

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini adalah Dinas Pendidikan dan Kebudayaan yang beralamat di Jalan Negara Dipa No. 357 Kelurahan Sungai Malang, Kecamatan Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Provinsi Kalimantan Selatan.

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.

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kuantitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala

Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

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 penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif didasarkan pada paradigma *positivism* yang bersifat *logico-hypothetico varifikatif* dengan berlandaskan pada asumsi mengenai objek empiris (Jujun Suriasumatiri dalam Sinambela, 2021:27). Menurut Shields Rangarajan dalam Sinambela (2021:115) penelitian deskriptif adalah penelitian yang mendeskripsikan karakteristik dari suatu populasi tentang suatu fenomena yang diamati. Penelitian deskriptif salah satu jenis penelitian yang bertujuan untuk menyajikan gambaran yang lengkap mengenai setting sosial.

Menurut Sugiyono (2020:336) penelitian deskriptif adalah penelitian yang bersifat menggambarkan suatu fenomena, peristiwa, gejala, baik menggunakan kuantitatif atau kualitatif. Bungin (2019:44) penelitian kuantitatif dengan format deskriptif bertujuan untuk menjelaskan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai variabel yang timbul di masyarakat yang menjadi objek penelitian itu berdasarkan apa yang terjadi.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Menurut Nazir dalam Sinambela (2021:158) bahwa populasi adalah kumpulan dari individu dengan kualitas serta ciri-ciri yang telah ditetapkan. Populasi dalam penelitian ini adalah para masyarakat terutama para guru SMP yang ada di Kabupaten Hulu Sungai Utara. Maka populasi dalam penelitian ini adalah para guru SMP di Kabupaten Hulu Sungai Utara sebanyak 331 (Dapodik Kab. HSU, 2025).

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Menurut Malhotra dalam Sinambela (2021:160) sampel adalah sub kelompok dari elemen dari populasi yang dipilih untuk berpartisipasi dalam suatu penelitian. Dalam menentukan sampel terdapat beberapa teknik dalam pengambilan sampel. Teknik yang digunakan untuk menentukan sampel dalam penelitian ini adalah teknik *simple random*

sampling. Teknik *simple random sampling* merupakan teknik penarikan sampel secara acak pada populasi.

Dengan menggunakan teknik *simple random sampling* mampu memberikan jawaban yang lebih akurat terhadap populasi tanpa memperhatikan srata anggota populasi yang dipilih menjadi anggota sampel.

Untuk mengukur besaran sampel yang akan diteliti peneliti menggunakan rumus *Slovin*, dimana rumus ini mampu mengukur besaran sampel yang akan diteliti. Besaran sampel yang akan diteliti sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N e^2} = \frac{331}{1 + 331 (0.1)^2} = \frac{331}{1 + 331 (0.01)} = \frac{331}{4.31} = 75.05$$

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Nilai kriteria (batas kesalahan) yang diinginkan adalah 10%

Berdasarkan hasil pengukuran besaran sampel tersebut, maka peneliti akan mengambil sampel sebanyak 75 orang.

E. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah petunjuk tentang bagaimana suatu variabel diukur, maka variabel tersebut harus memungkinkan untuk diukur dengan menggunakan beberapa indikator.

1. Variabel Independent (Kualitas Pelayanan Publik)

Teori Kualitas Pelayanan menurut Hardiansyah (2018:63) yaitu:

a. Bukti Langsung (*Tangible*)

- 1) Penampilan pegawai dalam melaksanakan pelayanan.
 - 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan.
 - 3) Kemudahan dalam proses pelayanan.
 - 4) Kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan.
 - b. Keandalan (*Reliability*)
 - 1) Kecermatan pegawai dalam melayani.
 - 2) Memiliki standar pelayanan yang jelas.
 - 3) Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
 - c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
 - 1) Merespon setiap yang ingin mendapatkan pelayanan.
 - 2) Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat.
 - 3) Pegawai melakukan pelayanan dengan tepat.
 - 4) Pegawai melakukan pelayanan dengan cermat.
 - 5) Semua keluhan direspon oleh petugas.
 - d. Jaminan (*Assurance*)
 - 1) Pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.
 - 2) Pegawai memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.
 - 3) Pegawai memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.
 - e. Empati (*Emphaty*)
 - 1) Pegawai melayani dengan sikap ramah.
 - 2) Pegawai melayani dengan sikap sopan santun.
 - 3) Pegawai melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan)
2. Variabel Dependen (Kepuasan Guru)
- Teori kepuasan menurut PERMENPAN-RB RI Nomor 14 Tahun 2017:
- a. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
 - b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
 - c. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
 - d. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
 - e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis

pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap pegawai dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

F. Instrumen Penelitian

Pada penelitian kuantitatif, data penelitian diperoleh dari instrumen penelitian. Menurut Ibnu Hadjar dalam Hardani (2020:384) instrumen penelitian adalah alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan informasi kuantitatif tentang variasi karakteristik variabel secara objektif. 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 terhadap Pelayanan Bidang Pembinaan Sekolah Pertama (SMP) di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Angket yang dibuat peneliti akan diuji nantinya untuk mengetahui apakah angket tersebut telah memenuhi kelayakan sebagai pengumpulan data. Angket disebarakan kepada responden

baik itu masyarakat yang pernah maupun yang baru selesai mendapatkan pelayanan untuk diisi dan dijawab responden sesuai dengan kenyataan pada saat menerima pelayanan pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Berikut merupakan tabel instrumen pada penelitian ini:

Tabel 3. 1
Instrumen Penelitian

Variabel	Ruang Lingkup Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan (X) menurut Hardiansyah (2018:63)	1. Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	a. Penampilan pegawai dalam melaksanakan pelayanan. b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan. c. Kemudahan dalam proses pelayanan. d. Kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan.
	2. Keandalan (<i>Reliability</i>)	a. Kecermatan pegawai dalam pelayanan. b. Memiliki standar pelayanan yang jelas. c. Kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.
	3. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	a. Merespon setiap yang ingin mendapatkan pelayanan. b. Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat.

		c. Pegawai melakukan pelayanan dengan tepat. d. Pegawai memiliki komunikasi yang bagus. e. Semua keluhan direspon petugas.
	4. Jaminan (Assurance)	a. Pegawai memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan b. Pegawai memberikan jaminan biaya dalam pelayanan c. Pegawai memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
	5. Empati (Emphaty)	a. Pegawai melayani dengan sikap ramah. b. Pegawai melayani dengan sikap sopan santun. c. Pegawai melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
	1. Persyaratan	a. Persyaratan teknis b. Persyaratan administratif
	2. Sistem, Mekanisem, dan Prosedur	a. Tata cara pelayanan b. Penerima pelayanan c. Pengaduan
Kepuasan (Y) PERMENPAN-RB RI Nomor 14 Tahun 2017	3. Waktu Penyelesaian	a. Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan

	4. Biaya/Tarif	a. Ongkos yang dikenakan dalam mengurus pelayanan
	5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	a. Hasil pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan b. Hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
	6. Kompetensi Pelaksana	a. Komunikasi b. Keahlian c. Pengalaman
	7. Perilaku Pelaksana	a. Etika pegawai dalam memberikan pelayanan b. Sikap pegawai dalam memberikan pelayanan
	8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a. Tata cara pelaksanaan pengaduan b. Tindak lanjut
	9. Sarana dan prasarana	a. Alat penunjang dalam mencapai maksud dan tujuan b. Penunjang terselenggaranya suatu proses

Sumber: dibuat peneliti tahun 2025

G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data yaitu:

1. Angket

Angket atau istilah lainnya kuesioner, yaitu teknik dengan pemberian pernyataan-pernyataan yang dilengkapi dengan beberapa alternatif jawaban yang sudah tersedia, yang nantinya diisi atau dijawab oleh responden.

2. Observasi

Menurut Usman dan Purnomo dalam Hardani (2020:123), observasi ialah pengamatan dengan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Observasi bisa juga diartikan dengan suatu tindakan turun ke lapangan langsung untuk meneliti sesuatu yang ingin diteliti, dengan observasi maka ditemukanlah informasi yang dibutuhkan. Observasi sangat bergantung pada dua indra manusia, yaitu mata dan telinga, dalam teknik pengumpulan data ini. Oleh karena itu indra ini harus digunakan sebaik mungkin dalam observasi dan dalam harus dalam keadaan sehat.

3. Dokumentasi

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

H. Teknik Penentuan Skor

Menurut Sugiyono dalam Sinambela (2021:228) skala pengukuran merupakan seperangkat aturan yang diperlukan untuk mengkuantitatifkan data dari pengukuran suatu variabel. Dengan skala pengukuran ini, maka variabel yang diukur akan termasuk gradasi mana dari suatu skala sikap. Adapun skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Skala Likert untuk menilai jawaban angket. Penentuan ini dihitung berdasarkan alternatif jawaban yang akan diberi skor sebagai berikut:

Tabel 3. 2
Kriteria Penentuan Skor

No	Alternatif Jawaban	Simbol	Skor
1	Sangat Puas	SP	5
2	Puas	P	4
3	Cukup Puas	CP	3
4	Kurang Puas	KP	2
5	Tidak Puas	TP	1

Sumber: dibuat peneliti tahun 2025

I. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Validitas adalah penelitian dijelaskan sebagai suatu derajat ketepatan alat ukur penelitian tentang isi atau arti sebenarnya yang diukur (Sinambela, 2021:158). 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 Pearson, 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 10% yaitu 0,1914 dengan $N = 75$. Butir pertanyaan dikatakan valid 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 27.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah derajat ketepatan, ketelitian, atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrumen pengukuran (Sinambela, 2021:166). 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. Uji reliabilitas ini dilakukan pada program *IBM SPSS Statistics 27*. 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. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Menurut Muhamad Uyun (2022:126) uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual berdistribusi normal. Cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak adalah dilakukan *Kolmogrov-Smirnov Test* yang terdapat

pada program *SPSS.*, dengan koefisien $> 0,05$ sehingga dikatakan normal.

2. Uji Heteroskedasitas

Menurut Muhamad Uyun (2022:131) uji heteroskedasitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedasitas. Pengujian ini menggunakan grafik *scatterplot* terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedasitas pada model regresi.

3. Uji Linearitas

Menurut Sugiyono (2020) untuk mengetahui linearitas hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Metode analisis statistik seperti analisis regresi ditujukan untuk menjelaskan hubungan statistik antara dua variabel atau lebih. Sebab itu analisis regresi dipakai demi menelaah variabel terikat (*dependent*) pada satu maupun lebih variabel bebas (*independent*).

K. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari responden atau sumber lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah; mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan (Sugiyono, 2014:147).

1. Analisis Regresi Linier Sederhana

Menurut Santoso (2022:383) analisis regresi linier sederhana yaitu suatu formula mencari nilai variable dependen dari nilai variable independen yang diketahui.

Analisis kuantitatif dengan metode statistik yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana. Analisis linier sederhana adalah suatu analisis yang mengukur pengaruh variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y), metode analisis regresi linier sederhana ini, dilakukan dengan bantuan program SPSS yang merupakan salah satu paket program komputer yang digunakan dalam mengelola data statistik.

2. Uji T

Uji T merupakan salah satu analisis untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel, baik variabel independen atau variabel dependen, dengan kata lain mengetahui besaran pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan guru pada bidang pembinaan SMP di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Hulu Sungai Utara

3. Uji Koefisien Determinan (R^2)

Uji Koefisien Determinan (R^2) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel dependen menjelaskan variabel independen. Atau dengan kata lain untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen (X) terhadap dependen (Y) yang dinyatakan dalam persentase.