

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian yang digunakan pada kesempatan ini yaitu pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2020) dapat diartikan sebuah metode yang digunakan populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan menggunakan random sampling, instrumen penelitian dengan pengumpulan data melalui menguji hipotesis yang telah ditetapkan dan datanya berupa statistic bersifat angka-angka yang akan diukur sehingga menghasilkan kesimpulan. Sesuai dengan penjelasan diatas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pengguna dan sejauh mana sistem informasi ini bekerja sesuai dengan harapan pegawai dalam menjalankan SIGA dalam menginputkan data penduduk kabupaten karawang. Sehingga dalam pendekatan kuantitatif ini pengumpulan data yang akan dilakukan yaitu menggunakan kuesioner.

Penelitian ini akan dimulai pada hari kamis tanggal 24 Juli 2025 di Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kabupaten Karawang hingga mendapatkan responden yang memenuhi penelitian ini, prosesnya yakni menyebarkan kuesioner kepada pegawai yang menggunakan Sistem Informasi Keluarga dan memantau hasil jawaban kuesioner melalui google form, mengolah data dari hasil pengumpulan kuesioner tersebut dan terakhir menarik kesimpulan dari seluruh data.

3.2 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yaitu menganalisis, merangkum serta menggambarkan sebuah data numerik hasil dari penelitian dan pengumpulan data menggunakan kuesioner penelitian ini bertujuan untuk menggeneralisasi temuan-temuan ke populasi yang lebih luas dan menyediakan bukti empiris yang objektif (Creswell, 2014).

DENGAN METODE E- GOVQUAL

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Metode survei yang dinyatakan oleh sugiyono (2018) bahwasanya metode ini merupakan data yang terjadi saat ini tentang hubungan variabel sosiologis dan psikologis dari sampel yang diambil dari populasi tertentu, dengan pengumpulan teknik pengumpulan data kuesioner yang tidak mendalam dan hasilnya digeneralisasikan. Pertanyaan yang akan diajukan yaitu seberapa mudah layanan website saat digunakan, Kemampuan layanan dalam mengumpulkan informasi dan saling berinteraksi dengan pengguna, fungsi teknis dalam layanan berhubungan dengan aksesibilitas tersedianya layanan yang diberikan dan kualitas informasi. Setelah metode ini divalidasi secara empiris hanya ada 4 dimensi dengan 21 indikator yaitu Reliability, Efficiency, Citizen Support dan Trust.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut darmawan (2016) populasi merupakan sebuah data yang sangat banyak dan luas, dan merupakan wilayah generalisasi dalam sebuah objek atau subjek tertentu dengan karakteristik yang penulis akan teliti dan kemudian disimpulkan (Sugiyono,2018). Populasi merupakan target yang akan menjadi sebuah data penelitian, berdasarkan penjelasan diatas dalam penelitian ini kriteria yang dapat mengisi kuesioner ini dan menjadi responden peneliti yaitu sebagai berikut :

1. Pegawai DPPKB di kabupaten karawang
2. Pengguna yang pernah dan sedang menggunakan website SIGA

3.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2020) sampel adalah jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi itu sendiri. Dan ukuran sampel yaitu menentukan besar kecilnya suatu sampel diambil dari pelaksanaan penelitian, dalam penelitian ini menggunakan teknik random sampling. Kriterianya yaitu pegawai DPPKB

Kabupaten Karawang dan yang pernah atau sedang menggunakan SIGA. Penentuan jumlah sampel dengan random sampling menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

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

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

$$n = \frac{120}{1,3}$$

$$= 92$$

Keterangan :

N : Ukuran

e : Tingkat Margin error

n : Minimal jumlah sampel yang akan digunakan

Dapat disimpulkan bahwa untuk menganalisis kepuasan pengguna Sistem Informasi Keluarga dalam input data penduduk sampel yang dibutuhkan sebanyak 92 dari jumlah populasi 120 pengguna.

