

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2016 : 2-3) metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan kegunaan tertentu. Metode penelitian pada penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, karena data yang diperoleh dan disajikan berupa angka-angka serta melakukan pengujian terhadap variabel yang diteliti. Menurut (Sugiyono, 2016 : 7-8) metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Selain itu metode penelitian kuantitatif dikatakan sebagai metode yang lebih menekankan pada aspek pengukuran secara obyektif terhadap fenomena sosial, untuk dapat melakukan pengukuran setiap fenomena sosial dijabarkan kedalam beberapa komponen masalah, variabel dan indikator. Setiap variabel yang di tentukan di ukur dengan memberikan simbol-simbol angka yang berbeda-beda sesuai dengan kategori informasi yang berkaitan dengan variabel tersebut. Dengan menggunakan simbol-simbol tersebut, teknik perhitungan secara kuantitatif matematik dapat di lakukan sehingga dapat menghasilkan suatu kesimpulan yang berlaku umum didalam suatu parameter.

Menurut (Sugiyono, 2016 : 31-32) penelitian yang merumuskan hipotesis adalah penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif. 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.

Berdasarkan tingkat eksplanasinya menurut (Sugiyono, 2016 : 35) bentuk rumusan masalah pada penelitian ada 3, yaitu rumusan masalah deskriptif (variabel mandiri), komparatif (perbandingan), dan asosiatif (hubungan).

Pada penelitian ini penulis memilih untuk menggunakan hipotesis asosiatif sebagai bentuk hipotesis yang akan digunakan karena didalam penelitian ini menggunakan lebih dari satu variabel pada populasi yang sama, yaitu variabel *Reliability, Efficiency, Citizen Support* dan *Trust*.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuisioner yang merupakan data *interval* dimana objek dan kategorinya dapat diurutkan berdasarkan suatu atribut tertentu. Skala pengukuran yang diterapkan dalam penelitian ini mengacu pada skala *likert*. Untuk itu peneliti menggunakan instrumen penelitian. Agar instrument penelitian ini dapat dipercaya, maka harus diuji validitas dan reliabilitasnya. Setelah instrumen teruji validitas dan reliabilitasnya, maka dapat digunakan untuk mengukur variabel yang telah ditetapkan untuk diteliti. Data yang telah terkumpul selanjutnya dianalisis. Analisis diarahkan untuk menjawab rumusan masalah dan hipotesis yang diajukan. Dalam penelitian analisis kuantitatif ini, data yang digunakan adalah data statistik.

3.2 Waktu dan Tempat Penelitian

Adapun waktu penelitian dimulai dari bulan Agustus sampai desember 2018, tempat penelitian dilakukan pada lingkungan Pemerintah Kabupaten OKU Selatan Jl Serasan seandanan No. 17 Muaradua OKU Selatan, serta pengambilan data dilakukan pada Badan Pusat Statistik Kabupaten OKU Selatan.

3.3 Alat dan Bahan Penelitian

3.3.1 Alat penelitian

Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Software SPSS versi 24, digunakan untuk mengolah data dan analisis statistik
2. Microsoft Excel, digunakan untuk mempermudah dalam proses perhitungan hasil kuisisioner.
3. Microsoft Word, digunakan untuk membuat laporan penelitian.

3.3.2 Bahan Penelitian

Dalam penelitian ini bahan penelitian yang digunakan untuk kemudian diolah menjadi acuan adalah :

1. *Website* Pemerintah Kabupaten OKU Selatan sebagai objek yang diteliti.
2. Data masyarakat OKU Selatan sebagai pengguna dari *website* Pemerintah Kabupaten OKU Selatan.
3. Data kuisisioner yang diperoleh dari Responden pengguna *website* Pemerintah Kabupaten OKU Selatan.

3.4 Metode Pengumpulan Data

3.4.1 Data Primer

Dalam pengumpulan data primer ini peneliti mendapatkannya dari teknik kuisoner, wawancara, observasi di lingkungan Pemerintah Kabupaten OKU Selatan.

1. Kuisoner tentang Analisis Kualitas *Website* dengan menggunakan E-GovQual. Dalam hal ini memberikan kuisoner kepada masyarakat OKU Selatan sebagai pengguna *website* Pemerintah Kabupaten OKU Selatan.
2. Wawancara (Interview) Yaitu melaksanakan penelitian dengan mengajukan tanya jawab atau dialog secara langsung kepada Kepala dan staff admin *website* Pemerintah Kabupaten OKU Selatan guna mengetahui informasi tentang website Pemerintah Kabupaten OKU Selatan.
3. Observasi (Pengamatan) merupakan pengamatan langsung terhadap objek penelitian yaitu Pemerintah Kabupaten OKU Selatan.
4. Studi Pustaka yaitu melakukan pencarian materi-materi pendukung dalam menyelesaikan permasalahan yang ada melalui buku-buku, jurnal, internet dan media informasi lainnya yang berhubungan dengan masalah yang dibahas.

3.4.2 Data Sekunder

Peneliti melakukan pengumpulan data sekunder mengenai penelitian yaitu berupa data pengguna *Website* Pemerintah Kabupaten OKU Selatan, data tentang sistem yang akan diteliti. Hasil penelitian juga didukung dengan dokumentasi pada saat penelitian. Data sekunder yang digunakan seperti data pengguna akhir, dokumen-dokumen seperti *softcopy*, foto-foto, gambar yang dapat mendukung dalam proses penelitian.

3.5 Populasi dan Sampel

3.5.1 Populasi

Menurut (Sugiyono, 2016 : 80) 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.

Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat pengguna dari *website* Pemerintah Kabupaten OKU Selatan yang terdiri dari Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), Guru, PNS/Honorer SKPD, Wiraswasta dan Mahasiswa. Dalam penelitian ini peneliti membatasi populasi dengan mengelompokkan pengguna berdasarkan pekerjaan dikarenakan besar kemungkinan pengguna *website* pemerintah hanya orang-orang tertentu saja dan tidak semua masyarakat OKU Selatan pernah mengakses atau mengunjungi *website* tersebut. Berdasarkan data yang diperoleh peneliti jumlah pengunjung *website* pemerintah kabupaten OKU selatan pada Oktober 2018 berjumlah 19.088 pengguna. Jumlah penduduk Kabupaten OKU Selatan pada tahun 2017 terhitung dari usia 19 tahun ke atas berjumlah 224. 869 jiwa, yang terdiri dari LSM, Guru, PNS/Honorer SKPD, Mahasiswa/i dan Wiraswasta.

3.5.2 Sampel

Menurut (Sugiyono,2016:81) 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). Dalam penelitian atau penelitian ini subyeknya adalah pengguna website pemerintah daerah Kabupaten OKU Selatan (masyarakat). Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Purposive Sampling* dimana penelitian ini tidak dilakukan pada seluruh populasi, tapi terfokus pada target. *Purposive Sampling* berarti bahwa penentuan sampel mempertimbangkan kriteria-kriteria tertentu yang telah dibuat terhadap obyek yang sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam hal ini penelitian dilakukan pada masyarakat OKU Selatan yang terdiri dari LSM, Mahasiswa/i, Guru, Honorer/PNS dan wiraswasta. Teknik pengambilan sampel ini digunakan dengan tujuan untuk lebih memenuhi keterwakilan sampel yang diambil terhadap populasi. Dalam penelitian ini diketahui $N = 224.869$ orang, e ditetapkan sebesar 10%. Jadi jumlah minimal sampel yang diambil peneliti adalah sebanyak:

$$n = \frac{N}{(0.01)^2 \cdot N + 1}$$

Dimana :

n : Ukuran Sampel

N : Ukuran Populasi

e : Taraf signifikansi yang dikehendaki

Melalui rumus diatas, maka jumlah sample yang akan diambil adalah :

$$n = \frac{224.869}{(0.1)^2 \cdot 224.869 + 1} = 99,955$$

Untuk mempermudah perhitungan dan pengolahan data pada sampel, maka peneliti membulatkan angka sampel menjadi 100.

3.6 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Dari penjelasan sebelumnya, maka berikut adalah variabel yang digunakan pada penelitian ini, yaitu :

$X_1 = \textit{Efficiency}$

$X_2 = \textit{Trust}$

$X_3 = \textit{Reliability}$

$X_4 = \textit{Citizen Support}$

$Y = \textit{E-Government Quality}$

Adapun operasional variabel-variabel penelitian dapat dilihat pada tabel 3.1 dibawah ini :

Tabel 3.1 Operasional Variabel

Variabel	Indikator Pengukur
Effeciency (X_1)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Struktur <i>web</i> portal Pemerintah Kabupaten OKU Selatan ini jelas dan mudah diikuti 2. Mesin pencari (kolom search) pada <i>web</i> portal Pemerintah Kabupaten OKU Selatan <i>effective</i> untuk membantu pencarian pengguna. 3. Pengaturan / pemetaan pada <i>web</i> portal Pemerintah Kabupaten OKU Selatan ini terorganisasi dengan baik 4. <i>Web</i> portal Pemerintah Kabupaten OKU Selatan ini disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing pengguna 5. Informasi yang ditampilkan di <i>web</i> portal Pemerintah Kabupaten OKU Selatan ini tepat dan terperinci 6. Informasi yang ditampilkan di <i>web</i> portal Pemerintah Kabupaten OKU Selatan ini Informasi terbaru 7. Jika ada kolom isian/formulir pada <i>web</i> portal Pemerintah Kabupaten OKU Selatan petunjuk pengisian dan penyelesaiannya cukup membantu pengguna
Trust (X_2)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Username dan password pengguna aman jika digunakan pada <i>web</i> portal Pemerintah Kabupaten OKU Selatan (misalnya pada publikasi) 2. Untuk otentifikasi ke <i>web</i> portal Pemerintah Kabupaten OKU Selatan hanya menggunakan data pribadi pengguna yang diperlukan saja 3. Data yang diberikan oleh pengguna pada <i>web</i> portal Pemerintah Kabupaten OKU Selatan diarsipkan dengan aman 4. Data yang diminta pada situs <i>web</i> portal Pemerintah Kabupaten OKU Selatan hanya digunakan untuk alasan yang diperlukan
Reliabilitas (X_3)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu untuk mengunduh (download) file/konten/formulir di <i>web</i> portal Pemerintah Kabupaten OKU Selatan ini singkat 2. Pengguna dapat mengakses <i>web</i> portal Pemerintah Kabupaten OKU Selatan ini kapanpun jika pengguna membutuhkannya 3. <i>Web</i> portal Pemerintah Kabupaten OKU Selatan selalu berhasil tampil ketika pertama kali pengguna mengakses alamat http://okuselatankab.go.id 4. <i>Web</i> portal Pemerintah Kabupaten OKU Selatan ini menyediakan layanan tepat waktu 5. Halaman <i>web</i> portal Pemerintah Kabupaten OKU Selatan dapat dibuka atau diunduh cukup cepat. 6. <i>Web</i> portal Pemerintah Kabupaten OKU Selatan berfungsi dengan baik dengan menggunakan browser pada laptop/komputer/gadget pengguna

Dukungan Masyarakat (X_4)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas pemerintah menunjukkan minat yang tulus dalam memecahkan masalah pengguna 2. Petugas pemerintah memberikan tanggapan yang cepat dalam menjawab pertanyaan pengguna 3. Petugas pemerintah memiliki pengetahuan dalam menjawab pertanyaan pengguna 4. Petugas pemerintah memiliki kemampuan dalam menyampaikan perihal masalah kepercayaan dan keyakinan
<i>E-Government Quality</i> (Y)	<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 dan Mentzas, 2011)

Data yang diperlukan dalam penelitian ini meliputi data mengenai efisiensi (*efficiency*) layanan *E-Government*, kepercayaan (*trust*) layanan *E-Government*, keandalan (*realibility*) layanan *E-Government*, dukungan masyarakat (*citizen support*) dan *E-government Quality*. Tiap-tiap variabel penelitian didefinisikan, dioperasionalkan dan diukur skalanya. Pengukuran yang digunakan menghasilkan data dalam bentuk skala interval yang diterapkan pada semua item pernyataan. Menurut (Ramli : 2011) 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. Untuk menentukan nilai seberapa penting jawaban dari para responden yang mengisi kuisisioner, maka hasil kuisisioner di terjemahkan terlebih dahulu menggunakan skala likert seperti pada tabel dibawah ini.

Tabel 3.2 Ukuran Skala *Likert*

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

(Sumber : Thofifah, 2016 : 40)

Pengukuran yang digunakan menghasilkan data dalam bentuk skala interval yang diterapkan pada semua item pernyataan.

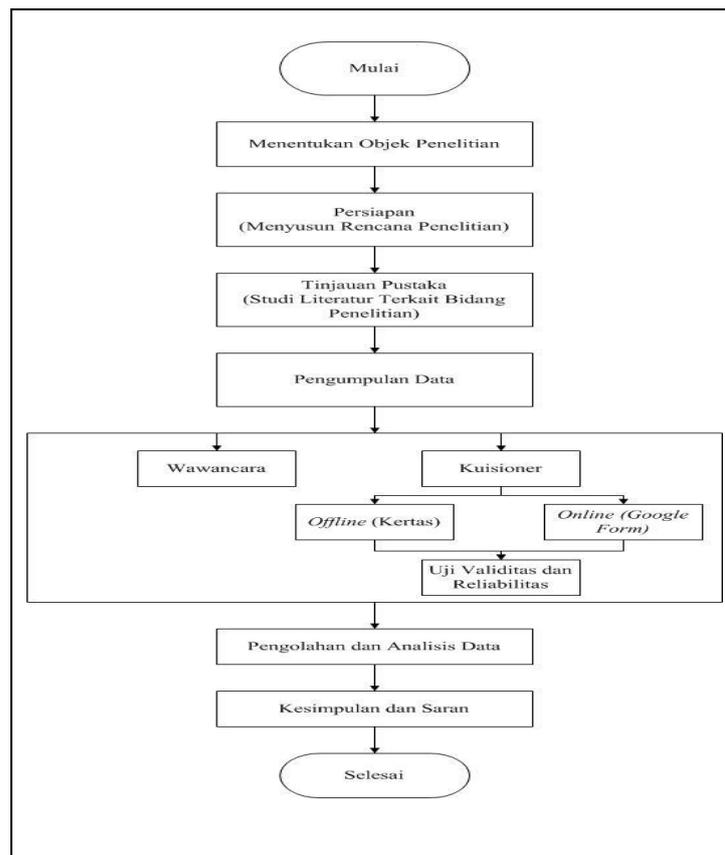
Tabel 3.3 Kriteria Interpretasi Skor

Angka	Kriteria Interpretasi Skor
0% - 20%	Sangat tidak puas
21% - 40%	Tidak puas
41% - 60%	Cukup puas
61% - 80%	Puas
81% - 100%	Sangat Puas

(Sumber:Thoifah,2016:42)

3.7 Tahapan Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, penulis melakukan tahapan penelitian yang di ilustrasikan pada gambar dibawah ini.



Gambar 3.1 Tahapan Penelitian

Berdasarkan Gambar 3.1 diatas dapat dijelaskan tahapan-tahapan penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Tahapan pertama pada penelitian ini dimulai dengan penentuan objek penelitian, yaitu Pemerintah Kabupaten OKU Selatan.
2. Persiapan, pada tahap ini merupakan tahapan untuk menyusun rencana penelitian.
3. Tinjauan Pustaka, dalam tinjauan kepustakaan dilakukan analisis *website* dan studi *literatur* mengenai analisis kualitas website dan yang berhubungan dengan penelitian ini.

4. Pengumpulan data, pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner secara *online* melalui *google* formulir dan secara *offline* melalui kertas, sebelum melakukan penyebaran kuesioner, peneliti melakukan wawancara terlebih dahulu kepada Dinas KOMINFO Kabupaten OKU Selatan. Syarat pengisian kuesioner yaitu responden pernah mengakses atau mengunjungi *website* Pemerintah agar lebih mudah dalam pengisian jawaban pernyataan kuesioner dan setelah disebar sebanyak 30 responden kemudian kuesioner di uji menggunakan uji validitas dan reliabilitasnya setelah teruji kebenaran kuesioner barulah kuesioner disebar keseluruhan.
5. Pengolahan dan analisis data, data yang dikumpulkan akan diolah sesuai jenisnya. Data yang sudah valid selanjutnya akan diolah menggunakan uji asumsi klasik untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dan dilakukan analisis terhadap keluaran yang dihasilkan oleh program SPSS.
6. Kesimpulan dan saran, membuat kesimpulan dari hasil penelitian dan memberikan saran untuk pihak pengembang agar *website* Pemerintah Kabupaten OKU Selatan dapat menjadi lebih baik lagi.

3.8 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang dilakukan pada penelitian ini yaitu dengan cara sebagai berikut :

Penelitian ini menggunakan teori *E-GovQual* yaitu 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). Teknik pengolahan data menggunakan perhitungan komputasi program SPSS (*Statistical program for Social Science*) yaitu suatu program komputer statistik yang mampu memproses data statistik secara tepat dan cepat, menjadi berbagai output yang dikehendaki para pengambil keputusan. Analisis data adalah pengolahan data yang diperoleh dengan menggunakan rumus atau dengan aturan-aturan yang ada sesuai dengan pendekatan penelitian (Arikunto, 2006: 239). Analisis data dilakukan dengan tujuan untuk menguji validitas, reliabilitas dan hipotesis dalam rangka penarikan simpulan. Diawali dengan input data kuisioner dalam format data excel sebagai data primer. Langkah pertama dilakukan analisis deskriptif yang menghasilkan nilai minimal, maksimal, mean dan standar deviasi.

3.8.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi *Product Moment* dengan mengkorelasikan masing-masing pertanyaan dengan jumlah skor untuk masing-masing variabel. Angka korelasi yang diperoleh secara statistik harus dibandingkan dengan angka kritik tabel korelasi nilai r dengan taraf signifikan 90%. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan dengan ketentuan jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item tersebut dinyatakan valid. Dalam penelitian ini $n = 100$, jadi $df = 100 - 2 = 98$, dengan tingkat signifikan 0,1 maka didapat r_{tabel} sebesar 0,165 (*2-tailed*) jika nilai *pearson correlation* $>$ nilai pembanding berupa r_{tabel} , maka item

tersebut valid. Atau jika nilai Sig. (*2-tailed*) < 0,1 berarti item tersebut valid dan berlaku sebaliknya, adapun uji validitas dilakukan dengan menggunakan *software* SPSS 24. Berikut ini hasil uji validitas untuk setiap variabel.

Tabel 3.4 Hasil Analisis Uji Validitas

No	Item	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
1	E1	0,787	0,165	VALID
2	E2	0,834	0,165	VALID
3	E3	0,807	0,165	VALID
4	E4	0,737	0,165	VALID
5	E5	0,775	0,165	VALID
6	E6	0,693	0,165	VALID
7	E7	0,734	0,165	VALID
8	T1	0,746	0,165	VALID
9	T2	0,821	0,165	VALID
10	T3	0,852	0,165	VALID
11	T4	0,688	0,165	VALID
12	R1	0,714	0,165	VALID
13	R2	0,828	0,165	VALID
14	R3	0,854	0,165	VALID
15	R4	0,887	0,165	VALID
16	R5	0,711	0,165	VALID
17	R6	0,806	0,165	VALID
18	CS1	0,884	0,165	VALID
19	CS2	0,895	0,165	VALID
20	CS3	0,906	0,165	VALID
21	CS4	0,867	0,165	VALID

(Sumber : Olah Data Dengan SPSS 24)

Dari Tabel 3.4 dapat dilihat bahwa korelasi antara setiap item pernyataan terdapat skornya memiliki korelasi tinggi, karena diatas $r_{hitung} > r_{tabel}$ sebagai berikut:

- a. *Efficiency* yaitu E1 $0,787 > 0,165$, E2 $0,834 > 0,165$, E3 $0,807 > 0,165$, E4 $0,737 > 0,165$, E5 $0,775 > 0,165$, E6 $0,693 > 0,165$ dan E7 $0,734 > 0,165$ dinyatakan Valid.

- b. *Trust* yaitu T1 $0,746 > 0,165$, T2 $0,821 > 0,165$, T3 $0,852 > 0,165$ dan T4 $0,688 > 0,165$ dinyatakan Valid.
- c. *Reliability* yaitu R1 $0,714 > 0,165$, R2 $0,828 > 0,165$, R3 $0,854 > 0,165$, R4 $0,887 > 0,165$, R5 $0,711 > 0,165$ dan R6 $0,806 > 0,165$ dinyatakan Valid.
- d. *Citizen Support* yaitu CS1 $0,884 > 0,165$, CS2 $0,895 > 0,165$, CS3 $0,906 > 0,165$ dan CS4 $0,867 > 0,165$ dinyatakan Valid.

3.8.2 Uji Reliabilitas

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. Uji keandalan dilakukan terhadap pernyataan yang sudah valid. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *Cronbach's Alpha*, karena nilai jawaban terdiri dari rentangan nilai dengan koefisien *alpha* harus lebih besar. Cara pengukurannya adalah seluruh item pertanyaan yang telah valid dimasukkan dan diukur koefisien *Alpha Cronbach*nya. Jika nilai yang diperoleh lebih besar dari 0,6 maka kuesioner tersebut telah reliabel.

Tabel 3.5 Hasil Analisis Uji Reliabilitas

Variabel	Reliability Scale	Keterangan
Efisien	0,883	Baik
Kepercayaan	0,783	Dapat di terima
Keandalan	0,887	Baik
Dukungan Warga	0,910	Baik

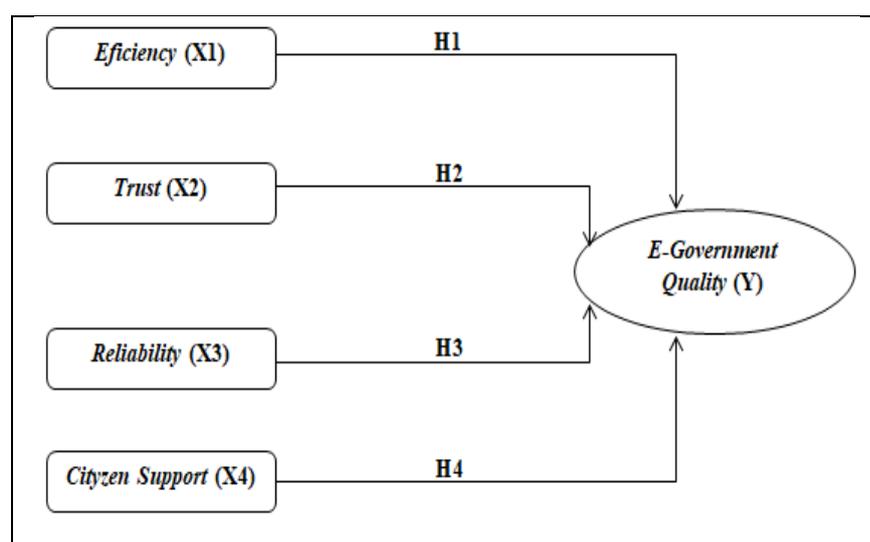
(Sumber : Olah Data Dengan SPSS)

Dari tabel diatas dapat kita lihat bahwasannya nilai *Cronbach's Alpha* pertanyaan dari setiap variabel dapat di terima dan baik, karena semua skor lebih besar dari 0,6.

3.9 Paradigma Penelitian

Paradigma penelitian dalam hal ini diartikan sebagai pola pikir yang menunjukkan hubungan antara variabel yang akan diteliti yang sekaligus mencerminkan jenis dan jumlah rumusan masalah yang perlu dijawab melalui penelitian, teori yang digunakan untuk merumuskan hipotesis, teknik analisis statistik yang akan digunakan.

Model penelitian tersebut memberikan gambaran bahwa ada pengaruh sejumlah faktor dari *eficiency*, *trust*, *reliability* dan *cityzen support* terhadap *e-government quality*. Berdasarkan hal ini maka berikut paradigma penelitian dengan menggunakan variabel dari *E-GovQual* yang digambarkan seperti Gambar dibawah ini.



Gambar 3.2 Paradigma Penelitian

3.10 Hipotesis Penelitian

Setelah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas atas pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini, maka akan dilakukan pengujian asumsi klasik pengujian regresi linier sederhana. Hipotesis pada penelitian ini mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel efisiensi, Kepercayaan, keandalan dan dukungan warga pada *e-government quality*.

Berdasarkan dari penetapan paradigma penelitian pada Gambar di atas maka hipotesis penelitian ini sebagai berikut :

H1 : Efisiensi (*Efficiency*) terhadap *e-government quality*

Ha : Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel efisiensi (*efficiency*) pada *e-government quality* pemerintah Kabupaten OKU Selatan.

Ho : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Efisiensi (*Efficiency*) pada *e-government quality* pemerintah Kabupaten OKU Selatan.

H2 : Kepercayaan (*Trust*) terhadap *e-government quality*

Ha : Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Kepercayaan (*Trust*) pada *E-Government Quality* pemerintah Kabupaten OKU Selatan.

Ho : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Kepercayaan (*Trust*) pada *E-Government Quality* pemerintah Kabupaten OKU Selatan.

H3 : Keandalan (*Reliability*) terhadap *E-Government Quality*

Ha : Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Keandalan (*Reliability*) pada *E-Government Quality* pemerintah Kabupaten OKU Selatan.

Ho : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Keandalan (*Reliability*) pada *E-Government Quality* pemerintah Kabupaten OKU Selatan.

H4 : Dukungan Warga (*Cityzen Support*) terhadap *E-Government Quality*

Ha : Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Dukungan Warga (*Cityzen Support*) pada *E-Government Quality* pemerintah Kabupaten OKU Selatan.

Ho : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Dukungan Warga (*Cityzen Support*) pada *E-Government Quality* pemerintah Kabupaten OKU Selatan.