

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan analisis data kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kuantitatif pada umumnya menekankan analisisnya pada data-data *numeric* (angka) yang diolah dengan metode statistik. Sehingga dapat mempermudah peneliti dalam menjelaskan data yang diperoleh. Sedangkan pendekatan pada penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif. Pendekatan deskriptif merupakan pendekatan yang meneliti sekelompok manusia, objek, kondisi, sistem pemikiran, atau juga suatu peristiwa pada masa sekarang (Sugiyono, 2002).

Penelitian kuantitatif digunakan untuk menguji teori & fakta, menganalisis hubungan antar variabel, memberikan penjelasan statistik, dan menafsirkan serta mengira hasil. Penelitian kuantitatif semacam itu harus terstruktur, formal, distandarisasi, dan dirancang secermat mungkin.

Dalam penelitian ini menghasilkan data berupa gambaran dengan kalimat yang mengenai tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Sehingga peneliti menggunakan analisis Survei Kepuasan Masyarakat. Data yang sudah terkumpul dalam bentuk angka kemudian dihitung sesuai dengan ketentuan perhitungan Survei Kepuasan

Masyarakat , kemudian ditafsirkan dalam bentuk kalimat-kalimat untuk memperjelasnya

B. Tempat

Kelurahan Mangunharjo Kota Probolinggo menjadi tempat penelitian. Lokasi ini dipilih karena Kelurahan Mangunharjo memiliki jumlah penduduk terbanyak di Kota Probolinggo, sehingga memudahkan peneliti untuk menyebar kuesioner. Kelurahan Mangunharjo beralamat di Jl. WR. Supratman 129, Kota Probolinggo.

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016:80). Jadi populasi bukan hanya berisi orang saja, tetapi obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu sendiri.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2016:81). Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya peneliti memiliki keterbatasan dana, tenaga, dan waktu,

maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representif (mewakili).

Sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik sampling. Teknik sampel yang digunakan adalah *Non Probability Sampling*, *Non Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk menjadi sampel (Sugiyono, 2016:84) dengan jenis *Sampling Insidental*, yaitu penentuan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti digunakan sebagai sampel, bila orang yang kebetulan ditemui itu dirasa cocok sebagai sumber data dengan kriteria utamanya adalah orang tersebut menjadi pengguna pelayanan pendistribusian bantuan sosial di Kelurahan Mangunharjo Kota Probolinggo, maka orang tersebut dapat dijadikan sebagai sampel (responden) sebagai dasar untuk pengumpulan data. Sampel pada penelitian menggunakan rumus Solvin dengan rumus sebagai berikut:

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

Dimana:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Tingkat presentasi toleransi ketidakteelitian

Dalam penelitian ini akan digunakan nilai $e = 10\%$, artinya tingkat toleransi ketidakteelitian sebesar 10% . Dengan menerapkan rumus slovin maka di peroleh sampel sebagai berikut:

$$\begin{aligned}n &= \frac{N}{1+N.e^2} \\&= \frac{3644}{1+(3644).(0,1^2)} \\&= \frac{3644}{1+36,44} = \frac{3644}{37,44} = 97,32\end{aligned}$$

Dengan demikian maka besarnya responden sebanyak $97,32$ dan peneliti membulatkan mejadi 100 responden.

D. Sumber Data

1. Sumber data

Data merupakan informasi yang dikumpulkan oleh peneliti untuk mendukung sebuah penelitian. Sebuah data harus diolah kembali untuk dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan dari sebuah penelitian. Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

a. Sumber data utama

Menurut Sugiyono (2016: 137), sumber data utama adalah sumber informasi yang secara langsung menginformasikan kepada pengumpul data. Sumber data utama dalam penelitian ini adalah kuesioner, data primer dan formulir respon survei.

b. Sumber data sekunder

Menurut Sugiyono (2016: 137), sumber sekunder adalah sumber yang tidak tersedia secara langsung kepada pengumpul data melalui orang atau bahan lain. Kumpulan data ini membantu mengumpulkan hasil dan mengisi informasi yang diperlukan.

E. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data sangat penting dalam penelitian dan tujuannya adalah untuk memperoleh data. Tanpa pengetahuan tentang metode pengumpulan data, peneliti tidak dapat memperoleh data prediktif (Sugiyono, 2016:101). Metode pengumpulan data berikut digunakan dalam penelitian ini:

a. Sebuah wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan cara memberikan pertanyaan dengan tujuan ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang akan diteliti dan juga ingin mengetahui hal-hal kecil dari responden secara mendalam.

b. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2015:142) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi daftar pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner digunakan bila jumlah responden cukup besar. Kuesioner survei kepuasan masyarakat adalah data yang diperoleh dari pendapat

masyarakat mengenai pelayanan yang telah diberikan oleh instansi pemerintahan, dalam penelitian ini instansinya adalah Kelurahan Mangunharjo.

c. Dokumen

Dokumentasi adalah memperoleh data-data berupa dokumen, dokumen yang dimaksud adalah peraturan perundang-undang dan ketentuan-ketentuan lainnya. Hal tersebut berguna sebagai pelengkap data yang diperoleh melalui meminta secara langsung kepada pihak yang berwenang bisa berupa arsip ataupun dokumen.

F. Variabel Penelitian

Sugiyono (2015:38) menjelaskan variabel penelitian adalah kualitas, sifat atau nilai seseorang, suatu objek dengan variasi yang berbeda-beda, yang dirancang oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini digunakan variabel bebas (independent variable) dalam distribusi bantuan sosial.

G. Definisi Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2014) definisi operasional variabel adalah suatu dimensi yang diberikan pada suatu variabel dengan memberikan arti atau menspesifikasikan kegiatan atau membenarkan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel itu sendiri. Definisi operasional variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 2 Definisi Operasioanl Variabel

Variabel	Indikator	Skala
Pendistribusian Bantuan Sosial	Persyaratan	Skala <i>Likert</i> Permen PAN-RB Nomor 14 tahun 2017
	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
	Waktu Penyelesaian	
	Biaya/Tarif	
	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	
	Kompetensi Pelaksana	
	Perilaku Pelaksana	
	Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan	
	Sarana dan Prasarana	

Sumber : Desi,2022

H. Skala Pengukuran

Skala pengukuran adalah kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif (Sugiyono, 2015:92). Pada penelitian ini skala pengukuran menggunakan skala likert Permen PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017. Menurut Sugiyono (2015:93) skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut variabel penelitian. Dengan adanya skala *Likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dapat dijadikan

sebagai tolak ukur untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan maupun pernyataan.

Rentang respon skala Likert adalah 7 atau 5, dan jawaban di tengah ambigu. Tidak dapat menetapkan peringkat positif atau negatif. Oleh karena itu, peneliti mengubah skala Likert menjadi rentang 4. Tujuannya adalah untuk menghindari jawaban yang tidak bias dari responden, karena jawaban yang tidak bias dapat mengganggu proses analisis. Menurut Sugiyono (2015: 93), respons terhadap setiap faktor instrumental menggunakan skala Likert berkisar dari sangat positif hingga sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata:

Tabel 3 *Scoring/Nilai*

JAWABAN	SKOR
Sangat Puas	4
Puas	3
Cukup Puas	2
Tidak Puas	1

Sumber: Sugiyono, 2015

I. Uji Normalitas Data

Uji norma adalah uji terhadap data apakah nilai residual berdistribusi normal (Imam Ghazali, 2011:29). Data yang terdistribusi secara normal meminimalkan kemungkinan bias. Dalam penelitian ini, tingkat normal distribusi kesejahteraan sosial di desa Mangunharjo ditentukan dengan program SPSS 23 for Windows. Terlepas dari nilai

asymptotik jika variabel lebih besar dari 5% mean ($>0,050$), maka variabel tersebut biasanya diurai sebagai nilai yang tidak terdefinisi. Jika variabel tersebut kurang dari taraf signifikansi 5% ($<0,050$), maka variabel tersebut tidak berdistribusi normal.

