

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Pendekatan dan Strategis Penelitian

Secara umum, pada penelitian ini digunakan pendekatan kuantitatif (Creswell, 2014) dan strategis penelitian berurutan sesuai tujuannya yaitu untuk menganalisis awalnya kualitas layanan *e-government* pada *situs web* Pemerintahan Desa Kalijati Timur, yang akan menghasilkan data deskriptif dalam bentuk angka (*numeric*) dengan cara menggunakan instrumen yang sebelumnya telah divalidasi untuk mencerminkan dimensi dan indikator dari variabel (Wirawan, 2015).

Sesuai dengan pendekatan yang telah ditentukan, secara khusus tahapan-tahapan penelitian akan menerapkan metode, teknik, dan alat secara kuantitatif seperti yang ditunjukkan oleh prosedur penelitian akan dibahas pada bab ini. Seperti contoh, teknik pengumpulan data dilakukan melalui survey dengan instrumen kuesioner (Sugiyono, 2013).

Dalam penelitian ini, perangkat lunak yang digunakan untuk membantu selama proses berjalan yaitu yaitu *MS. Word* untuk penulisan laporan untuk membantu pengolahan data demografis, kemudian setelah data terkumpul dari hasil kuesioner yang ditujukan kepadamasyarakat yang pernah menggunakan *situs web* Pemerintahan Desa Kalijati Timur yang telah disebar dengan bantuan fitur *google forms* untuk pengisiannya, lalu dilakukan analisis *outer model*, *inner model*, uji hipotesis dengan menggunakan *tools SmartPLS* versi 3.2.8. lalu dilakukan juga analisis kesesuaian, analisis kesenjangan, dan *Importance Performance Analysis (IPA)* dengan aplikasi *IBM Statistics SPSS* versi 24.

Terakhir, kesimpulan-kesimpulan dibuat yang sesuai kebutuhan dengan hipotesis penelitian diajukan, serta *draw.io* untuk pembuatan gambar yang mendukung penulisan laporan penelitian.

### 3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di kantor Pemerintahan Desa Kalijati Timur. Merujuk pada awal pendekatan dan strategi penelitian yang sudah dijelaskan sebelumnya, penelitian ini juga dilakukan dalam delapan tahap yang secara prosedural dan berurutan seperti diperlihatkan pada tabel 3.1 yang meliputi: kajian pustaka, pengembangan model, perancangan penelitian, pembuatan instrumen, pengumpulan data, analisis data, interpretasi, dan pembuatan laporan.

