

EVALUASI KUALITAS LAYANAN E-GOVERNMENT PADA APLIKASI PENDAFTARAN SELEKSI CALON APARATUR SIPIL NEGARA MENGUNAKAN MODEL E-GOVQUAL BERDASARKAN PERSPEKTIF PENGGUNA

Puja Putri Abdullah^{*1}, Rina Rahmawati², Dana Indra Sensuse³, Sofian Lusa⁴, Assaf Arief⁵, Prasetyo Adi⁶

^{1,2,3,4,5,6}Universitas Indonesia, Depok

Email: ¹*puja.putri@ui.ac.id, ²rina.rahmawati11@ui.ac.id, ³dana@cs.ui.ac.id, ⁴sofian.lusa@ui.ac.id,
⁵assaf.arief@ui.ac.id, ⁶prasetyo.adi01@ui.ac.id

* Penulis Korespondensi

(Naskah masuk: 07 Februari 2022, diterima untuk diterbitkan: 16 Desember 2022)

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi salah satu aplikasi *e-government* pada instansi Badan Kepegawaian Negara (BKN) yaitu aplikasi SSCASN (Sistem Seleksi Calon Aparatur Sipil Negara) yang digunakan pada proses pendaftaran seleksi Aparatur Sipil Negara (ASN). Berdasarkan ulasan dari media sosial masih terdapat permasalahan pada penggunaan SSCASN sehingga aplikasi perlu dievaluasi. Dalam penelitian ini, kuesioner dibagikan kepada 205 responden dengan kriteria pernah mengikuti pendaftaran CASN dan menggunakan aplikasi SSCASN. Dalam menyusun indikator pernyataan penelitian ini menggunakan model *e-GovQual* dan untuk mengolah data menggunakan pendekatan PLS-SEM. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa semua variabel yang diusulkan yaitu *Reliability*, *Efficiency*, *Trust*, dan *Citizen Support* memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kualitas layanan *e-government* pada aplikasi SSCASN. Hasil dengan pengaruh yang paling tinggi diperoleh oleh variabel *Efficiency* yang mendapatkan persentase dengan nilai 42,3%, disusul dengan *Reliability* dengan nilai 32,2%, *Trust* dengan nilai 25%, dan *Citizen Support* dengan nilai 7%. Adapun rekomendasi yang kami berikan berdasarkan hasil evaluasi adalah BKN sebagai instansi yang bertanggungjawab dalam pengembangan aplikasi SSCASN harus memprioritaskan semua indikator yang ada pada variabel *Efficiency* dan *Reliability* karena mendapatkan nilai tertinggi dan paling berpengaruh pada kualitas layanan SSCASN. Sedangkan dalam aspek *Trust* dan *Citizen Support*, BKN harus mulai melakukan beberapa perbaikan seperti meningkatkan tingkat keamanan aplikasi dan meningkatkan kualitas layanan *helpdesk support* pada aplikasi SSCASN.

Kata kunci: *e-government*, evaluasi *e-government*, kualitas layanan, perspektif pengguna, *e-govqual*, *pls-sem*

EVALUATION OF E-GOVERNMENT QUALITY SERVICES IN NATIONAL CIVIL SERVANT CANDIDATE REGISTRY SYSTEM USING E-GOVQUAL MODEL BASED ON USER PERSPECTIVE

Abstract

The goal of this research is to assess one of the *e-government* applications at National Civil Service Agency (BKN), namely SSCASN (Sistem Seleksi Calon ASN) which is used in the registration process for selection of State Civil Apparatus (ASN) candidate. Based on reviews from social media and helpdesk data report on SSCASN 2021, there are still problems in using SSCASN so the application needs to be evaluated. In this study questionnaires were distributed to 205 respondents who had registered for CASN and used the SSCASN application. In compiling indicators, this research statement uses the *E-GovQual* model and to process data using the PLS-SEM approach. The results showed that all the proposed variabels, *Reliability*, *Efficiency*, *Trust*, and *Citizen Support*, had a positive and significant relationship with the quality of *e-Government* services in SSCASN application. The variable with the highest influence is obtained by *Efficiency* received a score of 42.3 %, followed by *Reliability* with 32.2 %, *Trust* with 25%, and *Citizen Support* received a score of 7%. The recommendation that we provide is that BKN as the responsible institution for developing SSCASN must prioritize all indicators in the *Efficiency* and *Reliability* variabels because they get the highest score and have the most influence on the quality of SSCASN services. In terms of *Trust* and *Citizen Support*, BKN must start to make some improvements, such as increasing the level of application security and improving the quality of *helpdesk support* services for SSCASN application.

Keywords: *e-government*, *e-government* evaluation, service quality, user perspective, *e-govqual*, *pls-sem*

1. PENDAHULUAN

Kegiatan rekrutmen Aparatur Sipil Negara (ASN) merupakan proses penting dalam mewujudkan upaya pemerintah dalam meningkatkan reformasi birokrasi. Proses rekrutmen berhubungan dengan pelaksanaan manajemen sumber daya aparatur yang menjadi salah satu bagian penting dalam pemerintahan. Untuk mendapatkan sumber daya yang berkualitas dibutuhkan proses rekrutmen yang berkualitas juga.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN RB) Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2021 menyebutkan bahwa rangkaian kegiatan rekrutmen dan pengadaan PNS (Pegawai Negeri Sipil) dilaksanakan dengan prinsip kompetitif, adil, objektif, transparan, bersih dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme, serta tidak dipungut biaya. Secara garis besar, tahapan yang dilakukan dalam pengadaan PNS yaitu perencanaan, pengumuman lowongan, pendaftaran, seleksi, pengumuman hasil seleksi, pengangkatan calon PNS dan masa percobaan, serta pengangkatan menjadi PNS.

Berdasarkan PERMENPAN-RB Nomor 27 Tahun 2021 Tentang Pengadaan Pegawai Negeri Sipil, SSCASN (Sistem Seleksi Calon Aparatur Sipil Negara) digunakan sebagai portal pendaftaran terintegrasi berbasis web yang digunakan dalam Pengadaan ASN. Badan Kepegawaian Negara (BKN) membuat portal pendaftaran SSCASN (<https://sscasn.bkn.go.id>) sebagai tempat seleksi awal yaitu seleksi administrasi dan kini sudah digunakan 5 tahun selama periode rekrutmen Calon ASN (CASN) dibuka. Kegiatan yang dilakukan peserta seleksi pada aplikasi SSCASN yaitu membuat akun pendaftaran, melengkapi biodata, memilih formasi, melengkapi dokumen persyaratan, dan menunggu hasil seleksi hasil administrasi.

Setiap tahunnya peminat peserta yang ingin mendaftar sebagai ASN tidak pernah sepi. Walaupun mengalami penurunan sebesar 10 persen dari tahun 2019, hasil statistik BKN menyatakan bahwa pelamar CASN pada tahun 2021 masih terbilang banyak yaitu mencapai jumlah 4,5 juta orang. Antusias peserta seleksi CASN menunjukkan bahwa bekerja di sektor pemerintahan masih menjadi profesi favorit bagi masyarakat di Indonesia. Namun antusias masyarakat masih belum berbanding lurus dengan kualitas aplikasi pendaftaran SSCASN.

Pada proses aktualnya, masih terdapat beberapa permasalahan yang sering dialami pendaftar ketika melakukan kegiatan di aplikasi SSCASN yang dapat dilihat dari beberapa cuitan pengguna di media sosial Twitter ketika masa pendaftaran berlangsung.

“Tadinya pake laptop ada wifi stabil tapi gak bisa akses sscasn pindah ke hp bisa, pake tsel jalan walaupun lemot. Sekarang udah upload dan isi form savenya gak selesai?” [Pengguna #1]

“Nggak tau pasti jumlah karakternya berapa, namun fitur sanggah di sscasn karakternya terbatas. Padahal mau nulis panjang, hhhhh” [Pengguna #2]

“Tolong dong @BKNgoid dijawab pertanyaan saya, helpdesk sudah 5 hari gak dijawab juga” [Pengguna #3]

Beberapa cuitan tersebut mewakili pengguna lain yang juga masih menemukan permasalahan dalam penggunaan aplikasi. Berdasarkan data *helpdesk* SSCASN 2021 ditemukan 1,32% aduan dari total pelamar selama masa pendaftaran CASN. Dari total persentase tersebut aspek *reliability* menjadi permasalahan utama seperti ketidaktersediaan data. Hal ini mengindikasikan bahwa website SSCASN masih memiliki kelemahan dan keterbatasan dalam memenuhi kebutuhan pengguna.

Menurut (Candra, 2016) kualitas e-government pemerintahan bergantung pada sejauh apa situs web dapat memfasilitasi e-government untuk memberikan layanan yang kompeten dan efisiensi layanan dapat membantu orang, bisnis, dan organisasi sehingga target administrasi publik dapat terwujud. Selain itu kualitas layanan akan berdampak langsung pada niat penggunaan dan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem, yang juga mempengaruhi ukuran keberhasilan dari sebuah website (Al-Hashmi et al., 2014).

BKN sebagai lembaga non kementerian yang memiliki tanggung jawab dalam manajemen ASN berkewajiban memberikan layanan terbaik dalam proses rekrutmen ASN salah satunya dalam proses pendaftaran CASN menggunakan aplikasi SSCASN. Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan pendaftaran seleksi CASN perlu dilakukan penelitian tentang evaluasi terhadap aplikasi SSCASN berdasarkan perspektif pengguna. Adapun *Research Question* (RQ) di penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana hasil evaluasi kualitas layanan pada aplikasi SSCASN?
2. Apa rekomendasi yang diberikan pada aplikasi SSCASN berdasarkan hasil evaluasi?

Terdapat beberapa model dan kerangka kerja tentang cara mengevaluasi keberhasilan sebuah layanan, salah satunya model *e-Government Service Quality* (e-GovQual). Pembangunan model e-GovQual didasarkan pada tanggapan pengguna yang menggunakan situs pemerintah (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). E-GovQual adalah kerangka kerja yang disusun untuk mengukur persepsi publik terkait kualitas layanan dari portal atau situs web e-Government (Albar et al., 2017).

Beberapa penelitian terdahulu (Albar et al., 2017), (Setiyorini, 2018), (Jaya et al., 2019), (Durachman et al., 2020), (Yahuda Putra & George Imanuel, 2020) sudah menggunakan model e-GovQual untuk mengevaluasi kualitas layanan e-government pada website atau portal resmi pemerintahan, namun belum ada yang melakukan penelitian pada *website*

atau portal seleksi dalam proses rekrutmen di dalam pemerintahan. Pada penelitian ini dilakukan pengukuran evaluasi aplikasi SSCASN dengan menggunakan model e-GovQual dengan 4 dimensi, yaitu, Keandalan (*Reliability*), Efisiensi (*Efficiency*), Dukungan Warga (*Citizen Support*), dan Kepercayaan (*Trust*) (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Berikut adalah rincian dari setiap dimensi:

1. *Reliability* merupakan sejauh apa layaknya dan cepatnya pengguna dalam mengakses, menggunakan dan menerima layanan situs.
2. *Efficiency* merupakan sejauh apa kemudahan pengguna dalam mengakses situs dan kualitas informasi yang disediakan.
3. *Trust* merupakan sejauh apa kepercayaan pengguna bahwa situs aman dari penyusupan serta data dan informasi pribadi terlindungi.
4. *Citizen Support* merupakan kemampuan untuk mendapatkan bantuan saat dibutuhkan.

