BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian

Objek Penelitian menurut Husein Umar (2005:303) mengemukakan bahwa:

> ”Objek penelitian menjelaskan tentang apa dan atau siapa yang menjadi objek penelitian. Juga dimana dan kapan penelitian dilakukan. Bisa juga ditambahkan hal-hal lain jika dianggap perlu.”

Objek penelitian adalah sasaran ilmiah dengan tujuan dan kegunaan tertentu untuk mendapatkan data tertentu. Pada penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah Analisis Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (SIM PPTSP) Pengaruhnya Terhadap Kepuasaan Masyarakat dan Citra Pemkot Cimahi.

3.1.1. Sejarah Pemkot Cimahi

Cimahi mulai dikenal pada tahun 1811, Gubernur Jendral Willem Daendels membuat jalan Anyer - Panarukan, dengan dibuatnya pos penjagaan (loJi) di Alun-alun Cimahi sekarang. Tahun 1874 – 1893, dilaksanakan pembuatan jalan kereta api Bandung - Cianjur sekaligus pembuatan stasiun kereta api Cimahi.Tahun 1886 dimulainya pembangunan pusat pendidikan militer dan fasilitas lainnya (RS Dustira, rumah tahanan militer, dll). Tahun 1935, Cimahi menjadi kecamatan (lampiran staat blad tahun 1935). Tahun 1962 dibentuk setingkat kewedanaan, meliputi 4 kecamatan : Cimahi, Padalarang, Batujajar dan Cipatat. Tahun 1975, ditingkatkan menjadi kota

administratif (pp no. 29 tahun 1975), diresmikannya pada tanggal 29 Januari 1976, merupakan Kotip pertama di Jawa Barat dan ketiga di Indonesia. Tahun 2001 ditingkatkan statusnya menjadi kota otonom.

Cimahi yang berasal dari status Kecamatan yang berada di wilayah Kabupaten Bandung sesuai dengan perkembangan dan kemajuannya maka berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1974 tentang Pemerintahan dan Otonomi Daerah dan Peraturan Pemerintah Nomor 29 Tahun 1975 tentang Pembentukan Kota Administratif, Cimahi dapat ditingkatkan statusnya dari Kecamatan menjadi Kota Administratif yang berada di wilayah Kabupaten Bandung yang dipimpin oleh Walikota Administratif yang bertanggungjawab kepada Bupati Kepala Daerah Kabupaten Bandung. Kota Administratif Cimahi dengan luas wilayah keselurahan mencapai 4.025,73 Ha, yang merupakan bagian dari Kabupaten Bandung Utara sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam lingkungan Propinsi Jawa Barat.

Cimahi telah menunjukkan perkembangan yang pesat, khususnya dibidang pelaksanaan pembangunan dan peningkatan jumlah penduduk, yang pada tahun 1990 berjumlah 290.202 jiwa dan pada tahu 2000 meningkat menjadi 352.005 jiwa dengan pertumbuhan rata-rata 2,12 % per tahun. Hal ini mengakibatkan bertambahnya beban tugas dan Wewenang kerja dalam penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan dan pelayanan kemasyarakatan. Oleh karena itu, sangat diperlukan adanya peningkatan dibidang penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan dan pelayanan kemasyarakatan dalam rangka meningkatkan taraf

hidup dan kesejahteraan masyarakat di wilayah Cimahi.Kota Administratif Cimahi, sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 29 tahun 1975 tentang Pembentukan Kota Administratif Cimahi.

Kewenangan Kota Cimahi sebagai Daerah Otonom mencakup seluruh kewenangan bidang pemerintahan, termasuk kewenangan wajib yaitu pekerjaan umum, kesehatan, pendidikan dan kebudayaan, perhubungan, industri dan perdagangan, penanaman modal, lingkungan hidup, pertahanan, koperasi dan tenaga kerja kecuali bidang politik luar negeri, pertahanan keamanan, peradilan, moneter fisikal, agama serta kewenangan bidang lain sesuai dengan peraturan Perundang-undangan Nomor I tahun 2003 tentang Kewenangan Kota Cimahi sebagai Daerah Otonom.

3.1.2. Visi dan Misi Pemkot Cimahi

3.1.2.1. Visi Pemkot Cimahi

"Dengan Iman, Taqwa, Optimis dan Cerdas, Jadikan Cimahi Kota Maju, Agamis, Nyaman, Tertib, Aman dan Produktif"

3.1.2.2. Misi Pemkot Cimahi

1. Meningkatkan sarana perekonomian dan lapangan kerja
2. Meningkatkan kualitas pendidikan dan Kesehatan
3. Meningkatkan penataan dan Penegakan hukum
4. Meningkatkan ifrastruktur Kota
5. Mengendalikan pembangunan agar berwawasan lingkungan
6. Meningkatkan kemitraan dengan dunia usaha

3.1.2.3. Strategi Pokok Pembangunan

Untuk mewujudkan visi dan misi Kota Cimahi tahun 2007 – 2012 , pemerintah Kota Cimahi harus mengembangkan dua strategi pokok penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan yaitu strategi internal dan strategi eksternal serta fokus pembangunan sebagai berikut:

Strategi penataan pengelolaan pemerintahan, sebagai strategi internal untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Upaya untuk merealisasikan pembangunan yang benar-benar diorientasikan untuk masyarakat harus diawali dengan penataan internal pemerintahan Kota Cimahi baik dalam konteks penataan organisasi maupun dalam hal akuntabilitas kinerja pemerintah Kota Cimahi, penataan tersebut termasuk di dalamnya upaya pengmbangan sumber daya manusia aparatur pemerintahan sebagai tulang punggung penggerak pemerintahan dan pembangunan, sehingga diharapkan mampu memberikan nilai tambah yang optimal. Program pengembangan sumber daya manusia dilakukan dalam upaya turut mendorong pencapaian target IPM baik sektor ekonomi, pendidikan maupun kesehatan sehingga melalui berbagai pendidikan dan latihan serta program pengembangan SDM lainnya diharapkan dapat turut mempercepat pencapaian IPM Kota Cimahi. Penataan yang dimaksudkan tersebut pada akhirnya akan bermuara pada tercapainya standar mutu pelayanan kepada masyarakat yang lebih memadai.

Strategi pembangunan masyarakat kota yang berkelanjutan merupakan dimensi eksternal yang menempatkan masyarakat Kota Cimahi sebagai subyek pembangunan yang berlangsung di Kota Cimahi. Pembangunan pada dasarnya harus

dapat mencapai titik keseimbangan antara kebijakan pemerintah di satu pihak dan harapan masyarakat di pihak yang lain, oleh karena itu upaya untuk senantiasa memberdayakan masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan dilaksanakan melalui pola perencanaan pembangunan partisipatif.

