

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Jenis penelitian kuantitatif merupakan jenis penelitian yang memiliki tujuan untuk menguji suatu teori secara objektif dengan cara meneliti atau memeriksa hubungan yang terdapat antar variabel-variabel pada penelitian yang dianalisa dan diukur secara statistik sehingga mendapatkan data yang bersifat numerik (Creswell, 2017).

Menurut Sugiyono (2017) menyatakan bahwa metode penelitian kuantitatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, Teknik pengambilan data menggunakan sampel yang pada umumnya dilakukan secara *random sampling*, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis dilakuakn secara kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan sesuai dengan kebutuhan penelitian.

Berdasarkan kedua pernyataan di atas, penggunaan penelitian kuantitatif sesuai dengan tujuan penelitian untuk menganalisis kualitas layanan *e-government* untuk mendapatkan gambaran, umpan balik serta rekomendasi dari hasil penilaian pengguna terhadap kualitas dari layanan aplikasi *mobile* Ogan Lopian sebagai sarana pelayanan publik oleh masyarakat. Sehingga dari pendekatan kuantitatif akan dilakukan pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian sebagai instrumen pada kuesioner yang akan dibagikan.

3.2. Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sugiyono (2017) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif kuantitatif merupakan jenis penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan suatu fenomena yang ada dengan menggunakan data numerik dan menggunakan analisis statistik dengan hasil penelitian yang dapat digeneralisasikan ke populasi yang lebih luas. Widodo, Sari, dan Hikmawan (2019) juga menjelaskan bahwa dengan menggunakan kuesioner maka pengumpulan data dapat bertujuan untuk menggeneralisasikan dari sampel menjadi populasi.

Penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi

Ogan Lopian dengan menggunakan metode survei pertanyaan penelitian yang diajukan kepada responden akan mengenai hal-hal yang berhubungan dengan topik dengan memberikan pendapat, kepercayaannya, karakteristik hingga pengalaman terhadap perilaku yang telah maupun sedang terjadi sehingga jawaban yang responden berikan akan lebih akurat karena disesuaikan dengan variabel berdasarkan e-GovQual yang terdiri dari 4 dimensi (*Efficiency, Trust, Reliability, dan Citizen support*) dan kemudian data yang dihasilkan akan dianalisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*. Penggunaan metode survei bertujuan untuk menghasilkan informasi yang alami dan juga bersifat objektif karena menggunakan bentuk dasar statistik (Adiyanta, 2019).

Susanto dan Nurhadi (2018) mendefinisikan metode survei sebagai metode penelitian yang menggunakan instrument kuesioner atau wawancara untuk mengumpulkan data dari sejumlah besar responden. Survei memungkinkan peneliti untuk mengumpulkan data kuantitatif yang dapat dianalisis secara statistik untuk menjawab pertanyaan penelitian.

3.3. Populasi dan sampel

3.3.1. Populasi

Populasi menurut Hikmawanti (2017) merupakan kelompok yang berisi individu yang menjadi target dalam penelitian yang memiliki kriteria seperti jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan dan sebagainya.

Menurut Creswell (2017) populasi adalah kelompok individu yang memiliki satu atau lebih ciri yang sama, yang menjadi perhatian peneliti. Populasi adalah seluruh kelompok orang, peristiwa, atau hal yang memenuhi kriteria tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti.

Dapat disimpulkan bahwa populasi merupakan target yang dibutuhkan dalam suatu penelitian untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dengan kriteria yang disesuaikan dengan kebutuhan penelitian. Sehingga pada penelitian ini kriteria responden yang dapat mengisi survei yaitu:

1. Masyarakat Kabupaten Purwakarta sebanyak 557.189 jiwa yang dilansir pada website resmi bapan Statistika Kabupaten Purwakarta.
2. Pengguna yang pernah atau sedang menggunakan aplikasi Ogan Lopian
3. Berusia 15-60 tahun.

Responden yang memenuhi kriteria dapat mengisi survei, jawaban dinyatakan valid jika responden menjawab keseluruhan pertanyaan pada survei, jika terdapat satu bagian/pertanyaan yang tidak dijawab oleh responden maka jawaban tersebut akan dihapuskan, sehingga nantinya data yang dikumpulkan valid. Dalam penelitian ini jumlah responden 420 orang yang mengisi survei dimulai dari tanggal 18 April 2024 hingga 11 Mei 2024.

3.3.2. Sampel

Sampel menurut Yusuf (2023) merupakan anggota yang mewakili populasi dan memiliki karakteristik serta ciri tertentu untuk dilakukan penelitian. Teknik dalam pemilihan sampel pada penelitian ini menggunakan *stratified sampling*, Sugiyono (2017) menjelaskan bahwa *stratified sampling* adalah metode pengambilan sampel di mana populasi dibagi menjadi kelompok atau strata berdasarkan karakteristik tertentu yang relevan, seperti usia, jenis kelamin, atau wilayah geografis. Arikunto (2010) juga memberikan penjelasan tentang *stratified sampling* sebagai teknik pengambilan sampel yang digunakan untuk memastikan representasi yang proporsional dari setiap strata dalam populasi yang lebih besar.

Sampel yang akan digunakan pada penelitian ini akan melibatkan masyarakat asli Purwakarta ataupun masyarakat yang berdomisili di Purwakarta dengan sampel yang diambil secara acak dari setiap kecamatan yang ada di Kabupaten Purwakarta. Penentuan jumlah random sampling menggunakan rumus Slovin.

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

$$n = \frac{10000}{1 + 10000(0,05)^2}$$

$$n = \frac{10000}{26}$$

$$n = 384,61 \text{ dibulatkan menjadi } 385 \text{ sampel}$$

Keterangan :

n : Minimal jumlah sampel yang akan digunakan

N : Ukuran populasi

e : Tingkat margin error

Pada penelitian analisis kualitas pelayanan *e-government* Ogan Lopian sampel yang akan dibutuhkan minimal sebanyak 385 sampel dari jumlah populasi sebanyak 10.000 pengguna.

3.4. Instrumen penelitian

Instrumen penelitian merujuk pada alat atau metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam suatu penelitian. Ini mencakup berbagai jenis seperti kuesioner, wawancara, tes, observasi, dan sebagainya, yang dirancang untuk mengukur variabel atau konstruk. Instrumen penelitian harus dirancang dengan cermat untuk memastikan validitas dan reliabilitas data yang dikumpulkan sesuai dengan tujuan penelitian yang ditetapkan (Sugiyono, 2017).

Instrumen penelitian digunakan dalam penelitian ini menggunakan variabel serta indikator yang telah digunakan serta dilakukan uji validitas dan reabilitas pada penelitian yang dilakukan Napitupulu (2016). Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat (Hikmawan, 2013). Maka pada penelitian ini menggunakan 4 variabel yang terdapat pada metode e-GovQual yaitu:

1. *Efficiency*

Variabel *efficiency* mencakup pertanyaan mengenai struktur dan alur dalam menggunakan aplikasi Ogan Lopian, mesin pencarian serta informasi yang terdapat pada aplikasi Ogan Lopian merupakan aplikasi yang selalu *up to date* dan terperinci.

2. *Trust*

Variabel *trust* mencakup pertanyaan mengenai kepercayaan pengguna dalam menggunakan aplikasi seperti pengguna percaya bahwa data dan arsip yang pengguna masukkan kedalam aplikasi Ogan Lopian dapat tersimpan dengan baik dan tidak digunakan selain untuk kepentingan pengguna serta terdapat verifikasi jika data yang pengguna gunakan akan digunakan, serta keamanan dalam melakukan transaksi yang terdapat di aplikasi Ogan Lopian.

3. *Reliability*

Variabel *reliability* mencakup pertanyaan mengenai kemudahan pengguna dalam mengakses aplikasi Ogan Lopian sehingga aplikasi tersebut dapat

dihandalkan bagi pengguna saat pengguna membutuhkan, dengan tersedianya layanan serta perbaharuan aplikasi.

4. *Citizen support*

Variabel *citizen support* mencakup pertanyaan mengenai tersedianya fitur-fitur yang dapat menunjang pengguna dalam memberikan kontribusi untuk peningkatan kualitas layanan pemerintah terkhusus di Kabupaten Purwakarta dengan tersedianya fitur pelaporan sebagai wadah umpan balik pengguna, detail kontak instansi terkait yang dapat masyarakat gunakan untuk kepentingan, serta tidak lupa menampilkan tampilan aplikasi yang *user friendly* sebagai cara agar semua entitas pengguna dapat menggunakan aplikasi Ogan Lopian.