Berdasarkan 4 dimensi e-GovQual yang tersebut, berikut hipotesis penelitian ini:

- H1. *Reliability* berpengaruh positif terhadap kualitas layanan e-Government (aplikasi SSCASN)
- H2. *Efficiency* berpengaruh positif terhadap kualitas layanan e-Government (aplikasi SSCASN)
- H3. *Citizen Support* berpengaruh positif terhadap kualitas layanan e-Government (aplikasi SSCASN)
- H4. *Trust* berpengaruh positif terhadap kualitas layanan e-Government (aplikasi SSCASN)

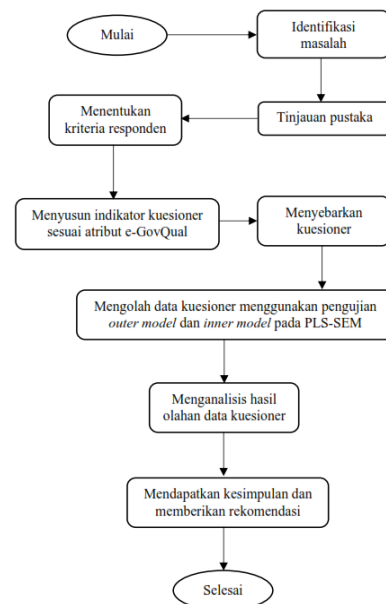
Selanjutnya model PLS-SEM (*Partial Least Square - Structural Equation Model*) digunakan untuk mengolah dan menganalisis data dengan cara mengembangkan teori dalam penelitian eksplorasi (prediksi konstruksi). Elemen model penelitian PLS-SEM terdiri dari model struktural (*inner model*) dan model pengukuran (*outer model*). Model struktural adalah model yang paling relevan untuk pengembangan teori dan evaluasi hipotesis. Model pengukuran harus diukur dengan variabel yang diamati seperti item, indikator, atau variabel manifes (Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, 2017).

Penelitian yang dilakukan disusun menjadi 5 bagian. Bagian 1 memberikan pendahuluan seperti latar belakang dan tinjauan pustaka. Bagian 2 menjelaskan metodologi penelitian yang digunakan. Bagian 3 membahas hasil penelitian. Bagian 4 membahas diskusi hasil penelitian. Terakhir, bagian 5 menyajikan kesimpulan, rekomendasi, dan penelitian lanjutan.

2. METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini digunakan metode kuantitatif yaitu dengan menyebarkan kuesioner yang di dalamnya terdapat pertanyaan yang mewakili atribut-

atribut pada dimensi e-GovQual sebagai variabel penelitian. Tahapan penelitian yang akan dilaksanakan dapat ditunjukkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Gambar 1 memperlihatkan tahapan penelitian dimulai dengan mengidentifikasi masalah dan membuat *research question*. Selanjutnya dilakukan tinjauan pustaka yang digunakan sesuai dengan *research question*. Kemudian dilanjutkan dengan menentukan kriteria responden yaitu pernah mendaftar CASN dan menggunakan aplikasi SSCASN. Pada tahapan ini juga ditentukan jumlah sampel responden menggunakan metode Slovin dengan rumus berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \alpha^2} \quad (1)$$

Pada persamaan (1) n merupakan ukuran sampel, α adalah margin error yang ditetapkan pada penelitian ini yaitu sebesar 7 %, dan N adalah ukuran populasi. Berdasarkan persamaan tersebut, dengan jumlah populasi pelamar CASN 2021 per bulan Oktober 2021 sejumlah 4.543.158 pelamar (sumber: Dashboard SSCASN 2021), didapatkan estimasi jumlah sampel yang representatif adalah minimal 204 responden.

Tahapan selanjutnya adalah menyusun indikator kuesioner menggunakan atribut pada dimensi e-GovQual dengan Skala Likert. Kuesioner penelitian dibuat pada *Google Form* dengan menggunakan framework e-GovQual yang disesuaikan dengan komponen pada aplikasi SSCASN. Kuesioner dibuat dalam 4 dimensi dengan 20 indikator pernyataan dengan rincian variabel X (5 pertanyaan), variabel Y

Tabel 1. Pertanyaan Kuesioner

No	Variabel	Pertanyaan Kuesioner	Kriteria e-GovQual
1	Reliability (X)	Web SSCASN tersedia dan dapat diakses kapanpun (X1) Halaman web SSCASN dapat dimuat dengan cepat (X2) Web SSCASN berhasil menyimpan proses pendaftaran pada kesempatan pertama (X3) Web SSCASN dapat berjalan di browser default pengguna (X4) File/dokumen pada web SSCASN dapat diunduh dalam waktu yang singkat (X5)	Web e-government tersedia dan dapat diakses kapanpun dibutuhkan. Web e-government menyediakan layanan tepat waktu. Web e-government dapat mengakses layanan dengan sukses pada percobaan pertama. Web e-government bekerja dengan baik pada browser bawaan. Formulir pada web e-government dapat diunduh dalam waktu singkat. Halaman web e-government dapat diunduh dengan cukup cepat.
2	Efficiency (Y)	Alamat web SSCASN mudah diingat (Y1) Struktur dan menu web SSCASN jelas dan mudah dipahami (Y2) Fitur pencarian web SSCASN dapat digunakan dengan efektif (Y3) Site map web SSCASN tertata dengan baik (Y4) Informasi yang ditampilkan web SSCASN sudah detail (Y5) Informasi yang ditampilkan web SSCASN adalah info terbaru (update) (Y6) Informasi tentang kelengkapan persyaratan pendaftaran yang dibutuhkan mudah dimengerti (Y7)	URL web e-government yang mudah diingat. Struktur web e-government terlihat jelas dan mudah diikuti. Web e-government disesuaikan dengan baik untuk kebutuhan pengguna individu. Mesin pencari web e-government dapat digunakan dengan efektif. Peta web e-government ini tertata dengan baik. Informasi yang disampaikan pada web e-government sangat detail. Informasi yang disampaikan pada web e-government adalah baru. Informasi terkait penyelesaian di web e-government sudah cukup jelas.
3	Trust (Z)	Web SSCASN sudah menjaga penggunaan data pribadi dengan aman (Z1) Pengguna percaya username dan password yang digunakan pada web SSCASN sudah aman (Z2) Pengguna yakin data yang diberikan pada web SSCASN sudah diarsipkan dengan aman (Z3)	Hanya data pribadi penting yang dibutuhkan untuk proses otentikasi di web e-government ini. Perolehan nama pengguna dan kata sandi di web e-government ini sudah aman. Data yang diinput pengguna pada web e-government diarsipkan dengan aman. Data yang disediakan pada web e-government hanya dapat digunakan untuk alasan yang terverifikasi.
4	Citizen Support (W)	Helpdesk SSCASN memiliki informasi kontak yang dapat dihubungi (W1) Layanan helpdesk SSCASN menunjukkan kesungguhan dalam menyelesaikan masalah (W2) Layanan helpdesk SSCASN memberikan respon cepat dalam menjawab pertanyaan permasalahan pendaftaran (W3) Helpdesk support SSCASN memiliki pengetahuan dalam memberikan jawaban permasalahan (W4) Pengguna percaya pada informasi yang diberikan oleh layanan helpdesk SSCASN (W5)	Terdapat informasi kontak web e-government. Pihak web e-government menunjukkan minat dan niat dalam memecahkan masalah pengguna. Pihak web e-government memberikan balasan cepat untuk pertanyaan pengguna. Pihak web e-government memiliki pengetahuan dan wawasan dalam menjawab pertanyaan pengguna. Pihak web e-government memiliki kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan.

