

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan yang beralamat di Jl. Tiga Desember RT. 002 No. 034, Desa Banua Hanyar, Kecamatan Sungai Tabukan, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Provinsi Kalimantan Selatan, dengan kode pos 71455. Kecamatan Sungai Tabukan memiliki luas wilayah sebesar 2.942 hektare dan terdiri atas 17 desa. Secara geografis, Kantor Kecamatan Sungai Tabukan terletak di sebelah kiri dan bersebelahan dengan Puskesmas Pasar Sabtu, UPT Sungai Tabukan, serta Madrasah Ibtidaiyah (MI) Syiarul Islam. Sementara itu, di sebelah kanan kantor kecamatan terdapat Kantor BKKBN Sungai Tabukan.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif yaitu suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui.

Menurut Sugiyono (2024:16-17) "Metode penelitian 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."

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa pendekatan kuantitatif merupakan pendekatan penelitian yang menekankan penggunaan data berupa angka serta analisis statistik untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Pendekatan ini berlandaskan pada filsafat positivisme dan digunakan untuk memperoleh hasil penelitian yang objektif, terukur, serta dapat digeneralisasikan pada populasi atau sampel yang diteliti.

C. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui derajat hubungan dan pola atau bentuk pengaruh antar dua variabel atau lebih.

Menurut Ibrahim, dkk (2023: 95), penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih, serta mencari peranan, pengaruh, dan hubungan yang bersifat sebab-akibat, yaitu antara variabel bebas (independent) X dan variabel terikat (dependent) Y. Dalam penelitian ini, variabel X adalah kualitas pelayanan, sedangkan variabel Y adalah kepuasan masyarakat.

Metode yang digunakan adalah metode survei, yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data dari responden menggunakan kuesioner (angket) sebagai instrumen utama.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2024:126) menyatakan bahwa: "Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya"

Menurut Abdullah, dkk (2022: 80) "Populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang dapat terdiri dari makhluk hidup, benda, gejala, nilai tes, atau peristiwa sebagai sumber data yang mewakili karakteristik tertentu dalam suatu penelitian. Populasi dalam penelitian dapat pula diartikan sebagai keseluruhan unit analisis yang ciri-cirinya akan diduga. Unit analisis adalah unit/satuan yang akan diteliti atau dianalisis".

Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki obyek atau subyek yang diteliti.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menerima pelayanan di Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara pada bulan Januari – Maret 2026 yang berjumlah sebanyak 167 orang, sehingga populasi yang diambil yaitu sebanyak 167.

2. Sampel

Menurut Gay, dkk (2009) dalam Agustianti, dkk (2022:71) “Sampel adalah bagian dari populasi yang dapat berupa sekelompok individu, item, atau peristiwa yang mewakili karakteristik kelompok yang lebih besar (populasi) dari mana sampel diambil”.

Dengan demikian, sampel adalah sebagian populasi yang diambil dari keseluruhan objek yang diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi. Adapun sampel pada penelitian ini adalah Masyarakat yang pernah datang di Kantor Camat Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara, pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan rumus Slovin sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = *Margin of error* (tingkat kesalahan) yang ditetapkan sebesar 10%

Berdasarkan rumus diatas, maka besarnya sampel yang harus diambil adalah:

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

$$n = \frac{167}{1 + 167 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{167}{1 + 167 (0,01)}$$

$$n = \frac{167}{1 + 1,67}$$

$$n = \frac{167}{2,67}$$

$n = 62,54$ dibulatkan menjadi 63 responden.

Maka sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah sejumlah 63 orang sampel. Sampel yang diambil berjumlah 63 yang sebelumnya berdasarkan perhitungan rumus Slovin sebesar 62,54. Jumlah sampel dibulatkan menjadi 63 dikarenakan dalam penarikan jumlah sampel tidak bisa berupa bilangan desimal.

E. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional dan Variabel penelitian adalah makna dari konsep istilah *variable* yang dipakai dalam penelitian sehingga akan mudah diukur dalam skala pengukuran. Beberapa konsep yang erat kaitannya dengan topik, sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan (Variabel X)

Terkait kualitas pelayanan tersebut menggunakan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml, dkk (1990) dalam Hardiyansyah (2018:63), ada lima dimensi dalam menilai kualitas jasa atau pelayanan, yaitu:

- a. *Tangible* (Berwujud), terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
- b. *Reliability* (Kehandalan), terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- c. *Responsiveness* (Ketanggapan), kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan.

