

BAB III

ANALISIS DAN PERANCANGAN

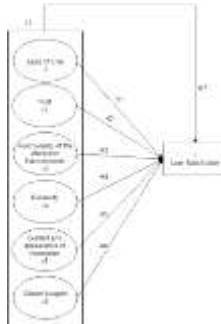
3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif verifikatif sebagai dasar pengetahuan utama, dengan fokus pada pengumpulan angka dari responden untuk ditelaah secara statistik demi menguji dugaan yang dibentuk secara deduktif. Fokus utamanya adalah menginvestigasi dan memverifikasi pengaruh enam dimensi krusial dalam kerangka *E-govqual* yakni: kemudahan penggunaan (*Ease of Use*), kepercayaan (*Trust*), fungsionalitas lingkungan interaksi (*Functionality of the Interaction Environment*), keandalan sistem (*Reliability*), kualitas tampilan dan konten informasi (*Content and Appearance of Information*), serta dukungan masyarakat (*Citizen Support*) terhadap kepuasan pengguna layanan Sambat Online Kota Malang, baik secara parsial maupun simultan. Dalam rangka menilai seberapa besar sumbangan masing-masing konstruk independen terhadap konstruk dependen, studi ini menerapkan analisis regresi linier ganda dengan piranti SPSS sebagai alat bantu statistik utama.

3.2 Kerangka Konsep Penelitian

3.2.1 Model Konseptual

Penulis menyusun model konseptual berdasarkan variabel metode *E-govqual* dengan beberapa hipotesis penelitian sebagai berikut:



Gambar 3.2.1 Kerangka Konseptual

3.2.2 Perancangan Data

Hipotesis tersebut didasarkan pada masalah penelitian yang dirumuskan sebelumnya. Dengan adanya hipotesis, peneliti dapat mengarahkan penelitiannya untuk menemukan jawaban atau kesimpulan yang relevan terhadap topik yang sedang dikaji, dan pada akhirnya, menguji validitas dari dugaan-dugaan tersebut.

- H1: Terdapat dugaan bahwasanya variabel *Ease of Use* (X1) memiliki pengaruh secara parsial terhadap tingkat kepuasan pengguna (Y) dalam pemanfaatan platform Sambat Online.
- H2: Diduga bahwasanya *Trust* (X2) memberikan kontribusi secara parsial terhadap kepuasan pengguna (Y) terhadap layanan Sambat Online.
- H3: Variabel *Functionality of the Interaction Environment* (X3) diasumsikan memiliki pengaruh parsial terhadap kepuasan pengguna (Y) atas penggunaan platform Sambat Online.
- H4: Diduga bahwasanya *Reliability* (X4) secara parsial memengaruhi kepuasan pengguna (Y) dalam penggunaan Sambat Online.
- H5: Variabel *Content and Appearance of Information* (X5) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pengguna (Y) platform Sambat Online.

- H6: Variabel *Citizen Support* (X6) berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pengguna (Y) platform Sambat Online.
- H7: Terdapat dugaan bahwasanya keenam variabel independen—*Ease of Use* (X1), *Trust* (X2), *Functionality of the Interaction Environment* (X3), *Reliability* (X4), *Content and Appearance of Information* (X5), dan *Citizen Support* (X6)—secara simultan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) Sambat Online.

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

3.3.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kota Malang yang pernah menggunakan platform SAMBAT untuk menyampaikan pengaduan, kritik, atau masukan terkait layanan publik. Populasi ini dibatasi pada pengguna yang mengakses website resmi SAMBAT (<https://sambat.malangkota.go.id/>) dan mengajukan laporan atau keluhan melalui sistem tersebut. Batasan ini dibuat agar penelitian fokus pada pengguna yang memiliki pengalaman langsung menggunakan fitur pengaduan daring, sehingga persepsi mereka terhadap kualitas layanan dapat diukur secara valid.

3.3.2 Sampel

Jumlah sampel ditentukan dengan mempertimbangkan dua pedoman. Pertama, metode Gay (1981) yang merekomendasikan minimal 30 responden untuk penelitian deskriptif-korelasional. Kedua, pedoman Solimun (2003) yang menyarankan ukuran sampel ideal berkisar antara 5 hingga 10 kali jumlah indikator penelitian. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini memiliki 18 indikator, sehingga jumlah sampel ideal berada pada kisaran 90–180 responden. Berdasarkan pertimbangan tersebut, ditetapkan 125 responden sebagai ukuran sampel yang memadai, representatif, dan sesuai kriteria penelitian.