(7 pertanyaan), variabel Z (3 pertanyaan), dan variabel W (5 pertanyaan) dengan rincian pertanyaan kuesioner disajikan pada Tabel 1.

Untuk memudahkan penilaian, digunakan skala likert dalam mengukur persepsi responden tentang kualitas aplikasi SSCASN dengan rincian nilai 1= “Tidak Setuju”, 2= “Kurang Setuju”, 3= “Cukup Setuju”, 4= “Setuju” dan 5= “Sangat Setuju”. Pada kuesioner juga ditambahkan pertanyaan tambahan terkait demografi responden seperti umur, kuantitas mengikuti pendaftaran seleksi, dan jenis pendaftaran yang dilamar.

Sebelum disebar, kuesioner diberikan kepada responden terdekat di lingkungan peneliti untuk mendapatkan *feedback* jika terdapat konten yang kurang jelas. Selanjutnya kuesioner pada Google Form disebar kepada responden yang memenuhi kriteria baik secara langsung maupun secara *online* seperti media sosial. Proses pengumpulan data penelitian ini dilakukan selama 25 hari.

Setelah data terkumpul dilanjutkan dengan tahapan berikutnya yaitu melakukan pengolahan data

menggunakan pengujian *outer model* dan *inner model* pada PLS-SEM menggunakan aplikasi SmartPLS versi 3.3.3. Hasil olahan data dianalisis sesuai dengan ketentuan dari pengujian *outer model* dan *inner model* yang digunakan. Terakhir, diperoleh kesimpulan dan rekomendasi yang dapat bermanfaat bagi pengelolaan aplikasi SSCASN ke depannya.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah data kuesioner dikumpulkan, diperoleh 205 responden yang mengisi kuesioner, dimana semua responden menjawab semua pertanyaan dari variabel X (5 pertanyaan), Y (7 pertanyaan), Z (3 pertanyaan), dan hanya 34 responden yang menjawab variabel W (5 pertanyaan). Variabel W tidak wajib diisi karena tidak semua responden memanfaatkan layanan *helpdesk*. Hasil penelitian tetap dinyatakan *reliable* sehingga yang perlu diperhatikan dan dianalisis hanya jawaban dari yang mengisi saja. Adapun rincian demografi dari 205 responden ditunjukkan pada Tabel 2.

Tabel 2. Demografi Responden

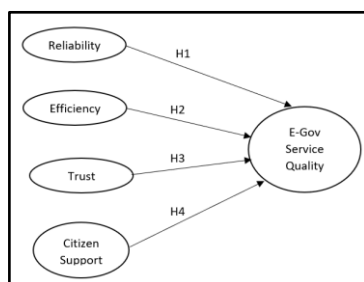
Item	Kategori	Persentase (%)
Umur	< 18 Tahun	0,00
	18 - 25 Tahun	18,54
	26 - 30 Tahun	53,66
	31 - 35 Tahun	24,39
	> 35 Tahun	3,41
Kuantitas Mendaftar CASN	1 Kali	49,27
	2 Kali	25,37
	3 Kali	15,12
	4 Kali	4,88
	> 4 Kali	5,37
Jenis Pendaftaran	CPNS	99,02
	PPPK	0,98

Tabel 2 menunjukkan item umur tertinggi dengan 53,66 persen berada pada kategori 26-30 tahun. Hal ini menunjukkan setengah dari jumlah sampel yang mendaftar CASN dan menggunakan SSCASN berada pada rentang umur yang matang untuk mendaftar pekerjaan yang lebih stabil seperti ASN. Sedangkan item umur terendah berada pada kategori < 18 tahun sebanyak 0 persen yang menandakan tidak ada pengguna SSCASN pada kategori tersebut karena umur di bawah 18 tahun belum memenuhi persyaratan untuk mendaftar CASN.

Pada item kuantitas mendaftar, persentase tertinggi 49,27 persen berada pada kategori 1 kali. Hal ini menandakan bahwa hampir setengah populasi sampel baru pertama kali menggunakan aplikasi SSCASN. Sedangkan persentase terendah 4,88 persen berada di kategori 4 kali yang menandakan hanya sedikit populasi sampel yang pernah menggunakan aplikasi SSCASN sebanyak 4 kali.

Selanjutnya pada item jenis pendaftaran kategori CPNS mendapatkan persentase tertinggi 99,02 persen dan PPPK mendapatkan persentase 0,98 persen. Hal ini menunjukkan bahwa peminat pendaftar CASN lebih tinggi untuk jenis CPNS dibanding PPPK karena adanya beberapa keuntungan yang diperoleh CPNS namun tidak didapatkan untuk kategori PPPK.