J. Teknik Analisis

Analisis data diartikan sebagai upaya untuk menyediakan data, yang kemudian dapat diolah dengan menggunakan statistik dan digunakan untuk menjawab suatu rumusan masalah penelitian (Sujarweni, 2015:121) SKM).) dihitung dengan nilai rata-rata tertimbang setiap item layanan. Ada 9 faktor yang diperiksa dalam perhitungan SKM. Setiap elemen layanan memiliki bobot yang sama sesuai dengan rumus berikut:

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

Untuk memperoleh nilai SKM dipergunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur Yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Keterangan :

Nilai persepsi per unsur : Nilai dari jawaban responden atas 9 unsur

Total unsur yang terisi : jumlah unsur yang dijawab responden

Nilai penimbang : Bobot nilai rata-rata penimbang

Untuk mempermudah interpretasi klasifikasi SKM 25-100, hasil evaluasi dikonversikan ke nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Kemudia hasil perhitungan diatas dikategorikan sebagai berikut :

No.	Nilai Interval	Konveksi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Puas
2.	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Puas
3.	3,0664 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Puas
4.	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Puas

Sumber : Permen PAN-RB Nomor 14 tahun 2017

Dari tabel di atas dapat kita simpulkan seberapa besar Survei Kepuasan Masyarakat Atas Pemberian bansos sembako (Studi Pendistribusian Bantuan Sosial di Kelurahan Mangunharjo Kota Probolinggo).

K. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis digunakan untuk menguji statistik kebenaran suatu pernyataan & menarik kesimpulan tentang pernyataan untuk dapat diteirma. Pernyataan /asumsi sementara yang telah diperiksa keakuratannya disebut hipotesis. Uji hipotesis dalam penelitian ini

berkaitan dengan apakah masyarakat senang dengan adanya pemerataan pelayanan konseling di Desa Mangunharjo.

1. Survei kepuasan msyarakat atas prsyarat <300, Ho diterima dan Ha ditolak

Survei kepuasan msyarakat atas prsyarat ≥ 300 , Ho ditolak dan Ha diterima

2. Survey puas untuk sistem, mekanisme dan prosedur <300, Ho diterima dan Ha ditolak

Survey puas untuk sistem, mekanisme dan prosedur ≥ 300 , Ho ditolak dan Ha diterima

3. Survei kepuasan masyarakat atas waktu penyelesaian <300, Ho diterima dan Ha ditolak

Survei kepuasan masyarakat atas waktu penyelesaian ≥ 300 , Ho ditolak dan Ha diterima

4. Survei kepuasan masyarakat atas biaya/tarif <300, Ho diterima dan Ha ditolak

Survei kepuasan masyarakat atas biaya/tarif ≥ 300 , Ho ditolak dan Ha diterima

5. Survei kepuasan msyarakat atas spesifikasi produk jenis pelayanan <300, Ho diterima dan Ha ditolak

Survei kepuasan masyarakat atas produk spesifikasi jenis pelayanan ≥ 300 , Ho ditolak dan Ha diterima

6. Survei kepuasan masyarakat atas kompetensi pelaksana <300 , H_0 diterima dan H_a ditolak

Survei kepuasan masyarakat atas kompetensi pelaksana ≥ 300 , H_0 ditolak dan H_a diterima

7. Survei kepuasan masyarakat atas persyaratan <300 , H_0 diterima dan H_a ditolak

Survei kepuasan masyarakat atas persyaratan ≥ 300 , H_0 ditolak dan H_a diterima

8. Survey kepuasan masyarakat atas pengaduan, saran dan masukan <300 , H_0 diterima dan H_a ditolak

Survei kepuasan masyarakat atas penanganan pengaduan, saran dan masukan ≥ 300 , H_0 ditolak dan H_a diterima

9. Survey kepuasan masyarakat atas sarpras <300 , H_0 ditolak dan H_a diterima

Survey kepuasan masyarakat atas sarpras ≥ 300 , H_0 ditolak dan H_a diterima