

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan atau metode kuantitatif. Metode kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.⁴⁸

2. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif, yaitu hubunga (data berbentuk angka). Penelitian asosiatif adalah penelitian yang dilakukan untuk melihat hubungan antara dua variabel atau lebih. Hasil penelitian akan dapat menjelaskan, memprediksi dan mengontrol suatu gejala.⁴⁹

B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Dalam penelitian ini populasinya adalah seluruh masyarakat Kelurahan Kanigoro yang berjumlah 6.275 jiwa

⁴⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2011) hlm.8

⁴⁹ Muslich Ansori dan Sri Iswati, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Surabaya : Airlangga University Press, 2017), hlm. 13

2. Sampling Penelitian

Dalam penelitian ini teknik sampling yang digunakan adalah teknik random sampling yaitu dimana semua individu dalam populasi baik secara sendiri-sendiri atau bersama-sama diberi kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai anggota sampel.

3. Sampel Penelitian

Banyaknya sampel yang digunakan dalam penelitian ini akan dihitung menggunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan 10% , sebagai berikut :

$$S = \frac{P}{(P \cdot e^2) + 1}$$

Keterangan :

S : Sampel

P : Populasi

e^2 : Error atau Tingkat Kesalahan yang diyakini

Sehingga dapat menentukan sampel:

$$S = \frac{P}{(P \cdot e^2) + 1}$$

$$S = \frac{6275}{(6275 \cdot (0,1)^2) + 1}$$

$$S = \frac{6275}{(6275 \cdot 0,01) + 1}$$

$$S = \frac{6275}{63,75} = 98,43$$

Dari perhitungan di atas, peneliti membutuhkan sampel sebanyak 98,43 masyarakat untuk mewakili 6275 masyarakat, untuk itu dibulatkan menjadi 100 responden.

C. Sumber Data, Variabel Dan Skala Pengukuran

1. Sumber Data

Data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, dimana data primernya adalah hasil kuesioner atau angket dari responden yaitu masyarakat Kelurahan Kanigoro. Data sekundernya diperoleh dari kajian pustaka yang peneliti lakukan.

2. Variabel Penelitian

Variabel bebas (*independent variabel*) yaitu variabel X dalam penelitian ini adalah kinerja pegawai di Kantor Kelurahan Kanigoro. Sedangkan variabel terikat (*dependent variabel*) yaitu variabel Y dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Kanigoro

3. Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala *Likert*. Skala *Likert* dimana digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan Skala *Likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban

setiap item instrument yang menggunakan Skala *Likert* mempunyai gradasi dari sangat positif ke negative. Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor dari 1 sampai dengan

5.⁵⁰ Dimana :

a. SS = Sangat Setuju (5)

b. S = Setuju (4)

c. RR = Ragu – Ragu (3)

d. TS = Tidak Setuju (2)

e. STS = Sangat Tidak Setuju(1)

D. Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan teknik dokumentasi untuk mendapatkan data. Dalam teknik dokumentasi hasilnya bisa berupa gambar, tulisan, atau karya monumental dari seseorang. Oleh karena itu penelitian ini menggunakan teknik dokumentasi karena dalam penelitian ini akan mengumpulkan data dari hasil pengisian angket atau kuesioner.

2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan membuat angket atau kuesioner yang akan diisi oleh responden. Berikut instrument penelitian ini :

⁵⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2011) hlm.93

Tabel 3.1

Tabel Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Pernyataan	No
Kinerja Pegawai	Kualitas Pekerjaan (quality)	<ul style="list-style-type: none"> - Pegawai mudah mengerti keluhan yang disampaikan oleh masyarakat - Pegawai memiliki keahlian yang sesuai dengan pekerjaan - Pegawai ramah dan sopan dalam melayani masyarakat 	1,2,3
	Kuantitas Pekerjaan (quantity)	<ul style="list-style-type: none"> - pegawai dapat menyelesaikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang sudah ada - Pegawai dapat mengerjakan pelayanan dalam jumlah banyak - Pegawai dapat memberikan pelayanan lebih dari satu jenis pelayanan 	4,5,6
	Ketepatan Waktu (timeliness)	<ul style="list-style-type: none"> - Pegawai memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang diinginkan masyarakat - Pegawai melayani dengan cepat - Pegawai dapat menyelesaikan pelayanan tepat waktu 	7,8,9
	Efektifitas (effectiveness)	<ul style="list-style-type: none"> - Pegawai menggunakan sistem komputerisasi dengan tujuan mempercepat pelayanan - Pegawai menggunakan alat dan bahan sesuai dengan kebutuhan masyarakat - Pegawai tidak melakukan pungutan tidak resmi untuk pelayanan khusus (misalnya : masyarakat membayar di luar biaya resmi agar pelayanannya didahulukan) 	10,11,12
	Kemandirian (independence)	<ul style="list-style-type: none"> - Pegawai dapat melayani tanpa dibantu asisten - Pegawai berusaha melayani dengan maksimal dan meminimalisir kesalahan - Pegawai melayani sesuai urutan 	13,14,15
Kualitas Pelayanan	Bukti Fisik (Tangible)	<ul style="list-style-type: none"> - Lokasi kantor mudah dijangkau - Tersedia ruang tunggu yang bersih dan nyaman - Penampilan pegawai pelayanan rapi dan bersih 	16,17,18
	Kehandalan (Reliability)	<ul style="list-style-type: none"> - Pegawai tanggap terhadap keluhan masyarakat - Proses waktu pelayanan cepat - Layanan informasi kantor dapat diakses dengan mudah 	19,20,21
	Daya Tanggap	<ul style="list-style-type: none"> - Pegawai melayani masyarakat dengan 	22,23,

