

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini digunakan desain penelitian secara deskriptif karena pada penelitian ini memiliki luaran berupa kalimat serta gambaran terkait objek penelitian yaitu kepuasan masyarakat terhadap *E-Service Quality* di Kantor Kelurahan Sidomukti. Sedangkan jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif karena menggunakan data-data dalam bentuk angka dalam prosesnya yang digunakan sebagai alat analisis terhadap kajian yang diteliti (Kasiram, 2003).

Penelitian dilakukan dengan menerapkan metode deskriptif kuantitatif dengan rumusan masalah yang bersifat deskriptif. Metode tersebut digunakan untuk mendapatkan dan menyajikan data secara menyeluruh dan maksimal sesuai dengan teori-teori yang ada sehingga hasil penelitian dapat mengevaluasi hasil temuan dari penelitian. Pada penelitian deskriptif, data-data yang telah terkumpul kemudian dikelompokkan berdasar jenis, sifat serta kondisi dari data tersebut dan ketika sudah lengkap maka barulah dapat ditarik suatu kesimpulan (Arikunto, 2010:3).

Teknik analisa dilakukan dengan metode analisis regresi sederhana yaitu metode pendekatan untuk menghubungkan antara variabel dependen dan satu variabel independen. Dalam metode ini hubungan antara variabel bersifat

linier, dimana perubahan yang terjadi pada variabel X akan diikuti oleh perubahan pada variabel Y secara tetap.

Model analisis regresi linier sederhana dapat digambarkan secara matematis sebagai berikut

$$Y = A + BX + e$$

dimana, Y = variabel respon atau dependen,

A = Konstanta atau *intercept*

B = Koefisien regresi atau *slope*

e = residual atau *error*

Kegunaan analisis regresi linier sederhana secara praktis dapat diuraikan sebagai berikut :

- 1) Untuk *forecast* atau memprediksi nilai Y. Untuk melakukan *forecast* terlebih dahulu membuat model persamaan regresi linear kemudian model tersebut barulah mampu memprediksikan nilai variabel Y berdasarkan nilai variabel lain yang diketahui.
- 2) Dapat mengukur seberapa besar pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Hubungan tersebut dalam model ini sifatnya sebab akibat atau kausalitas.

Dalam memahami serta memaparkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap *E-Service Quality* pada Aplikasi Lapak Probolinggo di Kantor Kelurahan Sidomukti dengan didasarkan hasil dari observasi, penyebaran kuisioner dan dokumentasi penelitian. Analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah nilai dari IKM yang didapatkan dari perhitungan

yang sesuai dengan standar. Sehingga dari penelitian deskriptif dengan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat ditarik kesimpulan bahwa penelitian yang menggunakan angka IKM yang ditafsirkan kedalam gambaran rangkaian kalimat-kalimat.

Pada penelitian ini diterapkan penelitian kuantitatif menggunakan pendekatan fenomenologi yang memiliki tujuan dalam pengambilan makna dari pengalaman yang dialami oleh seseorang atau individu terkait fenomena atau konsep tertentu dengan mengeksplorasi struktur kesadaran manusia tersebut. Alasan pertama dari penggunaan pendekatan tersebut adalah peneliti mempertimbangkan bahwa kasus yang diteliti bukan hanya sekedar pengamatan tetapi memerlukan model pengangkaan. Kedua, dengan menggunakan metode tersebut peneliti muda dalam berhadapan dengan kenyataan nilai dan makna yang ada. Ketiga, kedekatan hubungan emosional secara tidak langsung akan tercipta antara peneliti dengan responden sehingga data yang didapatkan lebih mendalam.

Fenomenologi secara disiplin ilmu merupakan ilmu yang mempelajari tentang struktur pengalaman dan kesadaran. Selain itu fenomenologi secara harfiah berarti mempelajari fenomena tertentu berupa segala macam hal yang muncul berdasarkan pengalaman yang dialami serta makna dari pengalaman tersebut berdasar sudut pandang orang yang mengalaminya atau orang pertama (Kuswanto, 2009:22).

Oleh sebab itu, fenomenologi tidak sekedar mempelajari, mengungkapkan, memahami fenomena dari sudut *first-hand experience* tetapi

juga berusaha untuk mencari makna berdasarkan pandangan psikologis dari pengalaman yang dialami individu dalam konteks kehidupan sehari-hari terhadap suatu fenomena yang diteliti secara mendalam (Herdiansyah, 2012).

