

Nama : Miftaul Janah

NPM : 2416041077

Kelas : Reguler C

MK : Metode Penelitian Administrasi Publik

PENGARUH KUALITAS LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN ONLINE (DUKCAPIL) TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KOTA METRO

III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Paradigma Penelitian

Paradigma penelitian merupakan cara pandang ilmiah yang digunakan peneliti untuk memahami, menafsirkan, dan menjelaskan suatu fenomena sosial. Menurut Flick (2020), paradigma berfungsi sebagai kerangka filosofis yang mengarahkan seluruh proses penelitian, mulai dari perumusan masalah, pengumpulan data, hingga interpretasi hasil. Paradigma membantu peneliti untuk menentukan bagaimana realitas dipahami dan metode apa yang paling tepat digunakan untuk mempelajarinya. Dengan demikian, paradigma penelitian menjadi landasan dasar yang memastikan konsistensi logis antara tujuan penelitian dan metode yang diterapkan.

Penelitian ini berlandaskan pada paradigma positivistik, yang memandang realitas sosial sebagai sesuatu yang objektif, terukur, dan dapat dijelaskan melalui hubungan sebab-akibat. Paradigma ini menekankan pentingnya bukti empiris dan data kuantitatif dalam menjawab pertanyaan penelitian. Sejalan dengan pandangan Piran dan Tran (2024), paradigma positivistik bertujuan menghasilkan pengetahuan ilmiah yang valid melalui prosedur yang sistematis dan terukur. Dalam konteks penelitian ini, paradigma positivistik digunakan untuk menguji sejauh mana

kualitas layanan administrasi kependudukan online (Dukcapil Online) memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat secara empiris.

Pendekatan ini relevan karena penelitian difokuskan pada pengujian hubungan antarvariabel melalui pengumpulan data numerik yang diolah dengan analisis statistik. Paradigma ini menempatkan peneliti sebagai pihak yang netral, berperan dalam mengumpulkan dan menginterpretasikan data berdasarkan hasil pengukuran yang dapat diverifikasi. Dengan demikian, paradigma positivistik memastikan bahwa penelitian dilakukan secara objektif, terukur, dan dapat diuji ulang untuk memperoleh hasil yang valid dan reliabel.

3.2 Pendekatan dan Metode Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, karena penelitian ini bertujuan untuk mengukur hubungan antarvariabel yang dapat diolah secara statistik. Menurut Flick (2020), pendekatan kuantitatif berorientasi pada pengumpulan data numerik yang memungkinkan peneliti untuk melakukan pengujian hipotesis secara objektif. Pendekatan ini digunakan ketika peneliti ingin mengetahui sejauh mana suatu variabel independen memengaruhi variabel dependen berdasarkan data yang dapat diukur secara empiris. Oleh karena itu, penelitian ini menekankan pada proses pengujian hubungan antara kualitas layanan administrasi kependudukan online (Dukcapil Online) dan kepuasan masyarakat di Kota Metro melalui analisis statistik.

Penelitian ini menggunakan metode survei, karena metode tersebut memungkinkan peneliti untuk memperoleh data langsung dari responden dalam jumlah besar melalui instrumen penelitian terstandar, yaitu kuesioner. Menurut Piran dan Tran (2024), metode survei merupakan salah satu metode yang paling efektif dalam penelitian sosial modern karena mampu menggambarkan persepsi, sikap, dan pengalaman individu terhadap suatu fenomena secara representatif. Dengan menggunakan metode ini, peneliti dapat mengidentifikasi pola tanggapan masyarakat terhadap kualitas layanan Dukcapil Online, sekaligus mengukur tingkat

kepuasan mereka berdasarkan pengalaman nyata dalam menggunakan layanan digital tersebut.

Metode survei juga memberikan keunggulan dalam hal efisiensi dan reliabilitas data. Data yang dikumpulkan melalui kuesioner tertutup dapat dengan mudah diolah menggunakan teknik statistik untuk menghasilkan temuan yang akurat dan terukur. Menurut Indonesian Journal of Science and Technology (2025), penelitian kuantitatif dengan metode survei memiliki tingkat replikasi yang tinggi karena desain dan instrumennya dapat diuji ulang oleh peneliti lain. Hal ini menjadikan penelitian kuantitatif sebagai salah satu pendekatan yang paling sesuai untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik berbasis digital, seperti Dukcapil Online di Kota Metro.