Setiap variabel memiliki atribut didalamnya dari 4 variabel tersebut menghasilkan 20 indikator yang memuat kualitas layanan pada aplikasi Ogan Lopian yang kemudian dikembangkan sehingga menghasilkan 20 pertanyaan dalam survei yang menggunakan bahasa yang mudah dimengerti oleh pengguna sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Variabel dan Instrumen Penelitian

(Sumber : Napitupulu, 2016)

Variabel	Kode	Atribut Pengukuran	Pertanyaan
<i>Efficiency</i>	EF1	Struktur aplikasi jelas dan mudah dipahami	Alur proses menggunakan aplikasi Ogan Lopian jelas dan mudah dipahami
	EF2	Mesin pencarian efektif	Mesin pencarian (search) pada aplikasi Ogan Lopian dapat membantu saya dalam mencari sesuatu dengan baik?
	EF3	Peta situs terorganisir dengan baik	Konten (gambar, video dan file) terorganisir dengan baik?
	EF4	Informasi yang ditampilkan sesuai dan detail	Informasi yang terdapat pada aplikasi Ogan Lopian detail dan sesuai?

Variabel	Kode	Atribut Pengukuran	Pertanyaan
<i>Trust</i>	EF5	Informasi yang ditampilkan diperbaharui	Informasi yang terdapat pada aplikasi Ogan Lopian terbaru?
	EF6	Informasi yang diberikan menyelesaikan masalah	Informasi yang terdapat pada aplikasi Ogan Lopian dapat menjawab pertanyaan pengguna?
	TR1	Nama dan password terjaga kerahasiaannya	Nama dan password yang saya masukkan pada aplikasi Ogan Lopian akan aman?
	TR2	Data hanya digunakan sesuai kebutuhan pengguna	Data yang saya masukkan hanya digunakan sesuai kebutuhan?
<i>Reliability</i>	TR3	Data yang diarsipkan terjaga keamanannya	Data yang telah diarsipkan terjaga kerahasiaan dan keamanannya?
	TR4	Data yang digunakan memiliki alasan yang jelas	Data yang akan digunakan pada aplikasi memiliki alasan yang jelas?
	RL1	Dokumen dapat diunduh dalam waktu yang singkat	Dokumen yang diperlukan dalam Aplikasi Ogan Lopian dapat unduh dalam waktu yang singkat?
	RL2	Laman tersedia dan dapat diakses kapanpun	Layanan pada aplikasi Ogan Lopian dapat diakses kapanpun?
	RL3	Laman dapat berjalan sesuai yang diminta pengguna	Halaman pada aplikasi Ogan Lopian dapat berjalan sesuai yang dibutuhkan?
	RL4	Aplikasi menyediakan layanan dengan tepat waktu	Layanan yang saya butuhkan pada aplikasi Ogan lopian diberikan dengan tepat waktu?

Variabel	Kode	Atribut Pengukuran	Pertanyaan
	RL5	Halaman dapat memuat dengan cepat	Halaman yang saya muat pada aplikasi Ogan Lopian dimuat dengan cepat?
	RL6	Aplikasi dapat digunakan dengan baik pada device pengguna	Aplikasi Ogan Lopian dapat digunakan dengan baik dan sesuai dengan device/handphone saya?
<i>Citizen support</i>	CS1	Pegawai menunjukkan minat yang tulus dalam memecahkan masalah pengguna	Pelayanan yang diberikan tanggap dan solutif saat saya membutuhkannya?
	CS2	Pegawai memberikan balasan cepat atas pertanyaan pengguna	Pelayanan yang saya minta mendapatkan respon yang cepat saat saya membutuhkannya?
	CS3	Pegawai memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pengguna	Pengelola memiliki pengetahuan yang cukup baik dalam menjawab pertanyaan saya?
	CS4	Pegawai memiliki kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan	Pengelola memiliki kemampuan untuk menyampaikan informasi yang dapat dipercayakan?

