

ABSTRAK

Transformasi digital dalam sektor pemerintahan mendorong pemanfaatan website untuk meningkatkan pelayanan publik. Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi DIY menghadirkan layanan berbasis web melalui *nakertrans.jogjaprovo.go.id* untuk menyampaikan informasi dan layanan ketenagakerjaan. Layanan utama website ini adalah layanan informasi lowongan kerja, penanganan pengaduan ketenagakerjaan, serta program pelatihan dan sertifikasi untuk memudahkan pengguna dalam mencari informasi atau melakukan pengaduan ketenagakerjaan. Layanan yang ada didalam website DISNAKERTRANS DIY mampu memberikan banyak manfaat dan kemudahan bagi para pengguna yang ingin mencari informasi dari DISNAKERTRANS DIY. Namun, berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, masih ditemukan beberapa permasalahan terkait penerapan website tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengevaluasi faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat kesuksesan penerapan website DISNAKERTRANS DIY, khususnya layanan informasi lowongan kerja.

Alasan pentingnya dilakukan penelitian ini karena persepsi pengguna merupakan penentu utama keberhasilan sistem, sistem yang sukses harus memberikan dampak positif kepada pengguna dan analisis faktor penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna. Model DeLone and McLean (2003) digunakan dengan keenam variabelnya yaitu *Service Quality*, *Information Quality*, *System Quality*, *Net Benefit*, *User satisfaction*, dan *Use*. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari 116 pengguna website DISNAKERTRANS DIY sebagai responden. Hasil kuesioner diolah menggunakan *Software SmartPLS* untuk pengujian inner dan outer model.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 9 hipotesis yang diajukan sebelumnya, terdapat 7 hipotesis yang diterima dan terbukti kebenarannya. Faktor kunci utama yang berkontribusi terhadap kesuksesan website DISNAKERTRANS DIY adalah hubungan antara kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap niat pengguna dan kepuasan pengguna. Dengan korelasi paling tinggi berada pada H9 yaitu hubungan antara *User Satisfaction* dengan *Net Benefits*, hipotesis ini memiliki *F-Square* paling tinggi sebesar 0,566 yang masuk kedalam kategori yang kuat, didukung dengan nilai *path coefficient* sebesar 0,518 yang menandakan hubungan positif, serta memiliki pengaruh signifikan tertinggi yaitu dengan nilai *T-statistic* 6,399 dan *P-values* 0.000. Selain itu juga dapat diketahui faktor yang masih menjadi penghambat kesuksesan sistem yaitu pada indikator *Completeness*, *Timeliness*, dan *Response Time*. Temuan ini menunjukkan bahwa website DISNAKERTRANS DIY memiliki potensi untuk meningkatkan mutu dan kepuasan pengguna. Namun, perlu dilakukan perbaikan pada beberapa faktor yang menghambat untuk mencapai kesuksesan yang optimal.

Kata Kunci: Delone & Mclean, Kesuksesan website, Evaluasi Kesuksesan, website DISNAKERTRANS DIY, *SmartPLS*

ABSTRACT

Digital transformation in the government sector encourages the use of websites to improve public services. The Manpower and Transmigration Office of the Special Region of Yogyakarta (DISNAKERTRANS DIY) provides web-based services through nakertrans.jogjaprov.go.id to deliver employment-related information and services. The main services offered include job vacancy information, labor complaint handling, and training and certification programs to assist users in accessing information or submitting complaints. Although the website offers various benefits, observations and interviews indicate several issues in its implementation. Therefore, this study aims to evaluate the supporting and inhibiting factors affecting the success of the DISNAKERTRANS DIY website, particularly its job vacancy information service.

This research is important because user perception is a key indicator of system success. A successful system must provide a positive impact on users, and analyzing critical factors is essential to improving service quality and user satisfaction. The study adopts the DeLone and McLean (2003) model with six variables: Service Quality, Information Quality, System Quality, Net Benefits, User Satisfaction, and Use. Primary data were collected from 116 users of the DISNAKERTRANS DIY website and analyzed using SmartPLS software for inner and outer model testing.

The results show that 7 out of 9 proposed hypotheses were accepted and validated. The key factors contributing to the website's success include the relationships between information quality, system quality, and service quality with user intention and satisfaction. The strongest correlation was found in H9, the relationship between User Satisfaction and Net Benefits, with the highest F-Square value of 0.566 (strong category), a path coefficient of 0.518 (positive relationship), and a T-statistic of 6.399 with a P-value of 0.000 (high significance). However, some obstacles remain, particularly in the indicators of Completeness, Timeliness, and Response Time. These findings suggest that the DISNAKERTRANS DIY website has strong potential to enhance quality and user satisfaction, though improvements are still needed to achieve optimal success.

Keywords: Delone & Mclean, Website Success, Success Evaluation, DISNAKERTRANS DIY Website, SmartPLS