

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Haur Gading, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Kalimantan Selatan. Lokasi ini dipilih karena merupakan unit pemerintahan terdepan yang berhubungan langsung dengan masyarakat dan memberikan pelayanan publik di tingkat kecamatan.

B. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif. Pendekatan ini digunakan untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antara dua variabel, yaitu variabel bebas (*independent variable*) kualitas pelayanan (X), dan variabel terikat (*dependent variable*) kepuasan masyarakat (Y). Pendekatan kuantitatif dipilih karena hasilnya dapat diukur secara numerik dan dianalisis menggunakan metode statistik.

C. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini adalah penelitian asosiatif kausal, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan sebab akibat antara dua variabel atau lebih. Dalam hal ini, penelitian ingin mengetahui apakah kualitas pelayanan (X), berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y).

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh kalangan yang menerima pelayanan non perizinan di Kecamatan Haur gading pada Bulan Juni – Agustus 2025 yang berjumlah 54 orang. Teknik *Total Sampling* yang

digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non-probability sampling* dengan jenis *accidental sampling*.

2. Sampel

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 Haur Gading Kabupaten Hulu Sungai Utara.

E. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah petunjuk tentang bagaimana suatu variabel diukur. Berdasarkan konsep yang telah dijelaskan sebelumnya, maka variabel tersebut harus memungkinkan untuk diukur dengan menggunakan beberapa indikator. Definisi operasional dalam penelitian ini adalah:

1. Definisi Operasional Variabel (X)

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Meithiana Indrasari (2019:64-56) indikator kualitas pelayanan yaitu:

a. Keandalan (*Reliability*)

Kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan dengan tepat yang meliputi kesesuaian kinerja dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan, sikap simpatik dan akurasi yang tinggi.

b. Kesadaran (*Awareness*)

Kesadaran pegawai dalam membantu konsumen yang membutuhkan bantuan.

c. Perhatian (*attention*)

Perhatian berupa informasi atau tindakan kepada konsumen agar membuat konsumen nyaman dalam pelayanan.

d. Ketepatan (*Acuracy*)

Ketepatan dalam memberi pelayanan kepada konsumen dengan baik.

2. Definisi Operasional Variabel (Y)

Menurut Fandy Tjiptono dalam Meithiana Indrasari (2019:92) indikator kepuasan masyarakat meliputi:

- a. Kesesuaian harapan, yaitu tingkat kesesuaian antara kinerja dengan pelayanan yang diharapkan pasien.
- b. Minat berkunjung kembali, merupakan kesediaan pasien untuk berkunjung kembali atau seringnya mendatangi pelayanan tersebut karena kualitas pelayanan tersebut sesuai keinginan pasien.
- c. Kesediaan merekomendasi, merupakan kesediaan pasien untuk merekomendasikan pelayanan tersebut yang telah dirasakan kepada teman dan keluarga.

F. Instrumen Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan (X) Oleh <i>A. Parasuraman, dalam Krishna Anugrah (2020:31-37)</i>	1. Tangible (Bukti Langsung)	a. Kehadiran dan kesiapan pegawai dalam pelayanan b. Pegawai yang berpenampilan rapi dan professional c. Kerapian arsip dan kebersihan gedung d. Kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan

	2. Reliability (Kehandalan)	a. Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan b. Hasil pelayanan yang akurat c. Hasil pelayanan sesuai harapan
	3. Responsiveness (ketanggapan)	a. Keinginan untuk membantu b. Tanggap dalam merespon keluhan dan memberikan pelayanan c. Kecepatan Petugas dalam Memberikan Layanan
	4. Assurance (Jaminan)	a. Pengetahuan yang memadai b. Kemampuan menangani keluhan masyarakat c. Sikap ramah tamah dan sopan d. Dapat dipercaya untuk menangani pelayanan e. Bebas dari resiko dan keraguan
	5. Emphaty (Empati)	a. Komunikasi yang baik b. Adanya kepastian dalam layanan c. Terpenuhinya kebutuhan masyarakat
Kepuasan Masyarakat (Variabel Y) Oleh <i>Fandy Tjiptono dalam Meithiana Indrasari (2019:92)</i>	1. Kesesuaian harapan	a. Pelayanan yang diberikan oleh petugas sesuai harapan atau melebihi dengan yang diharapkan. b. Fasilitas penunjang yang didapati sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan pengunjung. c. Proses pelayanan berjalan lancar dan sesuai ekspektasi masyarakat

	2. Minat berkunjung kembali	a. Berminat untuk berkunjung kembali karena kualitas pelayanan yang tinggi. b. Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh petugas memuaskan. c. Masyarakat merasa nyaman dan memiliki pengalaman positif selama proses pelayanan.
	3. Kesiediaan merekomendasi	a. Menyarankan teman atau kerabat untuk datang karena pelayanan tersebut memuaskan. b. Menyarankan teman atau kerabat untuk datang karena petugas yang ramah dan siap untuk membantu. c. Masyarakat memberikan penilaian positif dan mendorong orang lain untuk menggunakan layanan tersebut.

G. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Dilakukan untuk melihat secara langsung perilaku kerja aparatur, kedisiplinan, dan pelaksanaan tugas sehari-hari.

2. Kuesioner (Angket)

Kuesioner adalah pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden. Instrumen utama berupa daftar pertanyaan tertutup dengan skala Likert 5 poin (1 = sangat tidak setuju sampai 5 = sangat setuju)

untuk mengukur persepsi responden tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

3. Dokumentasi

Mengumpulkan data sekunder berupa buku, laporan, arsip, peraturan, dan catatan resmi. Dalam melakukan dokumentasi penulis meminta langsung kepada pegawai pada Kantor Camat Haur Gading.

H. Teknik Penentuan Skor

Skala pengukuran skor merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Teknik pengukuran skor yang digunakan adalah Skala Likert untuk menilai jawaban kuesioner.

Penentuan ini dihitung berdasarkan alternatif jawaban (SS, S, RG, TS, dan STS), akan diberi skor sebagai berikut:

Table 3.1
Alternatif Jawaban

No	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Ragu-Ragu (RG)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

I. Uji Validitas dan Reliabilitas

Analisis data dilakukan secara bertahap melalui beberapa uji statistik menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS.

1. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sejauh mana instrumen kuesioner dapat mengukur variabel yang dimaksud. Uji validitas dilakukan pada sejumlah sampel yang diberikan angket dengan bantuan program SPSS versi 25 pada tingkat signifikansi 0,01 keputusan uji : $r\text{-tabel} = 0,296$

Bila $r\text{ hitung} > r\text{ tabel}$ artinya variabel valid, bila $r\text{ hitung} <$ atau sama dengan $r\text{ tabel}$ maka artinya variabel tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah derajat ketepatan, ketelitian, atau keakuratanyang ditunjukkan oleh instrumen pengukuran. Suatu kuesioner dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seorang terhadap pertanyaan konsisten dari waktu ke waktu. Untuk menguji reliabilitas penulis memakai uji statistik Cronbach Alpha (α). (Husein Umar, 2013). Suatu kuesioner dapat dikatakan *reliable* jika nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$.

J. Teknik analisa data

1. Uji Asumsi Dasar

Uji asumsi dasar dipakai dalam memberi pre-test, uji yang pertama pada sebuah alat atau perangkat yang dipakai untuk mengumpulkan data, bentuk data, serta macam-macam data yang kemudian di teruskan pada kegiatan berikutnya setelah terkumpulnya perolehan data awal. Wibowo (2012:61).

Uji Normalitas menurut Sujarweni (2015:120) untuk menguji data variabel bebas serta variabel terikat pada nilai regresi yang diperoleh, sehingga diketahui apakah data memiliki distribusi normal atau sebaliknya,

nilai regresi dikatakan baik apabila data variabel bebas serta data variabel terikat, berdistribusi hampir normal ataupun normal.

2. Analisis Regresi Linear Sederhana

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linear sederhana untuk menguji ada atau tidaknya pengaruh antara dua variabel, yaitu variabel dependen (terikat) dan variabel independen (bebas). Tujuannya adalah untuk mengestimasi atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai rata-rata variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui.

Digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y), dengan model persamaan $Y=a+bX$ dimana:

Y = Kepuasan Masyarakat

X = Kualitas Pelayanan

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

3. Uji Korelasi

Adalah yaitu menguji dua signifikansi dua variabel, mengetahui kuat lemahnya hubungan, dan mengetahui besar retribusi. Dalam penelitian ini analisis korelasi pearson digunakan untuk menjelaskan derajat hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Menurut J. Supranto mengenai analisis korelasi yaitu merupakan suatu cara untuk mengetahui kuat atau tidaknya hubungan antara variabel X dan Y apabila dapat dinyatakan dengan fungsi linear (paling tidak mendekati) dan diukur dengan suatu nilai yang disebut koefisien korelasi.

4. Uji Hipotesis

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara individual (persial) terhadap variabel dependen, apakah berpengaruh signifikan atau tidak. Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,01. Cara melakukan uji t sebagai berikut:

- a) Membandingkan nilai t hitung dengan t tabel. Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima H_a ditolak. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.
- b) Melihat nilai probabilitas signifikan. Apabila nilai probabilitas signifikan $> 0,01$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Apabila nilai probabilitas signifikan $< 0,01$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.