Penelitian ini menggunakan metode e-govqual yang dikembangkan oleh Papadomichelaki dan Mentzas (2012) kemudian dilakukan validasi kembali oleh Napitupulu (2016) kemudian dilakukan juga validasi pada penelitian yang dikembangkan oleh Ari dan Hanum (2020), yang memiliki hasil signifikan bahwa ke empat dimensi dapat digunakan karena memiliki nilai yang valid. Adapun alasan digunakannya metode e-govqual dikarenakan sebagai berikut:

1. Spesifik untuk Layanan *e-government*

Menurut Susanto dan Wijayanto (2016), e-GovQual dirancang khusus untuk mengukur kualitas layanan dalam konteks *e-government* mencakup dimensi-

dimensi yang spesifik dan relevan seperti kemudahan penggunaan, keandalan, dan keamanan yang penting bagi pengguna layanan pemerintah berbasis elektronik.

2. Berbasis Pengalaman Pengguna:

Penelitian yang dilakukan oleh Setiawan (2017) menunjukkan bahwa e-GovQual menempatkan fokus pada pengalaman dan persepsi pengguna. Ini membantu pemerintah memahami kebutuhan dan harapan warga secara lebih mendalam, memungkinkan perbaikan layanan yang lebih tepat sasaran.

3. Dimensi yang Komprehensif

Menurut Prayoga (2018) e-GovQual mencakup berbagai dimensi kualitas yang komprehensif, termasuk efisiensi, aksesibilitas, dan layanan interaktif. Dimensi-dimensi ini sangat penting dalam memastikan bahwa layanan *e-government* memenuhi standar kualitas yang diharapkan oleh pengguna.

4. Alat Evaluasi yang Terbukti

Yudi (2019) menyatakan bahwa e-GovQual telah diuji dan digunakan dalam berbagai penelitian di Indonesia, menunjukkan validitas dan reliabilitas yang tinggi sebagai alat evaluasi. Hasil dari penggunaan e-GovQual dapat memberikan wawasan yang signifikan untuk pengambilan keputusan dalam peningkatan layanan *e-government*.

5. Adaptasi dan Implementasi Lokal

Menurut Haryanto dan Putra (2020), e-GovQual dapat dengan mudah diadaptasi dan diterapkan dalam konteks lokal di Indonesia. Metode ini memungkinkan penyesuaian dengan kebutuhan spesifik dan kondisi lokal, yang membuatnya sangat relevan untuk digunakan oleh pemerintah daerah maupun pusat.

Berdasarkan penjelasan di atas maka instrumen penelitian dalam metode e-govqual ini dipilih karena telah terbukti valid dan reliabel dalam konteks penelitian *e-government*, serta relevan dengan tujuan penelitian yaitu mendapatkan hasil penilaian terhadap setiap dimensi yang ada pada *e-government* berdasarkan variabel *e-government*. Adaptasi instrument dilakukan dengan menyesuaikan beberapa item didalamnya agar tetap relevan dengan konteks penelitian yang dilakukan di Kabupaten Purwakarta mengenai aplikasi Ogan Lopian seperti mengganti nama fitur, nama aplikasi serta pengelola sebagai pengembang dari aplikasi Ogan Lopian.

3.4.1. Skala Likert

Pengukuran dalam menilai setiap atribut pada penelitian ini menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena social tertentu dengan cara meminta responden untuk menyatakan Tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan mereka terhadap serangkaian pertanyaan karena kemampuannya dalam memberikan data interval yang dapat dianalisis secara statistik, serta kemudahan dalam penyusunan dan pengisian kuesioner (Sugiyono, 2017).

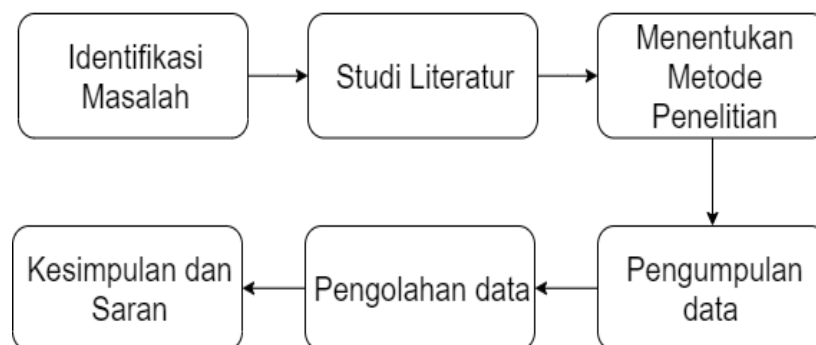
Berikut skala 1-5 pada instrumen yang akan digunakan pada penelitian:

Tabel 3. 2 Skala Likert
(Sumber: Sugiyono, 2017)

No	Kode	Keterangan
1	STS	Sangat Tidak Setuju
2	TS	Tidak Setuju
3	TT	Tidak Tahu
4	S	Setuju
5	SS	Sangat Setuju

Dengan menggunakan skala likert maka akan memudahkan reponden dalam memberikan penilaian karena instrumen penelitian dirancang dalam bentuk pertanyaan dengan masing-masing memiliki skala 1-5 dengan terdapat nilai tengah yaitu Tidak Tahu (TT/N) mewakili responden yang ingin memberikan nilai cukup pada suatu pertanyaan, hal tersebut digunakan karena penelitian ini tidak ada unsur memaksa pengguna untuk memberikan pernyataan setuju maupun tidak setuju. Hal ini didasari bahwa tingkat netralisasi dan pemahaman pengguna yang memang menggunakan aplikasi mobil Ogan lopian atau hanya sekedar menggunakan jika dibutuhkan saja. Instrumen akan disusun menggunakan teori-teori berdasarkan variabel yang telah ditetapkan pada data yang akan diambil. Skala pada instrumen akan digunakan dalam pengukuran penilaian pada instrumen penelitian kuesioner yang akan disebarakan kepada masyarakat Purwakarta sebagai populasi penelitian. Skala 1-5 akan digunakan dalam penilaian pada butir pertanyaan yang akan diajukan dalam angket menjadi kuesioner.

3.5. Prosedur Penelitian



Gambar 3. 1 Prosedur Penelitian

1) Identifikasi Masalah

Arikunto (2010) menjelaskan bahwa identifikasi masalah merupakan langkah kritis dalam merumuskan tujuan penelitian dan menetapkan fokus penelitian yang jelas. Tahapan ini menggunakan teknik observasi sehingga mendapatkan permasalahan untuk dilakukan penelitian, hal ini menjadi penting dan utama karena menjadikan penelitian yang dilakukan memiliki urgensi yang tinggi sehingga perlu untuk dilakukan terkhusus pada kualitas layanan aplikasi Ogan Lopian.

2) Studi Literatur

Menurut Moleong (2017) bahwa studi literatur merupakan proses penelusuran, seleksi, dan analisis terhadap sumber-sumber literatur yang relevan untuk mendukung kerangka teori dan pemahaman fenomena yang diteliti. Studi literatur dilakukan sebelum melakukan penelitian guna penelitian yang akan dilaksanakan memiliki referensi dari peneliti sebelumnya yang telah melakukan penelitian dengan model ataupun metode yang serupa, sehingga mendapatkan pengetahuan dan saran yang diberikan dapat dilakukan sebagai rujukan sebagai penelitian yang baru. Tahapan Studi literatur juga sebagai faktor pendukung dalam latar belakang penelitian untuk melakukan penelitian baru ataupun berkelanjutan. Dalam penelitian ini faktor yang akan dibahas yaitu mengenai *e-government*, Metode e-GovQual, hingga *Importance Performance and Analysis (IPA)*.

3) Menentukan Metode Penelitian

Instrumen yang ditetapkan pada penelitian ini yaitu 4 varibale yang terdapat pada metode e-GovQual yaitu *efficiency*, *trust*, *reliability*, dan *citizen support*

dengan dilengkapi atribut yang menjadi rujukan pertanyaan pada angket sehingga menghasilkan data yang dibutuhkan bagi penelitian untuk kemudian diolah dan dianalisis.

4) Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan survei dengan variabel dimensi berdasarkan metode *e-government Quality* (e-GovQual) dengan penyebaran angket kepada responden melalui platform *zohoforms*.

5) Pengolahan Data

Data diolah menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)*, untuk mengetahui dimensi dari aplikasi Ogan Lopian yang membutuhkan prioritas untuk dilakukan perbaikan dan memberikan rekomendasi hal yang perlu diperbaiki ataupun ditambahkan dari dimensi tersebut.

6) Kesimpulan dan Saran

Tahapan terakhir yang dilakukan dalam proses penelitian yaitu menyimpulkan dari hasil yang telah didapatkan dari melakukan penelitian apakah adanya perubahan, pembaharuan, penemuan baru yang kemudian dapat memberikan manfaat bagi seluruh entitas yang terkait, dan diberikan saran agar entitas agar peneliti berikutnya yang akan melakukan penelitian baru dapat mengembangkan dari hasil penelitian ini.

3.6. Teknik pengumpulan data

3.6.1. Teknik Angket

Menurut Irawan, Wahyudi, dan Santoso (2018) teknik angket merupakan metode untuk mengumpulkan data yang dilakukan dengan menyebarkan daftar pertanyaan tertulis kepada responden dalam waktu yang relatif singkat. Angket dapat berupa pertanyaan terbuka maupun tertutup sesuai dengan kebutuhan penelitian.

Angket dilakukan untuk mengumpulkan tanggapan dari responden yang telah mengisi kuesioner dalam survei. Hasil dari angket tersebut digunakan untuk mendapatkan hasil dari skala kualitas aplikasi Ogan Lopian berdasarkan metode e-GovQual yang terdapat 21 pertanyaan berdasarkan 4 sub bagian berdasarkan metode e-GovQual yaitu *efficiency* dengan pertanyaan mengenai keefektifan dan

fungsional pada aplikasi, *trust* dengan pertanyaan yang mencakup kepercayaan pengguna terhadap aplikasi, *reliability* dengan pertanyaan yang mencakup kualitas dari aplikasi, dan *citizen support* dengan pertanyaan yang mencakup sejauh mana aplikasi dapat menunjang dan membantu pengguna.

3.7. Teknik Analisis data

3.7.1. Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2017), analisis deskriptif merupakan metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil dari penelitian yang dilakukan, akan tetapi hasil penelitian tersebut tidak dapat digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Analisis deskriptif juga termasuk teknik statistik yang melibatkan pengolahan data untuk menggambarkan karakteristik dari data tersebut (Fathurrahman & Hidayat, 2019)

Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan teknik analisis deskriptif merupakan teknik analisis yang dilakukan untuk menyajikan data secara statistik dan visualisasi data yang memberikan gambaran secara umum mengenai data yang terdapat dipenelitian ini tetapi tidak bisa dikatakan sebagai kesimpulan dari sebuah penelitian.

3.7.2. Analisis e-GovQual

Analisis *e-Government Quality* dilakukan untuk menilai kualitas dari layanan *e-government* Ogan Lopian dengan cara melibatkan perhitungan skor kualitas layanan setiap dimensi berdasarkan dari angket responden. Setiap dimensi diukur melalui serangkaian pertanyaan dalam survei yang menggunakan skala likert dengan skor untuk setiap dimensi dihitung sebagai rata-rata dari skor pertanyaan yang terkait dengan dimensi tersebut. (Susanto & Dhewanto, 2016).

$$\text{Skor Dimensi} = \frac{\text{Jumlah Skor Dimensi}}{\text{Banyak Pertanyaan}}$$

Hasil skor dimensi yang didapatkan dikategorikan pada klasifikasi berikut:

Tabel 3. 3 Klasifikasi Skor Dimensi

Skala	Klasifikasi
< 420	Sangat Kurang
421 – 840	Kurang

841 – 1.260	Cukup
1.261 – 1.680	Baik
1.681 - 2100	Sangat Baik

Kemudian setelah skor dimensi didapatkan maka kita juga perlu untuk mengetahui penilaian terkait kualitas layanan terhadap keseluruhan nilai. Untuk mengetahui skor kualitas layanan, perlu diketahui jumlah skor dan juga skor harapan dengan perhitungan sebagai berikut:

$$Kualitas\ Layanan = \frac{Jumlah\ Skor}{Skor\ Harapan} \times 100\%$$

Keterangan:

Skor Harapan = Skor Maksimal x Jumlah Pertanyaan x Jumlah Responden

Kemudian setelah skor kualitas layanan diketahui maka skor dapat di kategorikan pada klasifikasi berikut:

Tabel 3. 4 Skala Kualitas Layanan

Skala	Persentase	Klasifikasi
≤ 8.400	< 20%	Sangat Kurang
8.401 - 16.800	21% - 40%	Kurang
16.801 – 25.200	40% - 60%	Cukup
25.201 – 33.600	61% - 80%	Baik
33.601 – 42.000	80% - 100%	Sangat Baik

Skala pada Tabel 3.4 disesuaikan dengan jumlah dari responden yang mengisi survei, dengan persentase tetap dan klasifikasi merupakan definisi dari nilai yang berasal dari skala dan persentase. Dengan menggunakan analisis E-GovQual maka setiap dimensi akan mendapatkan penilaian dari hasil perhitungan untuk mengetahui dimensi tersebut tergolong pada klasifikasi yang mana, hal ini juga memudahkan dalam mendapatkan hasil analisis terhadap perbaikan dalam meningkatkan kualitas layanan pada aplikasi Ogan Lopian.

3.7.3. Importance Performance Analysis (IPA)

Pada analisis data IPA setiap dimensi akan dikelompokkan kedalam IV kuadran yang berbentuk grafik dengan terdapat sumbu X sebagai kualitas aplikasi

dan sumbu Y sebagai harapan pengguna (Sugiyono, 2017). Rumus untuk menentukan kuadran:

Perhitungan Skor Kinerja

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{n}$$

Keterangan :

X_i : Bobot rata-rata Tingkat penilaian atribut kinerja ke-i

N: Jumlah responden

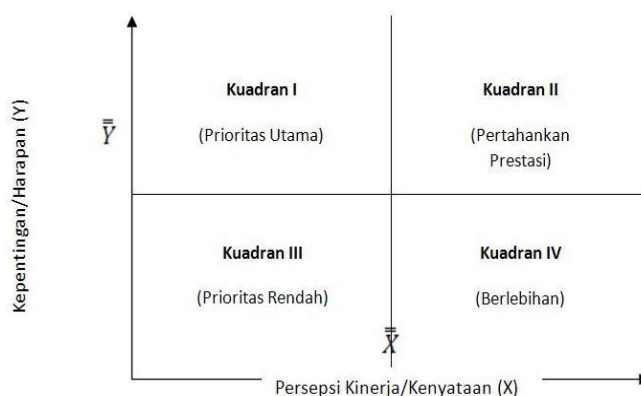
Perhitungan Skor Harapan:

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{n}$$

Y_i : Bobot rata-rata Tingkat penilaian atribut harapan ke-i

N : Jumlah responden

Sehingga dari hasil perhitungan setiap atribut akan ditempatkan pada setiap kuadran berdasarkan hasil perhitungan. Dengan klasifikasi sebagai berikut:



Gambar 3. 2 Kuadran *Importance Performance Analysis* (IPA)

(Website Binus University: 2014)

Keterangan:

Kuadran I : Atribut yang perlu segera diperbaiki

Kuadran II : Atribut yang harus dipertahankan kualitasnya

Kuadran III : Atribut yang kurang mempengaruhi kebutuhan pengguna

Kuadran IV : Atribut yang kurang mempengaruhi kebutuhan pengguna akan tetapi memiliki kualitas yang sangat baik

3.8. Hipotesis penelitian

Hipotesis menurut Nurdin dan Hastati (2018) adalah satu kesimpulan sementara yang belum final, jawaban sementara, dugaan sementara, yang merupakan konstruk peneliti terhadap masalah penelitian, yang menyatakan hubungan antara dua atau lebih variabel. Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa hipotesis merupakan kesimpulan sementara terhadap jawaban dari rumusan masalah pada penelitian sehingga perlu dilakukan penelitian lebih lanjut terhadap rumusan masalah tersebut. Pada penelitian ini hipotesis yang digunakan yaitu hipotesis bentuk deskriptif karena variabel yang akan diujikan merupakan variabel mandiri yang memiliki pengaruh terhadap variabel lainnya. Sehingga hipotesis pada penelitian sebagai berikut:

H₁: H₀: *Performance* > *Importance*, maka layanan sesuai dengan harapan pengguna atau lebih baik

H_a *Performance* > *Importance*, maka layanan perlu ditingkatkan untuk lebih memenuhi harapan pengguna.

H₀ (Hipotesis Nol): *Performance* > *Importance* Artinya, kinerja layanan yang diterima pengguna lebih tinggi atau setara dengan tingkat kepentingan yang diharapkan pengguna. Jika hipotesis ini diterima, maka layanan sudah sesuai dengan harapan pengguna atau bahkan melebihi harapan mereka. Sedangkan H_a (Hipotesis Alternatif): *Performance* ≤ *Importance*, Artinya, kinerja layanan yang diterima pengguna tidak lebih baik daripada tingkat kepentingan yang diharapkan pengguna. Jika hipotesis ini diterima, maka layanan perlu ditingkatkan untuk memenuhi harapan pengguna.