

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian yang peneliti teliti adalah pada Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan, yang berada di Jln. Jendral Ahmad Yani, Kode Pos 71611 Kecamatan Juai Kabupaten Balangan Provinsi Kalimantan Selatan

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif, penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengetahui Pengaruh Kinerja Pegawai Pada Bidang Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Juai Kabupaten Balangan.

C. Tipe Penelitian

Dalam Penelitian ini, peneliti menggunakan tipe penelitian kuantitatif asosiatif. Penelitian ini disebut penelitian kuantitatif asosiatif karena peneliti menjabarkan hasil penelitian dalam angka-angka untuk mengetahui tingkat hubungan antara variabel kinerja pegawai dan kualitas pelayanan, tidak menutup kemungkinan terdapat kalimat naratif berupa penjelasan secara kuantitatif.

Penelitian ini menggunakan teori kinerja pegawai dan kualitas pelayanan. Data yang telah dikumpulkan dalam bentuk angka-angka kemudian dihitung

sesuai dengan ketentuan. Hasil penelitian ini yaitu berupa angka-angka yang ditafsirkan ke dalam bentuk kalimat atau berbentuk deskriptif.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sujarweni (2015:80) populasi ialah keseluruhan objek/subjek yang memiliki kualitas serta karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipahami serta memperoleh kesimpulan berdasarkan penjabaran diatas, jadi Populasi pada penelitian ini adalah pengunjung Kantor Camat yang telah mendapatkan pelayanan berjumlah 140 orang dan 30 orang pegawai pada bidang pelayanan dengan dijumlahkan, maka dapat diketahui jumlah keseluruhan pupolasi 170 orang.

2. Sampel

Untuk sampel diambil dari pegawai Kantor Camat Juai dan pengunjung Kantor Camat Juai. Pengambilan sampel merupakan bagian kecil dari suatu populasi. Karena jumlah populasi diketahui secara pasti, maka perhitungan jumlah sampel dapat menggunakan rumus slovin, teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Sample Random Sampling* yaitu pengambilan sampel secara acak sederhana sebagai berikut

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

Keterangan :

N = Jumlah Populasi

n = Besar Sampel

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan dengan menggunakan *margin of error max* sebesar 10% maka jumlah sampel minimal yang dapat diambil sebesar :

$$n = \frac{170}{1 + 170(0,1^2)}$$

$$n = \frac{170}{1 + 170(0,01)}$$

$$n = \frac{170}{1 + 1,7}$$

$$n = \frac{170}{2,7}$$

$$n = 62,96$$

$$n = 63$$

Dibulatkan menjadi 63 orang responden.

Jadi sampel yang akan digunakan adalah sebanyak 63 pengunjung Kantor camat.

E. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi opesaional 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)

Sesuai dengan judul penelitian yang akan dilaksanakan yaitu Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Juai Kabupaten Balangan, maka peneliti dapat menjabarkan dimensi Kinerja Pegawai menurut Mangkunegara, Robbins, Rivai, Mathis dan Jackson (2017:67-69) yang meliputi:

- 1) Kualitas Kerja, Mengukur tingkat ketelitian, kerapian, dan kesesuaian hasil pekerjaan dengan standar yang telah ditetapkan.
- 2) Kuantitas Kerja, Mengukur jumlah pekerjaan yang mampu diselesaikan dalam periode tertentu.
- 3) Ketepatan Waktu, Mengukur kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai batas waktu.
- 4) Disiplin Kerja, Mengukur tingkat kepatuhan pegawai terhadap aturan dan tata tertib.
- 5) Kerja Sama, Mengukur kemampuan pegawai dalam bekerja dalam tim.

2. Definisi Operasional Variabel (Y)

Kemudian peneliti dalam mengukur tingkat Kualitas Pelayanan menurut Zaithaml, Parasuraman, Berry dalam Pasolong (2017:155), yaitu:

- 1) *Tangibles* (Buktik langsung) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- 2) *Reability* (Kehandalan), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- 3) *Responsiveness* (Ketanggapan) yakni keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap
- 4) *Assurance* (Jaminan) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan.
- 5) *Empaty* (Empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Instrument yang digunakan adalah kuesioner karena penelitian ini menggunakan metode kuantitatif kuesioner yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat adalah jenis kuesioner tertutup yaitu responden tidak diberikan kebebasan dalam menjawab, karena jawaban sudah disediakan oleh peneliti.