	(Responsiveness)	<p>cepat dan tanggap</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pelayanan mudah dan tidak berbelit – belit - Pegawai memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti 	24
	Jaminan (Assurance)	<ul style="list-style-type: none"> - Pegawai jujur dalam melayani - Pegawai melaksanakan pelayanan secara tuntas dan menyeluruh - Pegawai mampu memberikan pelayanan yang tepat 	25,26, 27
	Empati (Emphaty)	<ul style="list-style-type: none"> - Pegawai mampu memberikan citra dan kesan yang baik - Pegawai bersikap adil dan tidak membeda-bedakan - Pegawai mendengarkan dengan seksama keluhan-keluhan masyarakat 	28,29, 30

E. Teknik Analisis Data

Dalam menganalisa hasil penelitian ini metode yang digunakan adalah metode kuantitatif deskriptif. Teknik analisis data merupakan cara untuk menganalisis data yang tersedia dimana kemudian diolah dengan bantuan instrument statistik dalam menjawab rumusan masalah yang ada dalam penelitian. Maka, teknik analisis data ini adalah cara untuk melaksanakan analisis terhadap data, hal ini bertujuan mengolah data yang tersedia untuk menjawab rumusan masalah. Dalam penelitian ini, data bersifat kuantitatif yang berwujud angka-angka hasil perhitungan dan pengukuran dianalisis dengan menggunakan analisa statistik sebagai berikut:

1) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan dan kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan dan kesahan suatu instrumen. Validitas menunjukkan seberapa cermat suatu alat tes melakukan fungsi ukurnya atau suatu alat ukur yang dapat mengukur apa yang ingin diukur. Selanjutnya disebutkan validitas bertujuan untuk menguji apakah tiap item atau instrumen (bisa pertanyaan maupun pernyataan) benar-benar mampu mengungkapkan variabel yang akan diukur atau konsistensi internal tiap item alat ukur dalam mengukur suatu variabel.¹⁸ Untuk mengetahui tingkat validitas dapat dilihat dari corrected item total correlation yang merupakan korelasi antara skor item dengan skor total item (nilai r hitung) dibandingkan dengan nilai r tabel. Jika nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel atau r hitung > nilai r tabel maka item tersebut dikatakan valid.⁵¹

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Reliabilitas adalah derajat ketepatan, ketelitian dan keakuratan yang ditunjukkan oleh instrumen

⁵¹ Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: Prestasi Pustakarya, 2009), hlm. 96.

pengukuran.⁵² Digunakan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Kuesioner dikatakan reliabel apabila hasil uji statistik Alpha $\alpha > 0,60$. Interpretasinya yaitu sebagai berikut:

- a. Nilai alpha cronbach 0,00 s.d 0,20, berarti kurang reliable
- b. Nilai alpha cronbach 0,21 s.d 0,40, berarti agak reliable
- c. Nilai alpha cronbach 0,41 s.d 0,60, berarti cukup reliable
- d. Nilai alpha cronbach 0,61 s.d 0,80, berarti reliable
- e. Nilai alpha cronbach 0,81 s.d 1,00, berarti sangat reliable

3) Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji statistik yang dilakukan untuk mengetahui bagaimana sebaran sebuah data. Cara uji normalitas dengan SPSS dapat dilakukan dengan uji kolmogorov smirnov. Dalam uji normalitas ini ada berupa tabel dan juga grafik.

b. Uji Linearitas

Uji Linearitas adalah sifat hubungan yang linear antarvariabel, artinya setiap perubahan yang terjadi pada satu variabel akan diikuti perubahan dengan besaran yang sejajar pada variabel lainnya.

⁵²Husein Umar, *Research Methods in Finance and Banking*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000), hlm. 132.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi atau terdapat ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varians dari nilai residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut dengan heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas.

4) Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah sebuah metode pendekatan untuk pemodelan hubungan antara satu variabel dependen dan satu variabel independen. Dalam model regresi, variabel independen menerangkan variabel dependennya. Dalam analisis regresi sederhana, hubungan antara variabel bersifat linier, dimana perubahan pada variabel X akan diikuti oleh perubahan pada variabel Y secara tetap. Sementara pada hubungan non linier, perubahan variabel X tidak diikuti dengan perubahan variabel Y secara proporsional. seperti pada model kuadrat, perubahan X diikuti oleh kuadrat dari variabel X. Hubungan demikian tidak bersifat linier.

Secara matematis model analisis regresi linier sederhana dapat digambarkan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Y = variabel dependen atau respon

a = intercept atau konstanta

b = koefisien regresi atau slope

Semua tahap analisis data kuantitatif yang dilakukan oleh peneliti akan dilakukan dengan menggunakan teknik statistik uji dengan SPSS 16.0 untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara 2 variabel yang telah dijelaskan di atas.

5) Uji Hipotesis

a. Uji t

Pada dasarnya uji t digunakan untuk melihat tingkat signifikansi koefisien regresi. Jika koefisien regresi signifikan menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen.

Uji t pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui apakah kinerja pegawai berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap kualitas pelayanan. Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,05 dan 2 sisi. Dan hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut :

H_0 = Tidak ada pengaruh antara kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan

H_a = Ada pengaruh antara kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan