# BAB III

# METODE PENELITIAN

## A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Camat Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara, yang beralamat di Jln. Alabio – Amuntai Desa Rantau Karau, Kode Pos: 71455 Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

## B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian adalah metode atau strategi yang digunakan untuk mengumpulkan data dan informasi yang diperlukan dalam sebuah penelitian. Adapun pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif, pendekatan penelitian yang menggunakan data berupa angka dan statistik untuk menjawab pertanyaan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat.

Menurut Winarta Sujarweni (2018:74) Penelitian Kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistika atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran).

## C. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hubungan kausal. Hubungan Kausal adalah hubungan antar variabel dimana perubahan satu variabel menyebabkan perubahan variabel lainnya tanpa adanya kemungkinan akibat kebalikannya (dalam Rullyindrawan, Poppy Yaniawati 2014:51). Data diperoleh melalui

hasil survey dimana dengan membagikan kuesinoer kepada responden yang menjadi obyek penelitian. Penelitian Kausal adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui sebab akibat antara variabel independen dan variabel dependen. Hubungan sebab akibat dari penelitian ini adalah mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

## D. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Menurut Nazir (dalam sinambela 2021:158) Populasi adalah objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karekteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekadar jumlah yang ada pada objek/subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karekteristik/sifat yang dipelajari, tetapi meliputi subjek atau objek itu. Populasi adalah kumpulan dari individu dengan kualitas serta ciri-ciri yang telah ditetapkan.

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

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Kantor Camat Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara yang berstatus Pegawai Negeri Sipil dan Tenaga Kontrak yang berjumlah 30 orang serta Masyarakat yang menerima pelayanan dalam periode waktu 3 (tiga) bulan terakhir yakni berjumlah 266 orang. Maka dapat diketahui populasi jumlah keseluruhan adalah 296 orang.

**2. Sampel**

Menurut Sugiyono (2020:127) 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 akan mengambil sampel dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul- betul representatif (mewakili).

Pemilihan sampel direncanakan dengan *simple random sampling. Simple Random sampling* dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. Sampel pada penelitian ini adalah masyarakat yang pernah menerima pelayanan pada kantor camat Sungai Pandan, pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan rumus Slovin sebagai berikut:

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

Keterangan:

N = Jumlah populasi

n = Besar sampel

*e* = Tingkat Kepercayaan/ketetapan yang diinginkan (0,1)

$$n = \frac{296}{1 + 296\,(10\%)^2}$$

$$n = \frac{296}{1 + 296\,(0{,}1)}$$

$$n = \frac{296}{3{,}96}$$

n= 74,75 (dibulatkan menjadi 75 orang)

## E. Definisi Operasional Variable

Variable penelitian dan Definisi operasional adalah makna dari konsep istilah dari variable yang dipakai dalam penelitian sehingga akan mudah diukur dalam skala pengukuran. Beberapa konsep yang erat kaintannya dengan topik yang perlu di operasionalkan adalah:

1. Kualitas Pelayanan (Variabel X)

   Variabel ini sering disebut sebagai variabel stimulus, *predictor anecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel bebas. Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya dependen terikat (dalam Deni Darmawan 2016:109). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan.

   Terkait kualitas pelayanan tersebut menggunakan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml (dalam Hardiansyah 2018:63) mengemukakan lima indikator pelayanan Publik yaitu:

   1. *Tangibels* (Berwujud)
   2. *Reability* ( kehandalan).
   3. Responsivness (Ketanggapan)
   4. Assuramce (Jaminan)
   5. Empati (Empati)

2. Kepuasan Masyaralat (Variabel Y)

   Variabel terikat/dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat (dependen) adalah variavel yang nilainya tergantung dari variabel lain, dimaana nilainya dapat berubah. Variabel terikat pada penelitian ini adalah

kepuasan masyarakat. Berdasarkan PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terdapat 9 unsur yang dijadikan sebagai pengukur Indeks Kepuasan Masyarakat, yaitu:

a. Persyaratan
b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
c. Perilaku Pelaksana
d. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
e. Sarana dan prasaran
f. Waktu Penyelesaian

## F. Instrumen Penelitian

Menurut Nana Sudjana (dalam Uhar Suharsaputra 2014:94). Dalam penyusunan instrumen penelitian ada beberapa hal yang harus diperhatikan yaitu:

1. Masalah dan variabel yang diteliti termasuk indikator variabel harus jelas dan spesifik sehungga dapat dengan mudah menetapkan jenis instrumen yang akan digunakan.
2. Sumber data/informasi, baik jumlah maupun keragamannya harus diketahui terlebih dahulu, sebagai bahan atau dasar dalam menentukan isi, bahasa, sistemakatika item dalam instrumen penelitian.
3. Keterandalan dalam instrumen itu sendiri sebagai alat pengumpulan data, baik dari keajegan, kesahihan maupn objektivitas.