Dengan demikian, pendekatan dan metode yang digunakan dalam penelitian ini dirancang untuk menghasilkan data yang valid, reliabel, dan dapat digeneralisasikan. Penggunaan pendekatan kuantitatif dan metode survei juga memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif tentang hubungan antara variabel kualitas layanan dan kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan studi pelayanan publik berbasis teknologi, sekaligus memberikan masukan praktis bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan mutu layanan administrasi kependudukan digital.

3.3 Metode Operasionalisasi Konsep

Operasionalisasi konsep merupakan proses penerjemahan konsep teoritis ke dalam bentuk variabel yang dapat diukur secara empiris. Menurut Indonesian Journal of Science and Technology (2025), operasionalisasi konsep adalah langkah penting dalam penelitian kuantitatif karena menjadi jembatan antara teori dan realitas data. Proses ini menentukan bagaimana suatu variabel akan diukur, apa indikatornya, dan bagaimana hasilnya dapat diinterpretasikan. Dengan demikian, operasionalisasi konsep menjamin kejelasan dan ketepatan pengukuran agar data yang dihasilkan valid dan sesuai dengan tujuan penelitian.

Penelitian ini terdiri atas dua variabel utama, yaitu variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Variabel independen adalah kualitas layanan administrasi kependudukan online, yang diadaptasi dari model E-GovQual oleh Papadomichelaki dan Mentzas. Model ini menilai kualitas layanan digital pemerintah berdasarkan beberapa dimensi, seperti kemudahan penggunaan (*ease of use*), keandalan (*reliability*), keamanan (*security*), fungsionalitas (*functionality*), dan tampilan (*aesthetics*). Sementara itu, variabel dependen adalah kepuasan masyarakat, yang mencerminkan sejauh mana pengguna layanan merasa puas terhadap kualitas pelayanan digital yang diterima.

Setiap dimensi dalam kedua variabel tersebut dijabarkan menjadi indikator terukur yang digunakan sebagai dasar penyusunan instrumen kuesioner. Pengukuran dilakukan menggunakan skala Likert lima tingkat, dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju). Menurut Piran dan Tran (2024), skala Likert merupakan alat ukur yang efektif untuk menilai persepsi dan sikap individu dalam penelitian sosial, karena mampu menggambarkan variasi tanggapan secara terukur dan mudah dianalisis. Dengan demikian, operasionalisasi konsep dalam penelitian ini dirancang untuk menghasilkan pengukuran yang konsisten, objektif, dan sesuai dengan konstruk teoritis yang mendasarinya.

3.4 Definisi Konseptual dan Operasional

Definisi konseptual digunakan untuk memberikan batasan teoretis terhadap konsep yang diteliti agar tidak terjadi penafsiran ganda. Menurut Flick (2020), definisi konseptual merupakan deskripsi ilmiah yang menjelaskan makna suatu konsep sebagaimana dikemukakan dalam teori. Dalam penelitian ini, definisi konseptual berfungsi untuk menjelaskan makna variabel kualitas layanan administrasi kependudukan online dan kepuasan masyarakat, berdasarkan teori-teori pelayanan publik dan manajemen digital yang relevan.

Secara konseptual, kualitas layanan administrasi kependudukan online didefinisikan sebagai sejauh mana layanan digital yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro mampu memenuhi kebutuhan dan

harapan masyarakat dalam hal kemudahan, kecepatan, keamanan, serta keandalan pelayanan. Definisi ini sejalan dengan model *E-GovQual* yang menilai kualitas layanan pemerintah digital melalui dimensi kemudahan akses, keandalan sistem, kejelasan informasi, keamanan data, dan tampilan antarmuka. Dengan demikian, kualitas layanan mencerminkan keseluruhan persepsi masyarakat terhadap mutu pelayanan administrasi kependudukan berbasis teknologi digital.