- d. *Assurance* (Jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan.
- e. *Empathy* (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

2. Kepuasan Masyarakat (Variabel Y)

Menurut Hawkins dan Lonny dalam Indrasari (2019:92) faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyedia jasa ataupun terhadap organisasi dapat dilihat ke dalam 3 level, yaitu:

a. Kesesuaian Harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja pelayanan yang diterima dengan harapan masyarakat sebelum memperoleh pelayanan.

b. Minat Berkunjung Kembali

Merupakan keinginan atau kecenderungan masyarakat untuk menggunakan kembali layanan yang sama di masa mendatang sebagai bentuk respon terhadap kinerja pelayanan yang telah diterima.

c. Kesiediaan Merekomendasikan

Merupakan kesiediaan masyarakat untuk merekomendasikan kepuasan yang telah dirasakannya kepada keluarga atau orang lain.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian dalam penelitian kuantitatif ini dikaitkan berdasarkan teori mengenai Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara yang menjadi acuan dasar untuk menggali data lebih dalam teori tersebut diantaranya adalah:

Tabel 3.1

Instrumen Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan (X) Zeithaml, dkk (1990) dalam Hardiyansyah (2018:63)	1. <i>Tangible</i> (Berwujud)	a. Penampilan Petugas/aparatur dalam melayani masyarakat b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan c. Kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
	2. <i>Reliability</i> (Kehandalan)	a. Kecermatan petugas dalam melayani masyarakat b. Memiliki standar pelayanan yang jelas c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
	3. <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	a. Merespon setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat (tidak berbelit-belit) c. Semua keluhan masyarakat direspons oleh petugas
	4. <i>Assurance</i> (Jaminan)	a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

		b. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan c. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
	5. <i>Empathy</i> (Empati)	a. Mendahulukan kepentingan masyarakat b. Petugas melayani dengan sikap sopan santun c. Petugas melayani dan menghargai setiap masyarakat
Kepuasan Masyarakat (Y) Hawkins dan Lonny dalam Indrasari, (2019:92)	1. Kesesuaian Harapan	a. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat b. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat c. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan
	2. Minat Berkunjung Kembali	a. Berminat untuk berkunjung kembali b. Berminat untuk kembali memakai layanan atau jasa
	3. Kesiediaan Merekomendasikan	a. Bersedia merekomendasikan kepada keluarga atau orang lain b. Bersedia memberikan informasi positif kepada keluarga atau orang lain

Sumber: Diolah Peneliti, 2026

G. Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kisi-kisi Kuesioner mencakup dimensi kualitas pelayanan (keberadaan fisik).

- a. Tangible (Berwujud)
- b. Reliability (Kehandalan)
- c. Responsiveness (Ketanggapan)
- d. Assurance (Jaminan)
- e. Empathy (Empati)

Kuesioner juga mencakup unsur dalam kepuasan masyarakat

- a. Kesesuaian harapan
 - b. Minat berkunjung kembali
 - c. Kesiediaan merekomendasikan
2. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian, melalui proses ini peneliti berusaha mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk memperoleh informasi tentang keadaan Kecamatan Sungai Tabukan, seperti informasi mengenai visi, misi, tugas, dan fungsi serta informasi lainnya yang tercatat dan dalam bentuk lainnya yang berupa catatan, dan agenda yang berkaitan dengan hal yang diteliti peneliti.

H. Teknik Penentuan Skor

Teknik penentuan skor dalam penelitian ini menggunakan Skala Likert. Abdullah, K., dkk (2022:69) Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu fenomena tertentu di masyarakat. Dalam penelitian, fenomena sosial ini

telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti. yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.