3.4 Instrumen Penelitian

Instrumen Penelitian ini merupakan komponen yang penting dalam penelitian baik berupa kualitatif maupun kuantitatif. Instrumen yang akan dilakukan yaitu kuantitatif biasanya menggunakan sebuah angket atau kuesioner melalui serangkaian pertanyaan yang telah dirancang penulis, dengan mengukur variabel penelitian (Sekaran & Bougie 2016). Lalu responden diminta untuk memberikan tanggapan yang dapat diukur melalui opsi jawaban yang telah dikumpulkan. Angket atau kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data dari sampel yang

lebih besar dalam penelitian kuantitatif (Creswell 2014). Dibantu dengan analisis isi menggunakan validitas dan reliabilitas dalam instrumen agar mengetahui kelayakan sebuah pertanyaan jika dilakukan pengukuran, untuk menjadi sebuah instrumen di uji validitas kemudian reliabilitas, validitas konstruk diujikan dengan sebuah pertanyaan apakah sudah sesuai dengan bidang ilmu yang bersangkutan. Suatu instrumen yang valid yaitu memiliki validitas yang tinggi dan sebaliknya jika validitas rendah maka kurang valid. Untuk mengujinya yaitu dengan sebuah variabel pada metode E-GovQual yaitu :

1. Efficiency yaitu kemudahan pengguna secara intuitif, tidak adanya kebingungan dan dapat memuat dengan cepat sistem informasi tersebut. Hal ini tentu sangat penting untuk mempercepat proses input data oleh pengguna.
2. Reliability adalah kehandalan bahwasanya saat menggunakan sistem informasi, semua fungsi dapat berjalan dengan baik atau ketika menyimpan suatu data hanya memerlukan waktu yang singkat sehingga efektif dalam penggunaannya.
3. Citizen Support yakni tentang pengguna yang membutuhkan informasi mengenai hal yang bersangkutan pada sistem informasi dengan memberikan layanan kontak untuk pengguna.
4. Trust yakni kepercayaan pengguna dalam memasukkan data penduduk yang tersimpan di sistem informasi tersebut, yang tidak akan disalahgunakan oleh pihak manapun.

Terdapat 4 dimensi dan 21 indikator yang akan pengguna jawab sesuai dengan kepuasan yang pengguna rasakan saat menggunakan Sistem Informasi Keluarga yakni efficiency terdiri dari masing-masing 7 pertanyaan kinerja dan harapan, reliability terdiri dari 6 pertanyaan dari kinerja dan harapan, trust yakni sebanyak 4 pertanyaan dan citizen support sebanyak 4 pertanyaan, oleh karena itu berikut indikator pertanyaan yang akan disebarkan kepada responden.

Tabel 3.1 Dimensi pengukuran E-GovQual

No	Dimensi E-GovQual	Atribut Penelitian
1.	Efficiency	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fitur Pencarian (Search) dalam SIGA apakah dapat memudahkan saya mencari sesuatu dengan cepat? 2. Alur proses SIGA bersifat intuitif atau mudah dipahami saat menggunakannya? 3. URL dari Sistem Informasi ini mudah untuk diakses dalam google,chrome? 4. Semua fitur yang disediakan sudah berjalan dengan baik? 5. Fitur penyimpanan pada Sistem Informasi berjalan dengan waktu yang cepat? 6. Semua informasi yang disampaikan sudah secara detail pada Sistem Informasi? 7. Informasi yang ditampilkan selalu up-to date? 8. Harapan dari fitur search dalam SIGA berjalan dengan baik? 9. Harapan SIGA mudah untuk digunakan atau bersifat intuitif 10. Harapan Sistem Informasi ini mudah untuk diakses dalam google,chrome? 11. Harapan semua fitur yang disediakan sudah berjalan dengan baik pada sistem informasi? 12. Harapan fitur penyimpanan pada Sistem Informasi berjalan dengan waktu yang

		<p>cepat?</p> <p>13. Harapan semua informasi yang disampaikan sudah secara detail pada Sistem Informasi?</p> <p>14. Harapan informasi yang ditampilkan selalu up-to date?</p>
2.	Reliability	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan pada SIGA dapat dijalankan kapanpun? 2. Mencetak dokumen dalam waktu yang singkat? 3. Fitur yang dibutuhkan diberikan tepat waktu? 4. Sistem Informasi memenuhi semua kebutuhan pengguna dalam 1 kali percobaan? 5. SIGA selalu berjalan dengan baik pada browser pengguna? 6. Setiap halaman yang ingin digunakan memuat dengan waktu yang cepat? 7. Harapan semua layanan pada SIGA dapat dijalankan kapanpun? 8. Harapan mencetak dokumen dalam waktu yang singkat? 9. Fitur yang dibutuhkan diberikan tepat waktu? 10. Harapan pengguna memenuhi semua

		<p>kebutuhan pengguna dalam 1 kali percobaan</p> <p>11. Harapan SIGA selalu berjalan dengan baik pada browser pengguna?</p> <p>12. Harapan pengguna, setiap halaman yang ingin digunakan memuat dengan waktu yang cepat?</p>
3.	Trust	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data yang dimasukkan terjaga keamanan dan kerahasiaannya? 2. Data yang dimasukkan dipergunakan sesuai kebutuhan? 3. Data yang akan digunakan memiliki alasan yang jelas? 4. Username dan Password yang digunakan aman pada website ini? 5. Harapan pengguna, data yang dimasukkan terjaga keamanan dan kerahasiaannya 6. Harapan pengguna mengenai data yang dimasukkan dipergunakan sesuai kebutuhan 7. Harapan pengguna mengenai username dan password yang digunakan aman pada website

4.	Citizen Support	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengelola cukup cepat menanggapi permasalahan kebutuhan di lapangan? 2. Pengelola cepat dalam mengatasi permasalahan Sistem Informasi? 3. Pengelola memberikan jawaban yang cepat atas pertanyaan pengguna? 4. Pengelola mempunyai pengetahuan yang baik untuk menjawab pertanyaan pengguna? 5. Harapan pengguna kepada pengelola yang cukup cepat menanggapi permasalahan kebutuhan di lapangan? 6. Harapan pengguna kepada pengelola cepat dalam mengatasi permasalahan Sistem Informasi? 7. Harapan pengguna kepada pengelola memberikan jawaban yang cepat atas pertanyaan pengguna? 8. Harapan pengguna kepada pengelola mempunyai pengetahuan yang baik untuk menjawab pertanyaan pengguna
----	-----------------	--

Sumber : Darmawan Napitupulu (2016)

3.4.1 Skala Likert

Skala likert dikembangkan pertama kali oleh seseorang bernama Rensis Linkert tahun 1932 dalam lingkungan masyarakat. Menggunakan skala ordinal sehingga dapat membuat urutan walaupun tidak diketahui berapa kali responden yang satu lebih baik atau lebih buruk dari responden lainnya. Jawaban setiap instrumen ini mempunyai pernyataan sangat positif sampai sangat negatif yang dapat menjadi singkatan sebagai berikut:

Tabel 3.2 Skala Likert

No	Kode	Keterangan
1.	STS	Sangat Tidak Setuju
2.	TS	Tidak Setuju
3.	N	Netral
4.	S	Setuju
5.	SS	Sangat Setuju

Dengan menggunakan Skala Likert ini tentu akan memudahkan responden untuk mengisi kuesioner ini dikarenakan sudah terdapat nilai 1-5 dengan tingkatan yang beragam dan untuk penilaian harapan kata setuju diganti dengan kata harapan/ penting, terdapat keterangan N yaitu Netral yakni diberikan ketika responden suka merasa cukup dengan fasilitas yang ada pada website SIGA. Penelitian ini menyesuaikan dengan tanggapan pengguna tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

3.5 Prosedur Penelitian

1. Identifikasi Masalah

Menurut Sugiyono (2015) identifikasi masalah adalah pertajaman berbagai unsur atau faktor yang terkait terhadap topik atau masalah yang akan diteliti. Hal yang paling utama untuk dijadikan sebuah bahan penulisan, dengan harapan setelah diidentifikasi lebih jauh lagi permasalahan ini dapat memberikan sebuah solusi atau rekomendasi yang masyarakat atau pihak yang bersangkutan perlukan. Dalam hal ini yaitu website milik pemerintah yang sangat butuh umpan balik dari penggunaannya untuk dapat mendata masyarakat dengan baik, menyeluruh dan aman.