Tabel 3. 1
Instrumen Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
----------	--------------	-----------

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Kinerja Pegawai (X) Mangkunegara, Robbines, Rivai, Mathis dan Jackson (2017:67- 69)	1. Kualitas Kerja	a. Fasilitas fisik. b. Perlengkapan. c. Tampilan Pegawai. d. Sarana komunikasi (telepon, loket informasi, media digital).
	2. Kuantitas Kerja	a. Kemampuan memberikan pelayanan segera. b. Memberikan pelayanan yang akurat. c. Memberikan pelayanan yang memuaskan.
	3. Ketepatan Waktu	a. Memberikan pelayanan tepat waktu. b. Menyelesaikan tugas tepat waktu.
	4. Disiplin Kerja	a. Pengetahuan yang memadai. b. Kesopanan dan Dapat dipercaya. c. Bebas dari bahaya, resiko dan keraguan.
	5. Kerja Sama	a. Kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi dengan baik. b. Memberikan perhatian kepada pengunjung. c. Kemampuan memahami kebutuhan masyarakat.
Kualitas Pelayanan (Y) Zaithaml, Parasuraman, Berry dalam Pasolong (2017:155)	1. <i>Tangible</i> (Bukti Langsung)	a. Fasilitas fisik. b. Perlengkapan. c. Tampilan Pegawai. d. Sarana komunikasi.
	2. <i>Reliability</i> (Kehandalan)	a. Kemampuan memberikan pelayanan segera. b. Memberikan

Variabel	Sub Variabel	Indikator
		pelayanan yang akurat. c. Memberikan pelayanan yang memuaskan.
	3. <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	a. Keinginan untuk membantu. b. Memberikan pelayanan dengan tanggap.
	4. <i>Assurance</i> (Jaminan)	a. Pengetahuan yang memadai. b. Kesopanan dan Dapat dipercaya. c. Bebas dari bahaya, resiko dan keraguan.
	5. <i>Emphanty</i> (Empati)	a. Kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi dengan baik. b. Memberikan perhatian pribadi dengan baik. c. Kemampuan memahami kebutuhan masyarakat.

Sumber: Diolah Peneliti, Tahun 2026

G. Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner (Angket) Kuesioner ialah pengumpulan data memberikan daftar pernyataan kepada responden untuk dijawab. Kuesioner ini kemudian disebarkan kepada pengunjung Kantor Camat Juai. Agar pengunjung dapat menjawab pernyataan yang ada dalam kuesioner tersebut, pernyataan nya ialah tentang variabel yang sedang penulis teliti yaitu, Pengaruh Kinerja Pegawai Pada Bidang Pelayanan Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Juai Kabupaten Balangan.

2. Dokumentasi, mengumpulkan data sekunder dari berbagai sumber atau referensi yang terkait dengan penelitian, seperti buku, majalah, atau literature lainnya. Dalam melakukan dokumentasi peneliti meminta langsung kepada pegawai Pada Kantor Camat Juai.
3. Obsevasi adalah dengan cara melakukan pengamatan langsung dan selanjutnya mengadakan pencatatan secara sistematis terhadap gejala-gejala yang telah ditemukan dilapangan.

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 pengukuran skor yang dilakukan dalam penelitian ini memakai Skala *Likert* untuk menilai jawaban kuesioner.

Penentuan ini dihitung berdasarkan alternative jawaban (SS, S, KS, TS, dan STS), akan diberikan skor sebagai berikut :

Tabel 3. 2
Kriteria Penilaian Skor

NO	INTERVAL PERSEN	KRITERIA
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Diolah Peneliti, Tahun 2026

I. Uji Validitas Dan Reliabilitas Insrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas mempunyai arti sejauh mana ketepatan suatu alat ukur dalam mengukur suatu data, untuk mengetahui suatu instrument (dalam

hal ini koefisien) dilakukan dengan cara korelasi antar skor masing-masing variabel dengan skor totalnya. Suatu variabel dikatakan valid apabila skor variabel berkorelasi secara signifikan dengan skor totalnya.