Model fenomenologi dalam psikologi lebih menekankan mendapatkan suatu kejelasan dari fenomena yang terjadi secara natural yang dialami oleh seorang individu sehari-hari (Ghony & Fauzan, 2012:58). Model pendekatan fenomenologi ini memiliki fokus pada pengalaman pribadi individu yang telah dialami dimana pengalaman tersebut berkaitan dengan struktur dan tingkat kesadaran secara langsung (Ghony & Fauzan: 2012: 59).

Ada beberapa *core process* yang dikemukakan oleh Moustakas (1994) dalam penelitian fenomenologi yaitu (Nur: 2007: 34) :

- 1) *Epoche*
- 2) *Reduction*
- 3) *Imaginative variation*
- 4) *Synthesis of meanings and essences*

Di penelitian ini peneliti harus memahami terkait filosofi dan perspektif pendekatan yang digunakan terutama mengenai konsep dari studi “Bagaimana individu mengalami suatu fenomena yang terjadi?” dimana setiap subjek penelitian terkait *Electronic Service Quality* peneliti menggali dan mengumpulkan data dan mencoba memahami adanya fenomena tersebut berdasarkan dari sudut pandang subjek penelitian.

Pertama proses menghilangkan prasangka dan mengurangi bias dan opini terhadap sesuatu dengan cara melihat dan memperhatikan sesuatu,

meningkatkan kepekaan, terhadap fenomena tertentu disebut dengan *epoche*. Kemudian pada *phenomenological reduction*, peneliti memiliki tugas untuk menggambarkan terkait yang dilihat oleh seseorang kedalam bahasa berpola (*textural language*) berupa obyek eksternal, tindakan kesadaran secara internal, pengalaman seperti, ritme hubungan fenomena yang diteliti itu sendiri, fokus pada kualitas pengalaman, keterlibatan secara alamiah dari pengalaman menjadi suatu tantangan.

Phenomenological reduction memiliki tahapan meliputi *bracketing* (fokus penelitian ditempatkan pada bracket sehingga hal lainnya dapat dikesampingkan); *horizontalizing* (setiap pernyataan awal memiliki nilai perlakuan yang sama sehingga pernyataan yang bersifat repetitif dan tidak relevan akan dihilangkan dan yang tersisa bersifat *horizons* atau tidak adanya penyimpangan dari arti ter-struktural dan unsur pembentuk).

Reduction merupakan prosedur bersifat metode dimana dapat menaikkan pengetahuan dari tingkat “fakta” menjadi “ide” atau secara umum dari “fakta” ke “esensi” (Kuswarno:2009:52). Pada proses *imaginative variation* memiliki tugas untuk mencari penggunaan imajinasi yang memungkinkan, berbagai macam bingkai referensi pembedaan, pembalikan dan pengelompokkan, dan pendekatan dari perspektif yang divergen, peran-peran, posisi, atau fungsi yang berbeda (Putri:2005:26). Hal tersebut bertujuan untuk mendapatkan deskripsi struktural dan faktor-faktor dari pengalaman yang telah dialami. Tahapan-tahapan dari *imaginative variation* adalah :

- a. Pembuatan sistematika dari berbagai kemungkinan yang tersusun dari makna secara tekstural
- b. Dapat mengenali topik atau konteks yang menjadi dasar penyebab timbulnya fenomena
- c. Secara keseluruhan, mempertimbangkan struktur yang menyebabkan pengambilan kesimpulan yang terlalu cepat pada pikiran dan perasaan berkaitan dengan fenomena
- d. Memberikan gambaran atau mencari ilustrasi dari deskripsi fenomena secara struktural

Terakhir, tahapan pada penelitian fenomenologi adalah pengintegrasian fundamental dari deskripsi secara struktural dan tekstural yang dijadikan satu pernyataan yang merupakan esensi umum atau universal (Husserl dalam Moustakas, 1994) dari keseluruhan fenomena. Esensi dari pengalaman akan mewakili esensi waktu serta tempat tertentu berdasar sudut pandang peneliti dengan studi reflektif dan imajinatif dari fenomena tersebut (Putri:2005:27).

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian diperlukan agar pembahasan dari masalah tidak terjadi perluasan yang dapat menyebabkan tidak tercapainya tujuan dari penelitian. Pada penelitian ini, fokus penelitian adalah pada **variabel X** (*Electronic Service Quality*) Zeithaml, Parasuraman dan Malhotra (2002) dimana terdiri dari :

1. *Information availability and content;*
2. *Usability;*

3. *Security*;
4. *Graphic Style*;
5. *Fulfillment*;
6. *Communication*;
7. *Reliability*;
8. *Responsiveness*;
9. *Delivery*

Sedangkan pada **variabel Y (Kepuasan Masyarakat)** (Riadi, 2013)

(Irawan, 2003) terdiri dari :

1. Harga yang ditetapkan;
2. Proses penyelesaian;
3. Kemudahan informasi;
4. Kesopanan pegawai;
5. Reputasi organisasi.

C. Lokasi Penelitian

Peneliti melakukan penelitian yang berlokasi di Kantor Kelurahan Sidomukti Jl. Flamboyan, Kecamatan Kraksaan, Kabupaten Probolinggo, Jawa Timur, Indonesia. Lokasi ini di ambil karena peneliti telah memahami lokasi tersebut yang menjadikan nilai tambah sehingga dapat membantu menciptakan hubungan emosional tanpa mengurangi objektivitas penelitian dengan petugas atau pegawai dan masyarakat atau informan.

D. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi dapat didefinisikan sebagai generalisasi wilayah atas objek dan subjek yang memiliki karakteristik dan kualitas tertentu yang sesuai dengan penelitian sehingga dapat diambil suatu kesimpulan (Sugiono,2011). Definisi populasi menurut Arikunto (2010:108) adalah subjek penelitian secara keseluruhan. Dari uraian pendapat-pendapat tersebut, populasi dapat disimpulkan sebagai sekelompok subjek atau objek yang menjadi sasaran dalam suatu penelitian.

Pada penelitian ini, populasi yang digunakan adalah penduduk di Kelurahan Sidomukti, Kecamatan Kraksaan yang berjumlah 31.575 jiwa (19.428 perempuan dan 12.147 laki-laki) berdasarkan pendataan Kantor Kelurahan Sidomukti dikarenakan besarnya populasi dan mempertimbangkan faktor penunjang keberhasilan penelitian lainnya, maka pada penelitian ini dilakukan sampling dimana disesuaikan dengan kriteria khusus yang memiliki keterhubungan yang erat dengan populasi.

b. Sampel

Menurut Sugiono (2010), sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki sejumlah karakteristik dari populasi tersebut. Pendapat dari Arikunto (2010:116) dalam pengambilan sampel ditentukan apabila kurang dari 100 atau lebih baik diteliti semua hingga disebut penelitian populasi. Sampel berjumlah 100 responden ditentukan dengan teknik

purposive sampling dimana dilakukannya pertimbangan-pertimbangan agar dapat memenuhi kriteria yang sesuai. Kriteria yang dimaksud adalah masyarakat yang mempunyai NIK di Kelurahan Sidomukti yang sudah mengunduh aplikasi LAPAK.

Teknik *purposive sampling* (sampel penilaian/pakar) merukan jenis teknik sampel bersifat non probabilitas dengan tujuan agar dihasilkan sampel yang dianggap secara logis mewakili dari suatu populasi sehingga perlu menerapkan pengetahuan dari ahli terkait populasi sehingga dapat memilih sampel secara random (*Encyclopedia of Survey Research Methods*).

E. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

a. Sumber Data

Sumber dari data yang digunakan pada penelitian ini dibagi menjadi dua jenis sebagai berikut (Sugiyono, 2008:225) :

- 1) Data Primer : Sumber data yang diperoleh secara langsung dari narasumber dan juga langsung diberikan kepada peneliti yang mengumpulkan data. Pada penelitian ini sumber datanya adalah pengisian kuesioner yang menghasilkan data primer berupa jawaban dari responden.
- 2) Data Sekunder : Sumber data yang diperoleh secara tidak langsung dari narasumber namun bersal dari pihak ketiga kepada peneliti yang mengumpulkan data. Pada penelitian ini data sekunder diperoleh dari

data secara statistik terkait kunjungan masyarakat yang didapatkan dari Kantor Kelurahan Sidomukti.

b. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data-data penelitian digunakan empat teknik yaitu :

- 1) Observasi : Dilakukan pengamatan secara langsung di lokasi penelitian. Pada penelitian ini, peneliti mengamati secara langsung terhadap penerapan *E-Service Quality* antara pegawai dan masyarakat di Kantor Kelurahan Sidomukti. Hal yang diamati adalah sembilan dimensi dari *E-Service Quality* yang memiliki indikator.
- 2) Kuesioner : Angket yang digunakan untuk mengumpulkan informasi yang akan dianalisa untuk mempelajari terkait perilaku dan faktor pengaruh pada sistem yang diajukan peneliti. Pada penelitian ini digunakan angket daftar ceklis berbentuk kuesioner tertutup. Dimana menurut Siregar (2013:21), kuesioner ini berisikan berbagai bentuk pilihan sehingga responden tidak dapat mengeluarkan pendapatnya.
- 3) Wawancara (*Interview*) : Teknik wawancara dilakukan dengan memberikan beberapa pertanyaan kepada responden untuk mengumpulkan informasi dan data sebagai studi pendahuluan sehingga peneliti dapat menemukan masalah yang akan diteliti.
- 4) Dokumentasi Penelitian : Teknik dengan cara menghimpun dan menganalisis data-data berupa dokumen pendukung yang sesuai

dengan topik penelitian. Penggunaan teknik ini bertujuan untuk menghasilkan data tertulis terkait penelitian yang dilakukan.

F. Variabel Penelitian

Pada suatu penelitian, variabel terdiri dari variasi nilai-nilai yakni variabel dependen dan independen. Variabel dependen (terikat) adalah variabel yang dipengaruhi karena adanya variabel bebas. Sedangkan variabel independen merupakan variabel yang dipengaruhi oleh adanya perubahan atau munculnya variabel dependen (terikat).

Penelitian ini, peneliti menggunakan variabel :

- 1) Variabel independen atau X adalah *Electronic Service Quality*
- 2) Variabel dependen atau Y adalah kepuasan masyarakat

G. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel merupakan pengertian dari variabel tersebut (yang diungkap dalam definisi konsep), baik secara operasional, praktik, dan nyata dalam lingkup objek pada penelitian. Definisi operasional variabel penelitian adalah penjelasan terkait indikator-indikator yang membentuk penelitian dari masing-masing variabel yang digunakan. Pada penelitian ini, definisi operasional variabel diuraikan pada tabel berikut ini :

Tabel 2
Dimensi Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan	<i>Information Availability And Content</i> adalah adanya ketersediaan dari informasi yang dibutuhkan dalam kejelasan informasi di masyarakat dalam <i>website</i> .	1. Jasa yang sesuai dengan apa yang telah dijanjikan. 2. Dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pengguna.	Skala <i>Likert</i>
	<i>Ease of use</i> atau kemudahan pengguna berupa fungsi pencarian, kecepatan download, tata letak dan desain sebuah <i>website</i> yang digunakan oleh masyarakat.	3. Menginformasikan pengguna tentang penyampaian jasa aplikasi layanan. 4. Layanan yang cepat bagi pemgguna.	

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
	<i>Privacy (security)</i> merupakan perlindungan atas segala informasi pribadi yang tidak akan dibagikan atau menjual informasi tersebut kepada pihak lain.	5. Karyawan yang menumbuhkan rasa percaya para pengguna.	
	<i>Graphic style</i> pada berupa tata letak, ukuran, warna, dan jumlah gambar yang tersedia pada <i>website</i> .	6. Berkaitan dengan materi jasa sehingga dapat memberikan daya tarik visual.	
	<i>Fulfillment</i> merupakan tingkat akurasi dalam proses pesanan serta tingkat ketepatan	7. Sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan masyarakat.	