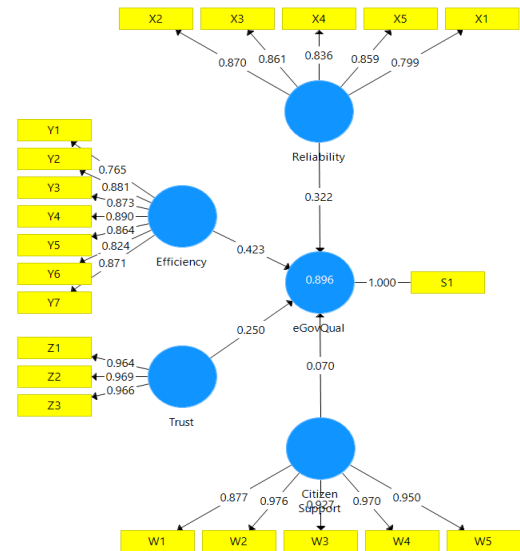
Setelah dilakukan interpretasi demografi data responden, selanjutnya data yang telah terkumpul dianalisis menggunakan metode PLS-SEM menggunakan aplikasi SmartPLS. Dalam melakukan analisis, terdapat 4 variabel endogen dan 1 variabel eksogen yang akan diukur seperti yang terlihat pada model spesifikasi di Gambar 2.



Gambar 2. Model Spesifikasi E-GovQual

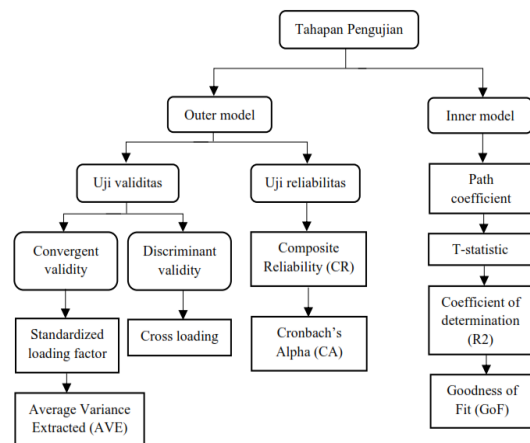
Model spesifikasi pada Gambar 2 dibuat dengan mendesain sebuah *path diagram* yang menunjukkan hubungan antara variabel eksogen dan variabel

endogen yang di dalamnya terdapat hubungan antar variabel atau hipotesis penelitian yang diajukan. Pada penelitian ini ada 4 hipotesis yang diajukan, yaitu H1: memiliki hubungan positif antara variabel *Reliability* dengan variabel *e-gov service quality*, H2: memiliki hubungan positif antara variabel *Efficiency* dengan variabel *e-gov service quality*, H3: memiliki hubungan positif antara variabel *Trust* dengan variabel *e-gov service quality*, dan H4: memiliki hubungan positif antara variabel *Efficiency* dengan variabel *e-gov service quality*.



Gambar 3. Diagram Pemodelan PLS

Dari model spesifikasi dibuat pemodelan PLS dengan estimasi parameter pada Gambar 3 yang dibuat dengan mengolah data kuesioner yang di-export ke dalam format csv yang kemudian diolah menggunakan aplikasi SmartPLS. Indikator dari 4 variabel endogen diperoleh dari pernyataan kuesioner berdasarkan dimensi e-GovQual. Sedangkan indikator dari variabel eksogen (S1) diperoleh berdasarkan tingkat kepuasan responden yang didapatkan dari rata-rata total penilaian kuesioner.



Gambar 4. Tahapan Pengujian

Selanjutnya pengujian model penelitian dilaksanakan berdasarkan hasil kalkulasi dan proses *bootstrapping* yang telah dilakukan. Tahapan pengujian yang ditunjukkan Gambar 4 dilakukan dengan menggunakan *outer model* dan *inner model* untuk memperoleh hasil penelitian yang dapat diterima secara substansial.

3.1 Model Pengukuran (*Outer model*)

Pengujian *outer model* dilakukan untuk menilai validitas dan reliabilitas data yang dihasilkan. Uji validitas dilakukan dengan melihat nilai *convergent validity* dan *discriminant validity*. *Convergent validity* dari *outer model* dengan model reflektif indikator dinilai berdasarkan pengujian individual item *reliability* dengan menggunakan *standardized loading factor* (standar loading faktor).

Standar loading faktor mendeskripsikan besarnya korelasi antar setiap indikator dengan konstraknya serta dengan nilai yang diharapkan $> 0,7$. Semakin tinggi nilai loading faktor akan menunjukkan bahwa indikator pada variabel tersebut memiliki banyak kesamaan. Selain itu peranan loading faktor dalam menginterpretasi indikator juga semakin penting (Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, 2017).

Tabel 3. Cross Loadings (Discriminant Validity)

Variabel	Citizen Support	Reliability	Efficiency	Trust	e-GovQual
W1	0.877	0.478	0.476	0.391	0.493
W2	0.976	0.466	0.494	0.424	0.540
W3	0.927	0.437	0.461	0.429	0.523
W4	0.970	0.475	0.511	0.439	0.539
W5	0.950	0.497	0.531	0.457	0.572
X1	0.433	0.799	0.603	0.577	0.688
X2	0.425	0.870	0.698	0.608	0.768
X3	0.401	0.861	0.681	0.604	0.755
X4	0.443	0.836	0.637	0.539	0.678
X5	0.417	0.859	0.655	0.573	0.725
Y1	0.348	0.555	0.765	0.521	0.624
Y2	0.499	0.686	0.881	0.609	0.775
Y3	0.437	0.678	0.873	0.608	0.759
Y4	0.482	0.687	0.890	0.622	0.790
Y5	0.434	0.663	0.864	0.649	0.797
Y6	0.468	0.628	0.824	0.652	0.752
Y7	0.465	0.724	0.871	0.697	0.813
Z1	0.437	0.662	0.704	0.964	0.777
Z2	0.437	0.667	0.697	0.969	0.787
Z3	0.449	0.663	0.720	0.966	0.790
S1	0.568	0.857	0.892	0.812	1.000

Pada Gambar 3 dapat dilihat bahwa semua nilai setiap variabel laten dengan indikatornya menghasilkan nilai $> 0,7$. Untuk mengevaluasi *convergent validity* konstruk reflektif, digunakan rata-rata akar *standardize loading faktor* yang dibagi dengan jumlah indikator (AVE) dengan ketentuan nilai yang diharapkan $> 0,5$.

Ketika nilai AVE $> 0,5$, maka konstruk menjelaskan bahwa secara rata-rata lebih dari 50% varian dari setiap indikatornya. Sebaliknya jika nilai AVE $< 0,5$, maka akan terjadi lebih banyak kekeliruan secara rata-rata dibandingkan dengan

varian yang dijelaskan oleh konstruk (Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, 2017).

Discriminant validity adalah pengujian untuk melihat indikator suatu konstruk berkorelasi tinggi atau tidak dengan indikator dari konstruk lain. *Discriminant validity* dari *outer model* dengan reflektif indikator dinilai berdasarkan pengukuran *cross loading* dengan konstruk (Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, 2017). Tabel 3 menunjukkan bahwa nilai loading pada konstruk yang dituju mendapatkan nilai lebih besar dari pada nilai loading dengan konstruk yang lain. Dari hasil ini diperoleh kesimpulan bahwa tidak ada masalah pada uji *discriminant validity*.

Selanjutnya dilakukan uji reliabilitas dengan melihat nilai *Composite Reliability* (CR) dan *Internal Consistency Reliability* yang ditunjukkan dalam *Cronbach's Alpha* (CA). Nilai CA memberikan perkiraan keandalan berdasarkan pada interkorelasi variabel indikator yang diamati. Nilai CA bervariasi antara 0 dan 1, jika nilai diperoleh lebih tinggi maka menunjukkan tingkat keandalan yang lebih tinggi. Nilai CA yang diharapkan adalah $> 0,6$.

Sedangkan nilai CR bervariasi antara 0 dan 1. CR harus memiliki nilai $> 0,7$ agar variabel indikator memiliki *internal consistency* yang cukup. Saat menganalisis dan menilai keandalan konsistensi internal, keandalan sebenarnya biasanya terletak di antara alfa Cronbach (mewakili batas bawah) dan keandalan komposit (mewakili batas atas) (Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, 2017).

Tabel 4. Nilai Hasil Kalkulasi

Variabel	Nilai AVE	Nilai CR	Nilai CA
Reliability	0,714	0,926	0,9
Efficiency	0,729	0,949	0,938
Trust	0,934	0,977	0,965
Citizen Support	0,885	0,975	0,967
E-GovQual	1	1	1

Tabel 4 menunjukkan nilai hasil AVE, CR, dan CA yang diperoleh pada penelitian ini. Setiap nilai yang didapatkan disemua variabel sudah memenuhi persyaratan yang diharapkan dari uji validitas dan reliabilitas dengan ketentuan indikator AVE $> 0,5$, CR $> 0,7$, dan CA $> 0,6$.

3.2 Model Struktural (*Inner model*)

Pengujian *inner model* dilakukan untuk menggambarkan hubungan antara variabel laten endogen dan eksogen dengan menggunakan analisis pada *path coefficient*, *T-statistic*, *coefficient of determination* (R^2), dan *Goodness of Fit* (GoF).

Tabel 5 menunjukkan nilai koefisien hubungan antar variabel yang mewakili hipotesis penelitian. Path coefficient (koefisien jalur) memperlihatkan hubungan antar variabel yang berkorelasi secara positif atau negatif. Sedangkan nilai t-statistik memperlihatkan hubungan berpengaruh signifikan atau tidak. Pengujian ini diperoleh dari proses *bootstrapping* dengan uji signifikansi dua sisi (2-

tailed) dengan melihat nilai probabilitas dan nilai t-statistik. Nilai probabilitas pada p-value dengan alpha 5% adalah $< 0,05$ dan nilai t-tabel dengan alpha 5% adalah 1,96. Sebuah hipotesis dapat diterima jika t-statistik $> t$ -tabel (Hussein, 2015).

Tabel 5. Nilai Koefisien Jalur dan T-statistik

Variabel	Path Coefficient	T-stat	P-values
<i>Reliability</i> → <i>Egovqual</i>	0,322	7,167	0.000
<i>Efficiency</i> → <i>Egovqual</i>	0,423	9,103	0.000
<i>Trust</i> → <i>Egovqual</i>	0,25	6,36	0.000
<i>Citizen Support</i> → <i>Egovqual</i>	0,07	2,191	0.043

Nilai positif dari *original sample path coefficient* mengindikasikan bahwa variabel memiliki *positive relationship* dalam mempengaruhi variabel lain. Nilai P-Value semua variabel diperoleh $> 0,05$ sehingga menunjukkan signifikansi dari korelasi antar variabel. Dari uji t-statistik juga diperoleh bahwa semua variabel ≥ 1.96 sehingga dapat disimpulkan semua variabel penelitian memiliki hubungan signifikan terhadap model e-GovQual aplikasi SSCASN.

Uji kelayakan model dilakukan dengan menggunakan nilai R^2 . Tabel 6 menampilkan nilai koefisien R^2 yang menampilkan pengaruh gabungan antara variabel laten eksogen pada variabel laten endogen. Nilai R^2 berada dalam rentang 0 sampai 1 dengan ketentuan semakin tinggi nilai R^2 maka semakin tinggi akurasi prediksi model yang diperoleh. Nilai akurasi prediksi yang diperoleh pada penelitian ini adalah 0,896 dimana tingkat akurasi *Reliability*, *Efficiency*, *Trust*, dan *Citizen Support* terhadap eGovQual dinyatakan substantial (kuat).

