

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah Desa/Kelurahan di Kabupaten Banyumas yang menggunakan aplikasi Buku Pokok Makam. Objek dalam penelitian ini adalah aplikasi Buku Pokok Makam yang digunakan oleh Desa/Kelurahan dalam melakukan pelaporan kematian masyarakat ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyumas.

3.2 Alat dan Bahan Penelitian

3.2.1 Alat Dalam Penelitian

Alat yang digunakan untuk mendukung pelaksanaan penelitian adalah :

1. Laptop sebagai alat utama dalam penyusunan tugas akhir dengan spesifikasi sebagai berikut :
 - Processor : Intel(R) Celeron(R) CPU N2840 @ 2.16GHz 2.16 GHz
 - RAM : 4,00 GB (3,89 GB usable)
 - System Type : 64-bit operating system, x64-based processor
2. Microsoft office (Word, Excel, Power Point) yang digunakan untuk membuat laporan dan mengolah data.
3. Smartphone sebagai alat untuk mencari informasi dan berkomunikasi. Adapun spesifikasinya sebagai berikut :
 - a). OS: Android 6.0.1 (Marshmallow), *upgradable to* Android 9.0 (Pie), One UI
 - b). Teknologi: GSM / HSPA / LTE
 - c). Memori: 32 GB
4. *Software* SmartPLS yang digunakan untuk mengolah data.

3.2.2 Bahan Penelitian

Terdapat dua bahan penelitian dalam analisa kualitas layanan aplikasi Buku Pokok Makam, sebagai berikut :

1. Data Primer

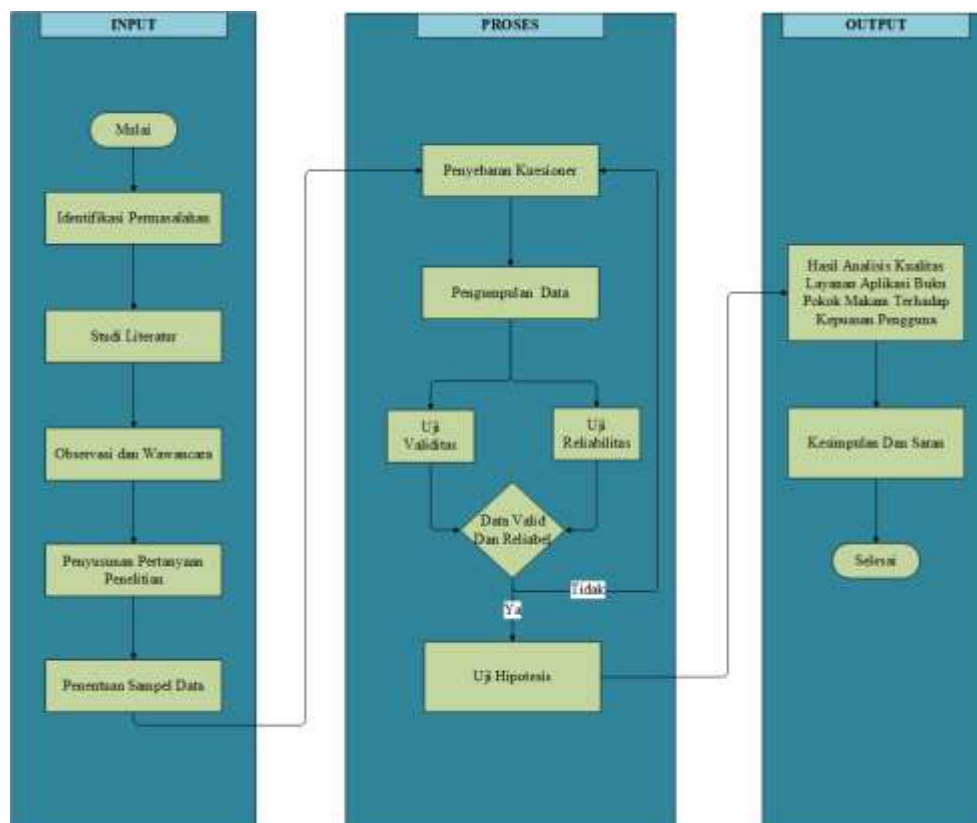
Data primer merupakan data yang didapatkan dari sumbernya secara langsung. Data primer yang dikumpulkan berupa wawancara dan kuesioner yang berhubungan langsung antara aplikasi dan pengguna (Desa/Kelurahan). Kuesioner menggunakan *Google Form* yang terdiri dari beberapa pertanyaan seputar layanan yang diberikan.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapatkan dari orang lain atau data yang didapatkan secara tidak langsung. Data sekunder dalam penelitian ini adalah berupa referensi dari jurnal, artikel, skripsi dan internet.

3.3 Diagram Alir

Diagram alir menunjukkan rancangan penelitian dilakukan dimulai dari identifikasi permasalahan hingga kesimpulan dan saran. Diagram alir dapat memberikan arahan mengenai langkah selanjutnya yang harus dilakukan. Oleh karena itu, dalam pengukuran kualitas layanan aplikasi Buku Pokok Makam membutuhkan diagram alir sebagai berikut :



Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian

Sesuai dengan gambar 3.1 bahwa tahapan penelitian dimulai dari identifikasi permasalahan, studi literatur, observasi dan wawancara, penyusunan dimensi penelitian, penentuan sampel data, penyebaran kuesioner, kemudian pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, lalu uji hipotesis, hasil analisis, kesimpulan dan saran. Penjelasan dari setiap tahapan sebagai berikut :

3.3.1 Identifikasi Permasalahan

Tahap identifikasi permasalahan merupakan tahap awal dalam menentukan topik apa yang akan diteliti. Menentukan topik dapat dilakukan dengan mengamati perkembangan teknologi dan lingkungan sekitar, maka didapatkan permasalahan yang sesuai dengan bidang sistem informasi yaitu mengenai kualitas layanan dari aplikasi Buku Pokok Makam dengan menggunakan metode *E-SERVQUAL*.

3.3.2 Studi Literatur

Studi literatur dilakukan untuk mengumpulkan data dan informasi sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti. Studi literatur dapat berasal dari jurnal, skripsi ataupun internet yang berhubungan dengan metode *E-SERVQUAL*.

3.3.3 Observasi dan Wawancara

Observasi dan wawancara dilakukan sebagai penguat dari permasalahan yang ada. Observasi yaitu mengamati secara langsung bagaimana aplikasi Buku Pokok Makam dan wawancara yang dilakukan dengan Pak Bonar dan Pak Wi sebagai staf Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, maka penelitian akan mendapatkan informasi dari sumbernya.

3.3.4 Penyusunan Pertanyaan Penelitian

Penyusunan pertanyaan penelitian berdasarkan dimensi kualitas layanan dari metode *E-SERVQUAL*. Karena itu, dengan mengetahui dimensi penelitian maka akan mempermudah dalam penyusunan kuesioner yang akan dibagikan untuk responden, dapat dilihat pada tabel 3.1.

Tabel 3. 1 Indikator Pertanyaan Dimensi E-SERVQUAL

| Dimensi | Indikator | Pertanyaan | Sumber |
|-------------------|-----------|---|--------|
| <i>Efficiency</i> | EFF1 | Aplikasi Buku Pokok Makam memudahkan saya dalam menemukan apa yang saya butuhkan | [43] |
| | EFF2 | Aplikasi Buku Pokok Makam memberikan kemudahan dalam mengaksesnya | [43] |
| | EFF3 | Aplikasi Buku Pokok Makam memudahkan saya untuk menyelesaikan proses dengan cepat | [43] |

| Dimensi | Indikator | Pertanyaan | Sumber |
|--------------------|-----------|--|--------|
| | EFF4 | Informasi di Aplikasi Buku Pokok Makam terorganisir dengan baik | [43] |
| | EFF5 | Aplikasi Buku Pokok Makam memuat halaman dengan cepat | [43] |
| | EFF6 | Aplikasi Buku Pokok Makam mudah digunakan | [43] |
| | EFF7 | Aplikasi Buku Pokok Makam memudahkan saya untuk memahaminya dengan cepat | [43] |
| | EFF8 | Situs Aplikasi Buku Pokok Makam terorganisir dengan baik | [43] |
| <i>Fullfilment</i> | FUL1 | Aplikasi Buku Pokok Makam memberikan pelayanan yang sesuai | [43] |
| | FUL2 | Aplikasi Buku Pokok Makam memproses informasi kematian yang telah selesai dalam jangka waktu yang sesuai | [43] |
| | FUL3 | Aplikasi Buku Pokok Makam memberikan penyelesaian masalah dengan cepat | [43] |
| | FUL4 | Aplikasi Buku Pokok Makam menyelesaikan proses pelaporan kematian sesuai dengan yang diajukan | [43] |
| | FUL5 | Aplikasi Buku Pokok Makam memiliki ketersediaan layanan sesuai dengan klaim pelaporan kematian | [43] |
| | FUL6 | Aplikasi Buku Pokok Makam jujur terhadap layanan yang diberikan | [43] |

| Dimensi | Indikator | Pertanyaan | Sumber |
|----------------------------|-----------|---|--------|
| | FUL7 | Aplikasi Buku Pokok Makam menyelesaikan proses pelaporan kematian secara tepat dan akurat | [43] |
| <i>System Availability</i> | SYS1 | Aplikasi Buku Pokok Makam dapat diakses dimana saja dan kapan saja | [43] |
| | SYS2 | Aplikasi Buku Pokok Makam memiliki respon yang cepat ketika digunakan | [43] |
| | SYS3 | Aplikasi Buku Pokok Makam tidak macet (error) | [43] |
| | SYS4 | Aplikasi Buku Pokok Makam tidak berjalan lamban ketika saya masuk ke informasi pelaporan kematian | [43] |
| <i>Privacy</i> | PRI1 | Aplikasi Buku Pokok Makam melindungi informasi masyarakat Kabupaten Banyumas | [43] |
| | PRI2 | Aplikasi Buku Pokok Makam tidak membagikan informasi kependudukan masyarakat kepada orang lain | [43] |
| | PRI3 | Aplikasi Buku Pokok Makam melindungi dokumen-dokumen penting | [43] |
| <i>Responsiveness</i> | RES1 | Aplikasi Buku Pokok Makam memberikan saya opsi yang nyaman dalam menginputkan dokumen | [43] |
| | RES2 | Aplikasi Buku Pokok Makam menangani proses pelaporan kematian dengan baik | [43] |

| Dimensi | Indikator | Pertanyaan | Sumber |
|---------------------|-----------|---|--------|
| | RES3 | Aplikasi Buku Pokok Makam menawarkan jaminan yang bermakna (akta kematian) | [43] |
| | RES4 | Aplikasi Buku Pokok Makam memberitahu saya apa yang harus saya lakukan apabila proses pelaporan ditolak | [43] |
| | RES5 | Aplikasi Buku Pokok Makam menangani masalah dengan cepat | [43] |
| <i>Compensation</i> | COM1 | Aplikasi Buku Pokok Makam menyediakan layanan pengganti apabila dokumen tidak bisa diinputkan | [43] |
| | COM2 | Aplikasi Buku Pokok Makam memberikan kompensasi ketika dokumen yang diinputkan tidak diproses tepat waktu | [43] |
| | COM3 | Aplikasi Buku Pokok Makam membantu saya apabila salah menginputkan dokumen | [43] |
| <i>Contact</i> | CON1 | Aplikasi Buku Pokok Makam menyediakan nomor telepon DINDUKCAPIL yang dapat dihubungi | [43] |
| | CON2 | Aplikasi Buku Pokok Makam memiliki layanan yang tersedia secara online | [43] |
| | CON3 | Aplikasi Buku Pokok Makam menawarkan bantuan secara langsung seperti berbicara secara langsung ketika terjadi masalah dalam pengajuan | [43] |

| Dimensi | Indikator | Pertanyaan | Sumber |
|-------------------|-----------|--|--------|
| Kepuasan Pengguna | KEP1 | Saya puas dengan keputusan saya untuk menggunakan layanan Aplikasi Buku Pokok Makam untuk pelaporan kematian | [44] |
| | KEP2 | Pilihan saya untuk menggunakan layanan Aplikasi Buku Pokok Makam adalah pilihan yang bijak | [44] |
| | KEP3 | Saya Merasa baik dengan keputusan saya menggunakan layanan Aplikasi Buku Pokok Makam | [44] |
| | KEP4 | Saya senang bahwa saya menggunakan layanan Aplikasi Buku Pokok Makam | [44] |

3.3.5 Penentuan Sampel Data

Penentuan sampel data menggunakan Rumus Slovin. Berdasarkan Rumus Slovin data didapatkan dari Desa/Kelurahan yang ada di Kabupaten Banyumas yang mampu diakses dan bersedia mengisi kuesioner. Jumlah Desa/Kelurahan yang sudah memiliki akun di Aplikasi Buku Pokok Makan adalah 329 Desa/Kelurahan. Maka untuk mengetahui sampel penelitian dengan perhitungan sebagai berikut :

$$n = \frac{329}{1+329 (10)^2} \quad (3.1)$$

$$n = \frac{329}{4.29}$$

$$n = 76,6 \text{ dibulatkan menjadi } 77$$

Hasil dari sampel yang digunakan pada penelitian berjumlah 77 desa/kelurahan. Tetapi dalam penelitian ini menggunakan 80

responden desa/kelurahan yang sudah mempunyai akun dan menginputkan data di Aplikasi Buku Pokok Makam.

3.3.6 Penyebaran Kuesioner

Setelah dilakukan penyusunan pertanyaan metode *E-SERVQUAL* maka tahap selanjutnya adalah penyebaran kuesioner kepada pengguna aplikasi Buku Pokok Makam. Penyebaran kuesioner dilakukan kepada Desa/Kelurahan yang telah menggunakan Aplikasi Buku Pokok Makam.

3.3.7 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan mengumpulkan hasil kuesioner yang telah diisi oleh responden yaitu Desa/Kelurahan yang ada di Kabupaten Banyumas yang memakai aplikasi Buku Pokok Makam.

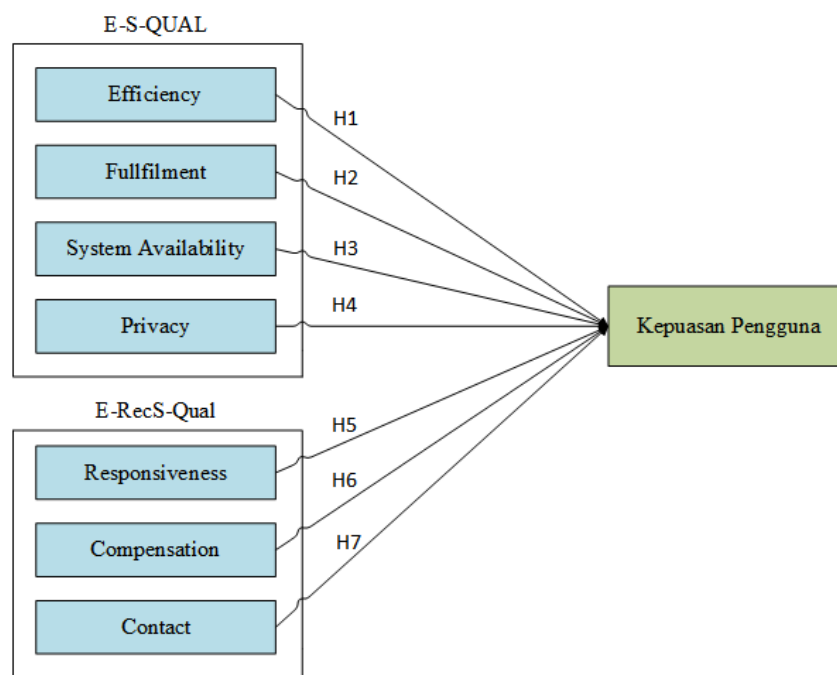
3.3.8 Uji Validitas Dan Reliabilitas

Untuk memperoleh data yang valid, maka dilakukan pengukuran data dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas.

- a. Uji validitas dilakukan dengan 2 cara yaitu *convergent validity* dan *discriminant validity*. *Convergent validity* agar dikatakan valid dengan ketentuan nilai *outer loading* $> 0,5$ dan nilai AVE $> 0,5$. Sedangkan *discriminant validity* dinyatakan valid apabila mempunyai *loading factor* yang lebih tinggi dibandingkan dengan variabel lain.
- b. Untuk uji reliabilitas agar dikatakan reliabel dengan menggunakan ketentuan nilai *cronbach's alpha* $> 0,6$ dan *composite reliability* $> 0,7$.

3.3.9 Uji Hipotesis

Penyusunan hipotesis dilakukan karena munculnya dugaan sementara pada penelitian. Berdasarkan metode *E-SERVQUAL* maka hipotesis yang muncul sebagai berikut :



Gambar 3. 2 Kerangka Hipotesis

Berdasarkan kerangka hipotesis pada gambar 3.2 diatas, maka dugaan hipotesis yang muncul adalah :

H1 : *Efficiency* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

H2 : *Fullfilment* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

H3 : *System Availability* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

H4 : *Privacy* berpengaruh secara terhadap kepuasan pengguna.

H5 : *Responsiveness* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

H6 : *Compensation* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

H7 : *Contact* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Kemudian akan dilakukan uji hipotesis menggunakan *Partial Least Square* (PLS) dengan menggunakan *path coefficient* sebagai arah

hipotesis dan nilai signifikansi dari $p \text{ values} < 0,05$ serta $t\text{-statistic}$. $T\text{-statistic}$ menggunakan hipotesis satu ekor (*one tailed*) yaitu 1,64, maka $t\text{-statistic} > 1,64$.

3.3.10 Hasil Analisis

Setelah dilakukan pengujian hipotesis, selanjutnya dilakukan analisis terkait variabel apa saja yang digunakan dan variabel yang berpengaruh signifikan. Hasil dari pengujian kualitas layanan Aplikasi Buku Pokok Makam terhadap kepuasan pengguna akan menunjukkan layanan yang diberikan sudah baik atau belum, serta untuk mengetahui dimensi yang perlu ditingkatkan.

3.3.11 Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan akan memaparkan secara singkat dari hasil penelitian terkait kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna terhadap Aplikasi Buku Pokok makam. Saran akan terkait perbaikan dari penelitian untuk kedepannya.