

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang peneliti lakukan adalah bertempat di Kantor Kecamatan Amuntai Selatan yang beralamat di jalan Gaya Baru No. 12 Telaga Silaba Kode Pos 71452 Kabupaten Hulu Sungai Utara. Letak Geografis dan batas administrasi wilayah Kabupaten Hulu Sungai Utara terletak pada: 20 sampai 30 Lintang Selatan dan 1150 sampai 1160 Bujur Timur.

B. Pendekatan Penelitian

Dalam suatu penelitian, seorang peneliti harus menggunakan jenis penelitian yang tepat. Hal ini dimaksudkan agar peneliti dapat memperoleh gambaran yang jelas mengenai masalah yang dihadapi serta langkah-langkah yang digunakan dalam mengatasi masalah tersebut.

Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Penelitian kuantitatif dilaksanakan dengan cara melakukan pengukuran, sehingga peneliti kuantitatif menggunakan instrumen penelitian dalam pengumpulan datanya. Gejala dalam penelitian kuantitatif dapat diklasifikasikan

ke dalam variabel-variabel penelitian, sehingga peneliti kuantitatif melakukan penelitian dengan membatasi pada variabel peneliti saja. Gejala dalam penelitian kuantitatif bersifat sebab dan akibat, hal ini berarti segala sesuatu ada karena ada penyebabnya.

Penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang bebas nilai. Bebas nilai berarti hasil penelitian kuantitatif bersifat netral dan objektif karena tidak dipengaruhi oleh nilai-nilai yang dibawa peneliti, maupun yang diteliti/responden.

C. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang di gunakan dalam penelitian ini adalah penelitian survei. Penelitian survei adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis.

Klinger dalam Sugiyono (2022:17), mengemukakan tentang metode survei sebagai berikut: “*survei Research studies large and small population (or universes) by selecting and studying samples chosen from the population to discover the relative incident, distribution, and interrelation of sociological and pyschological variables*”. Penelitian survei adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-

kejadian relatif, distribusi, dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis.

Penelitian survei pada umumnya dilakukan untuk mengambil suatu generalisasi dari pengamatan yang tidak mendalam. Walaupun metode survei ini tidak memerlukan kelompok kontrol seperti halnya pada metode eksperimen, namun generalisasi yang dilakukan bisa lebih akurat bila digunakan sampel yang representatif.

Pada umumnya survei menggunakan kuesioner sebagai alat pengambil data. Survei menganut aturan pendekatan kuantitatif, yaitu semakin sample besar, semakin hasilnya mencerminkan populasi. Penelitian survei dapat digunakan untuk maksud penjajakan, menguraikan, penjelasan yaitu untuk menjelaskan hubungan kausal dan pengujian hipotesa, evaluasi, prediksi atau meramalkan kejadian tertentu di masa yang akan datang, penelitian operasional dan pengembangan indikator-indikator sosial.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Corper, Donald, R; Schindler, Pamela S; (Sugiyono, 2022:130) menyatakan bahwa "*Population is the total collection of element is the subject on which the measurement is being taken. It is the unit of about which we wish to make some inference... A population element study*". Populasi adalah keseluruhan element yang akan dijadikan wilayah generalisasi. Elemen

populasi adalah keseluruhan subjek yang akan diukur, yang merupakan unit yang diteliti.

Dalam hal ini populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Misalnya akan melakukan penelitian di perusahaan X, maka perusahaan X ini merupakan populasi. Perusahaan X mempunyai sejumlah orang/subjek dan objek yang lain. Hal ini berarti populasi dalam arti jumlah/kuantitas.

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara yang berstatus Pegawai Negeri Sipil dan Non Pegawai Negeri Sipil yang berjumlah 23 orang dan Masyarakat sebagai penerima layanan dalam periode waktu 3 (tiga) bulan terakhir yakni Juli, Agustus dan September berjumlah 104 orang, maka dapat diketahui jumlah keseluruhan populasi adalah 127 orang.

2. Sampel

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 dan 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 representative (mewakili) (Sugiyono, 2022: 131).

Jumlah keseluruhan sampel penelitian ini adalah 127 orang responden yang terdiri dari seluruh pegawai pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara yang berjumlah 23 orang dan 104 orang Masyarakat yang menerima pelayanan di Kantor Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam periode waktu 3 (tiga) bulan terakhir.

Penelitian menggunakan rumus penentuan ukuran sampel yang dinyatakan oleh Slovin. Dalam penelitian ini sampel menggunakan rumus Slovin yaitu:

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

Keterangan:

$n = 1$ Ukuran sampel

$N =$ populasi

$e =$ Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, misalnya 10%. Berdasarkan rumus di atas, maka besarnya sampel yang harus diambil adalah:

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

$$n = \frac{127}{1 + 127 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{127}{1 + 127 (0,01)}$$

$$n = \frac{127}{1 + 1,27}$$

$$n = \frac{127}{2,27}$$

$n = 55,94$ dibulatkan menjadi 56 responden

Maka sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah sejumlah 56 orang sampel. Sampel yang diambil berjumlah 56 yang sebelumnya berdasarkan perhitungan rumus Slovin sebesar 55,94. Jumlah sampel dibulatkan menjadi 56 dikarenakan dalam penarikan jumlah sampel tidak bisa berupa bilangan desimal. Adapun cara menentukan responden dengan jumlah sampel tersebut yaitu menggunakan teknik probability sampling. Probability sampling adalah suatu teknik sampling yang memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Pada probability sampling ini penulis menggunakan simple random sampling yaitu hanya mengambil langsung secara acak dari beberapa populasi untuk menjadi sampling dengan jumlah yang sudah ditentukan.

E. Definisi Operasional Variabel

Variabel Penelitian dan Definisi operasional adalah makna dari konsep istilah variable yang dipakai dalam penelitian sehingga akan mudah

diukur dalam skala pengukuran. Beberapa konsep yang erat kaitannya dengan topik yang perlu dioperasionalkan adalah:

1. Kualitas Pelayanan (Variabel X)

Terkait kualitas pelayanan tersebut menggunakan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman dalam Nurdin (2019:20), ada lima dimensi dalam menilai kualitas jasa atau pelayanan, yaitu:

- a. *Tangibles*; tercermin pada fasilitas fisik, peralatan, personil dan bahan komunikasi.
- b. *Realibility*, kemampuan memenuhi pelayanan yang dijanjikan secara terpercaya, tepat.
- c. *Responsiveness*; kemampuan untuk membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang tepat.
- d. *Assurance*, pengetahuan dari para pegawai dan kemampuan mereka untuk menerima kepercayaan dan kerahasiaan.
- e. *Emphathy*, perhatian individual diberikan oleh perusahaan kepada para pelanggan.

2. Kepuasan Masyarakat (Variabel Y)

Menurut Barnes dalam Nurdin (2019:47) faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyedia jasa ataupun terhadap organisasi dapat dilihat ke dalam lima level, yaitu:

- a. Produk atau jasa inti.
- b. Sistem dan layanan pendukung.

- c. Performa teknis.
- d. Elemen-elemen interaksi dengan pelanggan.
- e. Elemen emosional.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian dalam penelitian kuantitatif ini dikaitkan berdasarkan teori mengenai Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Amuntai Selatan 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) Pararusman dalam Nurdin (2019:20)	1. <i>Tangibles</i>	a. Fasilitas fisik b. Peralatan c. Personil d. Bahan Komunikasi
	2. <i>Realibility</i>	a. Kemampuan yang terpercaya b. Kemampuan yang tepat c. Kepastian waktu penyelesaian
	3. <i>Responsivess</i>	a. Kemampuan membantu penerima layanan b. Kemampuan menyediakan

		pelayanan tepat yang tepat waktu
	4. <i>Assurance</i>	a. Kepercayaan b. Kerahasiaan data
	5. <i>Emphathy</i>	a. Perhatian b. Diskriminasi
Kepuasan Masyarakat (Y) Barnes dalam Nurdin (2019 : 47)	1. Produk atau jasa inti	a. Tersedianya jenis pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat b. Komunikasi pegawai
	2. Sistem dan pelayanan pendukung	a. Sistem pelayanan yang baik b. Fasilitas pelayanan yang baik
	3. Peforma teknis	a. Informasi pelayanan yang jelas b. Pelayanan yang cepat
	4. Elemen-elemen interaksi dengan pelanggan	a. Pelayanan secara langsung b. Pelayanan melalui media komunikasi lain
	5. Elemen emosional	a. Saran/kritik b. Perhatian c. Kesesuaian Standart pelayanan

G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah teknik atau cara-cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data, yaitu:

1. Penyebaran kuesioner (angket)

Teknik penyebaran kuesioner, yaitu teknik dengan pemberian daftar pertanyaan yang dilengkapi dengan beberapa alternatif jawaban yang sudah tersedia.

2. Observasi

Teknik observasi, yaitu teknik dengan mengadakan pengamatan langsung dan selanjutnya mengadakan pencatatan terhadap gejala-gejala yang ditemukan di lapangan.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan pada subjek penelitian, tetapi melalui dokumen. Dokumen dapat berupa rekaman atau dokumen tertulis, seperti arsip data base, surat menyurat, rekaman gambar dan benda-benda peninggalan yang berkaitan dengan suatu peristiwa.

H. Teknik Penentuan Skor

Teknik pengukuran skor ini dapat menggunakan angket yang berisikan beberapa pertanyaan yang akan diajukan kepada responden, maka ditentukan skor pada setiap pernyataan. Penentuan ini di hitung berdasarkan

alternatif jawaban (Sangat Setuju, Setuju, Kurang Setuju, Tidak Setuju, Sangat Tidak Setuju), akan diberi skor dengan skala likert sebagai berikut:

1. Untuk pilihan jawaban "Sangat Setuju" diberi nilai/skor 5
2. Untuk pilihan jawaban "Setuju" diberi nilai/skor 4
3. Untuk pilihan jawaban "Kurang Setuju" diberi nilai/skor 3
4. Untuk pilihan jawaban "Tidak Setuju" diberi nilai/skor 2
5. Untuk pilihan jawaban "Sangat Tidak Setuju" diberi nilai/skor 1

Untuk mengetahui atau menentukan kategori jawaban responden dari masing-masing variable apakah tergolong tinggi, sedang atau rendah, maka ditentukan skala intervalnya dengan cara sebagai berikut:

$$\frac{\text{Skor tertinggi} - \text{Skor terendah}}{\text{Banyaknya bilangan}}$$

Diperoleh: $\frac{5-1}{5} = 0,8$

5

Sehingga dengan demikian dapat diketahui kategori jawaban responden masing-masing variable yaitu:

1. Skor untuk kategori sangat tinggi = 4,2-5,0
2. Skor untuk kategori tinggi = 3,3-4,1
3. Skor untuk kategori sedang = 2,4-3,2
4. Skor untuk kategori rendah = 1,5-2,3
5. Skor untuk kategori sangat rendah = 0,8-1,4

Tingkat Capaian Responden (TCR) adalah nilai yang digunakan untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat pencapaian atau persentase jawaban responden terhadap sebuah pernyataan dalam angket. TCR biasanya digunakan untuk menentukan kategori, seperti sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju atau sangat tidak setuju. TCR dirumuskan sebagai berikut:

$$TCR = \sum_{i=1}^n (T_i \times SL_i) \qquad \text{Indeks TCR} = \frac{TCR}{Y} \times 100\%$$

TCR = Tingkat Capaian Responden

T_i = Total skor likert jawaban responden

SL_i = Skor likert sesuai pilihan jawaban responden

Y = Skor tertinggi TCR (Skor tertinggi likert x n)

Untuk melihat kriteria pencapaian responden, maka diperlukan gambaran terhadap Tingkat Capaian Responden. Untuk penggambaran Tingkat Capaian Responden tersebut dapat dilihat pada presentasi yang ada pada tabel berikut:

Tabel 3. 2
Kriteria Capaian Responden (TCR)

No	Presentasi Pencapaian	Kriteria
1	85% - 100%	Sangat Baik
2	66% - 84%	Baik
3	51% - 65%	Cukup
4	36% - 50%	Kurang Baik
5	0% - 35%	Tidak Baik

I. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji validitas

Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang harus dibuang/diganti karena dianggap tidak relevan. Menghitung korelasi antar data pada masing-masing pertanyaan dengan skor total, memakai rumus Korelasi Product Moment.

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{xy} / r_{hitung} = Koefisien korelasi antara variabel X dan Y

$\sum X$ = Jumlah skor butir soal/pertanyaan

$\sum Y$ = Jumlah skor total

$\sum XY$ = Jumlah perkalian antar skor X dan skor Y \sum

X^2 = Jumlah kuadrat skor butir

$\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat skor total

N = Jumlah responden

Harga r_{hitung} kemudian dikonsultasikan dengan r_{tabel} pada taraf signifikansi 5%. Butir pertanyaan dikatakan valid jika r_{hitung} sama dengan atau lebih besar dari r_{tabel} . Jika r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} , maka butir pertanyaan tersebut tidak valid. Butir instrumen di analisis menggunakan program *IBM SPSS Statistics*.

Untuk memberikan interpretasi koefisien korelasinya maka penulis menggunakan pedoman sebagai berikut:

Tabel 3.3
Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	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

2. Uji Reliabilitas

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, sehingga uji reliabilitas menggunakan uji Alpha Cronbach. Rumus Alpha Cronbach sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Dimana:

r_{11} = koefisien reliabilitas instrument

k = jumlah butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varian butir

σ_t^2 = varian total

Teknik atau rumus tersebut dapat digunakan untuk menentukan apakah suatu instrumen penelitian reliabel atau tidak, bila jawaban yang diberikan responden berbentuk skala 1-5 atau jawaban responden yang menginterpretasikan penilaian sikap.

Berdasarkan nilai *Alpha Cronbach's* tersebut dapat dilihat tingkat reliabel suatu instrumen yang akan digunakan dalam penelitian. Semakin reliabel suatu instrumen maka semakin baik instrumen tersebut untuk digunakan peneliti dalam penelitiannya. Untuk uji reliabilitas peneliti menggunakan aplikasi *IBM SPSS Statistik For Windows*.

J. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif kegiatan analisis datanya meliputi pengolahan data dan penyajian data, melakukan perhitungan untuk mendeskripsikan data dan melakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistik. Pengolahan data untuk penelitian dengan pendekatan kuantitatif adalah suatu proses dalam memperoleh data ringkasan

dengan menggunakan cara-cara atau rumusan tertentu. Pengolahan data meliputi kegiatan *Editing, Codeting, dan Tabulasi*.

1. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan sebelum melakukan analisis data lebih lanjut. Pengujian asumsi klasik dilakukan untuk memastikan bahwa hasil penelitian sah atau valid dan data teoritis yang digunakan tidak bias dan stabil, dan penaksiran koefisien regresinya efisien (Sugiyono).

a) Uji Linearitas

Uji linearitas merupakan suatu perangkat uji yang diperlukan untuk mengetahui bentuk hubunganyang terjadi di antara variabel yang sedang diteliti. Uji ini dilakukan untuk melihat hubungan yang terjadi antara variabel yang sedang diteliti apakah ada hubungannya dengan linear dan signifikan.

b) Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui nilai residu/perbedaan yang ada dalam penelitian memiliki distribusi normal atau tidak normal. Nilai residu dapat diketahui dari kurva dalam output analisis SPSS berupa suatu bentuk kurva seperti lonceng (bell-shaped) jika data berdistribusi normal.

c) Uji Heteroskedastisitas

Suatu model dikatakan memiliki problem heteroskedastisitas itu berarti ada atau terdapat varian variabel dalam model yang tidak

sama. Gejala ini dapat pula diartikan bahwa dalam model terjadi ketidaksamaan variabel dari residual pada pengamatan model regresi tersebut. Uji heteroskedastisitas untuk menguji ada tidaknya gejala ini.

2. Analisis regresi linier Sederhana

Regresi linier sederhana adalah metode statistik yang berfungsi untuk menguji sejauh mana hubungan sebab akibat antara variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Persamaan regresi linier sederhana dari Y terhadap X dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

keterangan:

Y = Kepuasan Masyarakat (nilai yang diprediksikan)

a = Konstanta (apabila nilai X = 0)

b = Koefisien regresi sederhana

X = Kualitas Pelayanan dan Kompetensi (nilai variabel independen)

Koefisien korelasi adalah bilangan yang menyatakan kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih atau juga dapat menentukan arah dari kedua variabel. Untuk kekuatan hubungan, nilai koefisien korelasi berada di antara -1 dan 1, sedangkan untuk arah dinyatakan dalam bentuk positif (+) dan negatif (-).

Tabel 3. 4
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 – 0,100	Sangat kuat

3. Uji Hipotesis (uji t)

Uji hipotesis (uji t) digunakan untuk mengetahui apakah koefisien regresi signifikan atau tidak pada masing-masing variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Apabila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ berarti ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat. H_0 ditolak apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan dapat diterima apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$.

4. Uji Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) adalah angka untuk menyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh sebuah variabel atau lebih X (bebas) terhadap variabel Y (terikat). Jadi koefisien determinasi adalah mengukur seberapa jauh kemampuan variabel X mempengaruhi variabel Y. Semakin besar koefisien determinasi maka semakin baik kemampuan X mempengaruhi Y.