Fokus pembangunan 2007 – 2012 diarahkan untuk mendorong percepatan peningkatan ekonomi kota untuk mendorong peningkatan kemampuan daya beli masyarakat, pada periode 2003 sampai dengan 2007 telah menunjukkan tingkat kemajuan yang signifikan dibandingkan pada masa sebelum otonomi daerah. Indikasi utama pertumbuhan pembangunan Kota Cimahi dapat dilihat dari kinerja perekonomian Kota Cimahi sampai dengan tahun 2006 ditandai dengan Laju Pertumbuhan Ekonomi (LPE) sebesar 4,81%. Peningkatan LPE tahun 2006 mengalami percepatan dibandingkan pertumbuhan tahun-tahun sebelunnya yang hanya mencapai 4,56%. Kendati demikian secara makro pertumbuhan ekonomi kota yang hanya sebagian saja yang bersumber dari dorongan investasi, sebagian besar dipicu oleh konsumsi domestik. Selain itu indikasi keberhasilan pembangunan ditandai pula dengan meningkatnya indeks kesehatanan pendidikan untuk meningkatkan kinerja pembangunan terutama di dalam rangka meningkatkan kemampuan masyarakat Kota Cimahi berdasarkan analisis indeks pembangunan manusia, oleh karena itu kinerja pembangunan 2007-2012 diharapkan dapat mendorong pencapaian kinerja ekonomi dengan meningkatkan pertumbuhan ekonomi 8 % pada tahun 2012. Oleh karena itu kegiatan program seluruhnya diarahkan pada

dorongan kegiatan ekonomi makro dan mendorong percepatan pertumbuhan ekonomi mikro.

Pemkot Cimahi memakai logo atau lambang instansi pemerintahan yang digambarkan sebagai berikut :



Gambar 3.1.

Logo Pemkot Cimahi

Makna Logo:

Nama Pemkot	: CIMAHI (Citra Mandiri Hidup Insani)
Bentuk Kubah	: Kenyamanan dalam perlindungan
Bentuk 2 Pilar Bangun	: Pembangunan bertitik pada keseimbangan (Agama & Dari Agama)
Bentuk Tatar Bunga	: Lahan kehidupan strategis yang bermanfaat
Bentuk Riak Air	: Dinamika SDM (POLEKSOSBUD) dan sumber kehidupan
Bentuk Irama Bukit	: Sumber Daya Alam untuk kemakmuran

Bentuk Wadah Atau Tempat : Kehidupan yang produktif dan efektif

Slogan : Saluyu Ngawangun Jati Mandiri

Konsep : Pembangunan Masa Depan Cimahi

3.1.2.4. Makna Bentuk Dan Warna

Kubah Jingga, merupakan semangat yang tiada henti untuk membangun dalam rangka mengantisipasi pertumbuhan dan perkembangan kemandirian, yang didukung secara bersama-sama oleh seluruh potensi sumber daya manusia yang rendah hati dan berilmu, berakhlak dan beretika, sehat dan cerdas, kreatif dan inofatif serta produktif.

Bukit Biru, merupakan anugerah berupa alam yang penuh potensi dari Tuhan Yang Maha Esa, untuk dimanfaatkan sebaik-baiknya sehingga mendorong rasa syukur, menumbuh kembangkan ilmu selaras, menserasikan keadilan untuk kemakmuran, menciptakan pemerataan dalam keragaman yang sejahtera.

Air Biru Jernih, merupakan sumber kehidupan dalam dinamika masyarakat yang multi dimensi, pengayoman dan pelindung serta serta pembawa solusi bagi seluruh warga.

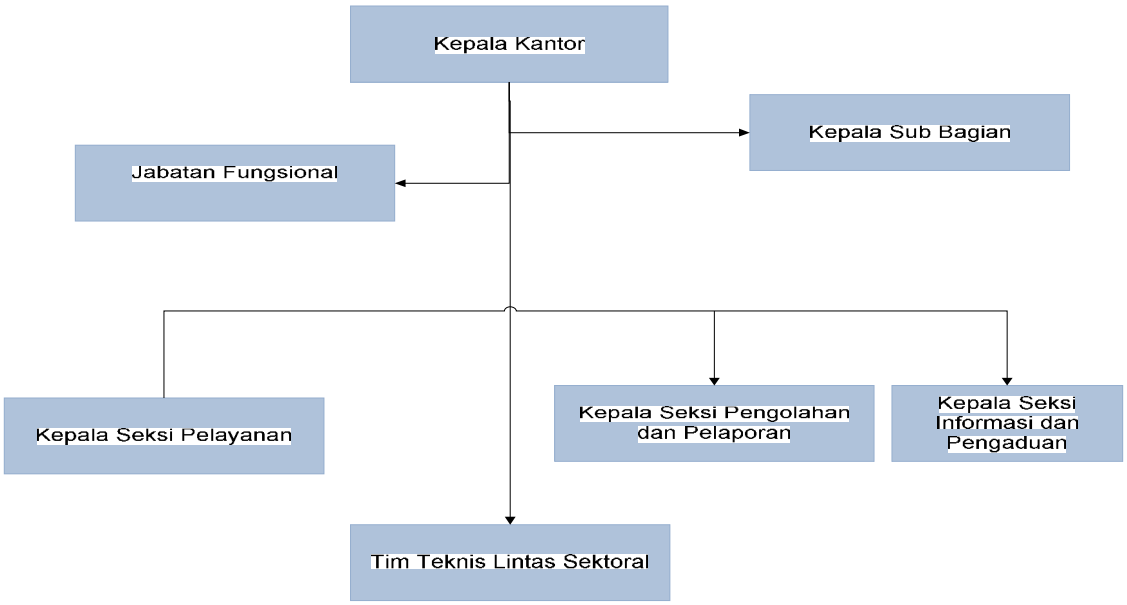
Tatar dan Wadah Jingga Putih dan 2 Pilar Bangun Hijau, merupakan bentuk keseimbangan agama dan dari agama dalam pembangunan rohani dan jasmani, menumbuh kembangkan rasa cinta, ketulusan sekaligus kebanggan terhadap nusa dan bangsa, tanah air serta ibu pertiwi dengan tatanan wilayah yang kondusif,

strategis dan sinergis, memiliki struktur dan sistem yang bertumpu pada sendi politik, ekonomi, sosial kemasyarakatan, budaya dan berorientasi masa depan.

Tameng (Perisai), merupakan ungkapan totolitas citra bentuk rasa aman dan nyaman, serasi dalam keselarasan, dinamis dalam keharmonisan, kuat dan taat dalam kemandirian.

3.1.3. Struktur Organisasi Pemkot Cimahi

Dalam sebuah organisasi agar tarcapai susunan kerja yang baik ditiap kinerja anggotanya memerlukan sebuah struktur yang terencana dan dapat memperlihatkan alur kerja yang baik. Adapun struktur organisasi KPPT Pemkot Cimahi adalah sebagai berikut :



Gambar 3.2
Striktur Organisasi

3.1.4. Deskripsi Tugas

Guna mendukung pemrosesan perizinan, KPPT didukung oleh Tim Teknis melalui Surat Keputusan Walikota Cimahi Nomor 503/Kep. 43-KPPT/2010 tanggal 13 Januari 2010 tentang Pembentukan Tim Teknis Pelayanan Perizinan Terpadu dengan uraian tugas sebagai berikut:

a. Pengarah

1. Memberikan pembinaan terhadap kelancaran operasional Pelayanan Perizinan Terpadu
2. Menetapkan Kebijakan pokok pelayanan umum
3. Bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu

b. Penanggung Jawab

1. Merumuskan kebijakan pokok terhadap Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Cimahi
2. Memberikan arahan terhadap pelaksanaan Pelayanan Perizinan Terpadu Kepada KPPT
3. Bertanggung jawab secara umum atas kelancaran pelaksanaan Pelayanan Perizinan Terpadu kepada masyarakat
4. Menyampaikan laporan secara periodik kepada Walikota Cimahi

c. Ketua

1. Melaksanakan Pembinaan pengawasan dan pengendalian kegiatan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Cimahi
2. Memberikan petunjuk teknis kegiatan pelayanan
3. Mengkoordinasikan SKPD yang menyelenggarakan pelayanan umum di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kota Cimahi
4. Memberikan Laporan setiap bulan kepada penanggung jawab

d. Sekretaris

1. Mengkoordinasikan penyusunan rencana kerja dan kegiatan administrasi Tim Pembina Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Cimahi
2. Merumuskan Program, mengatur dan mengendalikan kegiatan pembinaan sumber pendapatan daerah
3. Memantau perkembangan penyelenggaraan pelayanan di KPPT Kota Cimahi
4. Menyusun laporan kegiatan Tim Pembinaan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Cimahi

e. Anggota

1. Memberikan saran-saran dan pertimbangan sesuai tugas pokok bidang masing-masing untuk memperlancar operasional Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Cimahi
2. Membina dan mendorong masyarakat dan pelaku usaha untuk melengkapi kegiatan usahanya dengan perizinan sesuai tugas pokok SKPD terkait

3. Mengawasi dan mengendalikan izin yang sudah diterbitkan oleh KPPT Kota Cimahi sesuai tugas pokok SKPD terkait
4. Melaksanakan pemeriksaan di lapangan dan Membuat berita Acara Pemeriksaan serta membuat analisis/kajian sesuai bidangnya
5. Memberikan rekomendasi teknis
6. Mengadakan monitoring dan evaluasi tentang perizinan yang diberikan bidang tugas pokok dan fungsi SKPD terkait.

3.2. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara penelitian yang digunakan untuk mendapatkan data untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut Sugiyono (2009:3) Metode Penelitian adalah :

> "Metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu".

Dalam melakukan penelitian penulis menggunakan metode penulisan studi kasus dan metode deskriptif dan verifikatif.

Menurut Sugiyono (2005 : 21) mendefinisikan bahwa :

> ''Metode Deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas''.

Metode deskriptif ini merupakan metode yang bertujuan untuk mengetahui sifat serta hubungan yang lebih mendalam antara dua variabel dengan cara mengamati aspek-aspek tertentu secara lebih spesifik untuk memperoleh data yang sesuai dengan masalah yang ada dengan tujuan penelitian, dimana data tersebut

diolah, dianalisis, dan diproses lebih lanjut dengan dasar teori-teori yang telah dipelajari sehingga data tersebut dapat ditarik sebuah kesimpulan.

Sedangkan metode verifikatif menurut Mashuri (2008:45) menyatakan bahwa :

> "Penelitian verifikatif yaitu memeriksa benar tidaknya apabila dijelaskan untuk menguji suatu cara dengan atau tanpa perbaikan yang telah dilaksanakan di tempat lain dengan mengatasi masalah yang serupa dengan kehidupan ."

Penelitian ini dimaksudkan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan perhitungan statistik. Penelitian ini digunakan untuk menguji pengaruh variabel X terhadap Y dan Z yang diteliti. Verifikatif berarti menguji teori dengan pengujian suatu hipotesis apakah diterima atau ditolak.

Dengan menggunakan metode penelitian akan diketahui hubungan yang signifikan antara variabel yang diteliti sehingga menghasilkan kesimpulan yang akan memperjelas gambaran mengenai objek yang diteliti.

Sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dirumuskan, penelitian ini menggunakan Metode Survei Penjelasan (*Explanatory Survey Method*). Sesuai dengan hipotesis yang diajukan, dalam penelitian akan digunakan telaah statistika yang cocok, untuk itu dalam analisis menggunakan analisis jalur (*path analysis*).

3.2.1. Desain Penelitian

Dalam melakukan suatu penelitian sangat perlu dilakukan perencanaan dan perancangan penelitian, agar penelitian yang dilakukan dapat berjalan dengan baik dan sistematis.

Desain penelitian menurut Moh. Nazir (2003:84) memaparkan bahwa:

> "Desain Penelitian adalah semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian".

Demikian halnya Umi Narimawati (2010:30) mengatakan bahwa desain penelitian merupakan semua proses penelitian yang dilakukan oleh seorang peneliti, dari perencanaan sampai dengan pelaksanaan penelitian yang dilakukan pada waktu tertentu. Tahapan atau langkah-langkahnya adalah sebagai berikut :

1. Menetapkan permasalahan sebagai indikasi dari fenomena penelitian, selanjutnya dapat ditetapkan judul yang akan diteliti. Dalam penelitian ini permasalahan yang terjadi difokuskan pada Analisis Sistem Informasi Manajemn Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Masyarakat dan Citra Image Cimahi. Oleh karena itu penulis mengambil judul sebagai variabel bebas Analisis Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (SIM PPTSP) (X), Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y), *Image* (citra) Pemkot Cimahi (Z) sebagai variabel terikat.
2. Mengidentifikasi masalah yang terjadi. Dalam penelitian ini permasalahan yang berhasil diidentifikasi antara lain adalah Kurangnya proses pembaharuan informasi sehingga menghambat proses penyampaian informasi yang diperoleh masyarakat, kurangnya sosialisasi penggunaan sistem informasi manajemen pelayanan perizinan PPTSP (Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu) di Pemkot Cimahi.

3. Menetapkan rumusan masalah

   Rumusan masalah merupakan suatu pertanyaan yang akan dicari jawabannya melalui pengumpulan data. Proses penemuan masalah merupakan tahap penelitian yang paling sulit karena tujuan penelitian ini adalah menjawab masalah penelitian sehingga suatu penelitian tidak dapat dilakukan dengan baik jika masalahnya tidak dirumuskan secara jelas. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

   a. Seberapa besar dampak penggunaan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) terhadap kepuasan masyarakat dan *Image* (citra) pemkot cimahi.

4. Menetapkan tujuan penelitian. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu (SIM PPTSP) di Pemkot Cimahi terhadap kepuasan masyarakat dan *image* (citra) pemkot cimahi.

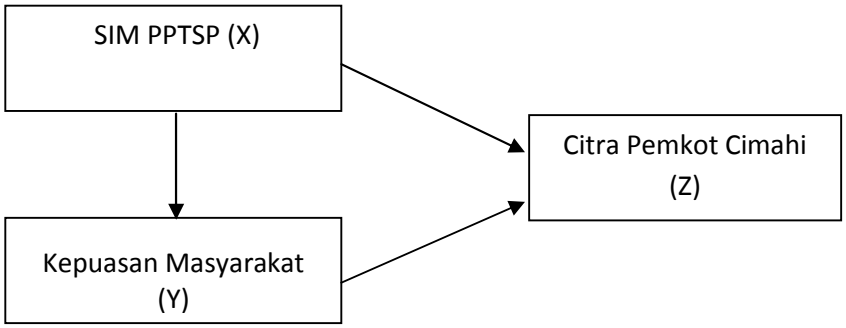
5. Menetapkan hipotesis penelitian, berdasarkan fenomena dan dukungan teori. Penulis menetapkan hipotesis dalam penelitian ini: ” Analisi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu (SIM PPTSP) Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Masyarakat dan *Image* (citra) Pemkot Cimahi”.

6. Menetapkan konsep variabel sekaligus pengukuran variabel penelitian yang digunakan. Dalam penelitian ini konsep Analisis Sistem Informasi Manajemen PPTSP mengacu kepada Abdul Kadir, 2003, Kepuasan Masyarakat, pada Electronic Journal e – Government, Norshidah Mohamed, Husnayati Hussin and

Ramiah Hussein (2009), selanjutnya *Image* (citra) Pemkot Cimahi kepada Weiss, Anderson dan Mac Innis (1999) dalam Cempakasari dan Yoestini (2003). Pengukuran dengan skala ordinal karena data yang diukurnya berupa tingkatan, namun akan dilakukan proses interval dengan metode MSI.

7. Menetapkan sumber data, teknik penentuan sampel dan teknik pengumpulan data. Sumber data dalam penelitian ini meliputi data primer dan sekunder. Teknik penentuan sampel menggunakan rumus Slovin, dengan teknik stratified random sampling. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, kuesioner, wawancara, dan dokumentasi.
8. Melakukan analisis data. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode analisis statistik inferensial, Metode deskriptif dan Verifikatif, dan analisis jalur.
9. Melaporkan hasil penelitian.

   Desain penelitian ini menggunakan pendekatan paradigma hubungan satu variable bebas, dengan dua variable terikat. Desain pernelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 3.3
Desain Penelitian

3.2.2. Operasional Variabel

Sebelum mengadakan penilaian dalam penelitian, penulis harus menentukan operasional variabel, hal ini dimaksudkan agar dapat mempermudah dalam melakukan penelitian.

Menurut Sugiyono (2009:60) menerangkan bahwa:

> "Variabel penelitian pada dasarnya adalah sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya."

Operasionalisasi variabel diperlukan untuk menentukan jenis, indikator, serta skala dari variabel-variabel yang terkait dalam penelitian, sehingga pengujian hipotesis dengan alat bantu statistik dapat dilakukan secara benar sesuai dengan judul penelitian mengenai Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu (SIM PPTSP) Pengaruhnya Dalam Kepuasan Masyarakat dan *Image* (citra) Pemkot Cimahi.maka variabel-variabel yang terkait dalam penelitian ini adalah :

1. *Variable Independent* (X) atau variabel bebas yaitu variabel yang mempengaruhi variabel lainnya dan merupakan variabel yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya *Variable Dependent* (terikat). Data yang menjadi variabel bebas (X) adalah Analisis Sistem Informasi Manajemen PPTSP.

   a) Perangkat Lunak (*Software*)

   Semua rangkaian perintah (intruksi) yang digunakan dalam pemrosesan informasi, tidak hanya berupa program tetapi dapat juga berupa prosedur. Program merupakan sekumpulan intruksi/perintah dari pengguna sumber data sedangkan prosedur adalah sekumpulan aturan yang digunakan untuk mewujudkan proses pengolahan informasi dan mengoperasikan perintah bagi pengguna informasi.

   b) Perangkat Keras (*Hardware*)

   Semua peralatan yag diginakan dalam proses informasi berupacomputer dn media data seperti CD, disk, lembaran kertas data, dll.

   c) Manusia (*Brainware*)

   Manusia mengambil peranan yang penting bagi sistem informasi. Manusia dibutuhkan untuk mengoperasikan sistem informasi. Smber daya manusia dapat dibedakan menjadi dua yaitu pengguna akhir pakar sistem informasi.

   Pengguna akhir adalah orang-orang yang menggunakan informasi yang dihasilkan dari sistem informasi, misalnya mahasiswa, pemasok, dll. Sedangkan pakar sistem informasi adalah orang-orang yang meengembangkan dan mengoperasikan sistem informasi misalnya sistem anali, developer, dll.

   d) Jaringan

   Media komunikasi yang menghubungkan komputer, pemroses informasi dan data peralatan lainnya serta dikendalikan melalui software komunikasi,

sumber daya jaringan dapat berupa kabel, nirkabel, satelit, seluler, modem, prosesor, dll.

e) Data

Data dapat berupa teks, gambar, audio maupun video. Sumber daya data bukan hanya sekedar bahan baku untuk memasukan sebuah sistem informasi manajemen melainkan sebagai dasar membentuk sumber daya organisasi.

2. *Variable Dependent* atau variabel terikat yaitu variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Data yang menjadi variabel terikat adalah Kepuasan Masyarakat (Y) dan Citra Pemkot Cimahi (Z). Adapun beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna (user) adalah sebagai berikut menurut Norshidah Mohamed et all adalah:

   a) *Content* (isi) dimensi ini mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi suatu sistem. Isi sistem biasanya berupa fungsi dan model yang dapat digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang digasilkan oleh sistem

   b) *Accurancy* (ketepatan) mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input juga mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan output yang salah ketika mengolah input dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi error atau kesalahan dalam proses pengolahan data.

   c) *Format* dimensi ini mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika antarmuka sistem, format laporan atau informasi yang dihasilkan

oleh sistem apakah antar muka sistem itu menarik dan apakah tampilan sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas dari pengguna

d) *Ease of use* (kemudahan pengguna), mengukur kepuasan pegguna dari sisi kemudahan pengguna atau user friendly dalam menggunakan sistem, seperti proses memasukan data, mengolah data, dan mencari informasi yang dibutuhkan.

e) *Timeliness* (ketepatan waktu), mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan real-time, berarti setiap permintaan atau input yang dilakukan oleh pengguna akan langsung di proses dan output akan ditampilkan secara cepat tanpa harus menunggu lama. Norshidah Mohamed et al (2009-288)

3. Sedangkan indikator dari *image* (citra) (Z) adalah faktor-faktor yang mempengaruhi *image* (citra) pemkot cimahi yaitu: Kottler (2003) yang menyebutkan bahwa *image* (citra) perusahaan menggambarkan sekumpulan kesan (impressions), kepercayaan (*beliefs*), dan sikap (*attitudes*), yang ada di dalam benak konsumen terhadap perusahaan

Operasionalisasi variabel dalam penelitian ini tentang Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu (SIM PPTSP) Pengaruhnya

Dalam Kepuasan Masyarakat dan Citra Pemkot Cimahi akan dijelaskan dalam bentuk tabel seperti di bawah ini

Tabel 3.2

operasional variable

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No Kuesioner
Sistem Informasi Manajemen PPTSP (X)	Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (SIM PPTSP) merupakan Sistem Informasi yang terintegrasi (terdiri dari beberapa aplikasi yang mengakses satu sumber data / database yang sama) Pengantar Modul SIM PPTSP	Perangkat Lunak *(Software)*	1.Tingkat kemudahan penggunaan software.	Ordinal	x(1-3)
			2.Tingkat keakuratan software	Ordinal	
			3.Kelengkapan dan kesesuaiansoftware yang digunakan.	Ordinal	
		Perangkat Keras *(Hardware)*	1.Tingkat kelengkapan komputer.	Ordinal	x (4-7)
			2.Tingkat kapasitas komputer.	Ordinal	
			3.Tingkat spesifikasi komputer.	Ordinal	
		Manusia *(Brainware)*	1.Tingkat pehaman pengguna terhadap SIM PPTSP	Ordinal	x (8-12)
			2.Tingkat ketepatan mengatasi masalah pengguna SIM PPTSP.	Ordinal	
			3.Kemampuan masyarakat mengatasi masalah pelayanan perizinan sebelum adanya SIM PPTSP.	Ordinal	
		Jaringan *(Network)*	1.Tingkat kecepatan bandwith.	Ordinal	x (13-16)
			2.Tingkat kemampuan server.	Ordinal	
			3.Konfigurasi jaringan.	Ordinal	
		Data	1.Klasifikasi data.	Ordinal	x (17-20)
			2.Keakuratan data.	Ordinal	
			3.Keamanan data.	Ordinal	

Kepuasan Masyarakat (Y)	" Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan." Kotler (2010:40) Akurasi *(Accurasy)*	Isi *(Content)*	1.Web SIM PPTSP menyediakan informasi perizinan yang tepat dan dibutuhkan oleh masyarakat.	Ordinal	y (1-4)
			2.Web SIM PPTSP telah memenuhi kebutuhan masyarakat untuk melakukan pelayanan perizinan.	Ordinal	
			3. Web SIM PPTSP telah menyediakan informasi perizinan yang memadai.	Ordinal	
		Akurasi *(Accurasy)*	1.Tingkat keakuratan informasi perizinan web SIM PPTSP yang ada di pemkot Cimahi.	Ordinal	y (5-7)
			2.Web SIM PPTSP telah memberikan kepuasan terhadap masyarakat dengan keakuratan sistemnya.	Ordinal	
			3. Tingkatan ketepatan yang ada didalam web SIM PPTSP.	Ordinal	
		Format	1.Tampilan nterface atau antar muka memudahkan dan menarik.	Ordinal	y(8-10)
			2.Format tampilan menu pada SIM PPTSP.	Ordinal	
			3.Format menu informasi tanpa login.	Ordinal	
		Mudah digunakan *(Ease of Use)*	1.Web SIM PPTSP yang bersifat user friendly.	Ordinal	y (11-15)
			2. Tingkat kemudahan web SIM PPTSP yang mudah digunakan.	Ordinal	
			3. Web SIM PPTSP memudahkan dalam mengakses informasi perizinan.	Ordinal	
		Ketepatan Waktu *(Timeliness)*	1.Web SIM PPTSP tidak membutuhkan waktu yang lama dalam mengakses informasi perizinan.	Ordinal	y (16-20)

			2.Tingkat pembaharuan informasi perizinan dalam web SIM PPTSP.	Ordinal	
			3.SIM PPTSP menciptakan efesiensi dalam pengerjaannya.	Ordinal	
Citra Perusahaan (Z)	"Citra perusahaan menggambarkan sekumpulan kesan *(impressions)*, kepercayaan *(beliefe)*, dan sikap *(attitudes)*, yang ada didalam benak konsumen terhadap perusahaan " Kotler (2003)	Kesan *(Impressions)*	1.SIM PPTSP menciptakan kesan positif terhadap Pemkot Cimahi.	Ordinal	z (1-6)
			2.Pelayanan dengan menggunakan SIM PPTSP akan menimbulkan kesan yang baik dimata masyarakat cimahi.	Ordinal	
			3.SIM PPTSP telah memberikan pelayanan perizinan yang mudah dan cepat mempunyai kesan yang baik bagi masyarakat Cimahi.	Ordinal	
		Kepercayaan *(Beliefe)*	1.SIM PPTSP berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat sehingga membuat citra positif kepada pemkot Cimahi.	Ordinal	z (7-12)
			2.Penggunaan SIM PPTSP menjanjikan ketepatan waktu dalam proses pengerjaan perizinan sehingga menciptakan citra positif bagi pemkot Cimahi.	Ordinal	
			3.SIM PPTSP menjamin menyelesaikan proses perizinan tepat waktu menimbulkan rasa positif bagi masyarakat	Ordinal	
		Sikap *(Attitudes)*	1.SIM PPTSP dalam pengerjaannya bersifat transparasi sehingga menjadikan dampak baik dimata masyarakat.	Ordinal	z (13-16)
			2.SIM PPTSP memberikan rasa aman	Ordinal	

			terhadap masyarakat dalam proses perizinan yang berdampak positif terhadap pemkot Cimahi.		
			3.SIM PPTSP memberikan kepastian terhadap perizinan yang telah diproses sehingga menimbulkan kesan yang baik.	Ordinal	

3.2.3. Sumber dan Tehnik Penentuan Data

3.2.3.1. Sumber Data (Primer dan Sekunder)

Jenis pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

A. Data Primer

Data ini langsung diperoleh dari penelitian lapangan dengan pengamatan langsung pada Pemkot Cimahi berupa kuesioner serta wawancara langsung dengan bagian-bagian yang terkait yang berkaitan dengan judul penelitian.

B. Data Sekunder

Data ini peneliti peroleh dari studi kepustakaan yaitu dengan mempelajari literature-literatur serta dari sumber lain yang berhubungan dan relevan dengan masalah-masalah yang diteliti.

3.2.3.2. Teknik Penentuan Data (Penentuan Sampel Minimal)

Untuk mengetahui jumlah populasi dan sampel yang terdapat di Pemkot Cimahi yaitu menggunakan metode penarikan sampel, diantaranya adalah sebagai berikut :

1. **Populasi**

Menurut Sugiyono (2008:161) menyatakan bahwa pengertian populasi adalah sebagai berikut :

> "Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemdian ditarik kesimpulannya".

Dari pengertian diatas tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa populasi merupakan obyek atau subyek yang berada pada suatu wilayah yang memenuhi syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian.

Populasi yang digunakan adalah Masyarakat cimahi yang menggunakan SIM PPTSP di pemkot cimahi yang berjumlah 100 orang.

2. **Sampel**

Penarikan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik penarikan *statified random sampling* berdasarkan masyarakat cimahi.

> S*tatified random sampling* adalah metode penarikan sampel dengan terlebih dahulu mengelompokkan populasi ke dalam strata-strata berdasarkan kriteria tertentu kemudian memilih secara acak sederhana setiap stratum (Vincent Gaspersz, 2000 : 63)

Statified random sampling digunakan karena populasi sifatnya heterogen, dilihat dari variabel-variabel penelitian, sedangkan salah satu keandalan pendugaan adalah ditentukan oleh keseragaman populasi. Oleh karena itu, menurut Masri Singarimbun dan Sofian Effendi (1995: 162); Vincent Gasperz (2000: 62) untuk mengurangi keseragaman tersebut sehingga dapat menggambarkan secara tepat populasi yang sifatnya heterogen, maka populasi harus dibagi-bagi ke dalam strata yang relatif homogen sehingga keragaman di dalam stratum akan lebih kecil dibandingkan keragaman antar stratum/populasi secara keseluruhan. Pemilihan sampel selanjutnya dilakukan secara acak sederhana dari setiap strata dengan metode alokasi sebanding (*proportional allocation methods*).

Metode yang digunakan untuk menentukan sampel oleh peneliti adalah pendekatan *Slovin*, pendekatan ini dinyatakan dengan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan : n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = batas kesalahan yang ditoleransi (1%, 5%, 10%)

$$= \frac{150}{1 + 150 \,.0{,}01}$$

$$= \frac{150}{2{,}5}$$

$$= 60$$

Jadi responden yang saya ambil dari rumus yang di atas yaitu 60 responden.

3.2.4. Teknik Pengumpulan Data (Observasi, Wawancara, Kuesioner, Dokumentasi)

Metode pengumpulan data adalah penelitian lapangan (*Field Research*), dilakukan dengan cara mengadakan peninjauan langsung pada instansi yang menjadi objek untuk mendapatkan data primer (data yang diperoleh langsung dari masyarakat di cimahi dan data sekunder).

Data primer ini didapatkan melalui teknik-teknik sebagai berikut :

a. Observasi (Pengamatan Langsung)

   yaitu dengan cara melakukan pengamatan secara langsung dilokasi untuk memperoleh data yang diperlukan. Observasi dilakukan di Pemkot Cimahi yang sedang melakukan pelayanan. Hasil dari observasi dapat dijadikan data pendukung dalam menganalisis dan mengambil kesimpulan.

b. Wawancara atau *Interview*

yaitu teknik pengumpulan data dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada pihak-pihak yang berkaitan dengan masalah yang dibahas. Penulis mengadakan hubungan langsung dengan pihak-pihak yang dianggap dapat memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan. Dalam teknik wawancara ini, penulis mengadakan tanya jawab kepada sumber yang dapat memberikan data atau informasi.

c. Kuesioner

Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk kemudian dijawabnya. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup yang telah diberi skor, dimana data tersebut nantinya akan dihitung secara statistik Kuesioner tersebut berisi daftar pertanyaan yang ditunjukkan kepada responden yang berhubungan dalam penelitian ini. Hasil dari kuesioner ini yaitu berupa data-data mengenai

Data sekunder ini didapatkan melalui teknik-teknik sebagai berikut:

d. Dokumentasi

Merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari buku-buku panduan, arsip perusahaan serta literatur dalam bentuk lainnya yang berkaitan dengan permasalahan yang dihadapi.

3.2.4.1. Uji Validitas Kuesioner

Menurut *Cooper* (2006:720) validitas adalah :

> *"Validity is a characteristic of measuraenment concerned with the extent that a test measures what the researcher actually wishes to measure"*.

Berdasarkan definisi diatas, maka validitas dapat diartikan sebagai suatu karakteristik dari ukuran terkait dengan tingkat pengukuran sebuah alat test (kuesioner) dalam mengukur secara benar apa yang diinginkan peneliti untuk diukur.

Pengujian validitas dilakukan dengan menghitung korelasi diantara masing-masing pernyataan dengan skor total. Adapun rumus dari pada korelasi pearson adalah sebagai berikut :

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

Keterangan :

r = Koefisien korelasi pearson

X = Skor item pertanyaan

Y = Skor total item pertanyaan

N = Jumlah responden dalam pelaksanaan uji coba instrument

Uji keberartian koefisien r dilakukan dengan uji t (taraf signifikasi 5%). Rumus yang dilakukan adalah sebagai berikut :

$$t = \frac{r\sqrt{(n-2)}}{\sqrt{1-r^2}} : db = n-2$$

dimana :

n = ukuran sampel

r = Koefisien Korelasi Pearson

df = degree of freedom = n-2

Keputusan pengujian validitas instrument dengan menggunakan taraf signifikan dengan 5 % satu sisi adalah :

1. Item instrument dikatakan valid jika t_{hitung} lebih dari atau sama dengan $t_{0,05\ (283)} = 1,9803$ maka instrument tersebut dapat digunakan.
2. Item instrument dikatakan tidak valid jika t_{hitung} kurang dari $t_{0,05\ (283)} = 1,9803$ maka item tersebut tidak dapat digunakan.

   Hasil uji validitas dengan menggunakan program SPSS 18 for window.

Pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang dirancang dalam bentuk kuesioner benar-benar dapat menjalankan fungsinya. Seperti telah dijelaskan bahwa untuk menguji valid tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui nilai koefisien korelasi skor butir pernyataan dengan skor totalnya. Apabila koefisien korelasi butir pernyataan dengan skor total item lainnya $\geq 0,30$ maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.

3.2.4.2. Uji Realibilitas

Menurut *Coope*r (2006:716) reliabilitas adalah :

> *"Reliability is a characteristic of measurenment concerned with acuracy, precision, and consistency".*

Berdasarkan definisi diatas, maka reliabilitas dapat diartikan sebagai suatu karakteristik terkait dengan keakuratan, ketelitian dan kekonsistenan.

Setelah melakukan pengujian validitas butir pertanyaan, maka langkah selanjutnya adalah melakukan uji reliabilitas untuk menguji kehandalan atau kepercayaan alat pengungkapan dari data. Dengan diperoleh nilai r dari uji validitas yang menunjukkan hasil indeks korelasi yang menyatakan ada atau tidaknya hubungan antara dua belahan instrumen. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan untuk uji reliabilitas adalah *Split Half Method* (*Spearman–Brown Correlation*) Tehnik Belah Dua. Metode ini menghitung reliabilitas dengan cara memberikan tes pada sejumlah subyek dan kemudian hasil tes tersebut dibagi menjadi dua bagian yang sama besar (berdasarkan pemilihan genap–ganjil). Cara kerjanya adalah sebagai berikut :

a. Item dibagi dua secara acak (misalnya item ganjil/genap), kemudian dikelompokkan dalam kelompok I dan kelompok II
b. Skor untuk masing–masing kelompok dijumlahkan sehingga terdapat skor total untuk kelompok I dan kelompok II
c. Korelasikan skor total kelompok I dan skor total kelompok II

$2r_b$

$1+r_b$

d. Hitung angka reliabilitas untuk keseluruhan item dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$r_1 \quad \frac{2r_b}{1+r_b}$$

Dimana :

r_1 = reliabilitas internal seluruh item

r_b = korelasi product moment antara belahan pertama dan belahan kedua

3.2.4.3.Uji Method Sucsessive Interval (MSI)

Adapun syarat-syarat untuk menggunakan rumus *Korelasi Moment Pearson* di atas sekurang-kurangnya data harus interval sehingga data dengan skala ordinal yang ada harus dirubah menjadi data dengan skala interval berdasarkan rumus *method of succive interval*.

Perhitungan *method of succive interval* dikutip oleh Harun Al Rasyid (1994:134). Langkah-langkah untuk melakukan transformasi data adalah:

1. Berdasarkan jawaban responden untuk pertanyaan hitung frekuensi jawaban
2. Berdasarkan frekuensi yang diperoleh untuk setiap pertanyaan hitung proporsi setiap jawaban
3. Berdasarkan frekuensi yang diperoleh untuk setiap jawaban hitung proporsi komulatif untuk setiap pilihan jawaban
4. Bentuk setiap pertanyaan nilai batas untuk z pada setiap pilihan jawaban

5. Hitung nilai numerik perskalaan (scale value) untuk setiap pilihan jawaban melalui persamaan berikut

$$SV = \frac{DensityAtLowerLimit - DensityAtUpperLimit}{AreaUnderUpperLimit - AreaUnderLowerLimit}$$

Keterangan:

SV = Scale Value

Density At Lower Limit = Kepadatan Batas Bawah

Density At Upper Limit = Kepadatan Batas Atas

Area Under Upper Limit = Daerah di Bawah Batas Atas

Area Under Lower Limit = Daerah di Bawah Batas Bawah

6. Hitung skor (skor nilai hasil transformasi) untuk setiap pilihzzzan jawaban dengan persamaan berikut:

$$\text{Score} = \text{Scale Value} - \text{Scale Value Minimum} + |1|$$

3.2.5. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis statistik inferensial. Statistik dapat diartikan sebagai alat untuk menganalisis dan alat untuk pengambilan keputusan.

Menurut **Sugiyono (2009:207)** dijelaskan mengenai statistik inferensial sebagai berikut:

"Statisktik inferensial (sering juga disebut statistik induktif atau statisktik probabilitas) adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel dan hasilnya diberlakukan untuk populasi".

Berdasarkan penjelasan di atas, data yang didapat dari penelitian di analisis dan hasil analisis tersebut diberlakukan untuk populasi.

3.2.5.1. Analisis Deskriftif

Dalam pelaksanaan, penelitian ini menggunakan jenis atau alat bentuk penelitian deskriptif yang dilaksanakan melalui pengumpulan data di lapangan.

Penelitian Deskriptif adalah jenis penelitian yang menggambarkan apa yang dilakukan oleh perusahaan berdasarkan fakta-fakta yang ada untuk selanjutnya diolah menjadi data. Data tersebut kemudian dianalisis untuk memperoleh suatu kesimpulan. Penelitian deskriptif digunakan untuk menggambarkan bagaimana pengaruh penerapan Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu (SIM PPTSP) Pengaruhnya Dalam Kepuasan Masyarakat dan *Image* (Citra) Pemkot Cimahi.

Metode kualitatif yaitu metode pengolahan data yang menjelaskan pengaruh dan hubungan yang dinyatakan dengan kalimat. Analisis kualitatif digunakan untuk melihat factor penyebab.

Langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian kualitatif adalah sebagai berikut:

a. Setiap indikator yang dinilai oleh responden, diklasifikasikan dalam lima alternatif jawaban dengan menggunakan skala ordinal yang menggambarkan peringkat jawaban.
b. Dihitung total skor setiap variabel / subvariabel = jumlah skor dari seluruh indikator variabel untuk semua responden.
c. Dihitung skor setiap variabel/subvariabel = rata-rata dari total skor.
d. Untuk mendeskripsikan jawaban responden, juga digunakan statistik deskriptif seperti distribusi frekuensi dan tampilan dalam bentuk tabel ataupun grafik.
e. Untuk menjawab deskripsi tentang masing-masing variabel penelitian ini, digunakan rentang kriteria penilaian sebagai berikut :

$$\text{Skor total} = \frac{\qquad}{\qquad} \times 100\%$$

(Sumber: Umi Narimawati, 2007:85)

Skor aktual adalah jawaban seluruh responden atas kuesioner yang telah diajukan. Skor ideal adalah skor atau nilai tertinggi atau semua responden diasumsikan memilih jawaban dengan skor tertinggi.

Selanjutnya hasil tersebut dikonfirmasikan dengan kriteria yang telah ditetapkan, dapat dilihat pada tabel berkut :

Tabel 3.2

Kriteria Persentase Skor Tanggapan Terhadap Skor Ideal

No	% Jumlah Skor	Kriteria
1	20.00 – 36.00	Tidak Baik
2	36.01 – 52.00	Kurang Baik
3	52.01 – 68.00	Cukup
4	68.01 – 84.00	Baik
5	84.02 – 100	Sangat Baik

(Sumber : Umi Narimawati, 2007 : 84-85)

3.2.5.2. Analisis Kuantitatif

Data yang telah dikumpulkan melalui kuisioner akan diolah dengan pendekatan kuantitatif. Terlebih dahulu dilakukan tabulasi dan memberikan nilai sesuai dengan sistem yang ditetapkan. Jenis kuisioner yang digunakan adalah kuisioner tertutup dengan menggunakan skala ordinal. Untuk teknik perhitungan data kuesioner yang telah diisi oleh responden digunakan *skala likert* dengan langkah-langkah : yaitu , memberikan nilai pemboboton 5-4-3-2-1 untuk jenis pertanyaan positif.

Keseluruhan nilai atau skor yang didapat lalu dianalisis dengan cara :

a. Mengolah setiap jawaban dan pertayaan dari kuisioner yang disebarkan untuk dihitung frekuensi dan persentasenya.

b. Nilai yang diperoleh merupakan indikator untuk pasangan variabel independen (X) yaitu X_1, X_2 , …X_n dan variabel dependen (Y) sebagai berikut (X_1,Y), (X_2,Y),…(X_n, Y) dan asumsikan sebagai hubungan linear.

c. Menentukan skala atau bobot dari masing-masing alternatif jawaban seperti diuraikan diatas. Oleh karena data yang didapat dari kuisioner merupakan data ordinal, sedangkan untuk menganalisis data diperlukan data interval, maka untuk memecahkan persoalan ini perlu ditingkatkan skala pengukurannya menjadi skala interval melalui "*Methode of Successive Interval*" (*hays*, 1969:39). Dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Means of Interval} = \frac{\textit{Density at Lower limit} - \textit{Density at Upper Limit}}{\textit{Area at Below Density Upper Limit} - \textit{Area at Below Lower Limitt}}$$

Langkah kerja pengolahan dan analisis data dalam analisis jalur linier adalah sebagai berikut :

1. Mengubah skala ordinal menjadi skala interval dengan metode interval berurutan *(Method Successive Interval)* untuk variabel bebas maupun terikat yaitu :
   a. Ambil data ordinal hasil kuesioner
   b. Setiap pertanyaan, dihitung proporsi jawaban untuk setiap kategori jawaban dan hitung proporsi kumulatifnya
   c. Menghitung nilai Z (tabel distribusi normal) untuk setiap proporsi kumulaif. Untuk data n > 30 dianggap mendekati luas daerah dibawah kurva normal.

d. Menghitung nilai densititas untuk setiap proporsi komulatif dengan memasukan nilai Z pada rumus distribusi normal.

e. Menghitung nilai skala dengan rumus *Successive Interval Method.*

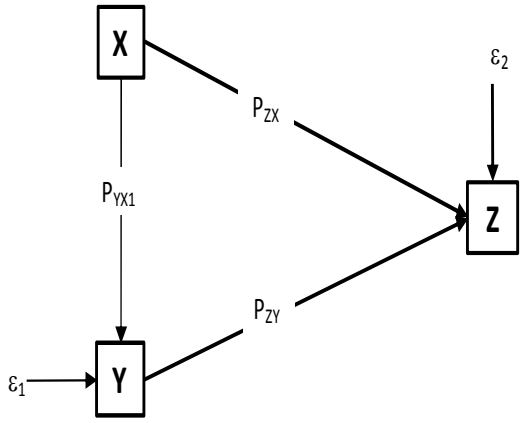
f. Menentukan nilai transformasi (nilai untuk skala interval) dengan menggunakan rumus : Nilai Transformasi = Nilai Skala + Nilai Skala Minimal + 1

2. Untuk mengetahui pengaruh antara variabel SI PPTSP, terhadap Kepuasan Masyarakat dan dampaknya terhadap *Image* (citra) Pemkot Cimahi digunakan analisis jalur (*path analysis*).

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis jalur (*path analysis)* karena peneliti ingin memastikan apakah ada pengaruh Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu (SIM PPTSP) Pengaruhnya Dalam Kepuasan Masyarakat dan *Image* (citra) Pemkot Cimahi Analisis jalur (*path analysis)*

Analisis jalur mengkaji hubungan sebab akibat yang bersifat struktural dari variabel independen terhadap variabel dependen dengan mempertimbangkan keterkaitan antar variabel independen.

Model analisis jalur adalah sebagai berikut :



Keterangan :

Z : *Image* (citra) Pemkot Cimahi
Y : Kepuasan Masyarakat
X : Analisis Sistem Informasi Manajemen PPTSP
P_{YX} : Koefisien jalur Analisis Sistem Informasi Manajemen PPTSP terhadap Kepuasan Masyarakat
P_{ZX} : Koefisien jalur Analisis Sistem Informasi Manajemen PPTSP terhadap *Image* (citra) Pemkot Cimahi
P_{ZY} : koefisien jalur Kepuasan Masyarakat terhadap *Image* (citra)a Pemkot Cimahi
ε : Pengaruh faktor lain

2. Analisis Korelasi

Menurut Sujana (1989 : 152), pengujian korelasi digunakan untuk mengetahui kuat tidaknya hubungan antara variabel x dan y, dengan menggunakan pendekatan koefisien korelasi *Pearson* dengan rumus :

$$r = \frac{n(\sum XiYi) - (\sum Xi)(\sum y)}{\sqrt{\{n(\sum Xi^2) - (\sum Xi)^2\}\{n(\sum yi^2) - (\sum yi)^2\}}}$$

dimana : $-1 \le r \le +1$

r = koefisien korelasi

x = Analisis Sistem Informasi Manajemen PPTSP

y = Kepuasan Masyarakat dan *Image* (citra) Pemkot Cimahi

n = jumlah responden

Ketentuan untuk melihat tingkat ke-eratan korelasi digunakan acuan pada Tabel 3.4 di bawah ini.

Tabel 3.3

Tingkat Keeratan Korelasi

0 - 0.20	Sangat rendah (hampir tidak ada hubungan)
0.21 - 0.40	Korelasi yang lemah
0.41 - 0.60	Korelasi sedang
0.61 - 0.80	Cukup tinggi
0.81 - 1	Korelasi tinggi

Sumber : Syahri Alhusin, 2003 : 157

3. Analisis Determinasi

   Persentase peranan semua variable bebas atas nilai variable bebas ditunjukkan oleh besarnya koefisien determinasi (R^2). Semakin besar nilainya maka menunjukkan bahwa persamaan regresi yang dihasilkan baik untuk mengestimasi variable terikat. Hasil koefisien determinasi ini dapat dilihat dari perhitungan dengan Microsoft/SPSS atau secara manual didapat dari $R^2 = SS_{reg}/SS_{tot}$

   $$Kd = r^2 \, x 100\,\%$$

Dimana :

d : Koefisien Determinasi

r : Koefisien korelasi

3.2.5.3. Pengujian Hipotesis

Dalam penelitian ini yang akan diuji adalah seberapa besar pengaruh Analisis Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) Pengaruhnya Dalam Kepuasan Masyarakat dan *image* (citra) Pemkot Cimahi. Dengan memperhatikan karakteristik variabel yang akan diuji, maka uji statistik yang akan digunakan adalah melalui perhitungan analisis jalur dan korelasi.

Langkah – langkah dalam analisisnya sebagai berikut :

1. Pengujian Secara Simultan/Total.

Melakukan uji F untuk mengetahui pengaruh seluruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat.

a. Rumus uji F yang digunakan adalah :

$$F = \frac{(n - k - 1)R^2_{Y.X.....}}{k(1 - R^2_{Y.X.....})}$$

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas secara bersama – sama dapat berperan atas variabel terikat. Pengujian ini dilakukan menggunakan distribusi F dengan membandingkan anatara nilai F – kritis dengan nilai F-test yang terdapat pada Tabel Analisis of Variance (ANOVA) dari hasil

perhitungan dengan micro-soft. Jika nilai $F_{hitung} > F_{kritis}$, maka H_0 yang menyatakan bahwa variasi perubahan nilai variabel bebas (SIM PPTSP) tidak dapat menjelaskan perubahan nilai variabel terikat (Kepuasan Masyarakat dan *Image* (citra) Pemkot Cimahi) ditolak dan sebaliknya.

Menurut Sudjana (2001 : 369) perhitungan terhadap titik keeratan dan arah hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat adalah menggunakan uji korelasi. Kemudian dilakukan perhitungan terhadap koefisien yang disebut juga koefisien korelasi produk moment (*Pearson).*

b. Hipotesis

H_0 ; $\rho = 0$, Secara simultan sistem informasi manajemen PPTSP tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dan *image* (citra) pemkot cimahi.

H_1 ; $\rho \neq 0$, Secara simultan sistem informasi manajemen PPTSP berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dan *image* (citra) pemkot cimahi

c. Kriteria pengujian

H_0 ditolak apabila F_{hitung} > dari F_{tabel} ($\alpha = 0{,}05$)

Menurut Guilford (1956:480), bahwa tafsiran koefisien korelasi variabel dalam penelitian dapat dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 3.4

Kategori Korelasi Metode Guilford

Besarnya Pengaruh	Bentuk Hubungan
0,00 – 0,20	Sangat longgar, dapat diabaikan
0,21 – 0,40	Rendah
0,41 – 0,60	Moderat / Cukup
0,61 – 0,80	**Erat**
0,81 – 1,00	Sangat erat

Apabila pada pengujian secara simultan H_0 ditolak, artinya sekurang-kurangnya ada sebuah ρyxi $\neq 0$. Untuk mengetahui ρyxi yang tidak sama dengan nol, maka dilakukan pengujian secara parsial.

2. Pengujian Secara Parsial

Melakukan uji-t, untuk menguji pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat hipotesis sebagai berikut :

a. Rumus uji t yang digunakan adalah :

$$t_i = \frac{P_{YX1}}{\sqrt{\frac{(1-R^2_{XY.....Xk})CRii}{(n-k-1)}}} \quad I = 1,2,3.....,5$$

Hasilnya dibandingkan dengan tabel t untuk derajat bebas n-k-1 dengan taraf signifikansi 5%.

b. Hipotesis

H_{01} ; $\rho = 0$, sistem informasi manajemen PPTSP tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

H_{11} ; $\rho \neq 0$, sistem informasi manajemen PPTSP berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

H_{02} ; $\rho = 0$, sistem informasi manajemen PPTSP tidak berpengaruh terhadap *image* (citra) Pemkot Cimahi.

H_{12} ; $\rho \neq 0$, system informasi manajemen PPTSP tidak berpengaruh terhadap *image* (citra) Pemkot Cimahi.

c. Kriteria pengujian

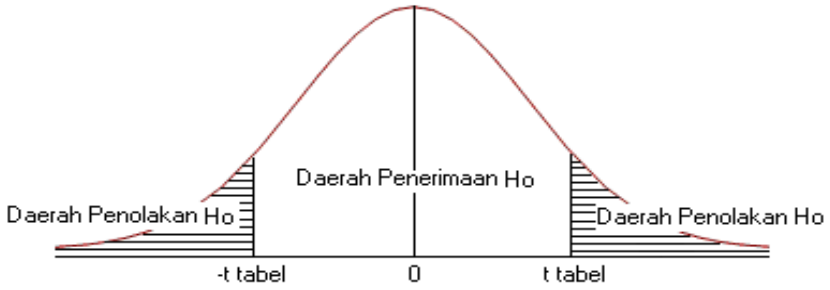
H_0 ditolak apabila $t_{hitung} <$ dari t_{tabel} ($\alpha = 0{,}05$)

1. Kriteria Penarikan Pengujian

Jika menggunakan tingkat kekeliruan ($\alpha = 0{,}01$) untuk diuji dua pihak, maka kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis yaitu sebagai berikut:

a. Jika $t_{hitung} \geq t_{table}$ maka H_0 ada di daerah penolakan, berarti Ha diterima artinya antara variabel X berdampak terhadap variabel Y, Z ada hubungannya.

b. Jika $t_{hitung} \leq t_{table}$ maka H_0 ada di daerah penerimaan, berarti Ha ditolak artinya antara variabel X tidak berdampak terhadap variabel Y, Z tidak ada hubungannya.



Gambar 3.4
Uji Daerah Penerimaan dan Penolakan Hipótesis
Sumber Sugiyono (2009:185)