Sementara itu, kepuasan masyarakat secara konseptual diartikan sebagai perasaan positif atau negatif masyarakat setelah membandingkan antara harapan terhadap layanan publik dengan pengalaman aktual yang diterima. Menurut Anderson, Fontinha, dan Robson (2020), kepuasan pengguna merupakan indikator utama keberhasilan sebuah layanan publik karena menunjukkan sejauh mana kinerja pelayanan memenuhi standar kualitas yang diharapkan. Dalam konteks ini, kepuasan masyarakat diukur berdasarkan persepsi mereka terhadap kecepatan layanan, kemudahan proses, kejelasan informasi, dan kenyamanan sistem digital yang digunakan.

Definisi operasional digunakan untuk menjelaskan bagaimana konsep tersebut diukur secara empiris. Dalam penelitian ini, kualitas layanan administrasi kependudukan online (X) diukur melalui lima indikator utama: kemudahan penggunaan, keandalan sistem, keamanan data, kejelasan informasi, dan tampilan antarmuka. Sementara kepuasan masyarakat (Y) diukur melalui indikator kecepatan pelayanan, kemudahan akses, keamanan dan kenyamanan, kejelasan informasi, serta kepuasan secara keseluruhan. Seluruh indikator tersebut diukur menggunakan skala Likert lima tingkat untuk menilai tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan yang diajukan. Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan menghasilkan data yang valid, terukur, dan sesuai dengan tujuan analisis kuantitatif.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan tahap penting dalam proses penelitian karena menentukan kualitas dan validitas hasil yang diperoleh. Menurut Flick (2020),

pemilihan metode pengumpulan data harus disesuaikan dengan tujuan penelitian, jenis data yang dibutuhkan, serta karakteristik responden yang menjadi sasaran. Dalam penelitian kuantitatif, data yang dikumpulkan biasanya bersifat numerik dan diolah secara statistik untuk menguji hubungan antarvariabel. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data yang terstruktur agar hasil yang diperoleh dapat diinterpretasikan secara objektif dan ilmiah.

Penelitian ini menggunakan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner yang disusun berdasarkan indikator variabel kualitas layanan dan kepuasan masyarakat. Kuesioner digunakan karena mampu memberikan gambaran yang jelas mengenai persepsi, sikap, serta tingkat kepuasan pengguna layanan Dukcapil Online. Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui studi pustaka, yaitu pengumpulan data dari berbagai sumber tertulis seperti jurnal ilmiah, laporan resmi, dokumen pemerintah, dan literatur terkait pelayanan publik digital. Penggunaan kedua jenis data ini bertujuan untuk memperkuat validitas hasil penelitian dan memberikan konteks teoritis yang lebih komprehensif.

Menurut Piran dan Tran (2024), kombinasi antara data primer dan sekunder dalam penelitian kuantitatif dapat meningkatkan integritas hasil penelitian karena memberikan keseimbangan antara bukti empiris di lapangan dan dasar teoritis dari literatur ilmiah. Pengumpulan data primer melalui kuesioner memungkinkan peneliti untuk memperoleh informasi faktual dan aktual dari masyarakat pengguna layanan Dukcapil Online, sedangkan data sekunder berfungsi sebagai referensi pendukung yang membantu menjelaskan hasil temuan secara lebih mendalam. Dengan cara ini, penelitian dapat menghasilkan analisis yang lebih lengkap dan akurat.

Selain itu, desain kuesioner dalam penelitian ini dibuat dengan mempertimbangkan prinsip-prinsip validitas dan kejelasan pertanyaan. Setiap butir pertanyaan disusun secara sistematis berdasarkan indikator variabel yang telah dioperasionalkan sebelumnya. Menurut Indonesian Journal of Science and Technology (2025), kuesioner yang baik harus memiliki struktur yang jelas, bahasa yang mudah dipahami, serta skala pengukuran yang tepat agar responden dapat memberikan

jawaban secara konsisten. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan skala Likert lima tingkat (1 = sangat tidak setuju hingga 5 = sangat setuju), yang dinilai paling efektif dalam mengukur persepsi dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik digital.

