

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Teori yang berhubungan dengan Analisis

2.1.1 Analisis

Analisis merupakan penguraian suatu pokok hal atas berbagai penelaahan bagian itu sendiri, serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan (Prastowo dan Julianti, 2002). Analisis adalah kegiatan berpikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungannya satu sama lain, dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu (Komarudin, 2001). Jadi, analisis adalah kegiatan berpikir untuk menguraikan suatu pokok hal menjadi bagianbagian atau komponen tertentu sehingga dapat diketahui ciri-ciri atau karakteristik setiap bagian, bagaimana hubungan antara bagian-bagian yang ada, serta fungsi masing-masing bagian terhadap keseluruhan pokok hal tersebut.

2.1.2 Kualitas

Menurut Feigenbaum, Pengertian Kualitas adalah keseluruhan karakteristik produk dan jasa yang meliputi *marketing, engineering, manufacture* dan *maintenance*, di mana produk dan jasa tersebut dalam pemakaiannya akan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Menurut Elliot, Pengertian Kualitas ialah sesuatu yang berbeda untuk orang yang berbeda dan tergantung pada waktu dan tempat atau dikatakan sesuai dengan tujuan.

Menurut Crosby, Pengertian Kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan yang meliputi *availability*, *delivery*, *reliability*, *maintainability* dan *cost effectiveness*.

Pengertian Kualitas menurut Goetch dan Davis, Kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, pelayanan, orang, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan.

Dalam ISO 8402 dan SNI (Standar Nasional Indonesia), Pengertian Kualitas adalah keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang kemampuannya dapat memuaskan kebutuhan, baik yang dinyatakan secara tegas maupun tersamar. Istilah kebutuhan diartikan sebagai spesifikasi yang tercantum dalam kontrak maupun kriteria-kriteria yang harus didefinisikan terlebih dahulu.

Istilah kualitas memang tidak terlepas dari manajemen kualitas yang mempelajari setiap era dari manajemen operasi dari perencanaan lini produk dan fasilitas, sampai penjadwalan dan memonitor hasil. Kualitas merupakan bagian dari semua fungsi usaha yang lain (pemasaran, sumber daya manusia, keuangan dan lain-lain). Dalam kenyataannya, penyelidikan kualitas adalah suatu penyebab umum yang alamiah untuk mempersatukan fungsi-fungsi usaha.

Selain itu, kualitas memerlukan suatu proses perbaikan yang terus menerus, yang dapat diukur, baik secara individual, organisasi, korporasi dan tujuan kinerja nasional. Dukungan manajemen, karyawan dan pemerintah untuk perbaikan kualitas adalah penting bagi kemampuan berkompetisi secara efektif di pasar global. Perbaikan kualitas lebih dari suatu strategi usaha, melainkan merupakan sumber penting kebanggaan nasional. Komitmen terhadap kualitas merupakan

suatu sikap yang diformulasikan dan didemonstrasikan dalam setiap lingkup kegiatan dan kehidupan, serta mempunyai karakteristik hubungan yang paling dekat dengan anggota masyarakat.

Konsep kualitas harus bersifat menyeluruh, baik produk maupun prosesnya. Kualitas produk meliputi kualitas bahan baku dan barang jadi, sedangkan kualitas proses meliputi kualitas segala sesuatu yang berhubungan dengan proses produksi perusahaan manufaktur dan proses penyediaan jasa atau pelayanan bagi perusahaan jasa. Kualitas harus dibangun sejak awal, dari penerimaan *input* hingga perusahaan menghasilkan *output* bagi pelanggannya. Setiap tahapan dalam proses produksi maupun proses penyediaan jasa atau pelayanan juga harus berorientasi pada kualitas tersebut. Hal ini disebabkan setiap tahapan proses mempunyai pelanggan. Hal ini berarti bahwa pelanggan suatu proses adalah proses selanjutnya dan pemasok suatu proses merupakan proses sebelumnya.

2.1.3 Website

Word Wide Web (WWW) biasa disebut *web*, merupakan salah satu sumber daya *internet* yang berkembang pesat. Informasi *web* disebarluaskan melalui pendekatan *hypertext* yang merupakan cara untuk menghubungkan berbagai dokumen di *internet* sehingga suatu teks pendek dapat menjadi acuan untuk membuka dokumen lain. Saat ini terdapat dua jenis *website*, yaitu:

1. *Static Website* (*website* statis), adalah *website* yang isinya dirancang untuk sering berubah secara manual dan dikelola secara perorangan dengan beberapa *software editor*.

2. *Dinamic Website* (*website* dinamis), adalah *website* yang isinya dirancang untuk sering berubah dan ditulis dalam bahasa pemrograman dan *database*.

Adapun unsur-unsur atau komponen dalam penyediaan suatu *website* adalah:

1. *Domain*, yaitu nama suatu *website*, misalnya yahoo.com, google.com dan sebagainya. *Domain* ini unik, tidak bisa *double*, dan tidak ada *domain* yang namanya sama. *Domain* dapat dibeli atau tepatnya disewa, biasanya per tahun dari jasa penyedia atau penjual *domain*.
2. *Hosting*, yaitu sebuah *server* atau tempat meletakkan/menyimpan yang nantinya dapat diakses oleh orang lain melalui *internet*.
3. Bahasa pemrograman. Bahasa yang paling mudah untuk membuat sebuah *file website* adalah HTML. Untuk membuat *file website* sederhana dapat dengan menggunakan *software* pengelola kata yang biasa seperti *Microsoft Office Word*, *Microsoft Office Excell*, atau *Open Office* untuk *Linux*. Kemudian *file* tersebut disimpan dalam dokumen dengan ekstensi *.html*. *File* tersebut harus diberi nama dengan *index.html* jika menginginkan agar *file* menjadi halaman pertama pada *website*.

