

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal, menurut Sugiyono (2017:36) “Pendekatan asosiatif kausal adalah suatu rumusan masalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih, hubungan yang bersifat sebab-akibat”.

3.2 Definisi Operasional Variabel

Variabel merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini variabel yang digunakan terdiri dari:

- a. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi variabel terikat, variabel bebas dalam penelitian ini sebagai berikut:
 - 1) Variabel X_1 yaitu Kualitas Pelayanan Publik
 - 2) Variabel X_2 yaitu Inovasi Pelayanan
- b. Variabel terikat (Y) merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah Kepuasan Masyarakat.

Variabel-variabel tersebut didefinisikan dalam operasional variabel sebagai berikut:

Tabel 2
Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator
1	Variabel X ₁ Kualitas Pelayanan Publik	Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut	1) Prosedur pelayanan 2) Waktu penyelesaian 3) Biaya pelayanan 4) Produk pelayanan 5) Sarana dan prasarana 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan (Sumber: Hardiyansyah, 2017:42)
2	Variabel X ₂ Inovasi Pelayanan	Inovasi adalah semua bentuk pembaharuan penyelenggaraan pemerintahan daerah dalam urusan	1) <i>Relative advantage</i> (keuntungan relatif) 2) <i>Compatibility</i> (kesesuaian) 3) <i>Complexity</i> (kerumitan) 4) <i>Trialibility</i> (kemungkinan dilakukan percobaan) 5) <i>Observability</i> (dapat diamati) (Sumber: Nurdin, 2019;30)
3	Variabel Y Kepuasan Masyarakat	Kepuasan masyarakat merupakan tingkat perasaan seorang ketika menerima sesuatu yang ditawarkan dengan membandingkan kinerja atas sesuatu yang diterima dengan harapan yang dimiliki	1) <i>Reliability</i> (Kehandalan) 2) <i>Tangibles</i> (Berwujud) 3) <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) 4) <i>Assurance</i> (Kepastian) 5) <i>Empathy</i> (Empati) (Sumber: Mukarom dan

No	Variabel	Definisi	Indikator
			Muhibudin, 2018:105)

Sumber : Hardiyansyah (2017), Nurdin (2019), Mukarom dan Muhibudin (2018)

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2017:80) “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang mengajukan permohonan berbagai pelayanan menggunakan inovasi pelayanan “PORTAL EMAS” (Probolinggo Smart Digital Melayani Masyarakat) di Kelurahan dan Kecamatan Kademangan Kota Probolinggo sebanyak 1.388 pada bulan Januari – Maret 2022.

3.3.2 Sampel

Secara umum diketahui bahwa sampel merupakan bagian dari populasi, menurut Sugiyono (2017:81) “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Untuk subyek kurang dari 100 orang lebih baik diambil semuanya hingga penelitiannya merupakan populasi, selanjutnya jika jumlah subyeknya besar maka dapat diambil 10% – 15% atau 20% – 25% atau lebih, sampel yang akan diambil sebanyak 10% dari populasi yaitu $1.388 \times 10\% = 138$ orang.

Pengambilan responden dilakukan dengan teknik *Non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2017:84). Metode pengambilan sampelnya yaitu *Accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2017:85).

3.4 Sumber Data Dan Metode Pengumpulan Data

3.4.1 Sumber Data

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama, misalnya dari individu atau perseorangan (Umar, 2013:85). Dalam penelitian ini data yang didapat dari sumber pertama secara langsung dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden berupa kualitas pelayanan, inovasi pelayanan dan kepuasan masyarakat.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut menjadi bentuk-bentuk seperti tabel, grafik, diagram, gambar, dan sebagainya sehingga lebih informatif oleh pihak lain (Umar, 2013:84), data ini diperoleh secara tidak langsung dari Kecamatan Kademangan dan melalui literatur buku maupun jurnal penelitian sebelumnya untuk memperoleh data umum kecamatan, teori kualitas

pelayanan, inovasi pelayanan, dan kepuasan masyarakat pengguna PORTAL EMAS, analisis data dan lain-lain untuk mendukung dasar teori yang digunakan.

3.4.2 Metode Pengumpulan Data

Dalam upaya mendapatkan data untuk laporan, digunakan metode pengumpulan data meliputi:

1. Kuesioner/Angket

Menurut Sugiyono (2017:142) “Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi kuesioner atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”. Dalam penelitian ini peneliti secara langsung menyebarkan kuesioner untuk memperoleh data tentang kualitas pelayanan, inovasi pelayanan dan kepuasan masyarakat.

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, jurnal dan media lainnya. Digunakan untuk mendapatkan data gambaran umum tempat penelitian, jumlah masyarakat pengguna PORTAL EMAS di Kecamatan Kademangan Kota Probolinggo.

Skala Pengukuran

Pengukuran penilaian jawaban responden terhadap pernyataan yang diberikan menggunakan *Skala Likert*. *Skala Likert* merupakan

metode penskalaan sikap yang berisi pernyataan-pernyataan mengenai obyek sikap (Azwar, 2013:97) yang terdiri atas:

- a. Sangat Setuju (SS) diberi skor 5
- b. Setuju (S) diberi Skor 4
- c. Cukup Setuju (CS) diberi Skor 3
- d. Tidak Setuju (SS) diberi skor 2
- e. Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1

3.5 Metode Analisis Data

3.5.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan sah jika kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r_{hitung} (untuk setiap butir dapat dilihat pada kolom *corrected item-total correlations*) dengan r_{tabel} untuk *degree of freedom* (df) = $n - 2$, dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pertanyaan tersebut dikatakan valid (Ghozali, 2016: 52).

2. Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2016:47) “Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal

jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu”. Untuk menilai reliabel tidaknya instrumen dilakukan dengan teknik *Cronbach Alpha*, suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,70$ (Nunnally dalam Ghazali, 2016:48).

3.5.2 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen, variabel independen, atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah berdistribusi normal atau mendekati normal. Suatu data dikatakan mengikuti distribusi normal dilihat dari penyebaran data pada sumbu diagonal dari grafik (Ghozali, 2016:154). Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut :

- 1) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi normalitas.
- 2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi normalitas.

2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan **adanya korelasi antar variabel bebas**. Model regresi

yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas sama dengan nol (Ghozali, 2016:103). Multikolinieritas dideteksi dengan menggunakan nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). *Tolerance* mengukur variabilitas variabel bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi (karena $VIF=1/tolerance$) dan menunjukkan adanya kolinearitas yang tinggi. Nilai *cutoff* yang umum dipakai adalah nilai *tolerance* 0,10 atau sama dengan nilai VIF dibawah 10 (Ghozali, 2016: 104).

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari suatu residual pengamatan ke pengamatan yang lain. Salah satu cara untuk mendeteksi heteroskedastisitas adalah dengan teknik uji koefisien korelasi *Spearman's rho* yaitu mengorelasikan variabel independen (bebas) dengan residualnya. Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,05 dengan uji dua sisi. Jika korelasi antara variabel independen dengan residual memberikan signifikansi lebih dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas (Priyatno, 2016:160).

4. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan menguji dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (sebelumnya). Jika terjadi korelasi, maka dinamakan ada problem autokorelasi (Ghozali, 2016: 107)

Tabel 3
Kriteria Uji Autokorelasi

Hipotesis nol	Keputusan	Jika
Tidak ada autokorelasi positif	Tidak	$0 < d < dl$
Tidak ada autokorelasi positif	No decision	$dl < d < du$
Tidak ada korelasi negatif	Tidak	$4 - dl < d < 4$
Tidak ada korelasi negatif	No decision	$4 - du \leq d \leq 4 - dl$
Tidak ada autokorelasi, Positif atau negatif	Tidak ditolak	$du < d < 4 - du$

Sumber : Ghozali, 2016:108

3.5.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh kualitas pelayanan dan inovasi pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, model hubungan dengan variabel-variabel tersebut dapat disusun dalam fungsi atau persamaan sebagai berikut (Ghozali, 2016:94) :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

Keterangan:

- Y : Kepuasan Masyarakat
- b_1 : Koefisien regresi variabel X_1 (kualitas pelayanan publik)
- b_2 : Koefisien regresi variabel X_2 (inovasi pelayanan)
- X_1 : Variabel bebas (Kualitas pelayanan publik)
- X_2 : Variabel bebas (Inovasi pelayanan)

3.5.4 Uji Koefisien Determinasi

Menurut Sugiyono (2017:231) “Koefisien determinasi merupakan koefisien yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar varians (perubahan) yang terjadi pada variabel terikat dapat dijelaskan (dipengaruhi) varians yang terjadi pada variabel bebas”, yang dihitung dari kuadrat koefisien korelasi dengan rumus yaitu $R = r^2 \times 100\%$.

3.5.5 Pengujian Hipotesis

1. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Dalam penelitian ini, uji F digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel-variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen (Ghozali, 2016:96). Dalam penelitian ini, hipotesis yang digunakan adalah :

H_0 : Tidak ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan publik dan inovasi pelayanan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pengguna PORTAL EMAS pada Kecamatan Kademangan Kota Probolinggo.

H_a : Ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan publik dan inovasi pelayanan secara simultan terhadap kepuasan masyarakat pengguna PORTAL EMAS pada Kecamatan Kademangan Kota Probolinggo.

Dasar pengambilan keputusannya (Ghozali, 2016:96) adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu:

- 1) Apabila nilai $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ dan angka probabilitas signifikansi > 0.05 , maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- 2) Apabila nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan angka probabilitas signifikansi < 0.05 , maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

2. Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X dan Y, apakah variabel X_1 , dan X_2 benar-benar berpengaruh terhadap variabel Y secara terpisah atau parsial (Ghozali, 2016:97).

Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah :

H_0 : Tidak ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan publik dan inovasi pelayanan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pengguna PORTAL EMAS pada Kecamatan Kademangan Kota Probolinggo.

H_a : Ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan publik dan inovasi pelayanan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat pengguna PORTAL EMAS pada Kecamatan Kademangan Kota Probolinggo.

Dasar pengambilan keputusan (Ghozali, 2016:97) adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu :

- 1) Apabila nilai $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq +t_{tabel}$ dan angka probabilitas signifikansi $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.
- 2) Apabila nilai $-t_{tabel} > t_{hitung} > +t_{tabel}$ dan angka probabilitas signifikansi $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.