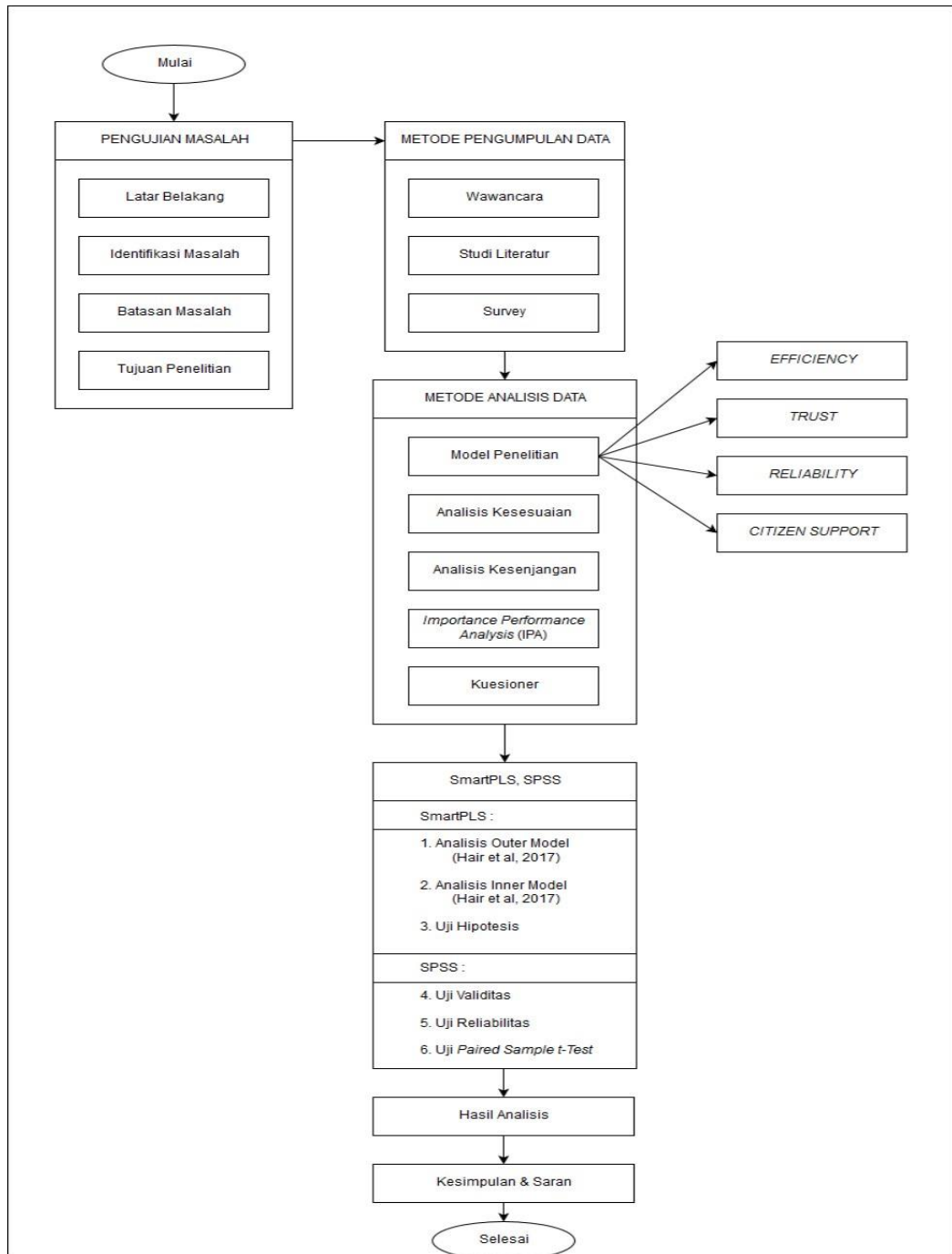
Penelitian ini dilakukan dengan baik selama kurun waktu 1 minggu dari 15 September sampai 22 September 2023, urutan waktu pelaksanaannya dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 3. 1 Urutan Pelaksanaan Penelitian**

No	Tahapan	Agustus	September	Oktober	November	Desember
1.	Kajian Pustaka					
2.	Pengembangan Model					
3.	Perancangan Penelitian					
4.	Pembuatan Instrumen					
5.	Pengumpulan Data					
6.	Analisis Data					
7.	Interpretasi					
8.	Pembuatan Laporan					

### 3.3 Prosedur Penelitian

Berdasarkan pendahuluan dan landasan teori yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya, maka dapat dibuat suatu rangkaian kerangka konseptual yang akan digunakan sebagai penuntun, alur pikir, dan dasar penelitian, berikut adalah prosedur penelitian yang digunakan seperti pada gambar 3.1 :



**Gambar 3.1** Prosedur Penelitian

Pada Gambar 3.1 yang merupakan prosedur penelitian, dimulai dari pengujian masalah dengan meninjau latar belakang, identifikasi masalah, batasan dalam masalah, dan tujuan penelitian.

Penelitian ini mengkaji masalah dengan melakukan metode penelitian yang melibatkan pengumpulan data dan analisis data. Tiga proses utama dalam pengumpulan data termasuk wawancara, studi literatur, dan survei.

Studi literatur ini memanfaatkan 20 referensi dari jurnal, tesis, dan skripsi yang relevan, sedangkan survei dilakukan melalui kuesioner yang disebar langsung oleh peneliti dan melalui media sosial serta email dengan menggunakan Google Forms. Metode analisis data mencakup uji model penelitian, analisis kesesuaian, analisis kesenjangan, Importance Performance Analysis (IPA), dan pembuatan kuesioner. Model penelitian berbasis e-govqual dengan dimensi seperti Efisiensi, Kepercayaan, Keandalan, dan Dukungan Warga, dan penghitungan menggunakan SmartPLS. Analisis kesesuaian dan kesenjangan membahas kinerja dan harapan terhadap layanan e-Government di Pemerintahan Desa Kalijati Timur. Selanjutnya, penelitian ini melibatkan analisis kuadran menggunakan IPA dengan bantuan IBM Statistics SPSS versi 24, termasuk uji validitas, uji reliabilitas, dan uji paired t-Test. Hasil analisis memberikan pemahaman tentang kualitas layanan e-Government dari perspektif masyarakat, dan peneliti menyusun kesimpulan dan saran berdasarkan temuan hasil pengukuran.

### 3.4 Populasi dan Sampel Peneliti

Dalam menjamin semua tingkat keberhasilan penelitian dan kemudahan untuk pengambilan data, peneliti menggunakan populasi yang berada awalnya dari data jumlah pengunjung *situs web* Pemerintahan Desa Kalijati Timur tahun 2018 dengan jumlah 10.843 (PMDS, 2019). Pemilihan populasi ini disebabkan karena fokus dari pembahasan penelitian ini yaitu masyarakat Indonesia yang pernah mengakses situs web Pemerintahan Desa Kalijati Timur yang berada sebelah puskesmas kalijati.

Merujuk pada jumlah pengunjung *situs web* tahun 2020 tersebut dan karena keterbatasan waktu dan biaya dalam penelitian ini maka akan diambil sampel dari populasi yang ada. Penentuan jumlah sampel yang representatif menurut (Hair et.al, 2010) bahwa untuk mengukur ukuran sampel dihitung antara (5-10) x jumlah indikator.

$$\begin{aligned} \text{Sampel} &= 10 \times \text{Jumlah Indikator} \\ &= 10 \times 21 \end{aligned}$$

$$= 210$$

Penelitian ini menggunakan 210 sampel, ditentukan berdasarkan teknik analisis data Structural Equation Modeling (SEM) dengan jenis PLS. Kriteria dengan jumlah sampel minimum dalam PLS-SEM adalah sepuluh kali jumlah indikator terbanyak dari konstruk yang diukur. Mengacu pada model e-govqual dengan 21 indikator, jumlah sampel minimum yang memenuhi kriteria adalah 210 sampel, sesuai dengan persyaratan teknik analisis SEM yang membutuhkan minimal 200 sampel (Hair J. F., 2011; Wolf, 2013; Hair J. W., 2005).

Namun setelah dilakukan *pilot study / pretest* (lampiran 2) maka ditemukan bahwa dari 21 indikator *e-govqual* yang ada terdapat 1 indikator tidak valid yaitu EF 1 (struktur *situs web*) oleh karena itu akhirnya jumlah indikator dengan yang valid menjadi 20 indikator, karenanya maka hasil tersebut telah mempengaruhi jumlah sampel penelitian ini menjadi 200 sampel dengan cara sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Sampel} &= 10 \times \text{Jumlah Indikator} \\ &= 10 \times 20 \\ &= 200 \end{aligned}$$

Penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling random* yaitu teknik sampling dengan tidak memberikan peluang kepada setiap populasi untuk terpilih. Dengan pilihan yaitu *purposive sampling* yang merupakan penentuan sampel dengan berdasarkan pertimbangan tertentu dimana kriteria yang diisyaratkan adalah pengguna yang pernah menggunakan *situs web* Pemerintahan Desa Kalijati Timur, serta digunakan pula *accidental sampling*, yaitu pemilihan responden berdasarkan kebetulan atau tanpa adanya perencanaan. Hal ini dikarenakan keterbatasan waktu dan tenaga dalam proses penyebaran kuesioner.

### 3.5 Metode Pengumpulan Data

#### 3.5.1 Wawancara

Pada proses ini peneliti melakukan tanya jawab langsung dengan bagian Operator yang memiliki kewenangan dalam mengatur

*situs web* Pemerintahan Desa Kalijati Timur khususnya bagian subdirektorat layanan dan promosi Desa. Pertanyaan yang diajukan seputar evaluasi yang dilakukan pada web, permasalahan yang terjadi, dan sebagainya. Hasil wawancara dapat dilihat pada lampiran 1.

### 3.5.2 Studi Literatur

Pada Proses studi literatur dalam penelitian ini melibatkan pembacaan dan pemahaman terhadap penelitian-penelitian sejenis yang relevan. Studi literatur merupakan eksplorasi literatur sebagai objek kajian, bertujuan sebagai sumber informasi dan pembanding untuk penelitian yang sedang dilakukan. Sumber-sumber studi literatur mencakup jurnal, skripsi, dan tesis yang terkait dengan judul penelitian ini, dengan total 20 literatur yang telah dibahas pada tahap sebelumnya.

### 3.5.3 Survei

Proses pengumpulan data dalam penelitian ini melibatkan penyebaran kuesioner secara langsung dan tidak langsung kepada responden. Peneliti secara langsung menyebarkan kuesioner melalui tatap muka, sementara penyebaran tidak langsung dilakukan melalui media sosial, email, dan WhatsApp dengan bantuan Google Forms. Kuesioner disebarkan selama dua minggu, mulai tanggal 28 September 2023 hingga 12 Oktober 2023, untuk mencapai target sampel yang diinginkan. Seluruh kuesioner yang terkumpul akan diproses dan diklasifikasikan menggunakan perangkat lunak pengolah angka Microsoft Excel.

**Tabel 3. 2 Data Kuesioner Terkumpul**

Metode Penyebaran	$\Sigma$ Valid	$\Sigma$ Tidak Valid	Keterangan
Langsung	20	3	Tidak Lengkap
Tidak Langsung	190	0	
Total	213		

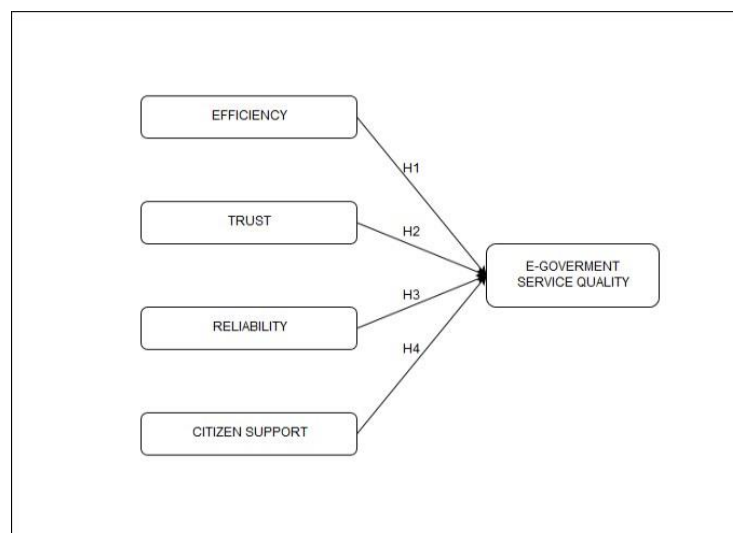
Dari tabel tersebut terlihat bahwa keseluruhan kuesioner yang terkumpul adalah 213 kuesioner yang terdiri darisecara langsung sebanyak 23 data dimana 20 kuesioner valid dan 3 tidak

valid, serta secara tidak langsung dengan 190 data valid. Oleh karena itu maka di dapat 210 data kuesioner yang dinyatakan valid dan digunakan untuk penelitian ini.

### 3.6 Metode Analisis Data

#### 3.6.1 Model Penelitian

Penelitian ini mengacu pedoman pada model *e-govqual* (Xenia Papadomichelaki, e-GovQual: A multiple- item scale for assesing e-government service quality, 2012). (XeniaPapadomichelaki, e-GovQual: A multiple- item scale for assesing e-government service quality, 2012) mengembangkan kerangka evaluasi untuk mengetahui kualitas layanan *e-government*. Dalam penelitian ini terdapat 5 variabel yaitu : variable *Efficiency* (efisiensi), *Trust* (kepercayaan), *Reliability* (Keandalan), *Citizen Support* (Dukung Masyarakat) dan *E-Government Service Quality* (Kualitas Layanan *E-Government*). Model penelitian berada pada Gambar 3.2.



**Gambar 3.2 Model Penelitian**

Berikut adalah definisi dari setiap variabel yang peneliti gunakan:

1. *Efficiency (EF)*

Variabel ini merupakan hasil dari penggabungan dari 3 dimensi awal *e-govqual* pada penelitian (Xenia Papadomichelaki, e-GovQual: A multiple- item scale for assesing e-government service quality, 2012). 3 dimensi tersebut yaitu *Ease of Use*, *Functionality of Interaction Environment*, dan *Content and Appearance of Information*. Lalu *Efficiency* menggambarkan kemudahan penggunaan situs & kualitas informasi yang disediakan.

2. *Trust (TRS)*

Variabel *Trust* pada penelitian ini berguna untuk menilai kepercayaan masyarakat terhadap *e-Government* mengenai kebebasan dari risiko bahaya atau keraguan selama proses layanan secara online (Xenia Papadomichelaki, e-GovQual: A multiple- item scale for assesing e-government service quality, 2012).

3. *Reliability (RLB)*

Variabel *Reliability* pada penelitian ini berguna untuk mengetahui tingkatan kepercayaan warga terhadap situs pemerintah mengenai kebenaran dan ketepatan waktu pengiriman layanan. Istilah ini mencakup fungsi teknis kebenaran (aksesibilitas dan ketersediaan) dan akurasi janji layanan (Xenia Papadomichelaki, e-GovQual: A multiple-item scale for assesing e-government service quality, 2012).

4. *Citizen Support (CS)*

Variabel *Citizen Support* pada penelitian ini berguna untuk mengukur sejauh mana bantuan yang diberikan oleh pemerintah untuk membant masyarakat dalam pencarian informasi atau bertransaksi (Xenia Papadomichelaki, e-GovQual: A multiple-item scale for assesing e-government service quality, 2012).



### 5. *E-Government Service Quality*

Variabel *E-Government Service Quality* pada penelitian ini berguna untuk mengukur kualitas layanan *situs web* pemerintah yang dilihat dari persepsi pengguna (Xenia Papadomichelaki, *e-GovQual: A multiple item scale for assessing e-government service quality*, 2012).

#### **3.6.2 Analisis Kesesuaian**

Analisis kesesuaian yang dilakukan pada penelitian ini adalah dengan menentukan skor kuesioner dari kinerja/persepsi dan skor harapan/kepentingan dari model *e-govqual* dengan variabel *Efficiency* (efisiensi), *Trust* (kepercayaan), *Reliability* (Keandalan), dan *Citizen Support* (Dukungan Masyarakat) seperti pada tabel 3.4. Lalu hasil dari kuesioner Persepsi akan dibagi dengan Kuesioner Harapan dan dikali 100% untuk mengetahui nilai tingkat kesesuaian.

#### **3.6.3 Analisis Kesenjangan (Gap Analysis)**

Analisis gap yang dilakukan pada penelitian ini adalah dengan menentukan skor kuesioner dari kinerja/persepsi dan memiliki skor harapan/kepentingan dari model *e-govqual* dengan variabel *Efficiency* (efisiensi), *Trust* (kepercayaan), *Reliability* (Keandalan), dan *Citizen Support* (Dukungan Masyarakat) seperti pada tabel 3.4. Lalu hasil dari rata-rata kuesioner Persepsi akan dikurangi oleh rata-rata Kuesioner Harapan untuk mengetahui nilai kesenjangan atau *gap* yang terjadi.

#### **3.6.4 Importance Performance Analysis (IPA)**

Sama seperti analisis gap di atas analisis IPA dilakukan dengan membuat 2 kuesioner, yang terdiri dari kuesioner Persepsi dan kuesioner Harapan berdasarkan model *e-govqual* dengan variabel *Efficiency* (efisiensi), *Trust* (kepercayaan), *Reliability* (Keandalan) dan *Citizen Support* (Dukungan Masyarakat). Hasil *Importance Performance Analysis* akan menghasilkan grafik empat kuadran dimana masing- masing kuadran memiliki arti seperti yang sudah dijelaskan pada sub- bab sebelumnya.

### 3.7 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian ini berupa kuesioner (Sugiyono, 2013), terdiri dari dua bagian. Bagian pertama mencakup surat pengantar peneliti untuk pengisian kuesioner dan pertanyaan seputar responden seperti Nama, Jenis kelamin, Pekerjaan, Usia, Pendidikan terakhir, Frekuensi dan durasi penggunaan situs web Pemerintahan Desa Kalijati Timur. Bagian kedua terdiri dari 21 pertanyaan pengujian yang dijelaskan dalam lampiran kuesioner, terbagi menjadi 21 pertanyaan dari sisi persepsi dan 21 pertanyaan dari harapan masyarakat atau pengguna. Penelitian ini menggunakan skala likert lima poin dengan jawaban dari "a" (sangat tidak setuju) hingga "e" (sangat setuju) (Syofian et al., 2015; Awang et al., 2016; Wilits et al., 2016). Indikator dan pernyataan pengujian terdokumentasi pada Tabel 3.2.

**Tabel 3. 3 Indikator dan Butir Pernyataan Pengujian**

VARIABEL	KODE	INDIKATOR	PERNYATAAN
<b>Effeciency</b>	<b>EF 1</b>	Struktur jelas dan mudah diikuti	Struktur situs web pemdes mudah dan jelas untuk saya ikuti
	<b>EF 2</b>	Mesin pencari efektif	Mesin pencari (kolom seach) pada situs web pemdes efektif untuk membantu pencarian saya
	<b>EF 3</b>	Peta situs terorganisir	Peta situs web pemdes terorganisir dengan baik
	<b>EF 4</b>	Memenuhi harapan pengguna	Situs web pemdes sesuai dengan kebutuhan saya

	<b>EF 5</b>	Informasi tepat dan terperinci	Informasi yang ditampilkan pada situs web pemdes tepat dan terperinci
	<b>EF 6</b>	Informasi terbaru	Informasi yang ditampilkan pada situs web pemdes adalah informasi terbaru
	<b>EF 7</b>	Petunjuk pengisian formulir cukup	Jika ada kolom isian / formulir pada situs web pemdes, petunjuk pengisian dan penyelesaiannya yang ditampilkan cukup membantu saya
<b>Trust</b>	<b>TRS 1</b>	Keamanan username dan password	Username dan password saya aman jika digunakan pada situs web pemdes
	<b>TRS 2</b>	Otentifikasi data pribadi	Untuk mengakses ke situs web pemdes hanya menggunakan data pribadi saya yang diperlukan saja
	<b>TRS 3</b>	Keamanan data pribadi	Data yang telah saya masukan ke dalam situs web pemdes diarsipkan dengan aman

	<b>TRS 4</b>	Penggunaan data pribadi untuk tujuan yang jelas	Menurut saya, data yang disediakan dalam situs web pemdes hanya digunakan untuk alasan tertentu
<b>Realibility</b>	<b>RLB 1</b>	Waktu unduh formulir singkat	Waktu untuk mengunduh (download) file/ konten/ formulir dalam situs web pemdes singkat
	<b>RLB 2</b>	Mudah diakses kapan pun dibutuhkan	Saya dapat mengakses situs web pemdes kapanpun jika membutuhkan
	<b>RLB 3</b>	Keberhasilan layanan Ketika pertama kali diakses	Situs web pemdes selalu berhasil tampil Ketika pertama kali saya mengakses ke Alamat <a href="https://kalijatitimur-kalijati.subang.go.id/">https://kalijatitimur-kalijati.subang.go.id/</a>
	<b>RLB 4</b>	Pelayanan tepat waktu	Situs web pemdes menyediakan layanan tepat waktu
	<b>RLB 5</b>	Halaman situs web di unduh dengan cepat	Menurut saya situs web pemdes cukup cepat jika di unduh(download)

	<b>RLB 6</b>	Kecocokan sistem browser	Situs web pemdes berjalan baik menggunakan browser pada komputer/laptop/gadget saya
<b>Citizen Support</b>	<b>CS 1</b>	Pegawai tanggap terhadap masalah pengguna	Staff operator menunjukkan sikap tanggap dalam memecahkan masalah saya
	<b>CS 2</b>	Pegawai memberikan respon yang cepat untuk pertanyaan pengguna	Staf operator memberikan respon yang cepat untuk permasalahan saya
	<b>CS 3</b>	Pegawai memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan pengguna	Staff operator memiliki pengetahuan yang cukup untuk menjawab pertanyaan pertanyaan saya
	<b>CS 4</b>	Pegawai memiliki kemampuan untuk menyampaikan layanan dengan kepercayaan dan keyakinan	Staff operator memiliki kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan kepada saya

### 3.8 Pembuatan Kuisisioner

Pada penelitian ini terdapat 28 pertanyaan yang dibuat berdasarkan model penelitian. Pertanyaan - pertanyaan disesuaikan dengan variabel-variabel yang terdapat dalam model. Berikut adalah format kuisisioner penelitian yang ada, untuk lebih lengkapnya terdapat pada lampiran 4.

#### 1. Kuisisioner Penelitian

**Tabel 3. 4 Penentuan Skala Kuisisioner**

Jawaban	Singkatan	Nilai
A	Sangat Tidak	1
B	Tidak Setuju	2
C	Tidak Tahu	3
D	Setuju	4
E	Sangat Setuju	5

**Tabel 3. 5 kuisisioner penelitian**

#### Bagian Pertama: Profil Responden

1. Nama (Opsional):
2. Jenis Kelamin:
  - a. Laki-laki
  - b. Perempuan
3. Usia:
  - a. Kurang dari 18 tahun
  - b. 18-24 tahun
  - c. 25-34 tahun
  - d. 35-44 tahun
  - e. 45-54 tahun
  - f. 55 tahun ke atas
4. Pendidikan Terakhir:

- a. SD
  - b. SMP
  - c. SMA
  - d. D3
  - e. S1
  - f. S2 ke atas
5. Pekerjaan:
- a. PNS
  - b. Swasta
  - c. Wiraswasta
  - d. Mahasiswa
  - e. Lainnya (sebutkan)
6. Frekuensi Penggunaan Internet:
- a. Setiap hari
  - b. Beberapa kali seminggu
  - c. Beberapa kali sebulan
  - d. Jarang
  - e. Tidak pernah

### Bagian Kedua: Kuesioner Persepsi dan Harapan

#### Efficiency (Efisiensi)

No.	Pernyataan	Persepsi (STS, TS, TT, S, SS)	Harapan (STS, TS, TT, S, SS)
1	Kecepatan akses informasi di situs web		

No.	Pernyataan	Persepsi (STS, TS, TT, S, SS)	Harapan (STS, TS, TT, S, SS)
2	Kemudahan menemukan informasi di situs web		
3	Pentingnya memiliki akses cepat terhadap informasi		
4	Harapan menemukan informasi dengan mudah di situs web		

### Trust (Kepercayaan)

No.	Pernyataan	Persepsi (STS, TS, TT, S, SS)	Harapan (STS, TS, TT, S, SS)
5	Keamanan informasi pribadi saat menggunakan situs web		
6	Kepercayaan terhadap keakuratan informasi di situs web		
7	Pentingnya merasa aman dalam menggunakan situs web		
8	Harapan mendapatkan informasi yang dapat dipercaya dari situs web		

### Reliability (Keandalan)



No.	Pernyataan	Persepsi (STS, TS, TT, S, SS)	Harapan (STS, TS, TT, S, SS)
9	Konsistensi informasi di situs web		
10	Keandalan informasi yang diberikan oleh situs web		
11	Pentingnya mendapatkan informasi yang konsisten dari situs web		
12	Harapan mendapatkan informasi yang dapat diandalkan dari situs web		

#### Citizen Support (Dukungan Masyarakat)

No.	Pernyataan	Persepsi (STS, TS, TT, S, SS)	Harapan (STS, TS, TT, S, SS)
13	Pengalaman dengan dukungan masyarakat di situs web		
14	Kualitas bantuan atau panduan yang diberikan situs web		
15	Pentingnya mendapatkan dukungan masyarakat melalui situs web		
16	Harapan mendapatkan bantuan atau panduan yang memadai dari situs web		

Terima kasih atas partisipasi Anda dalam penelitian ini! Silakan berikan tanda (STS, TS, TT, S, SS) sesuai dengan pandangan Anda.

### 1.1 Hipotesis Penelitian

Dalam penelitian ini bahwa dengan terdapat 4 hipotesis. Hipotesis dikembangkan berdasarkan pada teori (Xenia Papadomichelaki, e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality, 2012; Napitupulu, 2016). Maka dari itu dapat dijabarkan hipotesis untuk variabel construct sebagai berikut :

H1: Apakah efisiensi (*Efficiency*) berpengaruh terhadap kualitas layanan *e-government*?

H2: Apakah kepercayaan (*Trust*) berpengaruh terhadap kualitas layanan *e-government*?

H3: Apakah keandalan (*Reliability*) berpengaruh terhadap kualitas layanan *e-government*?

H4: Apakah dukungan masyarakat (*citizen support*) berpengaruh terhadap kualitas layanan *e-government*?

### 1.2 Analisis Data dan Interpretasi Hasil

Proses analisis data mengikuti dua tahap utama, yaitu analisis demografis dan analisis statistik. Pada tahap analisis demografis, data responden dikategorikan berdasarkan Nama, Jenis kelamin, Pekerjaan, Usia, Pendidikan terakhir, Frekuensi penggunaan situs web PEMDES, dan durasi penggunaan situs web. Selanjutnya, pada tahap analisis statistik, penelitian menggunakan SmartPLS versi 3.2.8 untuk melaksanakan analisis outer model, inner model, dan uji hipotesis. Analisis measurement model digunakan untuk menguji reliabilitas dan validitas outer model, sementara pengujian structural model (inner model) melibatkan path coefficient ( $\beta$ ), coefficient of determination ( $R^2$ ), t-test melalui metode bootstrapping, effect size ( $f^2$ ), predictive relevance ( $Q^2$ ), dan relative impact ( $q^2$ ) menggunakan metode pengujian blindfolding.

Setelah tahap analisis outer model, inner model, dan uji hipotesis selesai, dilanjutkan dengan analisis kesesuaian, analisis kesenjangan (gap), dan

Importance Performance Analysis (IPA) untuk mengidentifikasi area perbaikan situs web Pemerintahan Desa Kalijati Timur. Proses ini didukung oleh aplikasi IBM Statistics SPSS versi 24. Interpretasi hasil penelitian mencakup diskusi terhadap analisis demografis responden yang dibandingkan dengan kondisi lapangan serta hasil analisis model secara statistika kuantitatif dengan merujuk pada literatur terkait.