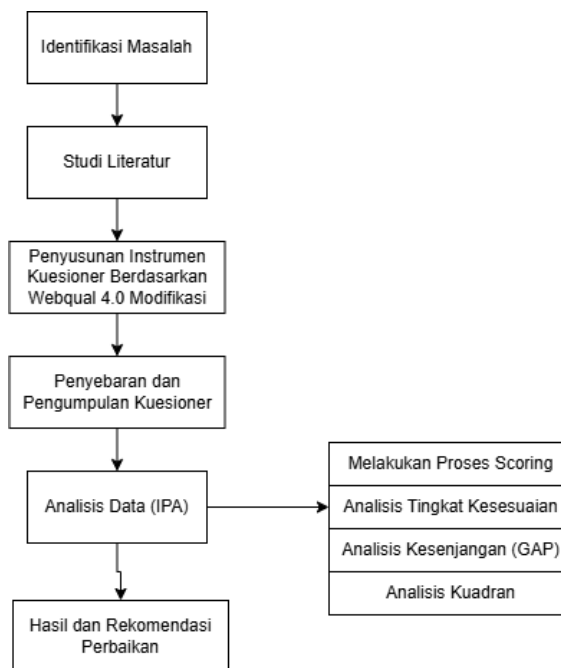


BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian yang akan dilakukan dalam analisis kualitas website SIPENTAS meliputi beberapa langkah sistematis yang tertera pada gambar 3.1.



Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian

3.1.1 Identifikasi Masalah

Tahap awal penelitian ini adalah mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi oleh pengguna dalam menggunakan website SIPENTAS. Pada tahap ini, dilakukan wawancara dengan pihak DPMPTSP dan pengembang website untuk mengonfirmasi bahwa evaluasi kualitas layanan belum pernah dilakukan sebelumnya. Wawancara ini bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih

mendalam mengenai kendala dan tantangan yang dihadapi dalam pengelolaan dan pengembangan website.

3.1.2 Studi Literatur

Tahap selanjutnya adalah melakukan studi literatur untuk menemukan teori dan metode yang sesuai dengan fokus penelitian ini. Studi literatur mencakup penelitian tentang kualitas layanan, model evaluasi kualitas website, serta metode analisis data yang akan digunakan.

3.1.3 Penyusunan Instrumen Kuesioner

Instrumen kuesioner disusun berdasarkan pengukuran Webqual 4.0 yang telah dimodifikasi mencakup tiga dimensi utama yaitu: *usability quality* (kualitas penggunaan), *information quality* (kualitas informasi), *interaction quality* (kualitas interaksi) serta menambahkan pengukuran *interface quality* (kualitas desain). Instrumen penelitian disusun berdasarkan metode Webqual 4.0 Modifikasi yang tertera pada tabel 3.1 (Dengan et al., 2013).

Tabel 3. 1 Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Pernyataan
Webqual 4.0		
<i>Usability Quality</i>	USB1	SIPENTAS mudah dipelajari dan dioperasikan
	USB2	Interaksi pengguna dengan website SIPENTAS jelas dan dapat dimengerti
	USB3	SIPENTAS mudah untuk dinavigasi
	USB4	SIPENTAS mudah untuk digunakan
	USB5	SIPENTAS memiliki tampilan yang menarik
	USB6	SIPENTAS mempunyai tampilan yang sesuai sebagai layanan perizinan
	USB7	SIPENTAS mengandung nilai kompetensi (kemampuan website untuk menunjukkan performa)

Tabel 3. 1 Instrumen Penelitian (*Lanjutan 1*)

	USB8	SIPENTAS menciptakan pengalaman positif bagi pengguna
<i>Information Quality</i>	IFM1	SIPENTAS menyediakan informasi yang akurat
	IFM2	SIPENTAS menyediakan informasi yang terpercaya
	IFM3	SIPENTAS menyediakan informasi yang terbaru atau <i>up to date</i>
	IFM4	SIPENTAS menyediakan informasi yang relevan
	IFM5	SIPENTAS menyediakan informasi yang mudah dipahami
	IFM6	SIPENTAS menyediakan informasi yang detail
	IFM7	SIPENTAS menyajikan informasi dengan format yang tepat
<i>Interaction Quality</i>	ITR1	SIPENTAS memberikan rasa aman ketika melakukan proses pengajuan perizinan
	ITR2	SIPENTAS memberikan rasa aman terhadap informasi pribadi
	ITR3	SIPENTAS memberikan ruang untuk personalisasi
	ITR4	SIPENTAS memberikan ruang untuk komunitas
	ITR5	SIPENTAS memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pengelola
	ITR6	SIPENTAS memberikan rasa yakin bahwa layanan yang diterima sesuai yang dijanjikan
Webqual 4.0 Modifikasi		
<i>Interface Quality</i>	ITF1	SIPENTAS mempunyai tampilan dengan menggunakan gambar yang tepat
	ITF2	SIPENTAS mempunyai tampilan dengan menggunakan <i>font</i> (huruf) yang sesuai
	ITF3	SIPENTAS mempunyai tampilan dengan menggunakan warna yang sesuai
	ITF4	SIPENTAS menggunakan desain halaman yang sesuai
	ITF5	Link website SIPENTAS berfungsi dengan baik
	ITF6	SIPENTAS mempunyai kecepatan <i>download</i>
	ITF7	SIPENTAS mencerminkan identitas layanan perizinan

3.1.4 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner

Kuesioner disebarakan secara *online* dengan memanfaatkan *Google Form* sebagai media pengumpulan data kepada pengguna SIPENTAS. Instrumen yang telah disusun berdasarkan Webqual 4.0 yang dimodifikasi didistribusikan kepada responden yang telah ditetapkan sesuai dengan target dan jumlah yang ditentukan. Proses ini dijelaskan secara detail pada BAB VI.

a. Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat Kota Tasikmalaya yang mengajukan permohonan penerbitan perizinan di bidang kesehatan melalui SIPENTAS pada periode tahun 2022 - Mei 2025. Berdasarkan data rekapitulasi jumlah data izin SIPENTAS yang diberikan oleh DPMPTSP dari periode tahun 2022 - Mei 2025 sebanyak 5.744. Angka tersebut digunakan sebagai keseluruhan populasi dalam penelitian ini .

Sampel dalam penelitian ini dihitung menggunakan rumus *Slovin* pada persamaan 2.7 Dengan pertimbangan sebesar 10%, maka diperoleh sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{5.744}{1+5.744(0,1)^2}$$

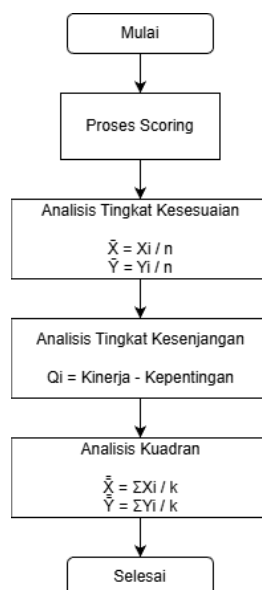
$$n = 98,27$$

Jadi jumlah sampel penelitian sebesar 98 responden.

Teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability* sampling yaitu teknik pengambilan sampel dimana tidak semua populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih. Penelitian ini mengkombinasikan dua metode *non probability* sampling yaitu *purposive* dan *snowball*. Penggunaan kombinasi kedua metode ini bertujuan untuk memperoleh data yang relevan secara efisien, mengingat keterbatasan data identitas populasi dan luasnya jangkauan pengguna layanan SIPENTAS.

3.1.5 Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan akan diolah dan dianalisis melalui beberapa tahap untuk mengevaluasi kualitas SIPENTAS berdasarkan metode IPA. Proses pengolahan data dilakukan dengan menggunakan bantuan *software* IBM SPSS versi 25. Proses analisis data dijelaskan secara detail pada BAB IV. Berikut flowchart tahap analisis yang dilakukan.



Gambar 3. 2 Flowchart Analisis Data IPA

Gambar 3.2 merupakan flowchart dari analisis data IPA yang terdiri dari proses scoring, analisis tingkat kesesuaian, analisis tingkat kesenjangan, dan analisis kuadran yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Melakukan Proses *Scoring*

Proses *scoring* dilakukan dengan penghitungan skor terhadap jawaban kuesioner menggunakan skala *Likert* kemudian dijumlahkan dan dihitung nilai rata-rata untuk setiap indikator berdasarkan rumus 2.2.

2. Analisis Tingkat Kesesuaian

Perhitungan tingkat kesesuaian dilakukan dengan membandingkan nilai kinerja dan nilai kepentingan pada setiap indikator sesuai dengan rumus 2.3.

3. Analisis Kesenjangan (GAP)

Analisis kesenjangan dilakukan dengan mencari selisih antara skor kinerja dan kepentingan dihitung berdasarkan rumus 2.4.

4. Analisis Kuadran

Analisis kuadran dilakukan pemetaan indikator ke dalam kuadran IPA, setiap indikator ditempatkan dalam diagram berdasarkan nilai rata-rata kinerja dan kepentingan berdasarkan rumus 2.5 dan 2.6.

3.1.6 Hasil dan Rekomendasi Perbaikan

Tahap ini menyajikan hasil penelitian yang didapat dari analisis data yang telah dilakukan dengan metode IPA. Hasil yang didapat berasal dari perhitungan kinerja dan kepentingan, yang selanjutnya digunakan untuk menentukan tingkat

kesesuaian dan kesenjangan. Selanjutnya, setiap atribut dipetakan kedalam diagram kuadran IPA untuk menentukan prioritas perbaikan. Temuan utama dari analisis tersebut yaitu dengan mengidentifikasi fitur layanan yang telah sesuai dengan harapan pengguna serta aspek yang masih memerlukan perbaikan. Berdasarkan temuan tersebut, rekomendasi diberikan sebagai saran bagi pengelola SIPENTAS untuk meningkatkan kualitas layanan berdasarkan hasil penelitian.