

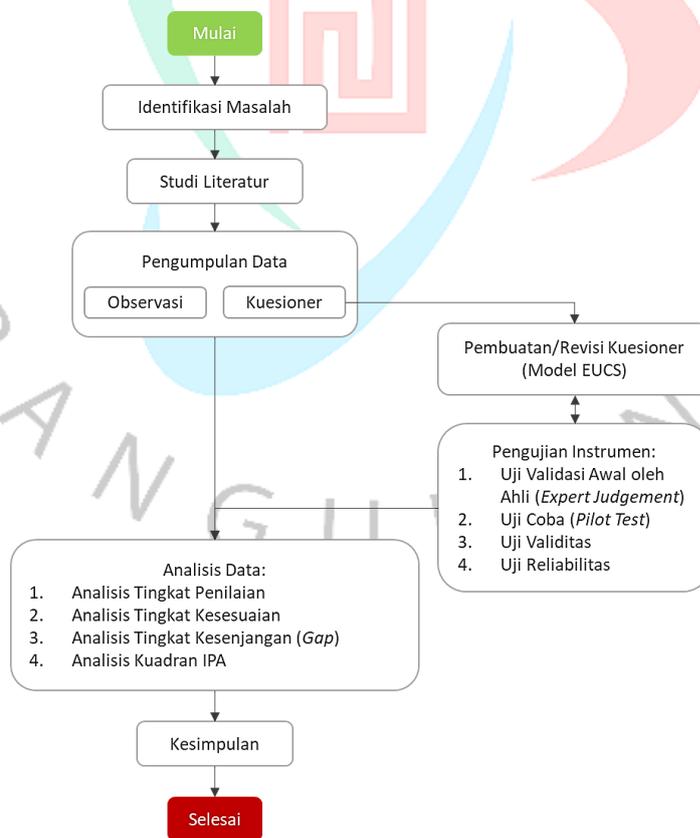
BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian

Penelitian ini akan menggunakan pendekatan kuantitatif, dimana proses analisis yang dilakukan akan menggunakan data numerik yang diperoleh dari kuesioner yang telah diisi oleh para responden. Kuesioner akan menggunakan skala yang menghasilkan data numerik, kemudian diolah secara statistik untuk mendapatkan suatu nilai yang akan membuahkan kesimpulan-kesimpulan pada hasil penelitian.

Menurut penulis, metode kuantitatif akan memberikan kesimpulan yang lebih objektif pada analisis kepuasan pengguna website karena kesimpulan yang akan dihasilkan merupakan hasil perhitungan yang bahannya berasal dari pendapat pengguna yang sesungguhnya.

Berikut adalah tahapan penelitian yang akan dilakukan:



Gambar 3.1 Alur Penelitian
Sumber: (Analisis Pribadi)

3.1.1. Identifikasi Masalah

Tahapan yang pertama kali dilakukan adalah mengidentifikasi masalah. Masalah diidentifikasi dengan cara studi literatur dari penelitian terdahulu, mengobservasi objek LAPOR! Kemendagri secara langsung melalui pengamatan website, dan juga mengamati lingkungan yang menggunakan LAPOR! Kemendagri. Hasil dari studi literatur dan observasi itu kemudian akan dicatat dan dikumpulkan sebagai bahan latar belakang dan identifikasi masalah.

3.1.2. Studi Literatur

Setelah mengidentifikasi masalah, penulis mencari literatur yang berguna sebagai bahan tambahan atau masukan terhadap penelitian yang akan dilakukan. Sebab, penulis tidak akan memilih judul yang pernah digunakan. Penulis mengumpulkan literatur terkait SP4N-LAPOR!, Kemendagri, penelitian yang menganalisis kepuasan pengguna website dengan fungsi serupa, serta penelitian yang menggunakan metode yang sama dengan yang akan dipilih oleh penulis.

3.1.3. Pengumpulan Data

Data dan informasi yang menjadi bahan penelitian akan dikumpulkan dengan metode sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang digunakan dengan mengamati secara langsung objek penelitian, dalam hal ini adalah website LAPOR! Kemendagri, dan juga lingkungan pengguna LAPOR! Kemendagri, yaitu instansinya. Dengan melakukan observasi, diharapkan informasi mengenai workflow layanan dari LAPOR! Kemendagri akan akurat (Sofyan dkk., 2024).

2. Kuesioner

Pertama-tama, kuesioner akan disusun dengan mengadaptasi indikator atau variabel pada metode EUCS. Metode ini sengaja dipilih karena berfokus pada kepuasan pengguna akhir, sehingga pengumpulan data dapat menjangkau masyarakat umum lebih luas. Terdapat lima variabel yang akan menjadi penilaian pada kuesioner, yakni *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Berikut adalah butir indikator kuesioner dengan variabel EUCS yang akan dibuat dan disebar:kan:

Tabel 3.1 Indikator yang Akan Diangkat di Kuesioner

No.	Variabel	Kode	Butir Pernyataan
1.	Content (Isi)	C1	Isi informasi pada web LAPOR! Kemendagri mudah dipahami
2.		C2	Isi informasi pada web LAPOR! Kemendagri lengkap
3.		C3	Isi informasi pada web LAPOR! Kemendagri bermanfaat/sesuai dengan kebutuhan
4.		C4	Isi informasi pada web LAPOR! Kemendagri mudah didapatkan/tidak tersembunyi
9.	Accuracy (Akurasi)	A1	Informasi yang ditampilkan pada web LAPOR! Kemendagri tepat dan akurat
10.		A2	Fitur-fitur/menu pada web LAPOR! Kemendagri selalu bekerja/menampilkan hal yang sesuai tanpa kesalahan/error
11.	Format (Tampilan)	F1	Web LAPOR! Kemendagri memiliki tampilan (font, warna, ornamen) yang menarik
12.		F2	Web LAPOR! Kemendagri memiliki tampilan (tata letak, struktur menu) yang mudah dimengerti
13.	Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)	E1	Fitur pada web LAPOR! Kemendagri mudah dipahami/dimengerti oleh orang awam
14.		E2	Web LAPOR! Kemendagri mudah digunakan/dioperasikan oleh orang awam
15.		E3	Web LAPOR! Kemendagri menyediakan navigasi/petunjuk tambahan yang membantu kemudahan pengguna
16.		E4	Web LAPOR! Kemendagri memberikan pesan kesalahan yang membantu Anda mengetahui kesalahan Anda dalam penggunaan fitur
17.		E5	Web LAPOR! Kemendagri memberikan pesan kesalahan yang membantu Anda mengetahui jika terjadi kesalahan sistem/maintenance
18.	Timeliness (Ketepatan Waktu)	T1	Web LAPOR! Kemendagri memberikan respon waktu yang cepat saat web dibuka
19.		T2	Web LAPOR! Kemendagri memberikan respon waktu yang cepat saat menu dibuka
20.		T3	Web LAPOR! Kemendagri menampilkan informasi yang dibutuhkan secara cepat dan tepat waktu
21.		T4	Sistem pelayanan pada web LAPOR! Kemendagri didapatkan dengan cepat
22.		T5	Web LAPOR! Kemendagri menyajikan informasi terkini/up to date

Sumber: (Analisis Pribadi)

Responden akan diminta untuk mengisi nilai dengan skala likert dari 1-5 (1: sangat tidak puas/sangat tidak penting; 5: sangat puas/sangat penting). Skala likert berfungsi sebagai pengukur tingkat persepsi atau pendapat dari responden mengenai LAPOR! Kemendagri (Haerani dkk., 2024). Penyebaran kuesioner akan dilakukan kepada masyarakat umum di seluruh Indonesia yang menggunakan website LAPOR! Kemendagri.

