

## BAB III METODE PENELITIAN

### A. Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian terbentuk berdasarkan tujuan dan hipotesis penelitian yang telah ditetapkan terlebih dahulu (Creswell, 2014). Creswell (2014) berpendapat bahwa penelitian kuantitatif merupakan pendekatan untuk menguji teori objektif dengan menguji hubungan antar variabel yang sebagaimana diterapkan pada penelitian ini. Setiap variabel pada penelitian ini akan diukur menggunakan instrumen sehingga data yang didapatkan akan dianalisis menggunakan prosedur statistik.

### B. Populasi dan Sampel

Populasi mengacu pada seluruh kelompok orang, peristiwa, atau hal-hal menarik yang ingin diselidiki oleh peneliti (Sekaran & Bougie, 2016). Populasi dalam penelitian ini adalah Satuan Kerja (Satker) yang keuangannya dikelola oleh Kantor Pelayanan dan Perbendaharaan Negara (KPPN) Metro sebanyak 46 Satuan Kerja (Satker). Lebih lanjut, desain untuk mengambil sampel dengan menggunakan teknik *Propotional Random Sampling*, yaitu teknik penentuan sampel yang memperhatikan pertimbangan unsur-unsur atau kategori di dalam populasi penelitian. Kemudian, penentuan jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin sebagai berikut.

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

$$n = \frac{46}{1 + (46)(0,05^2)}$$

= 41 Responden

Dimana :

n = jumlah sampel

N = jumlah Populasi

e = batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

Berdasarkan hasil perhitungan diatas, maka didapatkan jumlah sampel sebagai responden dalam penelitian ini berjumlah 41 Satuan Kerja (Satker). Adapun rincian terkait dengan sampel penelitian sebagai berikut.

**Tabel 1. Daftar Sampel Penelitian**

NO	DAFTAR SATUAN KERJA
1	Kejaksaan Negeri Metro
2	Kejaksaan Negeri Lampung Timur
3	Kejaksaan Negeri Lampung Tengah
4	Pengadilan Negeri Metro
5	Pengadilan Agama Sukadana
6	Pengadilan Agama Metro
7	Pengadilan Agama Sukadana
8	Lembaga Pemasyarakatan Metro
9	Rumah Tahanan Negara Sukadana
10	Kantor Pelayanan Pajak Pratama Natar
11	Badan Narkotika Nasional Kabupaten Lampung Timur
12	Badan Narkotika Nasional Kota Metro
13	Kantor Kementerian Agama Kab. Lampung Tengah
14	Madrasah Aliyah Negeri 1 Kota Metro
15	Madrasah Aliyah Negeri 1 Lampung Timur Kab. Lampung Timur
16	Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Lampung Tengah Kab. Lampung Tengah
17	Badan Pusat Statistik Kab. Lampung Tengah
18	Kantor Pertanahan Kab. Lampung Tengah
19	IAIN Metro
20	Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang Metro
21	Kantor Pelayanan Pajak Pratama Metro
22	Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Metro Lampung
23	Madrasah Tsanawiyah Negeri 1 Lampung Timur Kab. Lampung Timur
24	Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Lampung Timur Kab. Lampung Timur
25	Madrasah Aliyah Negeri 1 Lampung Tengah Kab. Lampung Tengah
26	Balai Taman Nasional Way Kambas
27	Kantor Pertanahan Kota Metro
28	Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lampung Timur
29	Kantor Kementerian Agama Kota Metro
30	Badan Pusat Statistik Kab. Lampung Timur
31	Badan Pusat Statistik Kota Metro
32	Polres Metro
33	Kantor Pertanahan Kabupaten Lampung Timur, Lampung
34	Polres Lampung Timur
35	Pengadilan Agama Gunung Sugih
36	Balai Pemasyarakatan Metro
37	Rumah Penyimpanan Benda Sitaan Negara Metro
38	KPU Kabupaten Lampung Tengah
39	KPU Kabupaten Lampung Timur
40	KPU Kota M E T R O
41	Pengadilan Negeri Sukadana

Sumber : KPPN Metro (2022)

## **C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional**

### **1. Variabel Penelitian**

Penelitian ini memiliki tiga variabel penelitian yang terdiri atas variabel kualitas layanan pemerintah elektronik dan penggunaan aplikasi SAKTI sebagai variabel independen dan kepuasan Satuan Kerja sebagai variabel dependen.

### **2. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel**

Adapun definisi operasional variabel penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **a. Kualitas layanan pemerintah elektronik**

- 1) Definisi konseptual: layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat melalui situs web atau aplikasi online yang diakses melalui internet untuk memudahkan masyarakat dalam bertransaksi secara administratif maupun non administratif dengan pemerintah yang diukur melalui indikator efisiensi, kepercayaan, dan keandalan.
- 2) Definisi operasional: layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat melalui situs web atau aplikasi online yang diakses melalui internet untuk memudahkan masyarakat dalam bertransaksi secara administratif maupun non administratif dengan pemerintah yang diukur melalui indikator efisiensi, kepercayaan, dan keandalan yang diukur menggunakan instrumen dengan skala Likert dan diberikan kepada satuan kerja.

#### **b. Penggunaan aplikasi SAKTI**

- 1) Definisi konseptual: kondisi yang diperlukan di mana sistem informasi atau teknologi informasi dapat mempengaruhi kinerja organisasi yang diukur melalui tiga indikator yaitu kegunaan, kemudahan penggunaan, dan kemudahan belajar.
- 2) Definisi operasional: kondisi yang diperlukan di mana sistem informasi atau teknologi informasi dapat mempengaruhi kinerja organisasi yang diukur melalui tiga indikator yaitu kegunaan, kemudahan penggunaan, dan kemudahan belajar yang diukur menggunakan instrumen dengan skala Likert dan diberikan kepada satuan kerja.

#### **c. Kepuasan satuan kerja**

- 1) Definisi konseptual : kemampuan organisasi untuk mendapatkan informasi yang mereka inginkan dan memiliki pengalaman layanan yang

dapat menyelesaikan masalah mereka yang diukur berdasarkan tiga indikator yaitu rasa senang, keefektivan, dan ekspetasi.

- 2) Definisi operasional: kemampuan organisasi untuk mendapatkan informasi yang mereka inginkan dan memiliki pengalaman layanan yang dapat menyelesaikan masalah mereka yang diukur berdasarkan tiga indikator yaitu rasa senang, keefektivan, dan ekspetasi yang diukur menggunakan instrumen dengan skala Likert dan diberikan kepada satuan kerja.

**Tabel 2. Definisi Operasional dan Pengukuran**

Variabel	Definisi	Indikator	Item Pernyataan	Skala Pengukuran
Kualitas Layanan Pemerintah Elektronik	Kualitas layanan pemerintah elektronik merupakan layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada organisasi lain melalui situs web atau aplikasi online yang diakses melalui internet untuk memudahkan antar organisasi dalam bertransaksi secara administratif maupun non administratif dengan pemerintah yang diukur melalui indikator efisiensi, kepercayaan, dan keandalan.	Efisiensi	7	Likert
		Kepercayaan	4	
		Keandalan	5	
Penggunaan Aplikasi SAKTI	Penggunaan merupakan kondisi yang diperlukan di mana sistem informasi atau	Kegunaan	4	Likert

Variabel	Definisi	Indikator	Item Pernyataan	Skala Pengukuran
	teknologi informasi dapat mempengaruhi kinerja organisasi yang diukur melalui tiga indikator yaitu kegunaan, kemudahan penggunaan, dan kemudahan belajar.	Kemudahan penggunaan	8	
		Kemudahan belajar	4	
Kepuasan Satuan Kerja	Kepuasan adalah kemampuan organisasi untuk mendapatkan informasi yang mereka inginkan dan memiliki pengalaman layanan yang dapat menyelesaikan masalah mereka yang diukur berdasarkan tiga indikator yaitu rasa senang, keefektivan, dan ekspetasi.	Rasa senang	5	Likert
		Keefektivan	5	
		Ekspetasi	7	

#### D. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini dilakukan dengan metode utama dan metode pendukung. Metode utama menggunakan kuesioner, sedangkan metode pendukungnya menggunakan metode wawancara dan observasi.

##### 1. Kuesioner

Metode kuesioner digunakan untuk mendapatkan data berkaitan dengan kualitas layanan pemerintah elektronik, penggunaan aplikasi SAKTI, dan kepuasan Satuan Kerja (Satker). Kuesioner disusun dalam bentuk pilihan ganda dan berdasarkan dengan indikator-indikator yang ada. Masing-masing jawaban mempunyai skor yang berbeda. Skala likert dipergunakan dalam melakukan pengukuran atas jawaban kepada responden penelitian dengan cara

memberikan skor pada setiap item jawaban. Menurut Mueller (1986: 57) selain berupa pernyataan sikap bahwa skala likert bisa juga memuat pilihan berupa frekuensi yaitu sangat setuju (5), setuju (4), cukup setuju (3), kurang setuju (2), tidak setuju (1) dan frekuensi lainnya yaitu sering (5), jarang (4), kadang-kadang (3), pernah (2), dan tidak pernah (1).

## **2. Observasi**

Observasi merupakan suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berjalan langsung. Dalam melakukan observasi peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian.

## **E. Teknik Analisis Data**

Data yang diperoleh akan dianalisis dengan menggunakan analisis data dengan statistik deskriptif, pengujian persyaratan instrumen dan uji persyaratan analisis sebagaimana dijelaskan berikut ini.

### **1. Statistik Deskriptif**

Analisis deskriptif digunakan untuk menyajikan data, ukuran sentral, dan ukuran penyebaran. Data juga akan menjelaskan skor terendah, skor tertinggi, mean, median dan modus, standar deviasi, skor maksimum dan minimum. Supaya data dapat dilihat dengan jelas dan terukur, maka data yang terkumpul akan diperlihatkan melalui bentuk tabel distribusi frekuensi, dan histogram.

### **2. Pengujian Persyaratan Instrumen**

Sebelum dilakukan pengujian persyaratan analisis, maka perlu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas yang akan dijelaskan sebagai berikut.

#### **a. Uji Validitas**

Uji validitas dilakukan untuk mengukur setiap butir pertanyaan valid atau tidak valid. Persyaratannya dikatakan valid apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dan juga sebaliknya.

#### **b. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas merupakan suatu instrumen yang cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Reliabilitas menunjuk pada tingkat keandalan sesuatu, artinya dapat dipercaya dan dapat diandalkan. Instrumen harus reliabel mengandung arti bahwa instrumen tersebut cukup baik sehingga mampu mengungkap data yang bisa

dipercaya. Dengan kriteria uji,  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka pengukuran tersebut reliabel dan sebaliknya apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka pengukuran tersebut tidak reliabel.

Jika alat instrumen tersebut reliabel, maka dilihat kriteria penafsiran mengenai indeks korelasi ( $r$ ) sebagai berikut.

- 1). Antara 0,800-1,000 : sangat tinggi
- 2). Antara 0,600-0,800 : tinggi
- 3). Antara 0,400-0,600 : sedang
- 4). Antara 0,200-0,400 : rendah
- 5). Antara 0,000-0,200 : sangat rendah

### **3. Pengujian Persyaratan Analisis**

Berikut beberapa pengujian yang harus dipenuhi sebelum analisis dilakukan antara lain uji normalitas, uji homogenitas, dan uji linieritas.

#### **a. Uji Normalitas**

Uji normalitas dilakukan dengan membandingkan hasil dari *kolmogorov smirnov* atau *shapiro wilk* dengan nilai sig. 0,05. *Kolmogorov smirnov* digunakan apabila jumlah responden  $> 30$  dan sebaliknya pada *shapiro wilk*. Suatu variabel dikatakan berdistribusi normal apabila memiliki nilai *kolmogorov smirnov* atau *shapiro wilk*  $> 0,5$ .

#### **b. Uji Homogenitas**

Pada penelitian ini uji homogenitas dilakukan untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat berasal dari varians yang homogen dengan persyaratan memiliki nilai sig.  $> 0,05$ .

#### **c. Uji Linieritas**

Uji linieritas dilakukan dengan menggunakan SPSS dan tujuannya mengetahui hubungan linier antara variabel bebas dan variabel terikat. Adapun persyaratannya yaitu memiliki nilai  $> 0,05$  pada bagian kolom *deviation from linearity*.

### **4. Pengujian Hipotesis**

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini meliputi analisis regresi tunggal dan regresi ganda. Analisis regresi tunggal digunakan untuk menguji hipotesis I yang menyatakan ada pengaruh kualitas layanan pemerintah elektronik terhadap kepuasan satuan kerja, serta menguji hipotesis II yang menyatakan ada pengaruh penggunaan aplikasi SAKTI terhadap kepuasan satuan kerja. Analisis regresi berganda digunakan untuk menguji hipotesis III yang menyatakan ada

pengaruh kualitas layanan pemerintah elektronik dan penggunaan aplikasi SAKTI terhadap kepuasan satuan kerja.

Pengujian secara simultan digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh antara dua variabel atau lebih variabel bebas (*independent variable*) dengan satu variabel terikat (*dependent variable*) dengan menggunakan persamaan regresi sebagai berikut:

$$\hat{Y} = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + et$$

Keterangan:

$\hat{Y}$  = nilai yang diprediksi yaitu kepuasan satuan kerja

$\alpha$  = nilai alpha

$X_1$  = kualitas layanan pemerintah elektronik

$X_2$  = penggunaan aplikasi

$b_1, b_2$  = bilangan koefisien predictor

$et$  = *error term*

Analisis korelasi ganda sekaligus regresi ganda dilakukan dengan bantuan komputer program SPSS versi 21. Dasar pengambilan keputusan berdasarkan angka probabilitas. Jika angka probabilitas hasil analisis  $\leq 0.05$ , maka hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis kerja ( $H_a$ ) diterima.