

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang beralamat di Jl. Karya Manuntung, Kota Raja, Kecamatan Amuntai Selatan, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Kalimantan Selatan 71419.

#### **B. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif, penelitian kuantitatif adalah proses menemukan pengetahuan yang menggunakan angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa saja yang ingin diketahui. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pembuatan e-KTP terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara.

#### **C. Tipe Penelitian**

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif dengan hubungan kausal. Menurut Sugiyono (2023:65), penelitian asosiatif kausal adalah penelitian yang mencari hubungan yang bersifat sebab-akibat, di mana terdapat variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan variabel dependen (variabel yang dipengaruhi). Dalam penelitian ini, tipe tersebut digunakan untuk mengetahui dan mengukur

sejauh mana Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan e-KTP (Variabel X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Variabel Y) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Untuk mendukung tipe penelitian di atas, metode survey digunakan sebagai strategi dan desain pengumpulan datanya. Sugiyono (2023:56) menjelaskan bahwa metode survei digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah, namun peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, tes, wawancara terstruktur, dan sebagainya. Melalui metode survei ini, data primer dikumpulkan dari responden yang merupakan masyarakat pengguna layanan pembuatan e-KTP.

#### **D. Populasi dan Sampel**

##### **1. Populasi Penelitian**

Sugiyono (2023:126) memberikan definisi mengenai populasi sebagai berikut:

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

Secara lebih mendalam, Sugiyono menekankan bahwa hakikat populasi tidak terletak pada jumlah atau aspek kuantitatif semata, melainkan pada totalitas sifat dan atribut yang melekat pada objek atau subjek tersebut. Hal ini berarti populasi dipandang sebagai representasi dari keseluruhan karakteristik yang ingin dianalisis, di mana setiap unit

di dalamnya membawa variabel yang relevan dengan tujuan penelitian. Dengan menetapkan populasi sebagai kesatuan sifat, peneliti dapat memastikan bahwa hasil studi yang diperoleh dari sebagian kecil pengamatan dapat diberlakukan kembali kepada seluruh semesta penelitian tersebut.

Populasi yang diambil pada penelitian saat ini adalah seluruh kalangan yang menerima pelayanan pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara pada bulan Januari-Maret 2026 yang berjumlah 956 orang.

## **2. Sampel Penelitian**

Sugiyono (2023:127) menjelaskan mengenai sampel sebagai berikut:

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semuanya 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).

Karena populasi penerima pelayanan cukup banyak, maka peneliti berusaha untuk mengeneralisir hasil penelitian ini. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *non-probability sampling* dengan jenis *accidental sampling*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu responden yang ditemui di lokasi penelitian dan yang pernah melakukan pembuatan E-KTP, karena dalam penelitian ini membahas tentang kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, maka yang akan menjadi sampelnya adalah

masyarakat yang pernah datang mengurus pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara. Untuk mendapatkan sampel yang representif maka peneliti menggunakan rumus Slovin yaitu rumus:

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

Keterangan:

n: Jumlah sampel yang dicari

N: Jumlah populasi

e: Margin error (10%)

Diketahui:

n: Jumlah sampel yang dicari

N: 956

e: 0,1

Jadi

$$n = \frac{956}{1 + 956 (0,1)^2} = 90,53$$

Dibulatkan menjadi 91 orang.

Maka berdasarkan perhitungan sampel yang didapat untuk pelayanan pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara sebanyak 91 responden.

## E. Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian adalah suatu atribut, atau sifat, atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya dalam Sugiyono (67:2023). Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu satu variabel bebas dan satu variabel terikat yaitu:

### 1. Variabel Bebas (*Independent*)

Variabel bebas (*independent variable*), merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab timbulnya variabel dependent (terikat). Dalam penelitian ini terdapat satu variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan (X) sebagai variabel yang mempengaruhi. Kualitas Layanan Pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara yang berarti layanan yang diberikan kepada masyarakat yang ingin membuat dan mengurus pembuatan e-KTP.

### 2. Variabel Terikat (*Dependent*)

Variabel terikat (*dependent variable*), merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat. Dalam penelitian ini terdapat satu variabel terikat yaitu kepuasan masyarakat (Y) yang menjadi akibat. Kepuasan masyarakat berarti merupakan tingkat perasaan yang dimiliki oleh masyarakat setelah membandingkan antara harapan dan kenyataan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Sesuai dengan judul penelitian yang akan dilaksanakan yaitu Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan e-KTP terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara, maka peneliti dapat menjabarkan dimensi kualitas pelayanan oleh Fandy Djiptono dalam Hardiansyah (2018:73) yang meliputi:

- a. *Tangible* (bukti langsung) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- b. *Reliability* (kehandalan) yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- c. *Responsiveness* (ketanggapan) yakni keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. *Assurance* (jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan.
- e. *Emphaty* (empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Kemudian peneliti mengukur tingkat kepuasan masyarakat menggunakan Fandy Tjiptono (2019:101) bahwa indikator pembentuk kepuasan antara lain:

- 1) Kesesuaian Harapan: Sejauh mana layanan yang diterima sesuai atau melebihi apa yang diharapkan oleh masyarakat.

- 2) Minat Berkunjung Kembali: Keinginan atau niat masyarakat untuk menggunakan kembali jasa/layanan tersebut di masa mendatang.
- 3) Kesiediaan Merekomendasikan: Kecenderungan masyarakat untuk menyarankan layanan tersebut kepada orang lain (keluarga, teman, atau kolega).

#### F. Instrumen Penelitian

Sugiyono (2023:156) menyatakan bahwa instrumen penelitian merupakan alat yang berfungsi untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang sedang diamati, atau yang sering disebut sebagai variabel penelitian. Dalam penelitian ini, instrumen yang dipilih adalah kuesioner tertutup. Hal ini dikarenakan penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif, di mana responden menjawab berdasarkan pilihan yang telah disediakan oleh peneliti tanpa adanya kebebasan jawaban di luar opsi tersebut.

**Tabel 3. 1**  
**Instrumen Penelitian**

| Variabel                                                               | Instrumen                           | Indikator                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kualitas Pelayanan (X) oleh Fandy Tjiptono dalam Hardiansyah (2018:73) | 1. <i>Tangible</i> (bukti langsung) | 1. Kerapian dan Kebersihan Kantor<br>2. Kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan<br>3. Karyawan yang berpenampilan rapi dan professional |

| Variabel | Instrumen                                 | Indikator                                                                                                                                                                                       |
|----------|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          |                                           | 4. Kemudahan akses<br>mendapatkan pelayanan                                                                                                                                                     |
|          | 2. <i>Reliability</i><br>(kehandalan)     | 1. Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera<br>2. Hasil pelayanan yang akurat<br>3. Hasil pelayanan sesuai dengan harapan                                                   |
|          | 3. <i>Responsiveness</i><br>(ketanggapan) | 1. Tanggap dalam memberikan pelayanan<br>2. Keinginan dalam membantu pelayanan                                                                                                                  |
|          | 4. <i>Assurance</i><br>(jaminan)          | 1. Pengetahuan yang memadai<br>2. Kemampuan menangani keluhan masyarakat<br>3. Sikap ramah tamah dan sopan<br>4. Dapat dipercaya untuk menangani pelayanan<br>5. Bebas dari resiko dan keraguan |
|          | 5. <i>Emphaty</i> (empati)                | 1. Komunikasi yang baik<br>2. Memberikan perhatian pribadi dengan baik<br>3. Kemampuan memahami kebutuhan                                                                                       |

| Variabel                                             | Instrumen                      | Indikator                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kepuasan Masyarakat (Y)<br>(Fandy Tjiptono 2019:101) | 1. Kesesuaian harapan          | 1. Tingkat kejelasan informasi persyaratan<br>2. Tingkat kenyamanan fasilitas ruang tunggu<br>3. Tingkat kehandalan sistem dan jaringan                                                |
|                                                      | 2. Minat berkunjung kembali    | 1. Tingkat keinginan menggunakan layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil<br>2. Tingkat persepsi efisiensi waktu                                                             |
|                                                      | 3. Kesiediaan Merekomendasikan | 1. Tingkat testimoni positif terhadap kanal informasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil<br>2. Tingkat kesiediaan mengajak kerabat/tetangga untuk mengurus dokumen secara mandiri |

#### G. Teknik Pengumpulan Data

Data teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2023) yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi adalah dengan cara melakukan pengamatan langsung dan selanjutnya mengadakan pencatatan secara sistematis terhadap gejala-gejala yang telah ditemukan di lapangan.

2. Angket (*Koesioner*) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Koesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Koesioner ini kemudian disebarakan kepada masyarakat pengguna layanan pembuat e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara. Agar masyarakat pengguna layanan dapat menjawab pernyataan yang ada dalam kuesioner tersebut, pernyataannya ialah tentang variabel yang sedang penulis teliti yaitu, Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembuatan e-KTP terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu.
3. Dokumentasi, mengumpulkan data sekunder dari berbagai sumber atau referensi yang terkait dengan penelitian, seperti buku, majalah, atau literature lainnya.

#### **H. Teknik Penentuan Skor**

Skala pengukuran 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 pengumpulan skor yang dilakukan dalam penelitian ini memakai Skala Likert untuk menilai jawaban kuesioner. Penentuan ini dihitung berdasarkan alternatif jawaban (SS, S, N, TS, dan STS). Dalam penggunaan skala likert, terdapat dua bentuk

pertanyaan, yaitu bentuk pertanyaan positif untuk mengukur skala positif, dan bentuk pernyataan negatif untuk mengukur skala negatif. Pertanyaan positif diberi skor 5, 4, 3, 2, dan 1 sedangkan bentuk pertanyaan negatif diberi skor 1, 2, 3, dan 5 atau -2, -1, 0, 1, 2.

Berikut adalah tabel pemberian skor yang digunakan dalam penelitian dengan menggunakan Skala Likert:

**Tabel 3. 2**  
**Kriteria Penilaian Jawaban Responden**

| No | Alternatif Jawaban        | Bobot Nilai |
|----|---------------------------|-------------|
| 1  | Sangat Setuju (SS)        | 5           |
| 2  | Setuju (S)                | 4           |
| 3  | Netral (N)                | 3           |
| 4  | Tidak Setuju (TS)         | 2           |
| 5  | Sangat Tidak Setuju (STS) | 1           |

## I. Uji Validitas dan Reliabilitas

### 1. Uji Validitas

Validitas berkenaan dengan tingkat kecermatan suatu instrumen penelitian. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui tingkat kevalidan indikator yang digunakan sebagai alat ukur variabel (Sugiyono, 2023:175). Syarat dalam pengambilan keputusan uji validitas yaitu menggunakan table r ( $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan signifikansi 0,05) artinya jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan nilai signifikansi 0,05 maka instrumen pernyataan memiliki korelasi yang signifikan terhadap skor total sehingga dinyatakan valid (Ghozali, 2021:52).

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk melihat apakah alat ukur yang digunakan menunjukkan konsistensi dalam mengukur gejala yang sama. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Sugiyono, 2023:175). Pengukuran uji reliabilitas dapat dilakukan melalui SPSS yaitu dengan uji statistik *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ). Jika koefisien *Cronbach Alpha* dari instrumen tersebut  $> 0,7$  maka dapat dikatakan reliabel atau dapat diandalkan (Ghozali, 2021:62).

### J. Teknis Analisa Data

Pada penelitian ini yang menggunakan paradigma kuantitatif, maka untuk mendapatkan hasil yang akurat digunakan teknik analisis Regresi Sederhana dan Hipotesis sebagai berikut:

#### 1. Uji Asumsi

##### a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah sebuah uji untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data dalam variabel yang digunakan dalam penelitian adalah data yang memiliki distribusi normal dengan menggunakan Kolmogorov-Smirnov Test. Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka data dalam variabel tersebut berdistribusi normal. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan pendekatan

histogram, pendekatan grafik, pendekatan kolmogorov-smirnov (Ghozali, 2021:196).

b. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas memiliki tujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika varian residual suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika varian berbeda maka disebut heteroskedastisitas. Model terbaik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.

Ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat diketahui dengan uji glesjer, jika nilai *absolut residual* dipengaruhi oleh variabel bebas (nilai signifikansi  $< 0,05$ ) maka dapat dikatakan telah terjadi heteroskedastisitas. Sebaliknya, jika nilai absolut residual tidak dipengaruhi oleh variabel bebas (nilai signifikansi  $> 0,05$ ), maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2021:178).

2. Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Linear Sederhana

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear sederhana, analisis ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Persamaan regresi sederhana dengan satu prediktor menurut Sugiyono (2023:252), dapat dirumuskan sebagai berikut:  $Y = a + bX$

Keterangan: Y=Kepuasan Masyarakat

a= Konstanta

b=Koefisien regresi

X= Pelayanan Publik

b. Uji t (Uji Secara Parsial)

Menurut Ghozali (2021:148), uji t parsial bertujuan menguji signifikansi koefisien regresi secara individu, untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Jika tingkat signifikansi  $< 0,05$  (5%), maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Kriteria:

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka ( $H_a$ ) diterima dan ( $H_0$ ) ditolak

Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka ( $H_a$ ) ditolak dan ( $H_0$ ) diterima

c. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Dalam penelitian ini, analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan 1 (satu). Jika nilai dari koefisien determinasi mendekati angka nol berarti variabel independen sama sekali tidak berpengaruh terhadap variabel dependen tapi apabila nilai koefisien determinasi

mendekati angka 1 (satu) maka dapat diartikan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen (Ghozali, 2021:97).

### 3. Klasifikasi Tingkat Capaian Responden (TCR)

Tingkat Capaian Responden (TCR) adalah teknik analisis deskriptif yang digunakan untuk menginterpretasikan data hasil kuesioner, biasanya dikaitkan dengan metode penelitian kuantitatif/deskriptif menurut Sugiyono. TCR bertujuan menggambarkan karakteristik atau persepsi responden terhadap suatu aspek penelitian.

Tujuan TCR membantu peneliti menyimpulkan apakah layanan pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah berjalan dengan efektif berdasarkan persepsi masyarakat sebagai responden.

Berdasarkan literatur yang merujuk pada metode analisis deskriptif Sugiyono (seperti yang digunakan dalam berbagai studi tahun 2023), berikut adalah klasifikasi TCR dan rumusnya:

**Tabel 3. 3**  
**Tabel Interpretasi TCR**

| Rentang Persentase (%) | Kategori / Interpretasi |
|------------------------|-------------------------|
| 85% - 100%             | Sangat Tinggi           |
| 66% -84%               | Tinggi                  |
| 51% - 65%              | Kurang Tinggi           |
| 36%- 50%               | Tidak Tinggi            |
| 0% -35%                | Sangat Tidak Tinggi     |

Rumus TCR

$$\text{TCR} = \frac{\text{Rata-rata Skor}}{\text{Skor Maksimum}} \times 100\%$$

Keterangan:

Rata- rata skor: Total skor jawaban dibagi jumlah responden

Skor Maksimum: Nilai tertinggi pada skala yang digunakan (Skala Likert)

