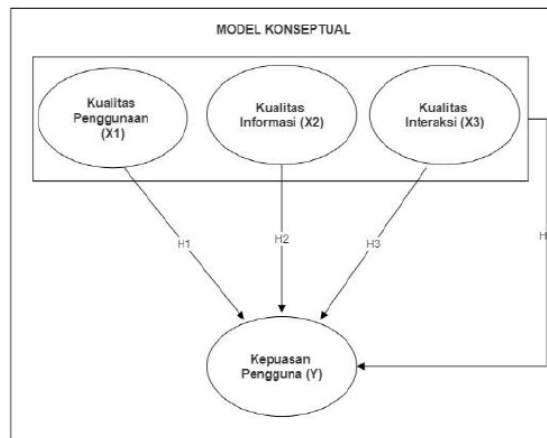
| | Skala | Bobot |
|---------------------|----------------|-------|
| STS (Sangat Setuju) | (Sangat Tidak) | 1 |
| TS (Tidak Setuju) | | 2 |
| N (Netral) | | 3 |
| S (Setuju) | | 4 |
| SS (Sangat Setuju) | | 5 |

Hipotesis dan Model Konseptual

Hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. H_0 : Variabel kualitas penggunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas interaksi (*interaction quality*) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Website SSCN.
2. H_1 : Variabel kualitas penggunaan (*usability quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Website SSCN.
3. H_2 : Variabel kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Website SSCN.
4. H_3 : Variabel kualitas interaksi (*interaction quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Website SSCN.
5. H_4 : Variabel kualitas penggunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas interaksi (*interaction quality*) berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna Website SSCN.

Adanya hipotesis yang akan diuji maka dapat digambarkan pengembangan konseptual dari hipotesis diatas, dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 2: Model Konseptual

Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, kemudian ditarik kesimpulannya [8]. Populasi pada penelitian ini adalah pengguna Website SSCN atau peserta calon pegawai negeri sipil.

Teknik sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah purposive sampling. Teknik purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan berdasarkan pertimbangan khusus sehingga layak dijadikan sampel [9]. Pada penelitian ini sampel sebanyak 100 responden.

Hasil dan Pembahasan

Gambaran Umum Responden

Data primer yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dengan melakukan penyebaran kuesioner melalui goggle form sejak 6 Februari 2020 – 1 Maret 2020 terhadap 100 responden yang telah mengakses website SSCN. Data yang sudah terkumpul dari kuesioner diolah dan dianalisis menggunakan bantuan software statistika SPSS 25.

Responden penelitian ini dilihat dari rentang tahun lahir responden 1991 hingga tahun 2000 dengan jumlah sebanyak 83 responden, rentang tahun lahir 1981 hingga tahun 1990 sebanyak 17 dan rentang tahun lahir lebih dari tahun 2000 sebanyak 0. Jumlah responden berdasarkan pada rentang tahun lahir dapat dilihat pada table 4.

Tabel 4: Rentang Tahun Lahir Responden

| Tahun Lahir | Jumlah | Presentase |
|-------------|--------|------------|
| 1981-1990 | 17 | 17 |
| 1991-2000 | 83 | 83 |
| >2000 | 0 | 0 |
| Total | 100 | 100 |

Mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan terakhir S1 sebanyak 74 responden, latar belakang pendidikan D-IV sebanyak 4 responden, D-III sebanyak 16 responden, dan latar belakang pendidikan SMA sebanyak 6 responden. Jumlah responden berdasarkan latar belakang pendidikan dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5: Latar Belakang Pendidikan Terakhir Responden

| Pendidikan | Jumlah | Presentase (%) |
|------------|--------|----------------|
| SMA | 6 | 6 |
| D-III | 16 | 16 |
| D-IV | 4 | 4 |
| S1 | 74 | 74 |
| S2 | 0 | 0 |
| Total | 100 | 100 |

Instansi yang dilamar responden memiliki jumlah responden terbanyak yaitu Kementerian sebanyak 42 responden, instansi yang dilamar non-kementerian sebanyak 25 dan instansi yang dilamar pemerintahan sebanyak 33. Jumlah responden berdasarkan instansi yang dilamar dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 6: Instansi yang Dilamar Responden

| Instansi | Jumlah | Presentase (%) |
|------------------|--------|----------------|
| Kementerian | 42 | 42 |
| Non- Kementerian | 25 | 25 |
| Pemerintahan | 33 | 33 |
| Total | 100 | 100 |

Analisis Deskriptif Variabel

Analisis Deskriptif variabel digunakan untuk melihat karakteristik data, seperti rata-rata (mean) dari suatu himpunan data. Untuk melakukan analisis deskriptif, penelitian menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistic 25.