Bila $r_{hitung} > r_{table}$ artinya variabel valid, bila $r_{hitung} <$ atau sama dengan r_{table} maka artinya variabel tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas diperlukan untuk memastikan terlebih dahulu apakah data yang diperoleh secara relative terbatas dari bias atau ketidakakuratan, akibat dari ketidakjelasan pelayanan-pelayanan pada kuesioner. Apakah ada konsisten jawaban apabila kuesioner tersebut dipakai kembali pada penelitian yang sama (berulang)

Menurut Azwar (2015:66), mengemukakan bahwa suatu alat ukur dikatakan reliable apabila hasil pengukuran terhadap alat tersebut mampu memberikan hasil yang relative tidak membedakan bila dilakukan pengukuran kembali terhadap subjek yang sama.

Uji reliabilitas untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur memberikan hasil yang relative sama apabila dilakukan pengukuran kembali pada subjek yang sama (nur Indriantoro dan Bambang Sopomo, 2002).

Pada program SPSS, metode ini dilakukan dengan metode *Cronbach Alpha*, dimana kuesioner dikatakan reliable jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60.

J. Teknis Analisis Data

1. Uji Asumsi Dasar

Sebuah model regresi akan digunakan untuk melakukan peramalan sebuah model yang baik adalah model dengan kesalahan peramalan yang seminimal mungkin. Karena itu, sebuah model sebelum digunakan seharusnya memenuhi beberapa asumsi, yang biasa disebut asumsi klasik. Artinya: uji asumsi dasar adalah serangkaian pemeriksaan terhadap data/model regresi sebelum dipakai untuk inferensi/peramalan, agar model memenuhi syarat-syarat klasik (mis. residual normal, varians konstan, tidak ada kolerasi antar variabel bebas, dsb). Santoso (2015).

2. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel kinerja pegawai (X) dan kualitas pelayanan (Y) bersifat linear. Hubungan yang linear merupakan syarat dalam analisis regresi linear sederhana. Menurut Sugiyono (2017), uji linearitas digunakan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Hubungan yang linear menunjukkan bahwa perubahan pada variabel bebas akan diikuti perubahan yang searah pada variabel terikat.

Pengujian dilakukan melalui Test for Linearity pada SPSS.

Kriteria pengujian:

Jika nilai signifikansi pada Deviation from Linearity $> 0,05$ maka hubungan dinyatakan linear.

3. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data variabel kinerja pegawai dan kualitas pelayanan berdistribusi normal atau tidak. Distribusi normal merupakan syarat dalam penggunaan analisis statistik parametrik seperti regresi linear sederhana. Menurut Ghazali (2018), uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi data normal atau mendekati normal.

Pengujian normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov dengan bantuan program SPSS.

Kriteria pengujian:

- 1) Jika nilai signifikansi (Sig.) > 0,05 maka data berdistribusi normal.
- 2) Jika nilai signifikansi (Sig.) < 0,05 maka data tidak berdistribusi normal.

4. Uji Regresi Linear Sederhana

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana untuk menguji ada atau tidaknya pengaruh antara 2 variabel, yaitu satu variabel dependen dan satu variabel independen. Analisis regresi pada dasarnya adalah studi mengenai ketergantungan satu variabel dependen (terikat) dengan satu variabel independen (variabel bebas) dengan tujuan mengestimasi atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai rata-rata variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui.

$$\text{Rumus : } Y = a + bX$$

Yaitu:

Y = Variabel Response atau Variabel Akibat (Kualitas Pelayanan)

X = Variabel Preditor atau Variabel Faktor Penyebab (Kinerja Pegawai)

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi (Kemiringan): besaran response yang ditimbulkan oleh predictor

5. Uji Korelasi

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

6. Uji Hipotesis

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

Membandingkan nilai t hitung dengan t tabel Apabila t hitung $< t$ tabel maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Apabila t hitung $> t$ tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

7. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah terjadi ketidaksamaan varians dari residual dalam model regresi antara variabel kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan. Model regresi yang baik adalah yang tidak mengalami heteroskedastisitas.

Pengujian dilakukan dengan metode Glejser menggunakan SPSS.

Kriteria pengujian:

- 1) Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka terjadi heteroskedastisitas.

8. Uji Koefisien Determinasi

Uji Koefisien Determinasi (R^2) dilakukan dengan tujuan utama untuk mengukur kontribusi atau proporsi variasi dalam variabel terikat (dependen) yang dapat dijelaskan oleh variabel bebas (independent) dalam model regresi. Nilai koefisien determinasi selalu berada di antara nol dan satu.