Dengan Skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan Skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, antara lain:

Tabel 3.2
Skala Likert

No	Simbol	Keterangan	Skor
1	SS	Sangat Setuju	5
2	S	Setuju	4
3	KS	Kurang Setuju	3
4	TS	Tidak Setuju	2
5	STS	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Abdullah, K., dkk (2022:69)

I. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji Validitas adalah tingkat kemampuan instrumen penelitian untuk mengungkapkan data sesuai dengan masalah yang hendak diungkapkan. Dengan kata lain, validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur itu mengukur apa yang ingin diukur. Tinggi rendahnya validitas suatu angket

atau kuesioner dihitung dengan aplikasi IBM SPSS Statistics 27 dan teknik Korelasi Product Moment dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N\sum x^2 - (\sum x)^2][N\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan:

- r_{xy} = Koefisien Korelasi
- N = Jumlah Sampel
- X = Skor Pertanyaan
- Y = Skor Total
- $\sum xy$ = Jumlah Perkalian Variabel X dan Variabel Y
- $\sum x$ = Jumlah Nilai Variabel X
- $\sum y$ = Jumlah Nilai Variabel Y
- $\sum x^2$ = Jumlah Pangkat dari Nilai Variabel X
- $\sum y^2$ = Jumlah Pangkat dari Nilai Variabel Y

2. Uji Reabilitas

Reliabilitas berasal dari kata reliabel yang berarti dapat dipercaya, sering juga diartikan dengan konsistensi atau keajegan, ketepatan, kestabilan, dan keandalan. Uji reliabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen yang dalam hal ini kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama dalam menguji daftar kuesioner ini karena akan menguji alternatif jawaban lebih dari dua.

Suatu hasil pengukuran dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subyek yang sama, diperoleh hasil pengukuran yang relatif sama, selama aspek yang diukur dalam diri subyek memang belum berubah. Tujuan utama dari reliabilitas ini adalah

untuk menunjukkan konsistensi skor-skor yang diberikan skorer satu dengan skorer lainnya

Pada program IBM SPSS Statistics 27, metode ini dilakukan dengan metode Cronbach Alpha, dengan rumus yang digunakan, yaitu:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{(k-1)} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

r_{11} = Koefisien Reliabilitas Instrument

k = Jumlah Butir Pertanyaan

$\sum \sigma_t^2$ = Jumlah Varians Butir

σ_t^2 = Varians Total

J. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan bagian penting dalam penelitian yang bertujuan untuk memperoleh kesimpulan dari masalah yang diteliti. Dalam penelitian kuantitatif, analisis data meliputi pengolahan dan penyajian data, perhitungan untuk mendeskripsikan data, serta pengujian hipotesis menggunakan uji statistik. Data kemudian diolah dan dianalisis dengan metode statistik tertentu sesuai kebutuhan penelitian. Dalam tahap ini data diolah dan dianalisis dengan menggunakan metode statistik, sebagai berikut:

1. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan serangkaian pengujian yang dilakukan untuk mengetahui apakah model regresi telah memenuhi asumsi-asumsi dasar dalam analisis regresi linear. Pengujian ini diperlukan agar model yang digunakan dalam penelitian layak untuk dianalisis lebih lanjut serta menghasilkan estimasi yang bersifat valid, tidak bias, dan efisien.

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data residual dalam model regresi berdistribusi normal atau mendekati normal. Model regresi yang baik adalah model yang memiliki distribusi residual normal, karena hal tersebut menunjukkan bahwa data memenuhi salah satu asumsi dasar dalam analisis regresi.

2. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh antara satu variabel bebas (X) terhadap satu variabel terikat (Y). Analisis ini juga digunakan untuk memprediksi nilai variabel terikat berdasarkan variabel bebas. Bentuk persamaan regresi linear sederhana yaitu:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat (kepuasan masyarakat)

X = Variabel bebas (kualitas pelayanan)

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

Koefisien korelasi adalah nilai yang menunjukkan kuat atau tidaknya hubungan linear antar dua variabel, yang nilainya berada di rentang -1 sampai 1. Sedangkan untuk arah dinyatakan dalam bentuk positif (+) dan negatif (-).

Tabel 3.3

Kriteria Koefisien Korelasi

Nilai Korelasi (r)	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

3. Uji Hipotesis (Uji t)

Uji hipotesis (Uji t) digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas (X) secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Y). Dasar pengambilan keputusan biasanya dilihat dari nilai signifikansi, dimana jika nilai signifikansi lebih kecil dari tingkat kesalahan yang ditentukan, maka variabel X dinyatakan berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.

4. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan variabel bebas (X) dalam menjelaskan variabel terikat (Y). Nilai koefisien determinasi menunjukkan persentase pengaruh variabel X terhadap variabel Y, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian. Semakin besar nilai koefisien determinasi, maka semakin kuat kemampuan model regresi dalam menjelaskan hubungan antarvariabel.