A. Variabel Kualitas Penggunaan/Usability quality (X1)

Variabel kualitas penggunaan terdiri dari 8 indikator antara lain adalah mudah untuk dipela-

jari dan dioperasikan, Interaksi mudah dan cepat, navigasi jelas dan mudah, mudah digunakan, tampilan menarik, desain sesuai jenisnya, menunjukkan kompetensi atau pembelajaran, memberikan pengalaman positif. rekapitulasi dari jawaban responden dan nilai mean dari masing-masing indikator variabel kualitas penggunaan dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7: Deskriptif Variabel Kualitas Penggunaan

| Indikator | Skala | | | | | Mean |
|---|-------|----|----|----|----|------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| X1.1. <i>Website</i> mudah untuk dipelajari dan dioperasikan | 2 | 1 | 10 | 57 | 30 | 4,12 |
| X1.2. Interaksi <i>Website</i> mudah dan jelas dipahami | 1 | 8 | 21 | 55 | 15 | 3,75 |
| X1.3. Navigasi dalam <i>Website</i> jelas dan mudah | 1 | 4 | 16 | 55 | 24 | 3,97 |
| X1.4. <i>Website</i> mudah digunakan | 0 | 4 | 12 | 59 | 25 | 4,05 |
| X1.5. Tampilan <i>Website</i> menarik | 2 | 9 | 38 | 41 | 10 | 3,48 |
| X1.6. Desain sesuai dengan jenis <i>Website</i> | 1 | 1 | 24 | 61 | 13 | 3,84 |
| X1.7. <i>Website</i> menunjukkan kompetensi atau pembelajaran | 0 | 14 | 36 | 43 | 7 | 3,43 |
| X1.8. <i>Website</i> memberikan pengalaman positif | 2 | 2 | 30 | 51 | 15 | 3,75 |

Pada tabel 7. menunjukkan bahwa variabel kualitas penggunaan memiliki nilai rata-rata sebesar 3,80 yang artinya responden netral dengan pernyataan atau indikator yang ada pada variable kualitas penggunaan.

B. Variabel Kualitas Informasi/Information quality (X2)

Variabel kualitas informasi terdiri dari 7 indikator antara lain adalah informasi akurat, informasi tepat waktu, informasi relevan, informasi dapat dipercaya, informasi lengkap, informasi jelas dan mudah dimengerti, format informasi sesuai. Rekapitulasi dari jawaban responden dan nilai mean dari masing-masing indikator variabel kualitas informasi dapat dilihat pada Tabel 8.

Tabel 8: Deskriptif Variabel Kualitas Information

| Indikator | Skala | | | | | Mean |
|---|-------|----|----|----|----|------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| X2.1. Informasi Website akurat | 2 | 5 | 20 | 52 | 21 | 3,85 |
| X2.2. Informasi Website tepat waktu (<i>up to date</i>) | 2 | 19 | 26 | 41 | 12 | 3,42 |
| X2.3. Informasi Website relevan | 0 | 6 | 23 | 59 | 12 | 3,77 |
| X2.4. Informasi Website dapat dipercaya | 1 | 2 | 17 | 49 | 31 | 4,07 |
| X2.5. Informasi Website lengkap | 3 | 8 | 20 | 55 | 14 | 3,69 |
| X2.6. Informasi Website jelas dan mudah dimengerti | 0 | 8 | 14 | 54 | 24 | 3,94 |
| X2.7. Format informasi Website sesuai | 1 | 2 | 22 | 60 | 15 | 3,86 |

Pada tabel 8 menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi memiliki nilai rata-rata sebesar 3,80 yang artinya responden netral dengan pernyataan atau indikator yang ada pada variabel kualitas informasi.

C. Variabel Kualitas Interaksi/Interaction quality (X3)

Variabel Kualitas interaksi terdiri dari 7 indikator antara lain adalah reputasi baik, aman saat transaksi informasi, penyimpanan data aman, ada ruang personalisasi pengguna, mudah berkomunikasi dengan organisasi pemerintahan, mudah memberikan umpan balik, pengguna memiliki kepercayaan terhadap informasi. Rekapitulasi dari jawaban responden dan nilai mean dari masing-masing indikator variabel kualitas informasi dapat dilihat pada Tabel 9.

Tabel 9: Deskriptif Variabel Kualitas Interaksi

| Indikator | Skala | | | | | Mean |
|--|-------|----|----|----|----|------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| X3.1. Reputasi Website yang baik | 1 | 8 | 23 | 49 | 19 | 3,77 |
| X3.2. Kepercayaan transaksi informasi | 4 | 3 | 29 | 46 | 18 | 3,71 |
| X3.3. Kepercayaan penyimpanan informasi | 0 | 4 | 25 | 50 | 21 | 3,88 |
| X3.4. Ruang untuk personalisasi pengguna | 0 | 3 | 26 | 54 | 17 | 3,85 |
| X3.5. Mudah untuk berkomunikasi dengan institusi/organisasi | 6 | 14 | 35 | 30 | 15 | 3,34 |
| X3.6. Mudah untuk memberikan umpan balik (<i>feedback</i>) | 1 | 14 | 47 | 30 | 8 | 3,30 |
| X3.7. Memiliki kepercayaan terhadap layanan Website | 1 | 3 | 25 | 51 | 20 | 3,86 |

Pada tabel 9 menunjukkan bahwa variabel kualitas interaksi memiliki nilai rata-rata sebesar 3,67 yang artinya responden netral dengan

pernyataan atau indikator yang ada pada variabel kualitas interaksi.

D. Variabel Kepuasan Pengguna/User Satisfaction (Y)

Variabel Kepuasan Pengguna terdiri tampilan Website secara keseluruhan. Rekapitulasi dari jawaban responden dan nilai mean indikator variabel Kepuasan Pengguna dapat dilihat pada Tabel 10.

Tabel 10: Deskriptif Variabel Kepuasan Pengguna

| Indikator | Skala | | | | | Mean |
|---------------------------------|-------|---|----|----|----|------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Website secara keseluruhan baik | 0 | 3 | 16 | 61 | 20 | 3,98 |

Pada tabel 10 menunjukkan bahwa variabel kepuasan pengguna memiliki nilai rata-rata sebesar 3,98 yang artinya responden cukup netral dengan pernyataan atau indikator yang ada pada variabel kepuasan pengguna.

Analisis Deskriptif Persepsi Pengguna

Analisis deskriptif persepsi pengguna dilakukan dengan cara mencari nilai mean atau nilai rata-rata. Asumsi penilaian prioritas pengembangan berdasarkan tabel 11. Variabel yang digunakan pada analisis persepsi pengguna yaitu kualitas penggunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi.

Tabel 11: Penilaian Akhir [10]

| Penilaian | Rentang Nilai | Prioritas Pengembangan |
|---------------------------|---------------|------------------------|
| Sangat tidak baik/penting | 0,0 - 1,0 | 1 |
| Tidak baik/penting | 1,1 - 2,0 | 2 |
| Cukup baik/penting | 2,1 - 3,0 | 3 |
| Baik/penting | 3,1 - 4,0 | 4 |
| Sangat baik/penting | 4,1 - 5,0 | 5 |

Berdasarkan hasil tabel 7, tabel 8 dan tabel 9 dapat diambil informasi bahwa indikator yang masuk penilaian “Sangat tidak baik” berjumlah nol. Indikator yang masuk penilaian “Tidak baik” berjumlah 0. Indikator yang masuk penilaian “Cukup baik” berjumlah 0. Indikator yang masuk penilaian “Baik” berjumlah 21 atau semua indikator kecuali indikator X.1.1 yang masuk penilaian “Sangat baik”, maka dapat disimpulkan bahwa penilaian persepsi pengguna

indikator yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan kualitasnya untuk mencapai penilaian “Sangat baik” adalah 21 indikator meliputi 7 poin rekomendasi perbaikan yang berhubungan dengan kualitas penggunaan, 7 rekomendasi perbaikan yang berhubungan dengan kualitas informasi dan 7 rekomendasi perbaikan yang berhubungan dengan kualitas interaksi.