Pengambilan sampel dilakukan dengan purposive sampling, yaitu memilih responden yang memenuhi kriteria: (1) berdomisili di Kota Malang, (2) pernah menggunakan platform SAMBAT minimal satu kali dalam 1 tahun terakhir, dan (3) bersedia mengisi kuesioner secara lengkap. Dengan

mempertimbangkan kedua pedoman tersebut, peneliti menetapkan 125 responden sebagai ukuran sampel yang memadai dan representatif. Data yang diperoleh selanjutnya diolah melalui pendekatan regresi linear berganda dengan dukungan perangkat lunak statistik SPSS sebagai instrumen analitik. Proses pengujian mencakup evaluasi terhadap pengaruh secara parsial melalui uji-t dan secara kolektif melalui uji-F, guna menelusuri daya dorong masing-masing maupun keseluruhan konstruk bebas terhadap tingkat kepuasan pengguna. Di samping itu, nilai koefisien determinasi (R^2) dimaknai sebagai cerminan kuantitatif atas seberapa besar kontribusi simultan seluruh konstruk independen dalam mengartikulasikan variabel dependen secara statistik

3.3.2 Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian ini berasal dari berbagai wilayah administratif Kota Malang untuk memastikan keragaman pengalaman pengguna. Untuk memvalidasi bahwa responden benar-benar pengguna SAMBAT, kuesioner menyertakan pertanyaan penyaring (screening question), seperti:

- Pernahkah Anda mengirimkan pengaduan atau kritik melalui SAMBAT?"

Responden yang menjawab “tidak pernah” atau tidak dapat menjawab pertanyaan spesifik terkait platform otomatis tidak dimasukkan ke dalam data penelitian. Pendekatan ini memastikan hanya responden yang relevan dan memiliki pengalaman nyata dengan SAMBAT yang menjadi sumber data.

3.4 Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data primer dilakukan melalui penyebaran instrumen kuesioner secara daring kepada responden yang memenuhi kriteria inklusi, yaitu pengguna aktif SAMBAT Kota Malang yang berdomisili di wilayah administratif Kota Malang dan pernah menggunakan platform tersebut dalam 12 bulan terakhir. Kuesioner dibagikan melalui media sosial komunitas, forum warga, grup RT/RW, serta platform survei daring Populix untuk menjangkau responden secara lebih luas. Instrumen kuesioner dirancang berdasarkan model e-GovQual yang terdiri dari enam dimensi, yaitu Ease of Use, Trust,

Functionality of the Interaction Environment, Reliability, Content and Information, dan Citizen Support.

Dalam proses pengumpulan data, diterapkan kriteria validasi untuk memastikan keaslian dan relevansi responden, antara lain:

1. Responden berdomisili di Kota Malang.
2. Pernah menggunakan SAMBAT dalam 12 bulan terakhir.
3. Satu akun hanya diperbolehkan mengisi kuesioner satu kali (1 akun = 1 pengaduan) untuk mencegah duplikasi data.

Data yang terkumpul mencerminkan persepsi dan pengalaman responden terhadap kualitas layanan SAMBAT, termasuk aspek kemudahan penggunaan, tingkat kepercayaan, kelengkapan dan keakuratan informasi, konsistensi layanan, dukungan yang diberikan, serta kualitas interaksi yang difasilitasi oleh platform. Informasi ini kemudian dianalisis untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna dan mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya. Pendekatan ini memberikan gambaran komprehensif tentang harapan dan pengalaman pengguna, sehingga dapat menjadi dasar rekomendasi untuk peningkatan kualitas layanan SAMBAT di masa mendatang.

3.4.1 Jenis Data

Penelitian ini mendasarkan analisis pada informasi kuantitatif, yaitu data berbentuk angka dengan sifat objektif yang memungkinkan pengukuran dampak kualitas layanan elektronik pemerintah terhadap persepsi kepuasan pengguna. Data tersebut dihimpun secara langsung dari para responden melalui instrumen kuesioner yang disebarakan kepada individu-individu yang secara aktif berinteraksi dengan platform SAMBAT di wilayah administratif Kota Malang. Kuesioner tersebut dirancang untuk mengukur persepsi dan pengalaman pengguna terhadap kualitas layanan platform SAMBAT sesuai enam dimensi utama dalam model *E-govqual*. SPSS digunakan guna menganalisis data yang telah dikumpulkan, sehingga peneliti dapat melakukan pengujian terhadap hipotesis yang telah ditentukan.

