

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang bertujuan untuk mengukur pengaruh penerapan E-Government terhadap kualitas pelayanan publik. Jenis penelitian ini adalah explanatory research dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dilakukan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Dimana desain kausal berguna untuk mengukur hubungan antara variabel riset, atau untuk menganalisis bagaimana pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya (Umar, 2018). Penelitian ini akan menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lain, yaitu untuk mengetahui hubungan variabel independen yaitu

3.2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menggunakan layanan publik yang terkait dengan penerapan E-Government di wilayah tertentu. Sampel penelitian diambil secara acak dari populasi ini dengan menggunakan metode sampel acak berstrata. Menurut Sugiyono (2018) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

3.3 Proses Pengumpulan Data

Pengumpulan data akan dilakukan melalui dua tahap utama:

- 1) Pengumpulan Data Primer: Data primer akan diperoleh melalui distribusi kuesioner kepada responden yang telah dipilih sebagai sampel penelitian. Kuesioner akan disebarkan secara daring (online) maupun secara langsung.
- 2) Pengumpulan Data Sekunder: Data sekunder akan diperoleh dari sumber-sumber yang relevan seperti dokumen-dokumen pemerintah terkait dengan E-Government, laporan-laporan kebijakan, dan data statistik yang telah tersedia.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Metode penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui derajat hubungan dan pola/bentuk pengaruh antar dua variabel atau lebih, dimana dengan penelitian ini maka akan dibangun suatu teori yang berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala. Metode yang digunakan adalah survey yang ditujukan kepada masyarakat pengguna e-government untuk mengetahui persepsi publik terhadap kualitas layanan e-Government yang disediakan. Alat bantu yang digunakan adalah kuesioner yang dirancang berdasarkan pendekatan e-GovQual untuk mengukur kualitas pelayanan dan Indeks Kepuasan Masyarakat yang diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 untuk mengukur kepuasan pengguna e-Filing.

3.5 Defenisi Konseptual dan Oprasional

3.5.1 Defenisi Konseptual

Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan masyarakat bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum. Berdasarkan pengertian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik merupakan selisih antara harapan seseorang terhadap apa yang diterima setelah menggunakan Teknologi Informasi yang dapat mempengaruhi pelayanan publik. Dalam hal ini terdapat lima komponen untuk mengukur kepuasan pelanggan dalam instrumen EUCS Doll dan Torkzadeh (1988), yaitu:

- 1) Isi (Content) Menurut Setiawan (2016), variabel content pada penelitian ini digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi/konten dari suatu sistem. Variabel ini juga mengukur apakah sistem menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Isi / konten dari sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh sistem. Suatu sistem dikatakan memenuhi kebutuhan jika isi yang disajikan dari sistem informasi lengkap, dikatakan lengkap jika tidak menghilangkan aspek aspek penting dari kejadian yang merupakan dasar masalah atau aktivitas-aktivitas yang diukurnya, sehingga pengguna mendapatkan semua informasi yang diberikan.
- 2) Bentuk (Format) Menurut Rasman (2012) dimensi format bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika dari desain antarmuka sistem, format dari laporan atau informasi yang dihasilkan sistem

apakah antarmuka dari sistem menarik dan apakah tampilan dari sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem. Sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas dari pengguna. Bentuk informasi yang jelas yang disajikan oleh sistem informasi, contoh jumlah data yang sangat besar dapat dengan mudah dipahami dan diinterpretasikan dengan mengubahnya dalam bentuk grafik.

- 3) Akurasi (Accuracy) Menurut Setiawan (2016), variabel accuracy pada penelitian ini berguna untuk mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering terjadi error atau kesalahan dalam proses pengelolaan data.
- 4) Kemudahan penggunaan (Ease of Use) Nasution (2004) menyatakan bahwa pengguna teknologi informasi mempercayai bahwa teknologi informasi yang lebih fleksibel, mudah dipahami dan mudah pengoperasiannya sebagai karakteristik kemudahan penggunaan. Bila dilihat dari tujuan sistem tiket online maka sistem tersebut harus mudah digunakan, nyaman dalam menggunakan suatu system atau tools. Suatu sistem informasi dikatakan dapat memenuhi kebutuhan pengguna jika dalam menggunakan sistem tersebut pengguna mendapatkan informasi yang

3.5.2 Defenisi Oprasional

Definisi operasional adalah definisi yang didasarkan pada karakteristik yang dapat diobservasi dari apa yang sedang didefinisikan atau mengubah konsep yang abstrak menjadi konsep yang lebih konkret dan terukur. Definisi operasional sering didefinisikan sebagai judul penelitian kata demi kata, padahal definisi operasional adalah penjelasan variabel yang akan diamati dalam pemecahan masalah. Dalam penelitian ini untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap sistem online, maka indikator-indikator sebagai berikut

NO	Variabel	Defenisi Operasional
1	Penggunaan teknologi informasi	Suatu sistem teknologi modern di era digital yang tujuannya adalah membantu masyarakat dalam pelayanan publik dalam memberikan pelayanan publik
2	Tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik	Tingkat perasaan seseorang terhadap system pembayaran pajak online yang diukur dengan membandingkan antara pembayaran pajak secara langsung dan harapan ideal terhadap indikator isi sistem pembayaran pajak online,

		akurasi sistem pembayaran pajak online, bentuk sistem pembayaran pajak online, kemudahan pengguna sistem pembayaran pajak online, dan ketepatan sistem pembayaran pajak online.
--	--	---

3.6.1 Uji Validitas

Valid bermakna kemampuan alat ukur yang digunakan untuk memberikan nilai yang sesungguhnya dari apa yang di inginkan (Sugiyono, 2017). Konsep valid ini secara sederhana mencakup pengertian bahwa skala atau instrumen yang digunakan dapat mengukur atau mengungkapkan hal-hal yang seharusnya diukur atau diungkapkan. Kuesioner dikatakan valid ketika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Syarat tersebut menurut Sugiyono (2017), yang harus dipenuhi yaitu harus memiliki kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka item-item pertanyaan dari kuisisioner adalah valid.
- 2) Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka item-item pertanyaan dari kuisisioner adalah tidak valid

3.6.2 Uji Reabilitas

Menurut Sugiyono (2017), Uji reliabilitas adalah tingkat konsistensi instrumen saat digunakan kapan dan oleh siapa saja sehingga cenderung akan menghasilkan data yang sama atau hampir sama dengan sebelumnya meskipun dilakukan secara berulang-ulang. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menghitung besarnya nilai Cronbach's Alpha instrumen dari masing-masing variabel yang diuji dengan menggunakan program SPSS.

Menurut Ghazali (2018), suatu instrumen dikatakan reliabel (handal) jika memiliki koefisien kehandalan atau alpha sebesar 0,60 atau lebih. Di bawah ini hasil uji reliabilitas setiap variabel dengan nilai alpha harus sebesar 0,60 atau lebih maka kuesioner tersebut dinyatakan reliabel

3.7 Teknis Analisis Data

3.7.1. Uji Asumsi Klasik Multikolinieritas

Uji asumsi klasik jenis ini diterapkan untuk analisis regresi berganda yang terdiri atas dua atau lebih variabel bebas (independent variable) ($X_1, X_2, X_3, \dots, X_n$), dimana akan diukur tingkat asosiasi (keeratan) hubungan/pengaruh antar variabel bebas tersebut melalui besaran koefisien korelasi (r) (Sunyoto, 2009). Dikatakan terjadi multikolinieritas jika koefisien korelasi antar variabel bebas (X_1 dan X_2 , X_2 dan X_3 , dan seterusnya) lebih besar dari 0,60 (pendapat lain: 0,50 dan 0,90). Dikatakan tidak terjadi multikolinieritas jika koefisien korelasi antar variabel bebas lebih kecil atau sama dengan 0,60 ($r < 0,60$). Variabel bebas mengalami multikolinieritas jika $a_{hitung} < a$ dan $VIF_{hitung} > VIF$. Variabel bebas tidak mengalami multikolinieritas jika $a_{hitung} > a$ dan $VIF_{hitung} < VIF$.

3.7.2 Uji Asumsi Klasik Normalitas

Uji asumsi ini akan menguji data variabel bebas (X) dan data variabel terikat (Y) pada persamaan regresi yang dihasilkan, apakah berdistribusi normal atau berdistribusi tidak normal (Sunyoto, 2009). Persamaan regres dikatakan baik jika mempunyai data variabel bebas dan data variabel terikat berdistribusi mendekati normal atau normal sama sekali.

3.7.3 Uji Asumsi Klasik Autokorelasi

Persamaan regresi yang baik adalah yang tidak memiliki masalah autokorelasi (Sunyoto, 2009). Jika terjadi autokorelasi, maka persamaan tersebut menjadi tidak baik atau tidak layak dipakai prediksi. Masalah autokorelasi baru timbul jika ada korelasi secara linier antara kesalahan pengangguran periode t (berada) dan kesalahan pengganggu periode $t-1$ (sebelumnya). Salah satu ukuran dalam menentukan ada tidaknya masalah autokorelasi dengan uji Durbin-Watson (DW), dengan ketentuan sebagai berikut, terjadi autokorelasi positif jika nilai DW dibawah -2 ($DW < -2$), tidak terjadi autokorelasi jika nilai DW berada diantara -2 dan +2 atau $-2 < DW < +2$, dan terjadi autokorelasi negatif jika nilai DW diatas +2 atau $DW > +2$.

3.8 Uji Hipotesis

Untuk melakukan pembuktian hipotesis tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan uji statistik, sebagai berikut:

3.8.1 Uji T

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi konstanta dari setiap variabel independen. Dalam pengujian ini ingin diketahui apakah jika secara terpisah variabel independen (x) masih memberikan kontribusi secara signifikan terhadap variabel Y .

3.8.2 Uji F

Uji signifikan simultan (Uji F) ini dilakukan agar mengetahui tingkat signifikan pengaruh seluruh variabel independen terhadap variabel dependen secara bersama-sama. Pengaruh tersebut memiliki tingkat signifikan pada alpha 5%. Adapun metode untuk menentukan apabila nilai signifikan $< 0,05$ dan $F_{hitung} > F_{table}$.

Daftar Pustaka:

- Rahmawati, D. (2010). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi Dan Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Administrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Lingkungan Fise Uny. *Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia*, 8(2).
- Basir, M. A. (2021). Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *JEK: Jurnal Efek Komunikasi*, 2(2), 41-48
- Widiani, Y. N., & Abdullah, A. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Government Melalui Aplikasi E-Filing Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, 11(2), 88-96.
- Rowena, J., Wilujeng, F. R., & Rembulan, G. D. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan dalam Menciptakan Kepuasan Publik di Kantor Pelayanan Publik, Jakarta Utara. *JIEMS (Journal of Industrial Engineering and Management Systems)*, 13(1).
- Probowulan, D. (2016). Dampak Teknologi Informasi Dan Sumber Daya Manusia Terhadap Penerapan E-Government Sebagai Bentuk Pelayanan Publik. *BALANCE: Economic, Business, Management and Accounting Journal*, 13(01).
- Ali, M. (2020). Pengaruh Kompetensi Dimoderasi Oleh Teknologi Informasi Komunikasi Terhadap Kinerja Pelayanan Publik. *Sebatik*, 24(1), 81-86.