2.1.4 Kriteria Website yang Baik

Menurut Nanang Suryadi (Suryadi, 2012) dikutip dari laman resmi CNET/Builder menjelaskan bahwa 7 kriteria yang menentukan sebuah *website* yang baik atau tidaknya.

1. *Usability*

Jacob Nielsen menerangkan *usability* sebagai “dapatkah seorang *user* menemukan cara untuk menggunakan *website* tersebut dengan efektif (*doing things right*)”.

2. Sistem Navigasi

Navigasi yang mudah dipahami oleh pengunjung secara keseluruhan.

3. *Graphic Design*

Pemilihan grafis, layout, warna, bentuk maupun typografi yang menarik visual pengunjung untuk menjelajahi *website*.

4. *Content*

Isi konten yang bermanfaat, kecuali *website* tersebut adalah *website experimental/show off*.

5. Kompatibilitas

Seberapa luas sebuah *website* didukung kompatibilitas peralatan yang ada, misalnya browser dengan berbagai plug-in nya (*IE, Mozilla, Opera, Netscape, Lynx, Avant, Maxthon* dan masih banyak lagi dengan berbagai plug-in nya).

6. *Loading Time*

Waktu panggil (*Loading Time*), walaupun ada banyak faktor yang akan mempengaruhi waktu panggil *website* yang akan kita buka, diantaranya: besar *bandwith*/koneksi pengakses, kondisi *webserver* pada saat diakses, aplikasi yang akan digunakan dalam membangun *website* dan sebagainya. Anda memiliki waktu 8 detik pertama untuk meyakinkan pengunjung untuk meneruskan menjelajahi *website* anda atau menutup

browser dan pergi ke *website* lain. Oleh karena itu, letakkan sesuatu di 8 detik pertama tersebut untuk bisa menarik perhatian pengunjung.

7. *Functionality*

Ini akan melibatkan programmer dengan script-scriptnya, misalkan PHP, ASP, Java, CGI dsb, untuk menciptakan sebuah *website* yang dinamis, interaktif dan hidup yang bisa mengajak pengunjung berkomunikasi secara langsung. Seberapa baik sebuah *website* bekerja dari aspek teknologinya.

2.2 Model *E-GovQual*

E-GovQual adalah model yang dikembangkan untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan dari *website* atau portal *e-Government*. *Website* atau portal *e-Government* adalah media dimana masyarakat dapat memperoleh informasi atau layanan yang dibutuhkan (Papadomichelaki & Mentzas, 2001). Model *e-Govqual* dibangun berdasarkan survey terhadap sejumlah besar literatur yang terkait dengan *website quality* dan *e-service quality*. Penelitian ini menemukan ada beberapa atribut kualitas layanan yang mungkin dapat diterapkan baik untuk *e-Commerce* maupun *e-Government* sementara itu disisi lain yg lain ada atribut yang hanya sesuai untuk *e-Commerce* dan beberapa atribut cocok untuk *e-Government*. Padahal pengguna layanan *e-Commerce* tentunya mempunyai ekspektasi yang berbeda dengan pengguna layanan *e-Government*. Implikasinya adalah atribut kualitas layanan yang diusulkan akan berbeda pula. Oleh karena itu model *e-GovQual* diusulkan untuk menjawab dan menganalisa atribut kualitas layanan yang sesuai untuk *e-Government* atau fokus pada *e-Government quality*.

Dari hasil penelitian tersebut dihasilkan 33 buah atribut kualitas layanan *e-Government* yang terbagi ke dalam enam dimensi.

a. *Ease of Use* (kemudahan penggunaan)

Seberapa mudah *e-Government* ini bagi masyarakat untuk bisa berinteraksi.

b. *Trust* (kepercayaan)

Kepercayaan masyarakat terhadap *e-Government* mengenai kebebasan dari risiko bahaya atau keraguan selama proses layanan secara online.

c. *Functionality of the Interaction Environment* (fungsional dari interaksi lingkungan)

Peran integral pada *e-Government* dalam memungkinkan pengguna untuk berkomunikasi, yang memungkinkan pengumpulan informasi yang diperlukan, media utama untuk mengirimkan informasi secara online.

d. *Reliability* (keandalan)

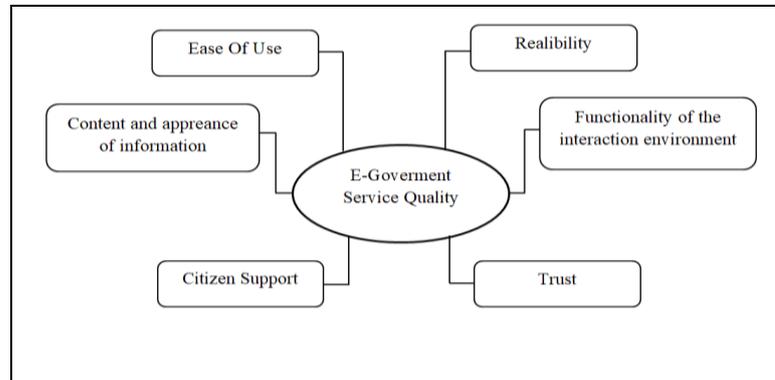
Sebagai kepercayaan masyarakat terhadap *e-Government* mengenai layanan pengiriman yang benar dan tepat waktu. Istilah meliputi fungsi teknis yang benar (aksesibilitas dan ketersediaan) dan layanan yang akurasinya sangat menjanjikan.

e. *Content and Appearance of Information* (isi dan tampilan informasi)

