

**PENGARUH LITERASI DIGITAL DAN TRANSPARANSI E-GOVERNMENT
TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN PUBLIK**

Disusun untuk Memenuhi Tugas Mata Kuliah
Metode Penelitian Administrasi Publik



Disusun Oleh :

Nama : M.Okta Alviano

NPM : 2456041041

Kelas : Man B

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
TAHUN AJARAN
2025/2026**

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang berfokus pada pengukuran dan analisis numerik untuk menguji hubungan antar variabel seperti literasi digital, transparansi e-government, dan kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik berbasis teknologi. Pendekatan ini bertujuan menghasilkan data yang objektif, dapat diukur secara statistik, dan memiliki kemampuan generalisasi.

Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu memberikan gambaran kuantitatif yang jelas mengenai tingkat literasi digital warga, seberapa terbukanya sistem e-government, serta tingkat kepuasan masyarakat dalam konteks layanan publik digital. Dengan menggunakan instrumen seperti kuesioner berstruktur, data yang diperoleh dapat dianalisis secara statistik menggunakan perangkat lunak khusus seperti SPSS untuk memperoleh hasil yang mendalam dan sistematis.

Metode ini sangat cocok untuk menjawab pertanyaan penelitian yang bersifat sebab-akibat dan hubungan antar variabel, serta memvalidasi hipotesis dalam penelitian ini. Lebih jauh, pendekatan kuantitatif memungkinkan peneliti menguji signifikansi hubungan variabel melalui teknik analisis regresi dan uji statistik lainnya.

3.2 Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua jenis data utama, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

- Data primer diperoleh secara langsung dari responden menggunakan instrumen kuesioner. Kuesioner tersebut dirancang berdasarkan indikator variabel secara rinci untuk mengukur aspek literasi digital, transparansi e-government, dan kepuasan masyarakat.
- Contoh pertanyaan untuk literasi digital misalnya "Saya mampu menggunakan aplikasi layanan publik berbasis digital dengan mudah."
- Untuk transparansi e-government, pertanyaannya seperti "Informasi terkait prosedur layanan publik tersedia dan mudah diakses melalui website resmi pemerintah."
- Sedangkan untuk kepuasan masyarakat, pertanyaan misalnya "Saya merasa pelayanan publik berbasis digital yang saya gunakan memenuhi kebutuhan dan harapan saya."
- Setiap pertanyaan menggunakan skala Likert 1–5 (1 = sangat tidak setuju, 5 = sangat setuju) untuk memberikan nilai kuantitatif yang dapat dianalisis secara statistik.

2. Data Sekunder

- Data sekunder diperoleh dari sumber-sumber resmi dan terpercaya seperti laporan statistik Kementerian Komunikasi dan Informatika, dokumen kebijakan pemerintah, serta publikasi Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2024.
- Data sekunder ini digunakan untuk melengkapi dan memperkuat analisis, memberikan konteks makro mengenai perkembangan e-government, tingkat literasi digital nasional, serta gambaran umum perkembangan teknologi pelayanan publik.

Pemilihan data primer yang valid dan detail, didampingi dengan data sekunder yang relevan, bertujuan untuk menghasilkan temuan yang komprehensif dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Kombinasi ini juga menguatkan validitas internal dan eksternal penelitian.

Dengan metode pengumpulan data yang sistematis dan instrumen yang telah diuji validitas serta reliabilitasnya, penelitian ini siap untuk melakukan analisis kuantitatif mendalam guna mendapatkan pemahaman yang lebih jelas tentang dinamika literasi digital, transparansi pemerintah, dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik digital.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi penelitian adalah seluruh masyarakat pengguna layanan publik berbasis digital di wilayah penelitian. Sampel diambil dengan teknik random sampling sederhana agar setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih. Jumlah sampel dihitung dengan menggunakan rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana:

- n = ukuran sampel
- N = ukuran populasi
- e = margin of error (dalam penelitian ini digunakan 5% atau 0,05)

Contoh: Jika populasi $N = 1000$, maka:

$$n = \frac{1000}{1 + 1000(0,05)^2} = \frac{1000}{1 + 2,5} = 285,7 \approx 286$$

3.4 Instrumen Penelitian

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah kuesioner yang dikembangkan berdasarkan indikator-indikator variabel:

- Literasi digital: keterampilan teknis, keterampilan kognitif, dan aspek sosial dalam penggunaan teknologi.

- Transparansi e-government: ketersediaan data, kejelasan informasi, kemudahan akses, dan relevansi informasi.
- Kepuasan masyarakat: kemudahan akses, kecepatan layanan, keadilan, dan persepsi umum.

Kuesioner menggunakan skala Likert 1-5 dari "Sangat Tidak Setuju" hingga "Sangat Setuju" untuk mendapatkan nilai kuantitatif yang mudah dianalisis.

Contoh pertanyaan kuesioner:

- Literasi digital: "Saya dengan mudah dapat menggunakan aplikasi layanan publik online."
- Transparansi: "Informasi layanan publik yang disediakan pemerintah mudah ditemukan dan dipahami."
- Kepuasan: "Saya merasa puas dengan kecepatan pelayanan yang diberikan melalui sistem digital."

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui survei online menggunakan platform digital dan survei offline dengan wawancara terstruktur. Hal ini agar menjangkau variasi responden sekaligus memastikan kualitas data. Observasi non-partisipatif juga dilakukan untuk mendapatkan gambaran aktivitas pengguna terkait layanan digital di lapangan.