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI STIA AMUNTAI

4. Jenis data yang diharapkan dari penggunaan instrumen harus jelas, sehingga peneliti dapat memperkirakan cara analis data guna pemecahan masalah penelitian.
5. Mudah dan praktis digunakan, akan tetapi dapat menghasilkan data yang diperlukan.

Instrumen penelitian dalam penelitian kuantitatif ini dikaitkan berdasarkan teori mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan Non Perizinan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Kecamatan Sungai Pandan 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) Zeithaml (dalam Hardiansyah 2018:63) | 1. Berwujud (*Tangibles*) | 1) Kenyamanan tempat pelayanan<br>2) Fasilitas dalam pemberian pelayanan |
| | 2. Kehandalan (*Reliability*) | 1) Kecermatan petugas dalam melayani<br>2) Keahlian petugas dalam proses pelayanan |
| | 3. Ketanggapan (*Responsiveness*) | 1) Petugas melakukan pelayanan dengan cepat<br>2) Petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat<br>3) Kemudahan dalam proses pelayanan |
| | 4. Jaminan (*Assurance*) | 1) Petugas memberikan jaminan kepastian tepat waktu dalam pelayanan<br>2) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan |

| | | |
|---|---|---|
| | 5. Empati (*Emphaty*) | 1) Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan<br>2) Petugas Melayani dengan sikap ramah<br>3) Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) |
| Kepuasan Masyarakat (Y) menurut Permenpan Nomor 14 tahun 2017 | 1. Persyaratan | 1) Informasi persyaratan yang disampaikan petugas pelayanan baik dan jelas.<br>2) Persyaratan pelayanan yang diminta petugas atau aparatur sesuai dengan jenis pelayanan. |
| | 2. Sistem, mekanisme dan prosedur | 1) Kemudahan mendapat informasi mengenai prosedur pelayanan.<br>2) Kemudahan dalam melakukan prosedur pelayanan. |
| | 3. Perilaku pelaksana | 1) Petugas pelayanan bersikap ramah dan sopan<br>2) Petugas disiplin dalam memberikan pelayanan. |
| | 4. Penanganan pengaduan | 1) Tersedia tempat saran/pengaduan.<br>2) Respon petugas dalam menindak lanjuti keluhan. |
| | 5. Sarana dan prasarana | 1) Kualitas sarana dan prasarana yang disediakan oleh unit pelayanan.<br>2) Kenyamanan sarana dan prasarana yang disediakan selama proses pelayanan. |
| | 6. Waktu penyelesaian | 1) Kecakapan petugas dalam waktu penyelesaian.<br>2) Waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan target. |

## G. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Selalu ada hubungan antara metode mengumpulkan data dengan masalah penelitian yang ingin dipecahkan.

Sedangkan teknik pengumpulan data kuantitatif menurut Sugiyono. (2016:308), yaitu melalui angket dan observasi :

1. Angket

   Angket yaitu sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang di ketahui atau menyebarkan daftar pertanyaan atau angket yang berhubungan dengan tujuan penelitian.
2. Observasi

   Observasi adalah proses pengamatan dan pencatatan secara sistematis mengenai gejala-gejala yang diteliti, Observasi ini menjadi salah satu daari teknik pengu,pulan data apabila sesuai dengan tujuan penelitian, Yang direncanakan dan di catat secara sistematis, serta dapat dikontrol keandalan (realibilitas) dan kesahihan (validitasnya).

Selain itu terdapat Data Sekunder yaitu data yang tersedia dan diperoleh di lembaga pemerintah, organisasi, dan lembaga-lembaga lainnya melalui studi pustaka yang terdiri dari:

1. Penelitian Kepustakaan

   Penelitian Kepustakaan adalah pengumpulan data-data yang diperoleh melalui buku-buku ilmiah,tulisan, karangan ilmiah yang berkaitan dengan penelitian.

2. Studi Dokumentasi

   Teknik ini dilakukan dengan menelaah kebijakan yang berupa UU, PP, Kepres, Perda, serta catatan tertulis, arsip yang menyangkut masalah yang diteliti yang ada pada instansi terkait.

## H. Teknik penentuan skor

Menurut (Sugiyono, 2016:136) Skala pengukuran kuisioner yang digunakan dalam peneltian ini yaitu skala likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian ini, skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur pendapat orang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

**Tabel 3.2**

**Skala Likert**

| No | Simbol | Keterangan | Skor |
|---|---|---|---|
| 1 | SS | Sangat Setuju | 5 |
| 2 | S | Setuju | 4 |
| 3 | KS | Kurang Setuju | 3 |
| 4 | TS | Tidak Setuju | 2 |
| 5 | STS | Sangat Tidak Setuju | 1 |

## I. Uji Validitas dan Reliabilitas

### 1. Uji Validitas

Menurut Riyanto (2020:63) suatu ukuran yang menunjukkan kevalidan atau kesahihan suatu instrumen penelitian. Pengujian validitas itu mengacu pada sejauh mana suatu insturmen dalam menjalankan fungsi. Instrumen dikatakan valid jika instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur.

Uji validitas pada penelitian ini dilakukan dengan cara membandingkan angka r hitung dan r table. Jika r hitung lebih besar dari tabel maka item dikatakan valid, sebaliknya jika r hitung lebih kecil dari r tabel maka item dikatakan tidak valid. R hitung dicari dengan menggunakan aplikasi Program Software SPSS (*Statistic Product and Services Solutions)* versi 25 *for windows* sedangkan r tabel dicari dengan cara melihat table r dengan ketentuan r minimal 0,5.

**2. Uji Reliabilitas**

Menurut Sugiyono (2021:176) Menyatakan bahwa uji reabilitas digunakan untuk mengukur data dimana instrumen dinyatakan reliabel apabila instrumen dapat menghasilkan data yang sama saat digunakan untuk mengukur objek yang sama secara berulang-ulang.

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Untuk mengetahui reliabel atau tidaknya suatu variabel maka dilakukan uji statistic dengan cara melihat *Cronbach Alpha* (α). Kriteria yang digunakan adalah suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,60. Hasil pengujian reliabilitas ini menggunakan SPSS yang mana dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60 (nilai standar).

## J. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah sebuah teknik yang membahas terkait proses pengolahan data dan informasi yang sudah didapatkan selama melakukan penelitian untuk mendapatkan hasil dari penelitian tersebut. Analisis data merupakan bagian dari suatu penelitian yang tujuannya agar diperoleh suatu kesimpulan masalah yang di teliti. Adapun data diolah dan dianalisis dalam tahap ini menggunakan program komputer melalui langkah sebagai berikut:sebagai berikut:

**1. Uji Asumsi Klasik (Normalitas)**

Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji normalitas. Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah data yang di teliti memiliki distribusi normal atau tidak. Pada penelitian ini uji normalitas

yang digunakan adalah *one sample Kolnogorov-Smirnov* test, dengan nilai signifikan 5% atau 0,05. Ketika nilai hasil uji signifikasi lebih dari 0,05, maka data berdistribusi normal. Namun, ketika hasil uji signifikasi kurang dari 0,05, maka data tersebut tidak berdistribusi normal.

**2. Analisis Regresei Linear Sederhana**

Salah satu metode regresi yang dapat dipakai sebagai alat untuk menentukan besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat adalah analisis regreasi linear sederhana. Analisis ini dapat digunakan menggunakan aplikasi Program Software SPSS (*Statistic Product and Services Solutions*) versi 25 *for windows*. Analisis regresi linear dapat disajikan dalam bentuk persamaan atau persamaan regresi.persamaan tersebut sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y: Kepuasan Masyarakat

X: Kualitas pelayanan

a: Bilangan konstanta

b: Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

**3. Uji Linieritas**

Menurut Sugiyono (2019) Uji linieritas yaitu untuk melihat apakah model regresi dapat didekati dengan persamaan linier. Uji ini biasanya digunakan sebagai persyaratan dalam analisis korelari ataupun regresi linier dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikansi lebih dari 0.05. dengan kata lain, uji linieritas dalam pengujian

asumsi regresi dapat terpenuhi, yaitu variabel Y merupakan fungsi linier dari gabungan variabel– variabel X.

**a. Uji Parsial (Uji t)**

Uji Parsial (Uji t) digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat (Y). Signifikan artinya pengaruh yang terjadi dapat berlaku untuk populasi (dapat digeneralisasikan). Dimana t hitung > t tabel. Ha diterima dan Ho ditolak begitupun jika t hitung < t tabel, maka Ho diterima dan Ha ditolak.

**b. Koefisien Determinasi (Uji $R^2$)**

Menurut Rukajat (2018) Menyatakan bahwa untuk mengetahui seberapa besar variabel bebas berpengaruh terhadap veriabel terikat, perlu diketahui nilai koefisien determinasi.

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana kontribusi variabel independen (X) mempengaruhi variabel dependen (Y). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai $R^2$ yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel independen

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
STIA AMUNTAI