Kualitas dari informasi itu sendiri serta penyajian dan tata letaknya, seperti penggunaan yang tepat dari warna, grafis, dan ukuran halaman *web*.

f. *Citizen Support* (pendukung)

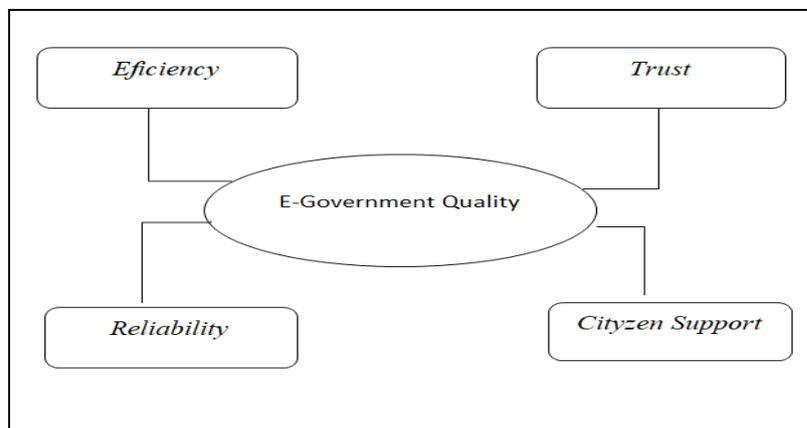
Bantuan yang diberikan oleh pemerintah untuk membantu masyarakat dalam pencarian informasi atau bertransaksi.



(Sumber : Papadomichelaki & Mentzas, 2001)

Gambar 2.1 Dimensi Kualitas Layanan *E-Government*

Akan tetapi pada jurnal *e-GovQual: A multiple-item scale for assessing egovernment service quality* tersebut, dilakukan dua kali pengoleksian data, dengan pengoleksian data pertama yang menyatakan bahwa Papadomichelaki & Mentzas mengeliminasi dimensi *ease of use*, *content & appearance of information*, dan *functionality of the interaction environment* yang dianggap menjadi satu dimensi yaitu, efisiensi. Hasil pengoleksian data kedua dapat dibuat kerangka pemikiran sebagai berikut.



(Sumber : Papadomichelaki & Mentzas, 2001)

Gambar 2.2 Model *E-GovQual*

a. Efisiensi

Kemampuan sistem bagi pengguna secara pribadi seberapa banyak dan seberapa mudah *website* dapat disesuaikan dengan preferensi pribadi pengguna, sehingga membantu masyarakat yang berulang kali menggunakan *website*.

b. Kepercayaan

Kepercayaan terdiri atas privasi, keamanan dan didefinisikan sebagai kepercayaan warga terhadap *website* mengenai kebebasan dan resiko bahaya atau keraguan selama proses *e-service*.

c. Keandalan

Keandalan didefinisikan sebagai kepercayaan warga terhadap situs pemerintah mengenai kebenaran dan ketepatan waktu layanan. Istilah ini mencakup fungsi teknis kebenaran dan akurasi layanan.

d. Dukungan Warga

Dukungan warga mengacu pada bantuan yang diberikan oleh organisasi untuk membantu warga dalam mencari informasi atau selama mereka bertransaksi.

Berikut ini merupakan tabel yang menjelaskan variabel indikator pengukur berdasarkan variabel devenden efisiensi (X1), kepercayaan (X2), reliabilitas (X3) dan dukungan masyarakat (X4), sedangkan variabel indeviden *E-Government quality* (Y).

Tabel 2.1 Dimensi Pengukuran E-GovQual

Efisiensi
<ol style="list-style-type: none"> 1. Struktur situs e-government ini jelas dan mudah diikuti 2. Mesin pencari situs e-government ini efektif 3. Peta situs e-government ini terorganisasi dengan baik 4. Situs e-government ini disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing pengguna 5. Informasi yang ditampilkan di situs e-government ini cukup rinci 6. Informasi yang ditampilkan di situs e-government ini masih segar 7. Informasi tentang penyelesaian lapangan dalam e-government ini
Kepercayaan
<ol style="list-style-type: none"> 1. Akuisisi username dan password di situs e-government ini aman 2. Hanya tanggal pribadi yang diperlukan disediakan untuk otentikasi di situs e-government ini 3. Data yang disediakan oleh pengguna di situs e-government ini diarsipkan dengan aman 4. Data yang disediakan di situs e-government ini hanya digunakan untuk alasan yang diajukan
Reliabilitas
<ol style="list-style-type: none"> 1. Formulir di situs e-government ini diunduh dalam waktu singkat 2. Situs e-government ini tersedia dan dapat diakses kapanpun Anda membutuhkannya 3. Situs e-government ini melakukan layanan dengan sukses atas permintaan pertama 4. Situs e-government ini menyediakan layanan tepat waktu 5. halaman situs e-government diunduh cukup cepat 6. Situs e-government berfungsi dengan baik dengan browser default Anda
Dukungan Warga
<ol style="list-style-type: none"> 1. Karyawan menunjukkan minat yang tulus dalam memecahkan masalah pengguna 2. Karyawan memberikan balasan cepat kepada pertanyaan pengguna 3. Karyawan memiliki pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pengguna 4. Karyawan memiliki kemampuan untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan

<i>E-Government Quality</i>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara keseluruhan situs <i>e-government</i> yang diberikan oleh pemerintah sangat memberikan kemudahan. 2. Secara keseluruhan situs <i>e-government</i> yang diberikan oleh pemerintah mempercepat proses administrasi. 3. Secara keseluruhan situs <i>e-government</i> yang diberikan oleh pemerintah sangat meminimalkan waktu, tenaga, dan pengorbanan

(Sumber : Papadomichelaki & Mentzas, 2001)

Berdasarkan Tabel 2.1 di atas dengan demikian terdapat total 21 variabel atau atribut penilaian kualitas layanan *e-Government* yg akan digunakan pada penelitian ini.