2. Studi Literatur

Menurut Rosyidhana (2014) dan Rusmawan (2019) studi literatur merupakan metode pengumpulan data dengan cara mencari dan membaca sumber-sumber tertulis yang ada seperti buku atau artikel yang menjelaskan tentang landasan teori. Hal ini sangat penting karena teori-teori dari peneliti sebelumnya yang berkaitan dengan masalah yang sedang penulis teliti akan memberikan sebuah gambaran untuk mendapatkan sebuah solusi. Faktor yang akan dibahas yaitu website NEW SIGA, E-GovQual dan *Importance Performance and Analysis (IPA)*.

3. Menentukan Metode Penelitian

Metode yang digunakan yaitu di adaptasi dari metode E-Govqual yakni terdiri dari 4 variabel : Efficiency, Reliability, Citizen Support dan Trust. Merujuk pada setiap dimensi yang memiliki sebuah indikator untuk menjadi sebuah patokan pertanyaan dalam angket yang akan disebarluaskan kepada responden yang sesuai dengan kriteria penulis yang akan diolah dan dianalisis hasilnya.

4. Pengumpulan Data

Survei atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan sebuah rujukan indikator yang telah disusun dalam sebuah pertanyaan dari metode E-GovQual akan dilakukan dengan bentuk google formulir.

5. Pengolahan Data

Pengolahan data yang akan dilakukan yakni menggunakan *Importance Performance and Analysis* (IPA) untuk mengetahui bagian dimensi dan indikator yang harus di evaluasi untuk perkembangan website nantinya.

6. Kesimpulan dan Saran

Tahapan akhir dari sebuah penelitian yakni menyimpulkan hasil yang sudah diteliti apakah ada perubahan dan memberikan sebuah rekomendasi kepada pihak terkait agar dapat mengevaluasi temuan yang ada, serta kepada peneliti selanjutnya yang mengembangkan penelitian ini.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Kuesioner atau Angket merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan yakni dengan memberikan berbagai macam pertanyaan mengenai hal yang sedang diteliti kepada responden sesuai dengan pernyataan dari Menurut Sugiyono (2017) Angket merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk jawabnya. Dalam penelitian ini menggunakan metode E-GovQual yang memiliki 4 dimensi dengan 21 indikator pertanyaan dengan dikategorikan dalam Efficiency, Reliability, Citizen Support dan Trust.

3.7 Analisis Data

3.7.1 Analisis Deskriptif

Menurut Ghozali (2018) Analisis deskriptif memberikan gambaran atau deskriptif suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), varian, maksimum, minimum, sum, average, range, kurtosis dan skewness. Dan pengertian deskriptif

menurut Sugiyono (2018) yaitu metode deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk menggambarkan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri) tanpa membuat perbandingan dan mencari variabel itu dengan variabel lain.

Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa analisis deskriptif gambaran suatu data yang dilihat dari nilai dan menggambarkan masing-masing variabel tanpa membandingkan satu sama lain.

3.7.2 Analisis E-GovQual

Sebuah konsep dalam hal pengukuran kualitas layanan berbasis layanan dengan elektronik yakni teknik pengumpulan data yang fokusnya terhadap situs atau portal yang dimiliki pemerintah. Metode ini dikembangkan oleh Papadomichelaki dalam mengukur persepsi pengguna sebuah layanan terhadap kualitas layanan situs oleh suatu pemerintah. Pada awalnya Ease of use, Trust, Reliability, Functionality of the Interaction Environment, Content and Appearance of Information dan Citizen Support, pada 6 dimensi tersebut kemudian dievaluasi membagi skala pengukuran E-GovQual menjadi 4 dimensi, yaitu; Efficiency (Efektivitas), Trust (Kepercayaan), Reliability (Keunggulan), dan Citizen Support (Dukungan Warga Negara). Dalam penelitian ini terdapat 21 atribut variabel indikator yang digunakan berdasarkan empat dimensi utama dari metode E-GovQual. Pengukuran variabel dilakukan dengan menggunakan Skala Likert. Terdapat lima pilihan jawaban yang ditawarkan yaitu: Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), N (Netral), Setuju (S), Sangat Setuju (SS). Data primer diperoleh melalui kuesioner tertutup secara online, sedangkan data sekunder diperoleh dari penelitian terdahulu, studi literatur, dan juga data valid yang diperoleh dari internet.