Dengan metode pengumpulan data yang terencana dan terstruktur, penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan data yang valid, reliabel, dan representatif. Proses pengumpulan data dilakukan dengan memperhatikan etika penelitian, termasuk menjaga kerahasiaan identitas responden serta memastikan bahwa partisipasi mereka bersifat sukarela. Dengan demikian, metode pengumpulan data dalam penelitian ini tidak hanya memenuhi standar ilmiah, tetapi juga menjunjung tinggi integritas dan tanggung jawab etis dalam pelaksanaan penelitian sosial.

3.5.1 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data yang relevan dengan variabel penelitian. Menurut Sugiyono (2022), instrumen penelitian berfungsi untuk mengukur nilai suatu variabel yang diteliti sehingga dapat diperoleh data yang akurat, terstandar, dan dapat dianalisis secara ilmiah. Dalam penelitian kuantitatif, instrumen yang digunakan harus memiliki tingkat validitas dan reliabilitas yang tinggi agar hasil penelitian dapat dipercaya. Oleh karena itu, penyusunan instrumen penelitian ini dilakukan berdasarkan indikator-indikator yang telah dioperasionalkan pada masing-masing variabel, yaitu kualitas layanan administrasi kependudukan online (X) dan kepuasan masyarakat (Y).

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup, yang disusun dalam bentuk pernyataan dengan lima pilihan jawaban menggunakan skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan yang diajukan, mulai dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju). Menurut Flick (2020), penggunaan skala Likert efektif dalam penelitian sosial karena memungkinkan pengukuran persepsi, sikap, dan opini masyarakat secara kuantitatif. Setiap butir pernyataan dalam kuesioner disusun untuk

menggambarkan dimensi dan indikator dari kedua variabel penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya.

Instrumen ini dirancang agar mudah dipahami oleh responden, dengan bahasa yang sederhana, jelas, dan tidak menimbulkan interpretasi ganda. Penyusunan kuesioner mengacu pada pedoman dari Indonesian Journal of Science and Technology (2025) yang menekankan pentingnya validitas konstruk dan kesesuaian indikator dengan teori yang digunakan. Sebelum digunakan secara luas, instrumen diuji terlebih dahulu melalui uji validitas dan uji reliabilitas untuk memastikan kualitas pengukuran.

3.5.1.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Menurut Creswell (2018), validitas menunjukkan ketepatan antara data yang diperoleh dengan realitas objek yang diteliti. Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi Product Moment Pearson, yaitu mengkorelasikan skor setiap item pertanyaan dengan skor total variabel. Rumus korelasi Pearson dapat dituliskan sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan:

- r_{xy} = koefisien korelasi antara skor item dan skor total
- n = jumlah responden
- x = skor setiap item
- y = skor total

Hasil perhitungan korelasi kemudian dibandingkan dengan nilai r tabel pada taraf signifikansi 5% (0,05). Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka item pernyataan dinyatakan valid.

Sebaliknya, jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka item tersebut dianggap tidak valid dan perlu direvisi atau dihapus. Uji validitas ini dilakukan dengan bantuan perangkat lunak statistik seperti SPSS atau software analisis data serupa, agar hasil pengujian lebih akurat dan terverifikasi secara ilmiah.

3.5.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui tingkat konsistensi suatu instrumen penelitian. Menurut Sugiyono (2022), reliabilitas menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten apabila pengukuran dilakukan kembali terhadap subjek yang sama. Uji reliabilitas pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode Cronbach's Alpha, yang dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\Sigma \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

- r_{11} = reliabilitas instrumen
- k = jumlah butir pertanyaan
- $\Sigma \sigma_b^2$ = jumlah varians butir
- σ_t^2 = varians total

Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha $\geq 0,70$, sebagaimana dikemukakan oleh Creswell (2018) bahwa nilai tersebut menunjukkan tingkat keandalan yang baik untuk penelitian sosial. Pengujian reliabilitas dilakukan setelah uji validitas, menggunakan data hasil uji coba (try-out) instrumen kepada responden yang memiliki karakteristik serupa dengan populasi penelitian. Apabila hasil uji menunjukkan nilai reliabilitas di bawah 0,70, maka

item pernyataan akan dievaluasi kembali untuk memastikan konsistensi antarbutir pertanyaan.

Dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas, peneliti memastikan bahwa instrumen penelitian telah memenuhi kriteria ilmiah yang diperlukan untuk memperoleh data yang akurat, stabil, dan dapat dipercaya. Kelayakan instrumen yang baik akan meningkatkan kualitas hasil penelitian, sehingga kesimpulan yang dihasilkan benar-benar mencerminkan kondisi objektif masyarakat pengguna layanan Dukcapil Online di Kota Metro.

3.6 Populasi dan Sampel Penelitian

3.6.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kota Metro yang menggunakan layanan administrasi kependudukan berbasis daring (Dukcapil Online). Menurut Sugiyono (2022), populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu dan ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari serta ditarik kesimpulannya. Populasi penelitian ini meliputi warga yang telah melakukan pelayanan administrasi kependudukan melalui sistem Dukcapil Online dalam kurun waktu satu tahun terakhir. Dengan demikian, populasi ini dipilih karena dinilai paling relevan dalam menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan publik digital yang disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro.

Pemilihan populasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa masyarakat pengguna layanan daring merupakan pihak yang paling merasakan langsung mutu pelayanan. Menurut Flick (2020), penentuan populasi harus mempertimbangkan relevansi objek dengan tujuan penelitian serta kemampuan peneliti dalam menjangkau data yang dibutuhkan. Oleh karena itu, populasi penelitian ini tidak hanya menggambarkan jumlah pengguna

layanan, tetapi juga mewakili persepsi dan pengalaman nyata masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan secara digital.

3.6.2 Sampel Penelitian

Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki karakteristik sama dan dianggap dapat mewakili seluruh populasi penelitian. Menurut Creswell (2018), pemilihan sampel dilakukan untuk memperoleh data yang lebih terfokus dan efisien tanpa mengurangi validitas hasil penelitian. Karena jumlah pengguna layanan Dukcapil Online di Kota Metro cukup besar, peneliti menggunakan teknik sampling untuk menentukan jumlah responden yang akan dijadikan sumber data primer.

Penelitian ini menggunakan teknik *nonprobability sampling* dengan pendekatan *accidental sampling*, yaitu pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, di mana responden yang ditemui dan memenuhi kriteria sebagai pengguna layanan Dukcapil Online akan dijadikan sampel penelitian. Teknik ini dipilih karena sesuai dengan karakteristik penelitian lapangan yang melibatkan masyarakat umum. Menurut Indonesian Journal of Science and Technology (2025), teknik ini efektif digunakan dalam penelitian sosial yang memerlukan data persepsi masyarakat dengan akses terbatas terhadap populasi lengkap.

3.6.3 Teknik Penentuan Jumlah Sampel

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin, karena jumlah populasi pengguna layanan administrasi kependudukan daring di Kota Metro tidak diketahui secara pasti. Menurut Sugiyono (2022), rumus Slovin dapat digunakan untuk menentukan ukuran sampel dari populasi yang besar dengan tingkat kesalahan tertentu. Rumus ini memungkinkan peneliti memperoleh jumlah sampel yang representatif tanpa harus mengetahui jumlah populasi secara pasti.

Rumus Slovin ditulis sebagai berikut:

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

Keterangan:

- n = jumlah sampel
- N = jumlah populasi
- e = tingkat kesalahan (margin of error)

Dalam penelitian ini, tingkat kesalahan (e) yang digunakan adalah 5% (0,05), sebagaimana disarankan oleh Creswell (2018) dan Sugiyono (2022) untuk penelitian sosial yang menggunakan metode survei. Dengan menggunakan tingkat kesalahan tersebut, peneliti menetapkan jumlah sampel yang dianggap cukup representatif untuk menggambarkan persepsi masyarakat pengguna layanan Dukcapil Online di Kota Metro. Jumlah sampel ditentukan berdasarkan keterjangkauan waktu, sumber daya, dan kemudahan akses terhadap responden di lapangan.

Pendekatan ini sejalan dengan pendapat Flick (2020) yang menegaskan bahwa ukuran sampel dalam penelitian kuantitatif tidak semata-mata ditentukan oleh besar populasi, tetapi oleh kebutuhan analisis dan kemampuan peneliti untuk memastikan kualitas data. Oleh karena itu, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini diharapkan mampu merepresentasikan kondisi masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan daring secara memadai dan memberikan hasil yang valid serta reliabel.

3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan tahap akhir dalam proses penelitian yang bertujuan untuk mengolah, menafsirkan, dan menarik kesimpulan dari data yang telah dikumpulkan. Menurut Creswell (2018), analisis data dalam penelitian kuantitatif dilakukan secara sistematis melalui proses pengkodean, penghitungan, dan pengujian statistik untuk menjawab rumusan masalah serta menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan

pendekatan statistik inferensial, dengan bantuan perangkat lunak SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*). Penggunaan analisis statistik memungkinkan peneliti untuk mengetahui sejauh mana variabel independen (kualitas layanan Dukcapil Online) berpengaruh terhadap variabel dependen (kepuasan masyarakat).

Sebelum dilakukan analisis utama, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik untuk memastikan bahwa data memenuhi syarat analisis regresi. Menurut Sugiyono (2022), uji asumsi klasik diperlukan agar hasil pengujian regresi tidak menyimpang dari prinsip statistik, yaitu normalitas, linearitas, dan tidak adanya multikolinearitas. Setelah semua asumsi terpenuhi, analisis dilanjutkan dengan uji regresi linier sederhana dan uji hipotesis (uji t dan koefisien determinasi R^2) untuk melihat kekuatan dan arah pengaruh antarvariabel.

3.7.1 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan agar model regresi yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi kriteria *Best Linear Unbiased Estimator (BLUE)*. Uji ini meliputi tiga tahap utama, yaitu uji normalitas, uji linearitas, dan uji heteroskedastisitas.

1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data yang digunakan berdistribusi normal atau tidak. Menurut Flick (2020), data yang berdistribusi normal menunjukkan bahwa variabel penelitian dapat diolah menggunakan analisis parametrik. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan *Kolmogorov-Smirnov Test* atau *Shapiro-Wilk Test* pada taraf signifikansi 0,05. Jika nilai signifikansi (Sig.) > 0,05, maka data dinyatakan berdistribusi normal.

2. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel independen dan dependen bersifat linear. Uji ini dilakukan dengan *Test for Linearity* menggunakan SPSS. Apabila nilai signifikansi pada Linearity lebih kecil dari 0,05, maka hubungan antara kedua variabel dinyatakan linear (Sugiyono, 2022).

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan varians residual dalam model regresi. Model regresi yang baik adalah yang tidak mengalami heteroskedastisitas. Uji ini dilakukan menggunakan Scatterplot Test atau Uji Glejser. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka data dinyatakan bebas dari gejala heteroskedastisitas (Creswell, 2018).

3.7.2 Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh langsung antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Menurut Sugiyono (2022), analisis regresi linier sederhana dapat digunakan untuk memprediksi perubahan pada variabel dependen berdasarkan perubahan pada satu variabel independen. Model regresi linier sederhana dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan:

- Y = Variabel dependen (kepuasan masyarakat)
- X = Variabel independen (kualitas layanan Dukcapil Online)
- a = Konstanta (nilai Y ketika X = 0)
- b = Koefisien regresi (besarnya pengaruh X terhadap Y)
- e = Faktor kesalahan (error term)

Analisis regresi linier sederhana dilakukan untuk mengetahui arah hubungan (positif atau negatif) dan besarnya pengaruh antara kedua variabel. Jika nilai koefisien regresi b bernilai positif, maka hubungan antara X dan Y bersifat searah, artinya semakin baik kualitas layanan Dukcapil Online, semakin tinggi pula kepuasan masyarakat. Sebaliknya, jika nilai b negatif, maka hubungan bersifat berlawanan.

3.7.3 Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk membuktikan kebenaran dugaan sementara yang telah dirumuskan dalam penelitian. Hipotesis dalam penelitian ini berbunyi:

H₀: Tidak terdapat pengaruh antara kualitas layanan administrasi kependudukan online terhadap kepuasan masyarakat di Kota Metro.

H₁: Terdapat pengaruh antara kualitas layanan administrasi kependudukan online terhadap kepuasan masyarakat di Kota Metro.