2.3 SPSS (*Statistical Package For The Social Sciences*)

SPSS (*Statistical Package For The Social Sciences*) merupakan sebuah program komputer statistik yang berfungsi untuk membantu dalam memproses data-data statistik secara tepat dan cepat, serta menghasilkan berbagai *output* yang dikehendaki oleh para pengambil keputusan. Statistik dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang bertujuan untuk mengumpulkan data dengan menggunakan metode tertentu, dan menginterpretasikan hasil dari analisis tersebut.

Program olah data SPSS ini telah digunakan di berbagai bidang persoalan seperti riset pasar, pengendalian dan perbaikan mutu, serta riset-riset sains. Program SPSS ini sangat populer karena sering kali dijadikan sebagai alat untuk mempermudah proses pengolahan data. Sampai saat ini, program SPSS masih tetap dipakai dalam berbagai bidang seperti ilmu keuangan, telekomunikasi, *retail*, farmasi, militer, *broadcasting*, riset pemasaran, database *marketing*, penilaian

ke kredit, peramalan bisnis, penilaian kepuasan konsumen dan lain sebagainya. Program olah data SPSS ini sangat membantu dalam proses pengolahan data, sehingga hasil olah data yang dicapai juga dapat dipertanggung jawabkan dan terpercaya.

2.4 Populasi dan Sampel

2.4.1 Populasi

Populasi merupakan seluruh karakteristik yang menjadi objek penelitian, dimana karakteristik tersebut berkaitan dengan seluruh kelompok orang, peristiwa, atau benda yang menjadi pusat perhatian bagi peneliti. Dengan kata lain populasi adalah himpunan keseluruhan objek yang diteliti. (Thoifah, 2016 : 14)

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek itu. (Sugiyono, 2016 : 80)

Populasi adalah totalitas semua nilai yang mungkin dapat dihitung atau dapat diukur, baik secara kuantitatif maupun kualitatif terhadap karakteristik tertentu mengenai sekumpulan objek yang lengkap dan jelas yang ingin dipelajari sifat-sifatnya, kedudukan populasi dalam suatu penelitian memegang peran yang sangat penting sebab populasi inilah yang kelak akan di kenai generalisasi. (Riadi, 2016 : 33)

Berdasarkan dari beberapa pendapat ahli mengenai populasi, penulis menyimpulkan bahwa populasi adalah sekelompok subjek yang akan diteliti.

2.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili). (Sugiyono, 2016 : 81)

Menurut Sutrisno Hadi dalam Iredho Fani Reza, sampel adalah sebagian dari populasi, sejumlah penduduk yang jumlahnya kurang dari jumlah populasi, sampel harus mempunyai paling sedikit satu sifat yang sama, baik sifat kodrat maupun sifat pengkhususan. (Reza, 2016 : 56)

Sampel adalah suatu prosedur pengambilan data di mana hanya sebagian populasi saja yang diambil dan dipergunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki dari suatu populasi. (Siregar, 2013 : 30).

Berdasarkan dari beberapa pendapat ahli mengenai sampel, penulis menyimpulkan bahwa sampel merupakan sebagian populasi yang karakteristiknya hendak diteliti dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi (jumlahnya lebih sedikit dari jumlah populasinya).

2.5 Teknik *Sampling*

Untuk menentukan sample yang akan digunakan dalam penelitian, maka digunakan teknik *sampling*.

2.5.1 *Probability Sampling*

Probability sampling adalah teknik pengambilan *sampling* dengan memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. (Sugiyono, 2016 : 82)

Dalam *probabilistic sampling*, peneliti memilih individu yang memberi peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel yang refresentatif dari populasi. (Riadi, 2016 : 85)

Berdasarkan dari beberapa pendapat ahli mengenai *probability sampling*, penulis menyimpulkan bahwa *probabilistic sampling* adalah teknik pengambilan sample yang memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel yang refresentatif dari populasi.

2.5.2 *Simple Random Sampling*

Simple random sampling merupakan teknik *sampling* yang digunakan untuk pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Dikatakan simple (sederhana) karena pengambilan sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. (Sugiyono, 2016 : 82)

Menurut Suharsimi Arikunto dalam Iredo Fani Reza, *simple random sampling* diberi nama demikian karena di dalam pengambilan sampelnya, peneliti

“mencampur” subjek-subjek di dalam populasi sehingga semua objek dianggap sama. Peneliti memberikan hak yang sama kepada subjek untuk memperoleh kesempatan dipilih menjadi sampel. Oleh karena itu hak semua subjek sama, maka peneliti terlepas dari perasaan mengistimewakan satu atau beberapa subjek untuk dijadikan sampel. (Reza, 2016 : 57)

Simple random sampling adalah pengambilan sampel dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada, teknik ini hanya digunakan jika populasinya homogen. (Riadi, 2016 : 35)

Berdasarkan dari beberapa pendapat ahli mengenai *Simple random sampling*, penulis menyimpulkan bahwa *Simple random sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi sampel di dalam pengambilan sampel, peneliti mencampur subjek-subjek di dalam populasi sehingga semua objek dianggap sama. Peneliti memberikan hak yang sama kepada subjek untuk memperoleh kesempatan dipilih menjadi sampel.

2.5.3 Menentukan Ukuran Sampel

Jumlah anggota sampel yang paling tepat digunakan dalam penelitian bergantung pada tingkat ketelitian atau kesalahan yang dikehendaki. Tingkat ketelitian/kepercayaan yang sering dikehendaki tergantung pada sumber dana, waktu dan tenaga yang tersedia. Semakin besar tingkat kesalahan maka akan semakin kecil jumlah sampel yang diperlukan, dan sebaliknya, semakin kecil tingkat kesalahan, maka semakin besar jumlah sampel yang diperlukan sebagai sumber data. (Thofifah, 2016 : 16)

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan *Purposive Sampling* yang berarti bahwa penentuan sampel mempertimbangkan kriteria-kriteria tertentu yang telah dibuat terhadap obyek yang sesuai dengan tujuan penelitian dengan menggunakan rumus *slovin*. Berikut rumus *Slovin*:

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

(Sumber: Thofifah, 2016 : 16)

Gambar 2.3 Rumus Slovin

dimana :

n : Ukuran Sampel

N : Ukuran Populasi

e : Taraf signifikan yang di kehendaki (10%)

2.6 Skala Pengukuran

Skala pengukuran adalah kesepakatan yang digunakan sebagai acuan atau tolak ukur untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada pada alat ukur sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data. (Ramli : 2011)

Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena atau gejala sosial yang terjadi. Selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Kemudian dijabarkan melalui dimensi-dimensi menjadi sub-variabel, kemudian menjadi indikator yang dapat dijadikan tolak ukur untuk menyusun item-item pertanyaan atau pernyataan yang

berhubungan dengan variabel penelitian. Sewaktu menanggapi pertanyaan dalam skala *Likert*, responden menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. (Iskandar, 2009:83). Jawaban dari setiap instrumen yang menggunakan skala *Likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif yang dapat berupa kata-kata antara lain : sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju. Instrumen penelitian yang menggunakan skala *Likert* dapat dibuat dalam bentuk centang (*checklist*) ataupun pilihan ganda.

Skala yang sering dipakai dalam penyusunan kuisioner skala ordinal atau sering disebut skala *likert*, yaitu skala yang berisi lima tingkat prefensi jawaban dengan pilihan sebagai berikut.

Tabel 2.2 Ukuran Skala *Likert*

Skor	Keterangan
1	Sangat Tidak Puas
2	Tidak Puas
3	Kurang Puas
4	Puas
5	Sangat Puas

(Sumber : Thoifah, 2016 : 40)

Skala *likert* dikatakan ordinal karena pernyataan sangat puas mempunyai tingkat prefensi lebih tinggi daripada pernyataan puas, dan pernyataan puas lebih tinggi daripada pernyataan kurang puas, tidak puas atau sangat tidak puas. Namun demikian jika jarak skala itu sama besar atau konstan nilainya, maka skala *likert*

menjadi skala interval. Pada skala *likert* menggunakan rumus untuk mengetahui interval penilaian skala numerik sebagai berikut :

$$RS = \frac{(m - n)}{B}$$

(Sumber: Thofifah, 2016 : 16)

Gambar 2.4 Rumus Interval Penilaian

Keterangan:

RS = Rentang Skala

m = Angka tertinggi dalam pengukuran

n = Angka terendah dalam pengukuran

b = banyaknya katagori yang dibentuk

Tabel 2.3 Interval Skala *Likert*

Kategori	Interval Penilaian Skala Numerik
Sangat Puat	4 - < 5
Puas	3 - < 4
Kurang Puas	2 - < 3
Tidak Puas	1 - < 2
Sangat Tidak Puas	0 - < 1

Interval skala *Likert* dibuat untuk mengetahui fitur apa saja yang sudah baik (puas dan sangat puas) dan fitur yang masih memerlukan perbaikan (kurang puas, tidak puas dan sangat tidak puas) menurut pengguna *website* Pemerintah Kabupaten OKU Selatan.

2.7 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik atau instrumen:

- a. Observasi, dalam Observasi ini peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. (Sugiyono, 2016: 204)
- b. Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden tentang hal-hal yang diketahui atau dirasakannya. Kuesioner ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi secara tertulis dari responden yang berkaitan dengan tujuan penelitian.
- c. *Interview* adalah suatu proses memperoleh informasi untuk tujuan penelitian dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung antara peneliti dengan responden maupun pihak terkait. Teknik ini digunakan untuk mencari data yang belum terjawab dalam kuesioner atau jawaban yang ada masih meragukan.
- d. Studi literatur yang digunakan yaitu tentang kualitas *website*, kepuasan pengguna, dan teori mengenai metode *E-GovQual* yang digunakan dalam analisis. Teori ini didapat dari buku, jurnal, dan internet.

2.8 Paradigma

Dalam penelitian kuantitatif/positivistic, yang dilandasi pada suatu asumsi bahwa suatu gejala itu dapat diklasifikasikan dan hubungan gejala bersifat kausal

(sebab akibat), maka peneliti dapat melakukan penelitian dengan memfokuskan kepada beberapa variabel saja. Pola hubungan antara variabel yang akan diteliti tersebut selanjutnya disebut sebagai paradigma penelitian. (Sugiyono, 2017 : 65)

2.9 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data, jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik (Sugiyono, 2017 : 96).

2.10 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun social yang diamati. Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian. Jumlah instrument penelitian tergantung pada jumlah variabel penelitian yang telah ditetapkan untuk diteliti. (Sugiyono, 2017 : 148)

2.11 Teknik Analisis Data

2.11.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Validitas mengukur apakah pertanyaan dalam kuesioner yang kita buat betul-betul dapat mengukur apa hendak kita ukur. (Ghozali, 2013 : 52)

Menurut Suharsimi Arikunto dalam Iredho Fani Reza, validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen, suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. (Reza, 2016:68)

Uji validitas digunakan untuk mengetahui seberapa cermat suatu item yang akan digunakan sebagai instrument penelitian dapat mengukur objek yang ingin diukur. (Alhamdu, 2016:45)

Validasi atau kesahihan adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (*a valid measure if it successfully measure the phenomenon*). Rumus yang digunakan untuk uji validasi dengan teknik korelasi *Product Moment*. (Siregar, 2013:46)

$$r = \frac{N (\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

(Sumber : Alhamdu, 2016:47)

Gambar 2.5 Rumus Uji Validasi *Product Moment*

Keterangan:

r = koefisien korelasi

n = jumlah observasi / responden

X = skor pernyataan

Y = skor total

Uji signifikansi untuk melihat valid tidaknya data dapat dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan t tabel untuk *degree of freedom* (df) = n-1, dalam hal ini n adalah jumlah banyak sampel jika t dihitung lebih besar dari t tabel, maka instrumen kuesioner dinyatakan valid.

$$Df = N - 2$$

(Sumber : Alhamdu, 2016:47)

Gambar 2.6 Rumus menentukan tingkat signifikansi

Df = Tingkat Signifikansi

N = Banyaknya Sampel

Pengujian validitas item (instrumen pengumpulan data), berlandaskan pada beberapa ketentuan, yaitu:

1. Membandingkan nilai signifikansi korelasi satu item dengan item total, dengan aturan bila nilai signifikansi < 0,1 maka item valid, tetapi nilai signifikansi > 0,1 maka item tidak valid.
2. Membandingkan nilai r hitung (nilai *pearson correlation*) dengan nilai r tabel (nilai yang ada pada tabel r). Nilai r tabel ini dicari menggunakan tingkat signifikansi 0,1 dengan uji 2 sisi dan melihat N (jumlah subjek) dikurangi 2 (df=N-2). Bila r hitung (nilai *pearson correlation*) > r tabel, maka item valid. Sebaliknya bila r hitung (nilai *pearson correlation*) > r tabel, maka item tidak valid.

Secara statistika, diperkenankan untuk menggunakan subjek antara 60 sampai dengan 100 orang sebagai sampel uji coba, karena jumlah tersebut sudah dianggap dengan membandingkan nilai koefisien korelasi (r hitung dengan r tabel). (Alhamdu,2016:45)

Berdasarkan dari beberapa pendapat para ahli mengenai uji validitas penulis menyimpulkan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner, yang akan digunakan sebagai instrument penelitian dapat mengukur objek yang ingin diukur.

2.11.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Sebagai misal variabel konstruk autonomi yang diukur dengan 4 (empat) indikator autonom1, autonom2, autonom3, autonom4 yang masing-masing merupakan pertanyaan yang mengukur tingkat autonomi seseorang.

Jawaban responden terhadap pertanyaan ini dikatakan reliabel jika masing-masing pertanyaan dijawab secara konsisten atau jawaban tidak boleh acak oleh karena masing-masing pertanyaan hendak mengukur hal yang sama yaitu autonomi. Jika jawaban terhadap indikator ini acak, maka dapat dikatakan bahwa tidak reliabel. Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan cara *one shot* atau pengukuran sekali saja, pengukurannya hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan.(Ghozali, 2013:47)

Reliabilitas adalah ukuran untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Teknik pengujian reliabilitas alat ukur yang digunakan dalam pengujian *internal consistency*, dilakukan dengan cara mencoba alat ukur cukup hanya sekali saja, kemudian data yang diperoleh dianalisis dengan teknik tertentu. Hasil analisis dapat digunakan untuk memprediksi reliabilitas alat ukur. Pada penelitian pengujian yang digunakan untuk mengevaluasi sumber variasi alat tes yang tunggal, diantara teknik yang dapat digunakan yaitu *alpha cronbach*. (Siregar, 2013:55)

$$r = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

(Sumber : Alhamdu, 2016:48)

Gambar 2.7 Rumus Uji Reliabilitas

Keterangan:

r = Reliabilitas instrumen

k = Jumlah butiran pertaya

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah variasi butir

σ_t^2 = Variasi total

Dengan menggunakan analisis *alpha cronchbach*, suatu alat ukur dikatakan reliabel ketika memenuhi batas minimum skor *alpha cronbach* 0,6 artinya, skor *alpha cronbach* 0,6.

Tabel 2.4 Skor Uji Reliabilitas (*Cronbach alpha's*)

Skor	Keterangan
0,80-1.0	Baik
0,60-0,799	Dapat diterima

< 0,60	Kurang Baik
--------	-------------

(Sumber : Alhamdu, 2016:48)

Artinya, skor reliabilitas alat ukur yang kurang dari 0,6 maka dianggap kurang baik. Sedangkan skor reliabilitas 0,7 dapat diterima, dan dianggap baik bila mencapai skor reliabilitas 0,8. Sehingga dapat dikatakan bahwa skor reliabilitas semakin mendekati angka 1, maka semakin baik dan tinggi skor reliabilitas alat ukur yang digunakan.(Alhamdu,2016:48)

Menurut Suharsimi Arikunto dalam Iredho Fani Reza, menyatakan reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. (Reza,2016:96)

Berdasarkan dari beberapa pendapat ahli mengenai uji reliabilitas penulis menyimpulkan bahwa uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk.

2.12 Uji Asumsi Klasik

2.12.1 Uji Normalitas Data

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu distribusi data. Pada dasarnya, uji normalitas adalah membandingkan antara data yang kita miliki dan data berdistribusi normal yang memiliki *mean* dan standar deviasi yang sama dengan data kita. Uji normalitas ,menjadi hal penting karena salah satu syarat pengujian *parametric-test* (uji parametric) adalah data harus memiliki distribusi normal (atau berdistribusi normal). (Sarjono & Julianita, 2011)

Ketentuan Signifikan :

- a. Signifikansi uji, nilai X^2 *hitung* dibandingkan dengan X^2 *tabel*.
- b. Jika nilai X^2 *hitung* < nilai X^2 *tabel* maka H_0 diterima; H_a ditolak.
- c. Jika nilai X^2 *hitung* > nilai X^2 *tabel* maka H_0 ditolak ; H_a diterima

Untuk menentukan normal tidaknya suatu data, lihatlah nilai Sig. di bagian Kolmogorov-Smirnov^a dalm tabel Test of Normality (Sarjono & Julianita, 2011). Perbandingan Sig. dengan 0,1 karena tingkat kepercayaan yang dipakai adalah 90%, sehingga tingkat signifikansi = 100% - 90% = 10% atau 0,1.

Dasar Pengambilan Keputusan

- a. Sig \geq 0,1 maka data berdistribusi normal
- b. Sig < 0,1 maka data tidak berdistribusi normal

2.12.2 Uji Multikorelasi

Uji multikorelasi bertujuan untuk mengetahui apakah hubungan di antara variabel bebas memiliki masalah multikorelasi (gejala multikolinearitas) atau tidak. Multikorelasi adalah korelasi yang sangat tinggi atau sangat rendah yang terjadi pada hubungan di antara variabel bebas. Uji multikorelasi perlu dilakukan jika jumlah variabel independen (variabel bebas) lebih dari satu. Menurut Wijaya (2009, p. 119), ada beberapa cara mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas, sebagai berikut.

Ada beberapa cara untuk mendeteksi ada tidaknya multikorelasi, sebagai berikut.

1. Nilai R^2 yang dihasilkan oleh suatu estimasi model regresi empiris yang sangat tinggi tetapi secara individual *variable* bebas banyak yang tidak *significant* mempengaruhi *variable* terikat.
2. Menganalisis korelasi di antara *variable* bebas. Jika di antara *variable* bebas ada korelasi yang cukup tinggi (lebih besar 0.900), hal ini merupakan indikasi adanya multikolinearitas.
3. Multikolinearitas dapat juga dilihat dari nilai VIF (*Variance-Inflating Factors*).
Jika $VIF < 10$, tingkat kolinearitas dapat ditoleransi.
4. Nilai Eigenvalue sejumlah satu atau lebih *variable* bebas yang mendekati 0 (nol) memberikan petunjuk adanya multikolinearitas. (Sarjono & Julianita, 2011)

Uji multikorelasi yang paling sering digunakan adalah dengan melihat VIF pada tabel Coefficients^a karena cara tersebut dirasa paling mudah dan praktis.

Dasar Pengambilan Keputusan

- a. Jika nilai $VIF \leq 10$ maka tidak terjadi gejala multikolinearitas di antara variabel bebas
- b. Jika nilai $VIF > 10$ maka terjadi gejala multikolinearitas di antara variabel bebas

2.12.3 Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah varian residual yang tidak sama pada semua pengamatan di dalam model regresi. Regresi yang baik seharusnya tidak terjadi

heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan metode grafik, yaitu dengan melihat pola titik-titik pada grafik regresi (Priyatno, 2014:166).

2.12.4 Autokorelasi

Autokorelasi merupakan korelasi antara anggota observasi yang disusun menurut waktu atau tempat. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi autokorelasi. Metode pengujian menggunakan uji Durbin-Watson (DW test). Pengambilan keputusan pada uji Durbi Watson sebagai berikut:

2.12.5 Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi adalah suatu analisis yang digunakan untuk mengukur variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Jika pengukuran pengaruh ini melibatkan satu variabel bebas dan variabel terikat maka dinamakan analisis regresi linear sederhana (Sarjono & Julianita, 2011).

Hasil uji signifikansi dapat dilihat pada tabel ANOVA kolom Sig. Besarnya pengaruh variabel dependen terhadap variabel independen dapat diketahui dengan melihat nilai R^2 pada tabel Model Summary. Interpretasi yang didapatkan adalah (nilai) R Square (R^2) dengan dikalikan 100 %.

2.12.6 Uji Regresi Berganda

Jika pengukuran pengaruh melibatkan dua atau lebih variabel bebas (X_1 , X_2 , X_3 , dan seterusnya) dan satu variabel terikat (Y) maka dinamakan analisis regresi berganda/majemuk. Analisis regresi berganda dilakukan untuk menuji pengaruh simultan dari beberapa variabel bebas terhadap satu variabel terikat yang berskala interval (Sarjono & Julianita, 2011).

Hasil uji signifikansi dapat dilihat pada tabel ANOVA kolom Sig. Besarnya pengaruh variabel dependen terhadap variabel independen dapat diketahui dengan melihat nilai R^2 pada tabel Model Summary. Interpretasi yang didapatkan adalah (nilai) R Square (R^2) dengan dikalikan 100 %. Untuk mengetahui persamaan regresi dilihat pada tabel Coefficients^a, Unstandardized Coefficients, B, yang dirumuskan :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4$$

Keterangan :

Y = Variabel dependen

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

X1, X2, X3, X4 = Variabel independen

Sedangkan untuk mengetahui besarnya pengaruh langsung dari variabel X1, X2, X3, dan X4 terhadap Y dilihat pada tabel Coefficients^a, Standardized Coefficients, Beta.

Lalu untuk melihat pengaruh yang signifikan dari variabel X1, X2, X3, dan X4 terhadap Y pada Coefficients^a, Sig.