3.6 Teknik Analisis Data

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan statistik deskriptif (frekuensi, mean, persentase) untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi variabel. Selanjutnya, pengujian hipotesis dilakukan dengan analisis regresi linier berganda untuk mengukur pengaruh literasi digital dan transparansi terhadap kepuasan masyarakat.

Model regresi yang digunakan:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \epsilon$$

Dimana:

- Y = Kepuasan masyarakat
- X_1 = Literasi digital
- X_2 = Transparansi e-government
- α = Intercept
- β_1, β_2 = Koefisien regresi
- ϵ = Error

Pengolahan data dilakukan menggunakan software SPSS, termasuk uji asumsi klasik seperti normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas untuk validitas dan reliabilitas hasil.

3.7 Validitas dan Reliabilitas

Untuk memastikan instrumen penelitian dapat mengukur variabel secara akurat dan konsisten, dilakukan uji validitas dan reliabilitas secara komprehensif.

Uji Validitas bertujuan untuk memastikan setiap item pertanyaan dalam kuesioner mampu merefleksikan konstruk atau variabel yang dimaksud. Metode yang digunakan adalah uji korelasi item-total, yaitu menghitung korelasi antara skor setiap item dengan skor total kuesioner menggunakan perangkat lunak statistik SPSS. Item dianggap valid apabila memiliki nilai korelasi signifikan pada tingkat signifikansi 0,05 dan nilai korelasi lebih besar dari 0,30. Item dengan korelasi rendah akan direvisi atau dihapus agar instrumen tetap valid.

Uji Reliabilitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen memberikan hasil yang konsisten jika digunakan berulang kali dalam kondisi yang sama. Reliabilitas diukur menggunakan teknik Cronbach's Alpha, yang menguji konsistensi internal antar item dalam skala pengukuran. Koefisien Cronbach's Alpha yang bernilai minimal 0,70 dianggap memenuhi syarat reliabilitas. Nilai yang lebih tinggi menunjukkan tingkat reliabilitas yang lebih baik. Jika nilai di bawah standar ini, maka dilakukan review dan perbaikan pada item kuesioner terutama yang memiliki korelasi rendah.

Kombinasi kedua uji ini menjamin bahwa data yang diperoleh dari kuesioner adalah valid dan reliabel untuk dianalisis secara statistik.

3.8 Etika Penelitian

Etika penelitian merupakan landasan utama dalam pelaksanaan studi ini untuk menjamin hak-hak dan perlindungan responden. Beberapa prinsip etika yang diterapkan adalah:

- **Persetujuan Informasi (Informed Consent):** Sebelum pengumpulan data, responden diinformasikan secara jelas mengenai tujuan penelitian, manfaat, risiko (jika ada), dan cara penggunaan data. Persetujuan mereka untuk ikut serta diperoleh secara sukarela.
- **Kerahasiaan dan Anonimitas:** Identitas dan data pribadi responden dijaga kerahasiaannya. Informasi yang diperoleh hanya digunakan untuk kepentingan penelitian dan tidak akan dipublikasikan dalam bentuk yang dapat mengidentifikasi individu.
- **Partisipasi Sukarela:** Responden dapat memilih untuk tidak mengikuti atau menghentikan partisipasi kapan saja tanpa paksaan maupun konsekuensi negatif.
- **Penghormatan terhadap Hak Responden:** Seluruh proses penelitian berjalan dengan menghormati martabat dan hak asasi manusia responden, termasuk tidak memberikan pertanyaan yang bersifat sensitif atau menyinggung.

Peneliti juga berkomitmen untuk menggunakan data dengan jujur dan teliti serta menyajikan hasil penelitian secara objektif dan bertanggung jawab.

3.9 Kesimpulan Bab Metode

Bab ini telah menguraikan secara rinci metodologi penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mengkaji pengaruh literasi digital dan transparansi e-government terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik digital. Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu menghasilkan data yang valid, dapat diukur, dan dianalisis secara statistik untuk mendapatkan pemahaman yang objektif.

Pengumpulan data melalui kuesioner yang sudah diuji validitas dan reliabilitasnya, serta didukung data sekunder dari sumber resmi, memastikan kekayaan dan keakuratan data. Teknik sampling menggunakan rumus Slovin dan metode simple random sampling menjamin representativitas dan generalisasi hasil penelitian.

Analisis data dilakukan menggunakan statistik deskriptif dan regresi linier berganda dengan pengujian asumsi klasik untuk mendapat hasil yang valid dan reliabel. Aspek etika penelitian dijaga ketat untuk melindungi hak responden dan menjaga integritas penelitian.

Dengan metodologi yang sistematis dan terstruktur ini, penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah yang signifikan dalam memahami dan mengembangkan model pelayanan publik berbasis digital yang efektif dan transparan, serta mendorong kepuasan masyarakat secara maksimal.

Daftar Pustaka

- Lestari, D. (2023). Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Digital. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 12(2), 45-60.
- Rachmawati, A., & Nugraha, M. (2021). Pengaruh Literasi Digital terhadap Efektivitas Layanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 9(1), 23-34.
- Wirtz, B. W., & Müller, W. M. (2019). Digital Transparency and Trust in E-Government: A European Perspective. *Government Information Quarterly*, 36(4), 101395.
- Dwiyanto, A. (2021). Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik. *Yogyakarta: Gadjah Mada University Press*.
- Kotler, P. (2020). Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control. *Prentice Hall*.
- Sedarmayanti. (2022). *Administrasi Publik: Teori dan Praktik*. Bandung: Mandar Maju.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. (2024). *Laporan Statistik Layanan Digital Nasional*.
- Badan Pusat Statistik. (2024). *Data Penggunaan Teknologi dan E-Government di Indonesia*.