3.7.3 Importance Performance Analysis (IPA)

Menurut Rizal Nugraha, Ambar Harsono, Hari Adianto (2014). Importance Performance Analysis (IPA) dapat digunakan untuk merangking berbagai elemen dari kumpulan jasa dan mengidentifikasi tindakan yang diperlukan. Dalam metode ini diperlukan pengukuran tingkat kesesuaian untuk mengetahui seberapa besar pelanggan merasa puas terhadap kinerja perusahaan, dan seberapa besar pihak penyedia jasa memahami apa yang diinginkan pelanggan terhadap jasa yang mereka berikan. Menurut (Syaifullah, I Gede Pasek Suta Wijaya, Ario Yudo Husodo. (2018) Metode Importance Performance Analysis (IPA) sangat bagus dan tepat dalam melakukan analisa kepuasan pelanggan. Proses analisa metode IPA cukup detail, dari menentukan kepuasan pelanggan secara menyeluruh hingga mendapatkan atribut-atribut pelayanan yang perlu diperbaiki dan atribut yang harus dipertahankan, sehingga metode IPA tidak perlu dikombinasikan dengan metode lain. Importance Performance Analysis adalah sebuah metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap suatu website Metode IPA mengidentifikasi atribut mana yang harus digunakan dan ditingkatkan untuk menambah nilai rata-rata kepuasan masyarakat sesuai yang diharapkannya. Dasar dari IPA adalah tingkat kinerja (performance) dan tingkat kepentingan (importance). Dua dasar ini akan menunjukkan sejauh mana pengguna merasa puas terhadap kualitas website. Analisis yang dilakukan dalam IPA adalah analisis tingkat kesenjangan, tingkat kesesuaian, dan menempatkan skala prioritasnya ke dalam analisis kuadran dengan ke masing-masing perspektif kuadran menurut kepentingan dan kinerja yang dihasilkan. Setelah itu dapat menentukan rekomendasi untuk atribut yang diprioritaskan. Hasil analisis IPA dengan menghitung nilai rata-rata (mean) dari masing-masing atribut di tiap dimensi E-GovQual. Analisis kesenjangan antara kinerja layanan dan kepentingan menunjukkan secara umum kinerja layanan yang sebenarnya. Kemudian, pendekatan ini digambarkan dalam pada diagram kartesius yang terdiri dari tingkat kinerja yang di presentasikan oleh sumbu X dan merepresentasikan

tingkat kepentingan dengan sumbu Y. Pada Gambar dibawah ini terdapat 4 kuadran, yaitu :

- a. Concentrate here (kuadran A) Pengguna merasa layanan yang diberikan pengelola SIGA kurang baik padahal pengelola beranggapan bahwa website SIGA tersebut sudah baik. Sehingga nilai harapan tinggi dan nilai kinerja rendah. Kesimpulannya perbaikan dan peningkatan dari atribut yang dianggap kurang dibutuhkan.
- b. Keep up the good work (kuadran B) Pengguna menghargai layanan yang diberikan oleh pengelola layanan dan pengelola layanan memiliki kinerja yang baik. Sehingga nilai harapan tinggi dan nilai kinerja tinggi. Oleh karena itu, ada kesempatan untuk mempertahankan atribut yang memiliki keunggulan.
- c. Low priority (kuadran C) Pengelola layanan dinilai rendah dalam menyediakan pelayanan, tetapi pengguna tidak menganggap fitur-fitur yang dimiliki layanan tersebut sangat penting. Sehingga nilai harapan rendah dan nilai kinerja juga rendah. Dapat disimpulkan bahwasanya terdapat atribut yang kurang namun tidak perlu perhatian lebih.
- d. Possible overkill (kuadran D) Kinerja pengelola layanan dinilai baik, tetapi pengguna tidak memperdulikan hal tersebut. Sehingga nilai harapan rendah namun nilai kinerjanya tinggi. Kemudian, terdapat atribut yang memiliki kinerja dengan sumber daya berlebih dan harus diberikan kepada atribut yang kurang.

Rumus rata-rata tingkat kinerja sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum xi}{n}$$

Keterangan:

\bar{X} = Rata-rata tingkat kinerja

$\sum xi$ = Jumlah total skor tingkat kinerja

n = Jumlah responden

Rumus rata-rata nilai harapan yaitu sebagai berikut:

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

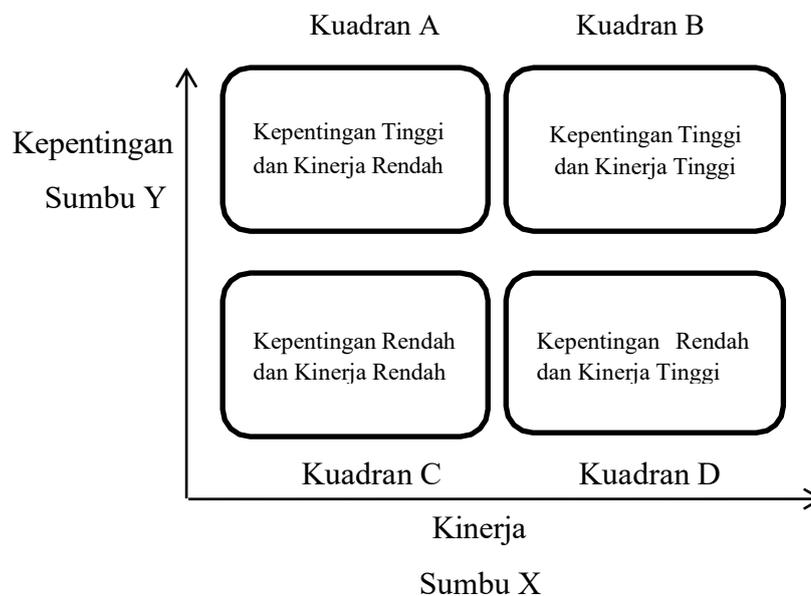
Keterangan :

\bar{Y} = Rata-rata tingkat kinerja

$\sum Y_i$ = Jumlah total skor tingkat harapan

N = Jumlah responden

Dari hasil perhitungan diatas maka akan dikategorikan ke dalam kuadran seperti berikut ini :



Gambar 3.3 Kuadran dalam Importance Performance Analysis(IPA)

3.8 Hipotesis Penelitian

Menurut Hardani et al., (2020) Hipotesis merupakan suatu alat yang besar menunjukkan benar atau salahnya dengan cara terbebas dari nilai dan pendapat peneliti yang menyusun dan mengujinya. Dan sejalan dengan Menurut Ismael Nurdin dan Sri Hartati (2019), hipotesis adalah satu kesimpulan sementara yang belum final jawaban.

$H_0 = \text{Performance} > \text{Importance}$ atau penjelasannya kinerja yang diberikan dari pengelola kepada pengguna setara atau lebih tinggi, atau sesuai dengan tingkat kepentingan yang diharapkan pengguna. Jika hipotesis ini diterima maka layanan sudah sesuai dengan harapan pengguna.

$H_a = \text{Performance} \leq \text{Importance}$ penjelasannya yakni kinerja yang diberikan dari pengelola kepada pengguna tidak lebih baik dengan tingkat kepentingan yang diharapkan pengguna. Jika hipotesis ini diterima maka layanan perlu ditingkatkan lagi untuk memenuhi harapan pengguna.