Tabel 12: Validitas Kualitas Penggunaan

| item | Person Correlation (r hitung) | r tabel | status |
|---|-------------------------------|---------|--------|
| X1.1. <i>Website</i> mudah untuk dipelajari dan dioperasikan | 0,769 | 0,1966 | Valid |
| X1.2. Interaksi <i>Website</i> mudah dan jelas dipahami | 0,802 | 0,1966 | Valid |
| X1.3. Navigasi dalam <i>Website</i> jelas dan mudah | 0,801 | 0,1966 | Valid |
| X1.4. <i>Website</i> mudah digunakan | 0,735 | 0,1966 | Valid |
| X1.5. Tampilan <i>Website</i> menarik | 0,687 | 0,1966 | Valid |
| X1.6. Desain sesuai dengan jenis <i>Website</i> | 0,649 | 0,1966 | Valid |
| X1.7. <i>Website</i> menunjukkan kompetensi atau pembelajaran | 0,742 | 0,1966 | Valid |
| X1.8. <i>Website</i> memberikan pengalaman positif | 0,724 | 0,1966 | Valid |

Uji Validitas

Uji Validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan mengkorelasikan masing-masing skor item dan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item yang akan disebut r hitung. Nilai r tabel dibandingkan dengan nilai r tabel (tabel koefisien relasi “r” momen produk / product moment). Pada uji validitas ini menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0,05 (5%) dan jumlah sampel N= 100 (df = 100-2 = 98) didapatkan r tabel product moment adalah 0.1966.

Pada Tabel 12, tabel 13, dan tabel 14 merupakan hasil uji validitas item pertanyaan kualitas penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas interaksi. Ketiga tabel tersebut menunjukkan bahwa nilai person correlation (r hitung) lebih besar dari nilai r tabel artinya semua item kuesioner dinyatakan VALID.

Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas ditentukan dengan berulang kali mengukur ketertarikan variabel. Semakin tinggi tingkat hubungan antara skor yang diperoleh melalui pengukuran berulang, skala

semakin dapat diandalkan. Tinggi rendahnya reliabilitas diketahui dengan suatu angka yang disebut nilai koefisien reliabilitas. Dalam penelitian reliabilitas yang dianggap sudah cukup memuaskan jika nilai *Cronbach’s Alpha* > 0,700.

Tabel 13: Validitas Kualitas Informasi

| item | Person Correlation (r hitung) | r tabel | status |
|--|-------------------------------|---------|--------|
| X2.1. Informasi <i>Website</i> akurat | 0,792 | 0,1966 | Valid |
| X2.2. Informasi <i>Website</i> tepat waktu (<i>up to date</i>) | 0,759 | 0,1966 | Valid |
| X2.3. Informasi <i>Website</i> relevan | 0,709 | 0,1966 | Valid |
| X2.4. Informasi <i>Website</i> dapat dipercaya | 0,723 | 0,1966 | Valid |
| X2.5. Informasi <i>Website</i> lengkap | 0,796 | 0,1966 | Valid |
| X2.6. Informasi <i>Website</i> jelas dan mudah dimengerti | 0,720 | 0,1966 | Valid |
| X2.7. Format informasi <i>Website</i> sesuai | 0,760 | 0,1966 | Valid |

Tabel 14: Validitas Kualitas Interaksi

| item | Person Correlation (r hitung) | r tabel | status |
|--|-------------------------------|---------|--------|
| X3.1. Reputasi <i>Website</i> yang baik | 0,797 | 0,1966 | Valid |
| X3.2. Kepercayaan transaksi informasi | 0,815 | 0,1966 | Valid |
| X3.3. Kepercayaan penyimpanan informasi | 0,808 | 0,1966 | Valid |
| X3.4. Ruang untuk personalisasi pengguna | 0,699 | 0,1966 | Valid |
| X3.5. Mudah untuk berkomunikasi dengan institusi/organisasi | 0,620 | 0,1966 | Valid |
| X3.6. Mudah untuk memberikan umpan balik (<i>feedback</i>) | 0,600 | 0,1966 | Valid |
| X3.7. Memiliki kepercayaan terhadap layanan <i>Website</i> | 0,665 | 0,1966 | Valid |

Hasil uji reliabilitas variabel kualitas penggunaan didapatkan nilai *Cronbach’s Alpha* 0,881 lebih besar dari 0.700, maka variabel kualitas penggunaan dikatakan dapat dipercaya atau reliable. Nilai *Cronbach’s Alpha* uji reliabilitas kualitas penggunaan dapat dilihat pada Tabel 15.

Tabel 15: Uji Reliabilitas Kualitas Penggunaan

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| 0,881 | 8 |

Hasil uji reliabilitas variabel kualitas informasi didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* 0,869 lebih besar dari 0.700, maka variabel kualitas informasi dikatakan dapat dipercaya atau reliable. Nilai *Cronbach's Alpha* uji reliabilitas kualitas informasi dapat dilihat pada Tabel 16.

Tabel 16: Uji Reliabilitas Kualitas Informasi

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| 0,869 | 7 |

Hasil uji reliabilitas variabel kualitas interaksi didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* 0,833 lebih besar dari 0.700, maka variabel kualitas interaksi dikatakan dapat dipercaya atau reliable. Nilai *Cronbach's Alpha* uji reliabilitas kualitas interaksi dapat dilihat pada Tabel 17.

Tabel 17: Uji Reliabilitas Kualitas Interaksi

| Reliability Statistics | |
|------------------------|------------|
| Cronbach's Alpha | N of Items |
| 0,833 | 7 |

Tabel 18: Uji regresi linear sederhana kualitas penggunaan terhadap kepuasan pengguna

| Model Summary | | | | |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .480 ^a | .231 | .223 | .614 |

a. Predictors: (Constant), X1

Uji Regresi Linear Sederhana

Uji regresi linear sederhana dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh pada variabel independen Kualitas penggunaan terhadap variabel dependen (kepuasan pengguna), kualitas informasi terhadap variabel dependen (kepuasan pengguna) dan kualitas interaksi terhadap variabel dependen (kepuasan pengguna).

Kualitas penggunaan terhadap kepuasan pengguna

Hasil analisis regresi sederhana variabel kualitas penggunaan terhadap kepuasan pengguna dapat dilihat pada Tabel 18. Didapatkan nilai R Square sebesar 0,231 yang artinya variabel

kualitas penggunaan memiliki pengaruh sebesar 23,1% terhadap kepuasan pengguna.

Kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna

Hasil analisis regresi sederhana variabel kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna dapat dilihat pada Tabel 19. Didapatkan nilai R Square sebesar 0,406 yang artinya variabel kualitas informasi memiliki pengaruh sebesar 40,6% terhadap kepuasan pengguna.

Tabel 19: Uji regresi linear sederhana kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna

| Model Summary | | | | |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .637 ^a | .406 | .400 | .539 |

a. Predictors: (Constant), X2

C. Kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna

Hasil analisis regresi sederhana variabel kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna dapat dilihat pada tabel 20. Didapatkan nilai R Square sebesar 0,275 yang artinya variabel kualitas interaksi memiliki pengaruh sebesar 27,5% terhadap kepuasan pengguna.

Tabel 20: Uji regresi linear sederhana kualitas interaksi terhadap kepuasan pengguna

| Model Summary | | | | |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .525 ^a | .275 | .268 | .596 |

a. Predictors: (Constant), X3

Uji Analisis Regresi Berganda

Uji Analisis regresi berganda dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen (Kualitas penggunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi) terhadap variabel dependen (kepuasan pengguna). Pada uji regresi berganda ini terdapat tiga output tabel yang akan dianalisis hasilnya. Tiga output tabel diantaranya model summary, *coefficients^a* dan correlations.

Tabel 21: Output Model Summary

| Model Summary | | | | |
|---------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .645 ^a | .416 | .398 | .540 |

a. Predictors: (Constant), X3, X2, X1

Berdasarkan output yang dihasilkan pada tabel 20. Output model summary terdapat dua analisis yang didapatkan dari tabel ini yaitu:

1. Analisis korelasi berganda. Analisis korelasi berganda diperlukan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel independen (X1,X2,X3) terhadap variabel dependen (Y) secara serentak. Koefisien ini menunjukkan seberapa besar hubungan yang terjadi anatar variabel independen (X1,X2,X3) terhadap variabel dependen (Y). Nilai R berkisar antara 0 sampai 1, nialai semakin mendekati 1 berarti hubungan yang terjadi semakin kuat. Sebaliknya nilai semakin medekati 0 maka hubungan yang terjadi semakin lemah. Dari tabel tabel 20. didapatkan bahwa nilai R sebesar 0,645. Hal ini menunjukkan bahwa terjadi hubungan yang kuat anantara kualitas penggunaan (*usability quality*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas interaksi (*interaction quality*) terhadap kepuasan pengguna dan memiliki kategori kualitas yang “baik”.

2. Analisis determinasi Analisis determinasi digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen (X1,X2,X3) secara bersamaan terhadap variabel dependen (Y) dalam regresi linier berganda. Koefisien ini menunjukkan seberapa besar persentase- variasi variabel independen yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variasi variabel dependen. Hasil analisis koefisien determinasi yang dihasilkan pada table 20. dapat di interprestasikan sebagai berikut:

- (a) Didapatkan hasil angka R Square pada tabel table 20. bernilai 0,416 hal ini berarti 41,6% pengaruh variabel independen (Kualitas penggunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi) terhadap variabel dependen (kepuasan pengguna). Sedangkan sisanya sebesar 58,4% dijelaskan oleh sebab-sebab lain ($100\% - 41,6\% = 58,4\%$).
- (b) Standard Error of the Estimate adalah suatu ukuran banyaknya kesalahan model regresi dalam memprediksikan niali Y. Dari hasil re-

gresi pada tabel table 20. didapatkan nilai 0,540 berarti banyaknya kesalahan dalam prediksi kepuasan pengguna adalah sebesar 0,540 satuan.

Tabel 22: Output coefficients^a

| Model | Coefficients ^a | | | | | |
|-------|---------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 1,261 | ,370 | | 3,408 | ,001 |
| | X1 | -,013 | ,020 | -,091 | -,663 | ,509 |
| | X2 | ,091 | ,020 | ,581 | 4,574 | ,000 |
| | X3 | ,027 | ,021 | ,171 | 1,300 | ,197 |

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan output yang terdapat pada table 22 diperoleh persamaan regresi dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$Y = 1,261 - 0,013 X1 + 0,091 X2 + 0,027 X3$$

Hasil analisis dari persamaan regresi tersebut dapat diinterprestasikan sebagai berikut:

1. Konstanta sebesar 1,261 menunjukkan bahwa apabila kualitas penggunaan (*usability quality*) X1, kualitas informasi (*information quality*) X2, kualitas interaksi (*interaction quality*) X3 bernilai sama dengan 0 ($X1, X2, X3 = 0$), maka kepuasan pengguna Y akan naik sebesar 1,261.
2. Koefisien regresi kualitas penggunaan (*usability quality*) X1 sebesar -0,013 artinya *usability quality* menurun satu satuan, maka kepuasan pengguna akan penurunan sebesar 0,013 satuan.
3. Koefisien regresi kualitas informasi (*information quality*) X2 sebesar 0,091 artinya *information quality* meningkat satu satuan, maka kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan sebesar 0,091 satuan.
4. Koefisien regresi kualitas interaksi (*interaction quality*) sebesar 0,027 artinya *interaction quality* meningkat satu satuan, maka kepuasan pengguna akan mengalami peningkatan sebesar 0,027

Tabel 23: Output Correlation

| | | Correlations | | | |
|----|---------------------|--------------|--------|--------|--------|
| | | X1 | X2 | X3 | Y |
| X1 | Pearson Correlation | 1 | .756** | .773** | .480** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 | .000 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 |
| X2 | Pearson Correlation | .756** | 1 | .730** | .637** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | | .000 | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 |
| X3 | Pearson Correlation | .773** | .730** | 1 | .525** |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | | .000 |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Y | Pearson Correlation | .480** | .637** | .525** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | .000 | .000 | |
| | N | 100 | 100 | 100 | 100 |

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Untuk mengetahui besarnya korelasi dari masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil analisis yang didapatkan dari tabel 22. adalah besar nilai hubungan antara variabel Y dengan X1 yaitu 0,480, nilai hubungan antara variabel Y dengan X2 yaitu 0,637, nilai hubungan antara variabel Y dengan X3 yaitu 0,525. Nilai korelasi variabel Y dan X2 yang paling besar, maka variabel X2 merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Website SSCN.

Penutup

Berdasarkan hasil dan pembahasan dari analisis Website SSCN dengan menggunakan metode Webqual 4.0, dapat ditarik kesimpulan pada penelitian ini yaitu kualitas penggunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi secara parsial memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna sebesar 23,1%, 40,6%, 27,5%. Secara bersamaan, ketiga variabel tersebut mempengaruhi kepuasan pengguna website dengan pengaruh sebesar 41,6%. Analisis deskriptif persepsi pengguna menghasilkan 21 poin rekomendasi perbaikan untuk mencapai penilaian sangat baik meliputi 7 poin rekomendasi perbaikan yang berhubungan dengan kualitas penggunaan, 7 rekomendasi perbaikan yang berhubungan dengan kualitas informasi dan 7 rekomendasi perbaikan yang berhubungan dengan kualitas interaksi. Disaran untuk dapat menjaga dan meningkatkan kepuasan pengguna Website SSCN yaitu dengan meningkatkan kualitas kegunaan, kualitas informasi, dan kualitas layanan interaksi dari 21 poin rekomendasi perbaikan

Daftar Pustaka

- [1] Rahmat Hidayat, “Cara Praktis Membangun Website Gratis: Memanfaatkan Layanan Domain dan Hosting Gratis”, PT Elex Media Komputindo, Jakarta, 2010.
- [2] Anonim, "Sistem Seleksi Calon Aparatur Sipil Negara 2019", di akses daring pada <https://sscasn.bkn.go.id/faq>, diakses 26 Desember 2019.
- [3] Yoka Ifana Putra, “1 Jam Pasti Bisa Membuat Website Gratis Otodidak Tanpa Guru”, Dan Idea, Jakarta, 2015.
- [4] Jasur Hasanov and Haliyana Khalid, “The Impact of Website Quality on Online Purchase Intention of Organic Food in Malaysia: A Webqual Model Approach”, Elsevier B.V publisher, Procedia Computer Science 72, ISSN 382-389, 2015.
- [5] S.J. Barnes and R. Vidgen, “Measuring Web site quality improvements: a case study of the forum on strategic management knowledge exchange”, Industrial Management & Data Systems 103(5):297-309 DOI:10.1108/02635570310477352, 2003.
- [6] S. J. Barnes and R. Vidgen, “An Integrative Approach to the Assesment of E-commerce Quality”, International Journal of Electronic Commerce research, Vol.3 No 3, 2002.
- [7] Iwan Hermawan, “Metodologi Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan Mixed Methode”, Kuningan: Hidayatul Quran Kuningan, 2019.
- [8] Sugiyono, “Metode Penelitian Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D”, Alfabeta, Bandung, 2010.
- [9] Suryani dan Hendryadi, “Metode Riset Kuantitatif: Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemendan Ekonomi Islam”, Prenadamedia Group, Jakarta, 2016.
- [10] Ratih Widayanti Kosama, Ibnu Hadi S dan Rini Sulistyowati, “Penggunaan Metode Webqual 4.0 Untuk Penilaian Kualitas Situs Webeli.com Dalam Upaya Pengembangan Situs”, Sigma-Mu Vol.10 No.2, 2018.