Tabel 3.2 Tabel Skala Likert

<i>Importance</i> (Kepentingan)	Skala	<i>Performance</i> (Kinerja)
Sangat tidak penting (STP1)	1	Sangat tidak puas (STP2)
Tidak penting (TP1)	2	Tidak puas (TP2)
Ragu-ragu (R1)	3	Ragu-ragu (R2)
Penting (P1)	4	Puas (P2)
Sangat penting (SP1)	5	Sangat puas (SP2)

Sumber: (Haerani dkk., 2024)

Skala *importance*/kepentingan pada penelitian ini menggunakan label “Sangat tidak penting” sampai dengan “Sangat penting”. Sedangkan skala *performance*/kinerja pada penelitian ini menggunakan label “Sangat tidak puas” sampai dengan “Sangat puas”. Meskipun menggunakan label “Puas”, skala tersebut tetap akan merepresentasikan kinerja website, bukan merepresentasikan kepuasan secara langsung. Hal ini karena penilaian kepuasan didapatkan dari selisih antara kinerja/*performance* dan kepentingan/*importance*.

3.1.4. Uji Instrumen Penelitian

Uji instrumen penelitian berfungsi untuk menguji tingkat keakuratan dan juga menguji konsistensi kuesioner. Uji instrumen penelitian yang akan digunakan pada penelitian ini adalah:

1. Uji Validasi Awal oleh Ahli (*Expert Judgement*)

Tahap uji validasi awal dilakukan untuk menguji bahan kuesioner secara teoritis serta menguji kesesuaian antara konstruk dan butir-butir instrumen (Zayrin dkk., 2025). Pengujian dilakukan bersama ahli di bidangnya. Dalam penelitian ini, ahli yang dapat diminta untuk menguji kuesioner adalah dosen jurusan sistem informasi. Revisi dilakukan berdasarkan saran perbaikan dari dosen berguna supaya kuesioner lebih tepat sasaran.

2. Uji Coba (*Pilot Test*)

Uji coba dilakukan untuk menguji seberapa mudah untuk dipahami kuesioner yang telah dibuat (Shaktyanti dkk., 2025). *Pilot test* dilakukan dengan menyebarkan kuesioner ke sedikit responden untuk ditanyakan tentang seberapa paham mereka atas pertanyaan yang diberikan.

3. Uji Validitas

Uji validitas berguna untuk memastikan sejauh mana kuesioner mampu mengukur dengan tepat apa yang ingin diukur. Butir pernyataan pada

kuesioner dapat dianggap valid jika nilai r-hitung yang telah dihitung lebih besar dari r-tabel yang telah dihitung (Utami, 2023). Uji validitas juga dapat dilakukan dengan membandingkan antara nilai sig. (p) dengan nilai taraf signifikansi (α). Pernyataan dinyatakan valid jika nilai sig. lebih kecil dari 0.05¹⁹.

Perhitungan r-hitung dapat dilakukan secara manual maupun dengan bantuan *software* SPSS. Rumus yang dapat digunakan untuk menguji validitas secara manual adalah sebagai berikut²⁰:

$$r_{xy} = \frac{n\sum ab - (\sum a)(\sum b)}{\sqrt{[n\sum a^2 - (\sum a)^2][n\sum b^2 - (\sum b)^2]}} \quad (1)$$

Keterangan:

- n = Jumlah sampel
- a = Skor masing-masing pernyataan
- b = Skor total

Namun jika dilakukan dengan bantuan *software* SPSS, maka perhitungan r-hitung dapat dilakukan secara otomatis dengan tahapan sebagai berikut²¹:

- 1) Buka *software* SPSS
- 2) Klik *File > New > Data*, kemudian akan muncul tabel *dataset* kosong
- 3) Salin rekapitulasi hasil jawaban kuesioner yang berisi nilai-nilai jawaban beserta totalnya ke tabel *dataset* yang ada di SPSS
- 4) Ubah nama variabel melalui tab *Variable View*
- 5) Klik menu *Analyze > Correlate > Bivariate*
- 6) Lalu masukkan semua variabel yang telah diinput di *dataset*, termasuk dengan “Total”
- 7) Pastikan pilihannya terpilih pada *Pearson, Two Tailed*, dan *Flag significant correlations*, lalu klik “Ok”

¹⁹ (Janna & Herianto, 2021)

²⁰ (Utami, 2023)

²¹ (Nasar dkk., 2024)

Correlation Coefficients
 Pearson Kendall's tau-b Spearman

Test of Significance
 Two-tailed One-tailed

Flag significant correlations Show only the lower triangle Show diagonal

Gambar 3.2 Opsi yang Muncul pada Saat Melakukan *Pearson Correlation*
 Sumber: (Dokumentasi Pribadi)

8) Nilai r-hitung dan nilai sig. (p) akan muncul secara otomatis pada tabel output

Nilai r-hitung yang sudah didapat kemudian akan dibandingkan dengan nilai r-tabel yang dapat dicari dengan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{t}{\sqrt{df + t^2}} \quad (2)$$

Keterangan:

- r = Nilai r-tabel
- t = Nilai t-tabel
- df = Derajat kebebasan (*degree of freedom*)

Sebelum menghitung r-tabel, maka perlu menghitung derajat kebebasan (df) dan t-tabel (t). Derajat kebebasan (df) dapat dicari dengan rumus berikut²²:

$$df = n - 2 \quad (3)$$

Keterangan:

- n = Jumlah responden
- df = Derajat kebebasan (*degree of freedom*)

Sedangkan untuk mencari t-tabelnya, dapat dilakukan dengan bantuan Microsoft Excel dengan rumus sebagai berikut²³:

$$t = TINV(\alpha, df) \quad (4)$$

Keterangan:

- t = Nilai t-tabel
- α = Taraf signifikansi
- df = Derajat kebebasan (*degree of freedom*)

²² (Utami, 2023)

²³ (Taba dkk., 2025)

4. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berfungsi sebagai uji konsistensi butir kuesioner. Variabel dianggap reliabel jika *Cronbach's Alpha*-nya lebih besar dari 0.6 (Haerani dkk., 2024). Rumus yang dapat digunakan untuk menguji reliabilitas secara manual adalah sebagai berikut²⁴:

$$\alpha = \left[\frac{n}{n-1} \right] \cdot \left[1 - \frac{\sum \sigma^2}{\sigma_t^2} \right] \quad (5)$$

Keterangan:

α = Nilai Cronbach's Alpha.

σ^2 = Jumlah varian skor setiap item

σ_t^2 = Varian total

n = Jumlah item pertanyaan

- Namun jika dilakukan dengan bantuan *software* SPSS, maka perhitungan *Cronbach's Alpha* dapat dilakukan dengan tahapan sebagai berikut²⁵:

- 1) Pada file *dataset* yang telah diinput sebelumnya, klik menu *Analyze > Scale > Reliability Analysis*
- 2) Kemudian masukkan semua butir variabel yang telah diinput di *dataset*, kecuali variabel "Total", ke dalam *Items*. Pastikan pada *tab Statistics* terpilih *Scale if item deleted*, lalu klik "Continue"
- 3) Nilai Cronbach's alpha akan muncul secara otomatis pada tabel output

Kemudian hasil perhitungan *Cronbach's Alpha* dapat diinterpretasikan dengan kategori seperti berikut:

Tabel 3.3 Interpretasi Nilai *Cronbach's Alpha*

Nilai Cronbach's Alpha	Kategori
≥ 0.90	Sangat reliabel
0.80-0.89	Reliabel
0.70-0.79	Cukup reliabel
0.60-0.69	Kurang reliabel
< 0.60	Tidak reliabel

Sumber: (Manengal dkk., 2021)

²⁴ (Maulana, 2022)

²⁵ (Nasar dkk., 2024)