3.4.2 Model Pengumpulan Data

Proses penghimpunan data dalam kajian ini direalisasikan melalui penyebaran kuesioner daring kepada unit analisis yang telah ditetapkan secara purposif, yakni para pengguna aktif platform SAMBAT yang berdomisili di kawasan Malang. Pendekatan ini dipilih guna menjangkau partisipan secara efisien sekaligus memastikan keterwakilan responden yang relevan dengan konteks digital pelayanan publik yang diteliti. Kuesioner ini dirancang berdasarkan enam dimensi utama dalam model *E-govqual*. Setiap pertanyaan dalam kuesioner disusun untuk mengevaluasi persepsi pengguna terhadap kualitas layanan SAMBAT dan sejauh mana layanan tersebut memenuhi harapan pengguna.

3.4.3 Skala Pengukuran

Kajian ini mengadopsi skema pengukuran berbasis Likert lima tingkat, yang memfasilitasi kuantifikasi persepsi responden terhadap tingkat kepuasan pengguna, dengan rentang penilaian numerik dari 1 hingga 5. Skala ini dirancang untuk menangkap gradasi intensitas sikap atau penilaian subjektif responden terhadap indikator yang diukur. Adapun deskripsi konseptual dari tiap jenjang skala tersebut dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 3.4.3 Skala Likert

Persepsi	Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Cukup Setuju	3
Kurang Setuju	2

Tidak Setuju	1
--------------	---

Dengan menggunakan skala ini, penelitian dapat mengumpulkan data persepsi yang lebih beragam dan rinci, yang pada gilirannya berfungsi sebagai instrumen diagnostik untuk menyingkap titik-titik kritis yang menuntut intervensi strategis demi mengakselerasi perbaikan dan peningkatan kinerja secara berkelanjutan

3.5 Definisi Operasional Variabel

3.5.1 Definisi Operasional Variabel

Berlandaskan konstruk hipotesis yang telah dirumuskan oleh penulis, sejumlah entitas konseptual dijadikan landasan operasional dalam merancang butir-butir pertanyaan pada instrumen kuesioner, yang selanjutnya dielaborasi sebagai berikut:

1. Variabel Independen

Faktor yang disebut sebagai variabel independen adalah elemen yang memengaruhi keberadaan atau nilai dari variabel lain dalam suatu model penelitian. Berikut adalah variabel independen yang diidentifikasi pada kajian ini:

- a. *Ease of Use* sebagai variabel X1 yang mencerminkan kemudahan dalam menggunakan sistem,
- b. *Trust* (X2) yang merepresentasikan tingkat kepercayaan pengguna terhadap platform,
- c. *Functionality of the Interaction Environment* (X3) yang menilai efektivitas interaksi pengguna,
- d. *Reliability* (X4) sebagai indikator keandalan sistem,
- e. *Content and Appearance of Information* (X5) yang berhubungan dengan kualitas informasi yang ditampilkan, dan

- f. *Citizen Support* (X6) yang mencerminkan partisipasi serta dukungan masyarakat terhadap layanan.

2. Variabel Dependen

Dalam sebuah hubungan kausal, variabel dependen adalah aspek yang diberikan dampak oleh variabel bebas. Terdapat variabel terikat pada kajian ini yaitu kepuasan pengguna (*User satisfaction*) (Y). Variabel ini mencerminkan sejauh mana pengguna merasa senang dengan layanan yang disaji oleh Website sambat online Malang.

Tabel 3.5.2 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Penjelasan	Indikaator
<i>Ease of Use</i> (X1)	Variabel ini mengukur seberapa mudah pengguna dapat menggunakan aplikasi atau sistem tanpa mengalami kesulitan teknis. Ini mencakup kesederhanaan antarmuka dan navigasi serta pengalaman keseluruhan yang meminimalkan hambatan penggunaan.	X 1.1 Struktur Website X.1.2 URL yang mudah diingat X 1.3 Peta situs
<i>Trust</i> (X2)	Variabel ini mengukur seberapa aman pengguna merasa saat menggunakan sistem, serta keyakinan bahwa informasi mereka terlindungi dengan baik.	X 2.1 Menjaga Kerahasiaan atau anonymous X.2.2 Informasi yang diberikan dapat dipercaya