2.13 Penelitian Sebelumnya

Penelitian sebelumnya yang berjudul Penilaian Kualitas Website E-Government Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (PPID) Dengan Dimensi E-Govqual (Studi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Pemerintah Kota Probolinggo) oleh Sri Eko Wahyudi. Dalam penelitian tersebut di jelaskan Kualitas layanan *e-Government* yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna, dapat dilihat dengan penilaian masyarakat pengguna mengenai website *e-Government* berdasarkan dimensi e-GovQual. Dari dimensi e-GovQual kemudian dianalisis dengan menggunakan Importance Performance Analysis, yang kemudian maka akan didapatkan tingkat kesenjangan dari harapan masyarakat dan kinerja dari website *e-Government* PPID Kota Probolinggo. Importance Performance Analysis adalah teknik untuk menganalisis kepuasan pelanggan terhadap produk organisasi atau layanan seperti yang diusulkan oleh Martilla dan James (1977). Nilai tingkat kesenjangan masyarakat yang didapatkan maka akan terlihat atribut dimensi e-GovQual yang memiliki nilai tingkat kesenjangan paling tinggi dan paling rendah. Kekurangan website *e-Government* yang terlihat pada nilai tingkat kesenjangan maka dapat diprioritaskan rekomendasi apa saja atribut dimensi e-GovQual. Rekomendasi yang diberikan dengan menggunakan pendekatan Heuristic Evaluation. Heuristic Evaluation yaitu rekayasa kegunaan metode untuk menemukan masalah kegunaan dalam desain antarmuka pengguna sehingga mereka dapat diperhatikan sebagai bagian dari proses desain iterative (1995). Sehingga dari rekomendasi yang diberikan akan dijadikan sebagai acuan oleh pihak pemerintah Kota Probolinggo untuk mengembangkan website *e-Government* yang mampu memberikan kualitas layanan dengan lebih baik.

Penelitian lain yang berjudul Penilaian Kualitas Layanan Website Pemerintah Kota Yogyakarta Menggunakan Metode E-Govqual yang dilakukan oleh Prita Haryani. Dalam penelitian ini dinyatakan Guna meningkatkan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat melalui *e-government*, maka diperlukan *feedback* terhadap pihak Pemerintah Kota Yogyakarta, yaitu dengan melakukan analisis kualitas layanan website Pemerintah Kota Yogyakarta terhadap persepsi pengguna akhir. Dengan adanya penilaian dari pengguna layanan website Pemerintah Kota Yogyakarta, maka akan diketahui fitur website apa saja yang sudah baik atau fitur yang masih memerlukan perbaikan.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Ririn Septrisulviani dengan judul penelitian Pengembangan Aplikasi Analisis Kualitas *Website E-Government* Dengan Metode *E-Govqual* Dan *Servqual* Menggunakan Php Dan Mysql (Studi Kasus : *Website* Pemerintah Tingkat Kabupaten/Kota Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta) dijelaskan Contoh aplikasi teknologi informasi yang memiliki peran penting dalam pemerintahan adalah penggunaan *website*. Menurut Kadir (2003) *website* atau biasa disebut *web* merupakan salah satu sumber daya internet yang berkembang pesat. Informasi dalam *website* didistribusikan melalui pendekatan *hypertext*, yang memungkinkan suatu *text* pendek menjadi acuan untuk membuka dokumen yang lain. Salah satu bentuk aplikasi *website* tersebut adalah *e-government* yang sekarang ini sudah banyak muncul di dunia maya. *E-government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Aplikasi semacam ini dapat diakses oleh siapapun tanpa mengenal waktu dan tempat sehingga perlu dilakukan analisis agar penggunaan *website*

tersebut dapat optimal. Analisis tersebut dapat dilakukan dengan melakukan penilaian kualitas *website*.

Penelitian yang berjudul Analisis *E-Government* Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Sulawesi Tengah oleh Risnandar penelitian tersebut mengungkapkan Berdasarkan masalah penelitian, maka focus penelitian ini adalah mengenai Analisis *e-Government*. Adapun acuan dalam analisis *e-Government* tersebut adalah pendapat Indrajit (2005) yaitu *Content Development, Competency Building, Connectivity, Cyber Laws, Citizen Interfaces, dan Capital*. Teori tersebut akan digunakan dalam menjelaskan mengenai 2 (dua) buah masalah yang dilihat sebagai sesuatu yang substansial pada Dinas Komunikasi dan Informatika provinsi Sulawesi.

Berdasarkan uraian diatas mengenai beberapa penelitian yang telah dilaksanakan oleh peneliti sebelumnya, maka perbedaan yang dimiliki dari penelitian ini adalah Analisis Kualitas *Website* Pemerintah Daerah Dengan Menggunakan *E-Govqual* (Studi Kasus : Pemerintah Kabupaten OKU Selatan). Penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan *e-Government* di Pemerintah Kabupaten OKU Selatan diperlukan sebuah analisis kualitas dengan menggunakan dimensi *E-Govqual*. *E-GovQual* dilakukan dengan pengonseptualisasian dan pengukuran skala beberapa item untuk mengukur kualitas layanan *e-Government* di mana masyarakat mencari informasi atau layanan. *E-GovQual* memiliki 4 dimensi yaitu *Trust* (kepercayaan), *Reliability* (keandalan) dan *Citizen Support* (pendukung) (Papadomichelaki & Mentzas, 2012) Tiap dimensi *e-GovQual* memiliki atribut untuk menilai kualitas *e-Government*, namun tidak semua item atribut dimensi dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan situs

pemerintah *e-Government*. Kualitas layanan *e-Government* yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna, dapat dilihat dengan penilaian masyarakat pengguna mengenai *website E-Government* berdasarkan dimensi *E-Govqual*.