Tabel 6. Nilai Akurasi Prediksi Model

	R^2	Model	Deskripsi
eGovQual	0,896	Strong	Reliability, Efficiency, Trust, Citizen Support → eGovQual

Proses validasi model struktural (*inner model*) secara keseluruhan menggunakan Goodness of Fit (GoF). GoF indeks dilakukan untuk memastikan performa gabungan antara *outer model* dan *inner model*. Nilai GoF diperoleh dari akar nilai rata-rata *communality* dikalikan dengan nilai rata-rata R^2 model (Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, 2017). Nilai *communality* diketahui dari hasil pengukuran dengan *blindfolding* pada bagian *construct cross validated communality* pada Tabel 7.

Tabel 7. Nilai Communality

Variabel	Communality
<i>Reliability</i> (X)	0.565
<i>Efficiency</i> (Y)	0.635
<i>Citizen Support</i> (W)	0.807
<i>Trust</i> (Z)	0.806
Average	0.703

Berdasarkan perhitungan, diperoleh nilai average GoF sebesar 0,793 (Tabel 7) dan termasuk dalam kategori GoF *large* (Nikmatus Sholihah & Salamah, 2015). Hasil ini menunjukkan model yang diusulkan pada penelitian ini memiliki kemampuan yang tinggi dalam menjelaskan data empiris, dan model pengukuran serta model struktural yang terbentuk sudah layak atau valid.

4. DISKUSI HASIL PENELITIAN

Evaluasi pada aplikasi SSCASN dibuat dengan melihat perspektif pengguna yang setiap indikatornya dibuat dengan menggunakan model e-GovQual yang memiliki 4 dimensi, yaitu *Reliability*, *Efficiency*, *Citizen Support*, dan *Trust*. Adapun tahapan evaluasi dilakukan dengan merancang kuesioner dengan model e-GovQual, melakukan pengumpulan data, mengolah hasil pengumpulan data, menganalisis data, dan terakhir mengevaluasi hasil analisa tersebut.

Pengujian dilakukan pada model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*). Hasil pengujian validitas *outer model* dilakukan dengan pengecekan *convergent validity* dan diperoleh nilai AVE seluruh variabel $> 0,5$. Selanjutnya untuk pengujian *discriminant validity* dilakukan dengan metode *cross loading* yang menunjukkan bahwa nilai loading pada konstruk yang dituju lebih besar dari nilai loading pada konstruk yang lain. Berdasarkan dua jenis evaluasi validitas ini dapat disimpulkan bahwa data pengujian penelitian telah memenuhi uji validitas dan layak dikatakan valid.

Untuk hasil pengujian reliabilitas *outer model* dilakukan dengan mengecek nilai CA dan CR. Hasil yang diperoleh bahwa nilai CA semua variabel telah memenuhi nilai yang diharapkan, yaitu $> 0,6$. Begitu pula nilai CR seluruh variabel juga telah memenuhi nilai yang diharapkan yaitu $> 0,7$. Berdasarkan dua jenis evaluasi reliabilitas ini dapat disimpulkan data pengujian telah memenuhi uji reliabilitas dan dapat dikatakan *reliable*.

Hasil pengujian *inner model* dilakukan dengan mengecek hipotesis yang dibuat dengan hasil dapat diterima apabila hubungan antar variabel memiliki korelasi yang positif dan signifikan. Hasil pengujian pada penelitian ini memperlihatkan bahwa semua variabel berpengaruh terhadap variabel e-GovQual yang dibuktikan dengan nilai t-statistik $> 1,96$ (Hussein, 2015).

Nilai pada Tabel 5 menjelaskan bahwa *Reliability*, *Efficiency*, *Trust*, dan *Citizen Support* mempunyai hubungan positif dan signifikan terhadap model e-GovQual aplikasi SSCASN. Dimensi yang paling mempengaruhi kualitas layanan aplikasi berdasarkan nilai *path coefficient* dapat diartikan sebagai persentase (Novaldi, 2019) sehingga nilai tertinggi diperoleh oleh dimensi *Efficiency* (42,3%), disusul oleh *Reliability* (32,2%), *Trust* (25%), dan *Citizen Support* (7%). Adapun makna dari setiap hubungan antar variabel dan penjelasan hipotesis lebih detail disajikan dalam Tabel 8.

Tabel 8. Hubungan antar variabel

Hubungan	Makna Hubungan
Reliability → e-GovQual (H1)	Variabel Reliability berkorelasi positif dan signifikan terhadap variabel e-GovQual (H1 diterima)
Efficiency → e-GovQual (H2)	Variabel Efficiency berkorelasi positif dan signifikan terhadap variabel e-GovQual (H2 diterima)
Trust → e-GovQual (H3)	Variabel Trust berkorelasi positif dan signifikan terhadap variabel e-GovQual (H3 diterima)
Citizen Support → E-GovQual (H4)	Variabel Citizen Support berkorelasi positif dan signifikan terhadap variabel e-GovQual (H4 diterima)

Pengujian *inner model* selanjutnya yaitu melihat nilai R^2 pada Tabel 6 yang berada dalam kategori *strong* yang menandakan bahwa variabel endogen memiliki hubungan yang kuat dengan variabel eksogen. Pengujian terakhir dilakukan dengan mencari GoF indeks dan mendapatkan hasil berada dalam kategori *large* yang menunjukkan bahwa *outer model* dan *inner model* yang dibentuk valid dalam mempresentasikan hasil penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa terdapat implikasi penelitian terhadap proses evaluasi aplikasi SSCASN ke depannya, seperti pengembang aplikasi harus fokus untuk meningkatkan indikator pada variabel *Efficiency* dan *Reliability* pada aplikasi. Selain itu, walaupun persentasenya tidak lebih tinggi dari variabel lainnya, indikator pada variabel *Trust* dan *Citizen Support* juga harus diperhatikan karena sama-sama memiliki pengaruh dan signifikansi pada kualitas layanan aplikasi SSCASN demi terwujudnya kualitas layanan e-government yang maksimal.