Functionality of the Interaction Environments (X3)	Variabel ini mengukur kemampuan sistem dalam menyediakan fitur yang dibutuhkan oleh pengguna untuk berinteraksi dengan mudah.	X 3.1 Format respon X 3.2 Penggunaan informasi kembali
<i>Reliability</i> (X4)	Variabel ini mengukur keandalan berkaitan dengan seberapa konsisten dan stabil sistem dalam memberikan layanan tanpa gangguan.	X 4.1 Akses terjangkau X.4.2 Kecepatan dalam memuat X 4.3 Pelayanan tepat waktu
<i>Content and Appearance of Information</i> (X5)	Variabel ini mengukur kualitas dan kejelasan informasi yang ditampilkan di dalam sistem, serta estetika dan antarmuka pengguna.	X5.1: Informasi yang disediakan dalam aplikasi mudah dipahami. X5.2: Desain aplikasi menarik dan user-friendly. X5.3: Informasi yang ditampilkan selalu diperbarui dan relevan.
<i>Citizen Support</i> (X6)	Variabel dimensi berupa dukungan yang tersedia untuk pengguna sangat penting dalam memastikan bahwa mereka dapat menyelesaikan masalah yang muncul. Layanan pelanggan yang responsif dan	X6.1: Pemecahan masalah X6.2: Website menyediakan panduan atau tutorial yang membantu pengguna baru.

	tersedia membantu menjaga kepuasan pengguna.	
<i>User satisfaction (Y)</i>	Kepuasan dari user	<p>Y1: Pengguna merasa puas dengan pengalaman menggunakan aplikasi sambat online.</p> <p>Y2: Pengguna merekomendasikan aplikasi ini kepada orang lain.</p> <p>Y3: Secara keseluruhan, pengguna merasa bahwa aplikasi memenuhi kebutuhan mereka.</p>

Sumber : (Frandika Septa et al.,2019)

3.6 Rancangan Pengujian

3.6.1 Uji Validitas

Pengukuran valid melalui bantuan software SPSS. Kriteria yang diterapkan untuk menguji validitas adalah sebagai berikut: Item dinyatakan valid apabila r hitung menunjukkan nilai positif dan melebihi dari r tabel. Namun, apabila r hitung bernilai negatif atau melebihi r tabel, maka item tersebut tidak memenuhi syarat validitas. (Pranita et al., 2019). Validitas digunakan untuk mengevaluasi apakah instrumen kuesioner benar-benar mengukur konsep yang dimaksudkan. Dalam konteks penelitian ini, penulis menggunakan jumlah sampel sebanyak 25 responden. Untuk keperluan uji validitas. Rumus Pearson Product Moment diterapkan dalam analisis validitas, dengan hasil korelasi yang diperoleh dibandingkan terhadap nilai r tabel sebagai acuan.

Tingkat kebebasan (*degree of freedom*) dalam pengujian validitas ditentukan melalui formulasi matematis $df = n - 2$. Dengan partisipasi responden berjumlah 25 individu, diperoleh nilai df bernilai 23. Merujuk pada derajat kebebasan tersebut dan tingkat Sig. 5% ($\alpha = 0,05$), maka nilai kritis r yang diacu dari tabel distribusi adalah 0,396. Selanjutnya, masing-masing koefisien korelasi empiris (r hitung) dari setiap butir pertanyaan dievaluasi dengan membandingkannya terhadap nilai r tabel tersebut. Suatu item dianggap memiliki validitas konstruk yang memadai apabila r hitung melebihi r tabel ($r > 0,396$), sedangkan bila r hitung berada di bawah ambang tersebut, item dikategorikan tidak valid secara statistik.

Berikut hasil uji validitas untuk setiap indikator yang dimanfaatkan pada penelitian ini.

Tabel 3.6.1 Uji Validitas

No	Variabel	Item	Rhitung	Rtabel	Keterangan
1	<i>Ease of Use</i> (X1)	Sambat Malang memiliki struktur website yang mudah dipahami (X1.1)	0.883	0.396	Valid
		URL mudah diingat oleh pengguna. (X1.2)	0.885	0.396	Valid
		Peta situs tersedia dan membantu navigasi aplikasi (Petunjuk penggunaan) (X1.3)	0.889	0.396	Vallid
2	<i>Trust</i> (X2)	Saya merasa informasi pribadi terjaga kerahasiaannya saat menggunakan aplikasi.	0.916	0.396	Valid