Pengujian dilakukan menggunakan uji t (t-test) untuk mengetahui pengaruh parsial antara variabel independen terhadap variabel dependen. Menurut Creswell (2018), kriteria pengujian hipotesis adalah sebagai berikut:

- Jika nilai Sig. < 0,05 atau $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H₀ ditolak dan H₁ diterima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X dan Y.
- Jika nilai Sig. > 0,05 atau $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H₀ diterima dan H₁ ditolak, artinya tidak terdapat pengaruh signifikan.

Selain uji t, digunakan pula koefisien determinasi (R²) untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai R² berkisar antara 0 hingga 1, di mana semakin mendekati 1 berarti pengaruh X terhadap Y semakin kuat. Dengan demikian, hasil uji hipotesis ini akan menunjukkan sejauh mana kualitas layanan Dukcapil Online memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat secara signifikan.

3.8 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini disusun dalam bentuk rancangan metodologis sebagai bagian dari tugas mata kuliah Metode Penelitian, sehingga belum mencakup tahap pelaksanaan penelitian lapangan. Kondisi tersebut menyebabkan penelitian ini belum memiliki data empiris yang dapat digunakan untuk menguji hipotesis secara langsung. Seluruh metode, teknik, dan prosedur yang dijelaskan masih bersifat konseptual

serta dirancang berdasarkan teori dan referensi ilmiah yang relevan. Dengan demikian, hasil penelitian yang sebenarnya baru dapat diketahui apabila rancangan ini diimplementasikan secara nyata di lapangan.

Keterbatasan lain terletak pada aspek instrumen penelitian yang belum melalui proses uji coba terhadap responden sesungguhnya. Instrumen yang disusun, seperti kuesioner, masih bersifat rancangan dan belum diuji validitas maupun reliabilitasnya secara statistik. Hal ini membuat tingkat keakuratan alat ukur belum dapat dipastikan dalam menggambarkan persepsi masyarakat pengguna layanan Dukcapil Online. Oleh karena itu, penelitian lanjutan perlu melakukan pengujian instrumen terlebih dahulu agar hasilnya lebih sahih dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Selain itu, rancangan penelitian ini juga memiliki keterbatasan dari segi konteks dan waktu. Perubahan kebijakan pemerintah, perkembangan teknologi pelayanan publik, maupun kondisi sosial masyarakat dapat memengaruhi variabel yang diteliti di masa mendatang. Apabila penelitian ini dilaksanakan pada waktu yang berbeda, maka hasilnya mungkin tidak sepenuhnya sama karena adanya dinamika lingkungan yang memengaruhi perilaku dan kepuasan masyarakat. Faktor eksternal seperti perubahan sistem administrasi atau peningkatan kualitas layanan juga dapat menjadi variabel pengganggu yang tidak diperhitungkan dalam rancangan awal.

Meskipun memiliki sejumlah keterbatasan, rancangan penelitian ini tetap memberikan kontribusi penting dalam memahami hubungan antara kualitas layanan administrasi kependudukan online dengan kepuasan masyarakat. Rancangan ini dapat menjadi acuan awal bagi peneliti lain yang akan melaksanakan penelitian serupa di masa depan dengan pendekatan empiris. Selain itu, rancangan metodologis ini juga berperan sebagai latihan akademik untuk melatih kemampuan analitis mahasiswa dalam menyusun desain penelitian kuantitatif secara sistematis. Dengan demikian, keterbatasan yang ada tidak mengurangi nilai ilmiah dari rancangan ini, melainkan menjadi dasar pengembangan penelitian yang lebih komprehensif di tahap berikutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Anderson, V., Fontinha, R., & Robson, F. (2020). *Research methods in human resource management* (5th ed.). Kogan Page Publishers.
- Creswell, J. W. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Flick, U. (2020). *Introducing research methodology: A beginner's guide to doing a research project* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Indonesian Journal of Science and Technology. (2025). *How to do research methodology: From literature review, bibliometric, step-by-step research stages, to practical examples in science and engineering education*, 10(1), 1–15.
- Piran, M. J., & Tran, N. H. (2024). *Enhancing research methodology and academic publishing: A structured framework for quality and integrity*. *Journal of Academic Research and Education Studies*, 12(3), 45–62.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (3rd ed.). Alfabeta.