3.1.5. Analisis Data

Analisis data yang akan dilakukan menggunakan metode EUCS dan IPA. *Tools* yang digunakan pada tahap ini adalah *software* SPSS dan Microsoft Excel. Penelitian ini menggunakan beberapa jenis analisis data untuk mengolah hasil kuesioner yang telah diperoleh, seperti:

1. Analisis Tingkat Penilaian

Analisis tingkat penilaian adalah analisis yang dilakukan untuk melihat tingkat penilaian kepentingan (*importance*) ataupun kinerja (*performance*) dari masing-masing butir atau dari masing-masing variabel. Analisis tingkat penilaian dilakukan dengan cara menghitung frekuensi masing-masing jawaban sesuai skala, kemudian dikali dengan nilai pada skala sehingga akan mendapatkan skor penilaian perskalanya.

$$x_i \text{ atau } y_i = \text{Frekuensi} \times \text{Nilai skala} \quad (6)$$

Keterangan:

x_i = Skor penilaian kinerja (*performance*)
 y_i = Skor penilaian kepentingan (*importance*)

Setelah skor per-skala didapatkan, kemudian skor ditotalkan supaya mendapatkan skor total dari butir tersebut. Setelah itu, skor total per-butir dibagi dengan jumlah responden, sehingga akan didapatkan rata-rata penilaian per-butir.

Rata-rata penilaian dari tabel analisis tingkat penilaian ini dapat menunjukkan butir mana yang memiliki nilai paling tinggi dan butir mana yang paling rendah nilainya. Interpretasinya sesuai dengan kategori yang ada di skala likert.

2. Analisis Tingkat Kesesuaian (*Conformity Analysis*)

Analisis tingkat kesesuaian merupakan metode analisis yang digunakan untuk mengevaluasi seberapa sesuai kinerja website terhadap kepentingan yang ada di masing-masing aspek yang ada di website. Berikut adalah rumusnya:

$$Tk_i = \frac{x_i}{y_i} \times 100\% \quad (7)$$

Keterangan:

Tk_i = Tingkat kesesuaian responden

x_i = Skor penilaian kinerja (*performance*)

y_i = Skor penilaian kepentingan (*importance*)

Berikut adalah kategori interpretasinya:

Tabel 3.4 Kategori Interpretasi Analisis Tingkat Kesesuaian

Nilai Tingkat Kesesuaian	Kategori
>100%	Sangat sesuai
=100%	Sesuai
80%-99%	Cukup sesuai
60%-79%	Kurang sesuai
<60%	Tidak sesuai

3. Analisis Tingkat Kesenjangan (*Gap Analysis*)

Analisis tingkat kesenjangan adalah metode analisis yang digunakan untuk melihat kesenjangan antara kepentingan dan kinerja dengan mencari selisih diantara keduanya. Berikut adalah rumusnya:

$$Q_i(\text{Gap}) = Perf_i - Imp_i \quad (8)$$

Keterangan:

$Q_i(\text{Gap})$ = Nilai kesenjangan (*gap*)

$Perf_i$ = Nilai rata-rata kinerja (*performance*)

Imp_i = Nilai rata-rata kepentingan (*importance*)

Berikut adalah kategori interpretasinya:

Tabel 3.5 Kategori Interpretasi Analisis Tingkat Kesenjangan

Nilai Tingkat Kesenjangan	Kategori
>0	Harapan terlampaui/ Sangat puas
=0	Harapan terpenuhi/Puas
<0	Harapan tidak terpenuhi/Tidak puas

4. Analisis Kuadran IPA

Analisis kuadran IPA dilakukan untuk menentukan prioritas perbaikan. Analisis kuadran IPA dimulai dengan memasukkan nilai rata-rata

kepentingan dan kinerja ke dalam SPSS untuk dibuatkan grafik kuadrannya secara otomatis melalui *scatter plot*. Setelah tergambar pada grafik kuadran, maka bisa diinterpretasikan ke dalam kategori sesuai dengan pembahasan pada Subbab 2.1.5.