No	Variabel	Item	Rhitung	Rtabel	Keterangan
		(X2.1)			
		Informasi yang disediakan oleh aplikasi dapat dipercaya sepenuhnya. (X2.2)	0.892	0.396	Valid
3	Functionality (X3)	Format respon dalam aplikasi mudah dimengerti. (X3.1)	0.878	0.396	Valid
		Aplikasi memungkinkan saya menggunakan kembali informasi yang telah diberikan. (X3.2)	0.903	0.396	Valid
4	Realibility (X4)	Akses ke aplikasi dapat dijangkau dengan mudah. (X4.1)	0.839	0.396	Valid
		Aplikasi memuat halaman dengan cepat dan tanpa gangguan. (X4.2)	0.780	0.396	Valid
		Pelayanan yang diberikan aplikasi selalu tepat waktu.(X4.3)	0.843	0.396	Valid
5	Content (X5)	Informasi yang disediakan di aplikasi mudah	0.863	0.396	Valid

No	Variabel	Item	Rhitung	Rtabel	Keterangan
		dipahami oleh pengguna (X5.1)			
		Desain aplikasi menarik mudah digunakan oleh pengguna. (X5.2)	0.909	0.396	Valid
		Informasi yang ditampilkan di aplikasi selalu terupdate dan relevan. (X5.3)	0.811	0.396	Valid
6	<i>Citizen Support</i> (X6)	Aplikasi membantu saya dalam memecahkan masalah yang saya hadapi. (X.6.1)	0.910	0.396	Valid
		Aplikasi menyediakan panduan atau tutorial yang membantu pengguna baru. (X.6.2)	0.950	0.396	Valid
7	<i>Satisfaction</i> (Y)	Saya merasa puas dengan pengalaman menggunakan aplikasi ini.(Y1)	0.805	0.396	Valid
		Saya akan merekomendasikan	0.831	0.396	Valid

No	Variabel	Item	Rhitung	Rtabel	Keterangan
		aplikasi ini kepada orang lain.(Y2)			
		Secara keseluruhan, aplikasi ini memenuhi kebutuhan saya.(Y3)	0.802	0.396	Valid

3.6.2 Uji Reliabilitas

Proses uji ini termasuk ke dalam metode penting dalam kajian yang digunakan untuk mengevaluasi konsistensi instrumen pengukuran. Uji ini memberikan gambaran tentang seberapa stabil hasil yang diperoleh dari instrumen, meskipun dilakukan pengukuran berulang kali pada responden yang sama (Pranita et al., 2019). Dengan kata lain, reliabilitas mengukur apakah kuesioner atau alat ukur yang digunakan menghasilkan data yang dapat diandalkan dan tidak diberikan dampak oleh faktor eksternal atau fluktuasi waktu.

Pada konteks kajian ini, penulis menerapkan metode Cronbach's alpha sebagai alat untuk mengukur tingkat reliabilitas dari kuesioner yang telah disusun. Penggunaan Cronbach's alpha memungkinkan peneliti untuk menentukan sejauh mana setiap item dalam kuesioner berkorelasi satu sama lain, yang mencerminkan konsistensi internal alat ukur tersebut. Kriteria yang ditetapkan adalah bahwasanya nilai rhasil (nilai yang dihitung) dan rtabel (nilai referensi) harus melampaui 0,6 agar instrumen dapat dianggap reliabel. Jika nilai tersebut berada di bawah ambang batas ini, maka instrumen tersebut dianggap tidak reliabel, dan peneliti perlu mempertimbangkan revisi terhadap kuesioner atau metode pengukuran yang digunakan.

Berikut ini disajikan keluaran uji reliabilitas atas masing-masing konstruk maupun keseluruhan konstruk yang dianalisis secara komprehensif

oleh penulis sebagai tolok ukur konsistensi internal instrumen pengukuran yang digunakan.

Tabel 3.6.2 Uji Reliabilitas

No	Variabel	Hasil Cronbarch Alpha	Keterangan
1	Ease Of Use(X1)	0.858	Reliabel
2	<i>Trust</i> (X2)	0.773	Reliabel
3	Functionality (X3)	0.737	Reliabel
4	Realibility (X4)	0.759	Reliabel
5	Content (X5)	0.825	Reliabel
6	<i>Citizen Support</i> (X6)	0.829	Reliabel
7	Kepuasan Pengguna (<i>User satisfaction</i>) (Y)	0.731	Reliabel