5. KESIMPULAN

Pada penelitian ini telah dilakukan evaluasi aplikasi SSCASN dari sudut pandang pengguna dengan penyusunan indikator menggunakan model e-GovQual dan analisis pengolahan data menggunakan metode PLS-SEM. Dengan total 205 responden pengguna aplikasi menunjukkan bahwa dari 4 hipotesis yang diajukan yaitu H1, H2, H3, dan H4 dapat diterima serta memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap model e-GovQual pada aplikasi SSCASN.

Setiap variabel yang digunakan yaitu *Reliability*, *Efficiency*, *Trust*, dan *Citizen Support* memiliki persentase yang berbeda dalam mempengaruhi kualitas pelayanan e-government pada aplikasi SSCASN. Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh variabel yang paling mempengaruhi kualitas pelayanan adalah *Efficiency* dengan nilai 42,3%, diikuti dengan *Reliability* dengan nilai 32,2%, *Trust* dengan nilai 25%, dan *Citizen Support* dengan nilai 7%.

Berdasarkan hasil evaluasi tersebut, karena variabel *Efficiency* dan *Reliability* mendapatkan persentase tertinggi, kami merekomendasikan BKN sebagai instansi penanggungjawab aplikasi SSCASN dapat berfokus pada semua indikator yang ada pada

variabel tersebut. Aplikasi harus dapat memberikan *high availability*, kemudahan akses, kecepatan akses, dan menerapkan *zero bug bounce*. Sedangkan dalam aspek *Trust* dan *Citizen Support*, BKN harus mampu membangun kepercayaan pengguna dalam hal data privacy serta dapat meningkatkan kualitas pada layanan *helpdesk support* aplikasi SSCASN. Rekomendasi ini dapat dijadikan acuan dalam proses evaluasi aplikasi SSCASN guna mewujudkan *e-government quality service* yang lebih maksimal.

Penelitian ini masih memiliki beberapa keterbatasan seperti penyebaran kuesioner yang belum merata ke berbagai kalangan karena adanya keterbatasan waktu dan koneksi. Selain itu penelitian ini masih didominasi oleh interpretasi analisis menggunakan data kuantitatif. Saran terhadap penelitian selanjutnya adalah melakukan evaluasi secara menyeluruh baik secara kuantitatif dan kualitatif pada kedua aspek baik dari sisi pengguna yaitu pelamar CASN maupun sisi pembuat aplikasi dalam hal ini instansi BKN sehingga hasil evaluasi yang diperoleh dapat lebih mendalam dan berimbang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Laboratorium Riset E-Bisnis dan E-Government, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- AL-HASHMI, A. A., DAREM, A. B., & SURESHA, D. 2014. Validation and Verification of the Dimensionality of E-Government Quality Measurement Scale. *International Journal of Computer Trends and Technology*, 11(3), 109–117. <https://doi.org/10.14445/22312803/ijctt-v11p124>
- ALBAR, MOODUTO, H. A., DAHLAN, A. A., YUHEFIZAR, ERWADI, & NAPITUPULU, D. 2017. E-government service quality based on e-GovQual approach case study in West Sumatera province. *International Journal on Advanced Science, Engineering and Information Technology*, 7(6), 2337–2342. <https://doi.org/10.18517/ijaseit.7.6.4226>
- CANDRA, S. 2016. The evaluation of E-passport quality using E-government quality measurement (Case study of E-passport in DKI Jakarta). *Advanced Science Letters*, 22(5–6), 1360–1362. <https://doi.org/10.1166/asl.2016.6613>
- DURACHMAN, Y., NURYASIN, HARAHAP, D., RODONI, A., FAISAL BAKTI, A. M., & MANSOER, M. 2020. Analysis of Factors That Affect the Quality of E-Government Services: A Case Study in Ombudsman of the Republic of Indonesia. *2020 8th International Conference on Cyber and IT Service Management, CITSM 2020*.

- <https://doi.org/10.1109/CITSM50537.2020.9268796>
- HAIR, J. F., HULT, G. T. M., RINGLE, C. M., & SARSTEDT, M. 2017. A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Thousand Oaks. Sage, 165.
- HUSSEIN, A. S. 2015. Penelitian Bisnis dan Manajemen Menggunakan Partial Least Squares dengan SmartPLS 3.0. *Universitas Brawijaya*, 1, 1–19. <https://doi.org/10.1023/A:1023202519395>
- JAYA, E. K., HERLAMBAH, A. D., & WIJOYO, S. H. 2019. Evaluasi Kualitas Layanan Website Dinas Pariwisata Kabupaten Banyuwangi Dengan Metode e-Govqual, Human Organization Technology (HOT) Fit dan Kano Model. *Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Kompute*, 3(4), 3608–3616.
- NIKMATUS SHOLIHA, E. U., & SALAMAH, M. 2015. Structural Equation Modeling-Partial Least Square untuk Pemodelan Derajat Kesehatan Kabupaten/Kota di Jawa Timur (Studi Kasus Data Indeks Pembangunan Kesehatan Masyarakat Jawa Timur 2013). *Jurnal Sains Dan Seni ITS*, 4(2), 169–174.
- NOVALDI, B. D. 2019. Analisis Penerimaan Penggunaan E-Service Menggunakan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta. 4, 4–5.
- 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>
- SETIYORINI, A. 2018. Evaluasi Website dengan E-Govqual. *Jurnal Informasi Interaktif*, 3(1), 77–153.
- YAHUDA PUTRA, E., & GEORGE IMANUEL, P. 2020. Evaluation of Service Quality of Manado City Government Website with E-GovQual Approach to Calculate Importance Performance Analysis. *2020 2nd International Conference on Cybernetics and Intelligent System, ICORIS 2020*, 2–6. <https://doi.org/10.1109/ICORIS50180.2020.9320842>

Halaman ini sengaja dikosongkan