

Pengaruh Penerapan E-Government terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor
Kecamatan Panongan

(Tugas)

Oleh :

Nasywa Aulia Shafira (2216041117)



ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
2023

III. METODE PENELITIAN

3.1. Paradigma Penelitian

Kuhn (1962), menjelaskan paradigma penelitian adalah seperangkat keyakinan dan persetujuan bersama antara ilmuwan satu dengan lainnya mengenai bagaimana sebuah masalah harus ditangani dan dipahami.

Paradigma penelitian juga memiliki beberapa terminologi filosofis yaitu epistemologi, ontologi, metodologi, dan aksiologi.

Epistemologi: merupakan bagaimana sesuatu itu bisa diketahui?

Ontologi: Apa yang ingin kita ketahui dan biasanya berhubungan erat dengan realitas.

Aksiologi: Menjelaskan mengenai sebuah nilai dasar penelitian.

Metodologi: Bagaimana seorang ilmuwan mencari tahu.

3.2. Pendekatan dan Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan cara metode deskriptif yang bertujuan memadukan, mengeksplorasi, atau memotret keadaan sosial yang akan diteliti secara universal dan mendalam.

Teknik pengambilan data melalui kuesioner, observasi dan wawancara.

3.3. Metode Operasional Konsep

Metode Operasional Konsep adalah proses untuk menurunkan konsep-konsep penelitian menjadi bagian-bagian dengan tujuan mudah dipahami dan dapat diukur. Setiap konsep penelitian perlu dicari definisi operasionalnya yaitu penjabaran konsep ke dalam bagian-bagian dimensi yang lebih rinci sehingga dapat diukur. Dalam sebuah konsep terdiri dari indikator atau variabel.

Indikator bisa diartikan sebagai setiap ciri, karakteristik atau ukuran yang bisa menunjukkan perubahan yang terjadi pada sebuah bidang tertentu.

Indikator dapat digunakan untuk mengevaluasi keadaan atau kemungkinan untuk dilakukan pengukuran terhadap perubahan-perubahan yang terjadi dari waktu ke waktu.

SKALA GUTTMAN

Skala Guttman yaitu skala yang menginginkan jawaban tegas seperti jawaban benar-salah, ya-tidak, pernah-tidak pernah. Untuk jawaban positif seperti setuju, benar, pernah dan

semacamnya diberi skor 1; sedangkan untuk jawaban negatif seperti tidak setuju, salah, tidak, tidak pernah, dan semacamnya diberi skor 0. Dengan skala ini, akan diperoleh jawaban yang tegas yaitu Ya-Tidak, Benar-Salah dan lain-lain. Skala ini dapat pula dibentuk dalam bentuk checklist atau pilihan ganda. Skor 1 untuk skor tertinggi dan skor 0 untuk terendah.

Variabel-Variabel yang digunakan dalam Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Panongan antara lain :

1. Retensi Pelanggan, tingkat kemampuan sebuah instansi dalam mempertahankan pelanggan yang sudah ada. Tingkat retensi pelanggan yang tinggi menunjukkan bahwa instansi tersebut mampu memberikan nilai yang baik dan memuaskan bagi pelanggannya, serta efektif dalam mengatasi masalah atau keluhan pelanggan
2. Kualitas Pelayanan, pelayanan yang baik akan memberikan pengalaman positif kepada pelanggan, yang membuat mereka merasa dihargai. Sebab, walaupun kualitas produk cukup bagus, terkadang kepuasan pelanggan harus dipertaruhkan jika pelayanannya buruk.
3. Responsivitas, kemampuan lembaga atau organisasi termasuk aparatur di dalamnya untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan berbagai program pelayanan baru sesuai pengetahuan dan tuntutan baru terkait waktu, akses dan komunikasi (E-Government).
4. Kredibilitas, suatu keadaan dimana kepercayaan diberikan dari masyarakat kepada instansi terkait.
5. Akses, mudah atau tidaknya lokasi instansi untuk dijangkau oleh masyarakat.
6. Etika, cara yang digunakan dalam melayani masyarakat dengan kebiasaan yang mengandung nilai-nilai hidup dan hukum yang mengatur tingkah laku manusia.
7. Efektif, dikatakan efektif jika pelayanan yang diberikan kepada masyarakat cepat.

3.4. Metode Pengumpulan Data

1. Wawancara

Sugiyono (2016:194) menyatakan bahwa "Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data jika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, serta juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam"

2. Observasi

Patton, pengertian observasi adalah metode yang akurat dalam mengumpulkan data. Tujuannya ialah mencari informasi tentang kegiatan yang berlangsung untuk kemudian dijadikan objek kajian penelitian

3. Angket atau Kuisisioner

Sugiyono (2017:142) angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

3.5. Metode Pengujian Data

Metode yang digunakan ketika melakukan penelitian berkaitan dengan data numerik.

Rumus yang digunakan yaitu Rumus Slovin untuk menemukan jumlah minimum sampel dari populasi yang terbatas atau disebut juga dengan *finite population survei*.

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

n = jumlah sampel yang dicari

N = ukuran populasi

E = persen toleransi ketidakteelitian karena penarikan sampel (misalnya 0,2)

• Uji Validitas

1.Validitas isi: dilakukan dengan memeriksa korelasi antara pertanyaan dalam instrumen penelitian dan yang dapat diukur, serta memeriksa apakah semua aspek yang diinginkan tercakup dalam instrumen.

2.Validitas bentuk: dilakukan dengan mengukur sejauh mana instrumen dapat mengukur hasil yang diinginkan, dengan menggunakan analisis faktor atau analisis diskriminan.

3.Validitas kriteria: dilakukan dengan membandingkan hasil instrumen penelitian dengan suatu kriteria yang dianggap valid.

- Uji Reliabilitas

Digunakan untuk mengukur konsistensi kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk.

3.6. Metode Analisis Data

Mengacu pada pengujian statistik hipotesis atau pengujian teori.

Metode ini mengubah angka mentah menggunakan nilai numerik dan statistik deskriptif menjadi pengetahuan yang bermakna. Tujuannya untuk membuat prediksi kemungkinan hasil dari data yang dianalisis.

Hasilnya, Anda akan menemukan adanya hubungan antara beberapa variabel untuk pengujian hipotesis yang memprediksi perbedaan atau perubahan.

Analisis Faktor

Teknik mereduksi sejumlah besar variabel yang saling berkorelasi menjadi sejumlah kecil faktor.

Tujuannya, menyederhanakan kumpulan data dengan menjadi lebih kecil dan mudah dikelola. Pada akhirnya akan memudahkan Anda menentukan kesimpulan yang lebih akurat dari data statistik.

Dalam prosesnya juga membantu Anda menentukan variabel mana yang cukup berkorelasi dan yang berbeda secara signifikan.

Metode untuk melakukan analisis faktor:

- Analisis komponen utama
- Menganalisis faktor umum dengan berfokus pada penghitungan korelasi antar variabel.

DAFTAR PUSTAKA

- Darma, B. (2021). Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F, R²). Guepedia.
- Fernandes, A. A. R., & Akhrani, L. A. (2022). Rancangan Pengukuran Variabel: Angket dan Kuesioner (Pemanfaatan R). Universitas Brawijaya Press.
- Machali, I. (2021). Metode penelitian kuantitatif (panduan praktis merencanakan, melaksanakan, dan analisis dalam penelitian kuantitatif).
- Nasehudin, T. S. (2015). Metode penelitian kuantitatif.
- Silalahi, U., & Atif, N. F. (2015). Metode penelitian sosial kuantitatif.