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
	<p>penggambaran produk jasa dan waktu yang dijanjikan dalam standar perusahaan.</p>		
	<p><i>Communication</i>, artinya komunikasi pada aplikasi yang dinilai dari kelancaran komunikasi tersebut.</p>	8. Karyawan yang memahami kebutuhan pengguna.	
	<p><i>Reliability</i> yaitu ketepatan informasi dan kebenaran yang disediakan oleh penyedia layanan melalui aplikasi.</p>	9. Handal dalam menangani suatu permasalahan jasa dari pengguna. 10. Menyampaikan jasa secara benar sejak pertama kali.	
	<p><i>Responsiveness</i> yaitu kecepatan dan</p>	11. Kesiapan untuk merespon permintaan	

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
	ketepatan pelayanan serta tanggapan melalui aplikasi yang telah disediakan.	pengguna.	
	<i>Delivery</i> yaitu tata cara dalam menyampaikan informasi kepada publik.	12. Karyawan yang secara konsisten bersikap sopan.	

Sumber : Murtias Puji (2022)

H. Skala Pengukuran

Skala pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala likert dimana skala tersebut digunakan dalam mengukur persepsi dan sikap seseorang maupun sekelompok orang terkait fenomena sosial tertentu (Sugiyono,2008:132). Variabel dalam penelitian ini dijabarkan dan diukur dalam menentukan indikator penentuan titik dari penyusunan item-item instrument berupa pernyataan dan pernyataan.

Skala Likert memiliki rentang jawaban 7 atau 5, dimana jawaban di tengah justru bersifat ambigu. Tidak dapat diposisikan gradasi positif atau

gradasi negatif. Oleh karena itu, peneliti memodifikasi skala Likert menjadi rentang 4. Hal ini menghindari jawaban netral dari responden. Jawaban responden yang bersifat netral dapat mengganggu proses analisis. Skala likert pada setiap jawaban item instrumen mempunyai gradasi dari sangat positif hingga sangat negatif, berupa kata-kata yang diuraikan pada tabel dibawah ini:

Tabel 3
Skala Likert

JAWABAN	SKOR
Sangat Puas	4
Puas	3
Cukup Puas	2
Tidak Puas	1

Sumber : Sugiyono, 2008

Menurut Sugiyono (2016), skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Data yang telah terkumpul melalui angket kemudian penulis olah dengan menetapkan skor tersebut berdasarkan ketentuan. Berdasarkan tabel 1.3 skala likert dibagi atas 4 bagian yaitu sangat puas, puas, cukup puas dan tidak puas. Dikatakan sangat puas apabila pengguna aplikasi telah merasakan apa yang sudah diperolehnya baik itu dalam segi informasi atau pelayanan. Begitu juga sebaliknya dikatakan tidak

puas apabila pengguna aplikasi tidak merasakan apa pun yang diperolehnya baik itu dalam segi informasi atau pelayanan. Keempat penilaian tersebut digunakan untuk mengukur persepsi pengguna atas harapan dimensi *Electronic Service Quality* pada aplikasi Lapak Probolinggo di Kantor Kelurahan Sidomukti Kecamatan Kraksaan.

I. Teknik Analisis Data

Data yang bersifat kuantitatif digunakan pada penelitian ini dengan menghitung nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari perhitungan nilai rata-rata tertimbang pada setiap unsur pelayanan. IKM sendiri diperhitungkan dari sembilan dimensi unsur dimana setiap unsur memiliki penimbangan yang sama dan dirumuskan berikut ini :

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,1$$

Nilai IKM diperoleh dari rumus berikut ini :

$$\text{Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Keterangan : - Nilai persepsi/unsur = Nilai jawaban responden atas 9 unsur

- Total unsur yang terisi = Jumlah unsur yang dijawab responden
- Nilai penimbang = Bobot nilai rata-rata tertimbang

Dalam memudahkan interpretasi penilaian IKM yaitu berada diantara nilai 25 hingga 100 sehingga penilaian diatas perlu dikonversikan dengan dasar nilai 25 menggunakan rumus berikut :

$$\text{Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)} \times 25$$

Dari hasil perhitungan sebelumnya, selanjutnya dapat dikategorikan sesuai dengan tabel berikut ini :

Tabel 4

Nilai Persepsi, Interval Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), dan Interval Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

No	Nilai interval	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja unit Pelayanan
1.	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2.	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3.	3,0664 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4.	3,5324 - 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber : (Siyoto, 2015), Permenpan-RB No. 14 tahun 2017

Berdasarkan tabel diatas, kita dapat menarik adanya kesimpulan bagaimana besar nilai konversi IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) pada *Eletronic Service Quality* dari aplikasi Lapak Probolinggo di Kantor Kelurahan Sidomukti, Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo.