

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara. Adapun lokasi penelitian ini berada di Jalan Amuntai – Tanjung KM 7,5 Teluk Daun, Kecamatan Amuntai Utara, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Provinsi Kalimantan Selatan 71471, Indonesia.

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 penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu jenis penelitian yang pada dasarnya menggunakan pendekatan deduktif-induktif. Pendekatan ini berangkat dari suatu kerangka teori, gagasan para ahli, maupun pemahaman peneliti berdasarkan pengalamannya, kemudian dikembangkan menjadi permasalahan-permasalahan beserta pemecahannya yang diajukan untuk memperoleh pembenaran (verifikasi) atau penilaian dalam bentuk dukungan data empiris di lapangan.

Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan juga 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.

C. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei, yaitu metode penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta dari gejala-gejala yang ada mencari keterangan-keterangan secara faktual.

Survei ini bersifat komperhensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dengan kata lain, survei ini digunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Penelitian ini menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), data yang terkumpul dalam bentuk angka selanjutnya dihitung sesuai dengan ketentuan perhitungan analisis IKM kemudian akan ditafsirkan kedalam kalimat-kalimat untuk menjelaskan hasil analisis IKM.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan wilayah regeneralisasi yang terdiri atas objek dan subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang datang ke Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara baik yang melakukan pelayanan ataupun hanya berkunjung. Pada penelitian ini, populasi masyarakat yang datang ke Kantor Kecamatan pada tahun 2025 sebanyak 240 orang.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *Probability Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel, teknik *Probability Sampling* terbagi menjadi beberapa teknik, namun pada penelitian ini peneliti menggunakan *Simple Random Sampling* yaitu pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasinya.

Untuk mengetahui jumlah kelayakan sampel penelitian menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

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

Keterangan:

N = Ukuran populasi

n = Banyaknya sampel

e = Presiasi yang digunakan 10% atau 0,1

$$n = \frac{240}{240(0,1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{240}{3,4} = 70,58 \text{ maka dibulatkan menjadi } 71.$$

Berdasarkan perhitungan kelayakan sampel tersebut, maka jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 71 sampel.

E. Definisi Operasional Variabel

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

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan 9 indikator yang terdapat dalam Peraturan Menteri PAN-RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan akan dijadikan instrumen pengukuran dari responden dalam memberikan tanggapan atas pertanyaan sebagai dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.

F. Instrumen Penelitian

Pada penelitian kuantitatif, data penelitian diperoleh dari instrumen penelitian. Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan peneliti untuk memperoleh data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh peneliti. Instrumen penelitian yang digunakan adalah angket.

Angket merupakan alat yang digunakan dalam pengumpulan data primer, didalamnya berisikan pertanyaan atau pernyataan terkait dengan variabel penelitian, yaitu Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara yang akan disebarkan kepada responden untuk diisi dan dijawab lalu kemudian data

yang telah terkumpul diolah lebih lanjut oleh peneliti. Angket yang peneliti buat akan diuji nantinya untuk mengetahui apakah angket tersebut telah memenuhi kelayakan sebagai alat pengumpulan data.

Tabel 3. 1
Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Skala
Indeks Kepuasan Masyarakat	1. Persyaratan 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur 3. Waktu Penyelesaian 4. Biaya/tarif 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 6. Kompetensi Pelaksana 7. Perilaku Pelaksana 8. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan 9. Sarana dan Prasarana	Likert

G. Teknik Pengumpulan Data

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

1. Penyebaran kuesioner

Teknik penyebaran kuesioner, yaitu teknik dengan pemberian daftar pertanyaan/ Pernyataan 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. Studi kepustakaan

Teknik studi kepustakaan, yaitu teknik dengan mempelajari sejumlah buku, tulisan dan karya ilmiah yang ada hubungannya dengannya dengan masalah yang diteliti.

4. Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah 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. Dokumentasi dapat berupa dokumen pribadi dan dokumen resmi.

H. Teknik Penentuan Skor

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan 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 penelitian ini memakai Skala Likert untuk menilai jawaban kuesioner. Penentuan ini dihitung berdasarkan alternatif jawaban yang akan diberi skor sebagai berikut:

Tabel 3. 2
Skala Likert

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai
Sangat Baik	4
Baik	3
Kurang Baik	2
Tidak Baik	1

Sumber: PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017

I. Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Validitas adalah ukuran yang menunjukkan tingkat keyakinan dan/atau kesahihan suatu instrumen. Validitas menunjukkan sejauh mana alat pengukur untuk mengukur apa yang diukur. Valid tidaknya suatu item instrumen dapat diketahui dengan membandingkan indeks korelasi product moment dari Person, yaitu:

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

Keterangan:

r_{XY} = Koefisien korelasi 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% yaitu 0,230 dengan $N = 71$. Butir pertanyaan dikatakan valid ketika 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 dianalisis menggunakan program *IBM SPSS Statistics 25*.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjuk pada satu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang baik tidak akan bersifat tendensius yang mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Instrumen yang dapat dipercaya dan reliable akan menghasilkan data yang dapat dipercaya. Pada program SPSS, metode ini dilakukan dengan metode *Cronbach Alpha*, dimana kuesioner dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,6. Rumus yang digunakan untuk *Cronbach Alpha* (α), yaitu:

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

Keterangan:

r_{11} = Reliabilitas instrumen

k = Banyaknya butir soal/pertanyaan

$\sum \sigma h^2$ = Jumlah varian butir

$\sigma^2 t$ = Varian total

J. Teknik Analisis Data

Dalam mengukur skor penelitian ini menggunakan teknik pengolahan data analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai dengan PERMENPAN-RB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dengan Skala Likert. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur SKM. Dalam perhitungan SKM terdapat 9 unsur yang

dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Keterangan: x = Jumlah unsur yang disurvei

N = Bobot nilai per unsur

Guna memperoleh nilai IKM menggunakan rumus:

$$IKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonsersikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Indeks Kepuasan Masyarakat} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

1. Menambah unsur yang dianggap relevan
2. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 3. 3
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan,
dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik/Tidak Puas
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik/ Kurang Puas
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik/Puas
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik/Sangat Puas

Sumber: PERMENPAN-RB No. 14 Tahun 2017

Untuk mendapat nilai tertimbang, per unsur dikalikan dengan nilai bobot rata-rata tertimbang. Sedangkan, nilai indeks gabungan merupakan nilai IKM dari pelayanan di Kantor Kecamatan Amuntai Utara Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu:

1. Pengolahan dengan komputer, yakni data *entry* dan perhitungan indeks dilakukan dengan program komputer atau sistem basis data.
2. Pengolahan data secara manual dengan cara:
 - a) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9);
 - b) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:
 - 1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Contoh: untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata rata.

2) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 9 unsur.

3) Pengujian kualitas data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur dan jenis kelamin. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.