

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif deskriptif, menurut Kasiram (2003) yaitu menggunakan proses data-data yang berupa angka sebagai alat menganalisis dan melakukan kajian penelitian, terutama mengenai yang sudah diteliti. Yang dimana penelitian ini dilakukan untuk meneliti sampel dari suatu populasi. Penelitian ini berupa angka-angka dan analisis yang menggunakan SPSS untuk mengukur kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat serta mendapatkan hasil penelitian melalui kuesioner/angket.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di kantor desa Ambulu kecamatan sumberasih kabupaten probolinggo. Kantor desa tersebut memberikan kontribusi yang besar bagi masyarakat atau sukses dalam melayani masyarakat yang baik, sehingga ini pantas diangkat. Oleh karena itu, ada potensi pemimpinnya sangat berperan penting dalam kesuksesan dan perkembangan pelayanan masyarakat Desa Ambulu Kecamatan Sumberasih Kabupaten Probolinggo.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2018:117) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Dalam penelitian ini populasi yang diambil adalah masyarakat yang ada di desa ambulu kecamatan sumberasih kabupaten probolinggo dengan jumlah penduduk 4.250 jiwa.

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2018: 118) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sedangkan ukuran sampel merupakan suatu langkah untuk menentukan besarnya sampel yang diambil dalam melaksanakan suatu penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik *Random Sampling*. Menurut Sugiyono (2018:120) Random sampling dikatakan simple (sederhana karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi. Dengan rumus:

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

Dimana:

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Tingkat presentasi toleransi ketidaktelitian

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

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1+N.e^2} \\ &= \frac{4.250}{1+(4250).(0,10^2)} \\ &= \frac{4250}{1+42,50} = \frac{4250}{43,50} = 97,70 \end{aligned}$$

Dengan demikian, besarnya sampel minimal yang dapat digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar 97,70 responden dan akan dilakukan dengan 100 responden.

D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan data sekunder. Data primer, menurut Indriantoro dan Supomo, (2013 : 146-147), data primer merupakan sumber data penulisan yang diperoleh secara langsung dari sumber asli, sedangkan data sekunder merupakan sumber data penulisan yang diperoleh penulis secara tidak langsung melalui media perantara.

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data,

Sugiyono (2011:224). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

a) Angket/Kuesioner

Pengumpulan data yang dilakukan peneliti yaitu menggunakan kuesioner. Data tersebut didapatkan dengan memberikan angket/kuesioner pada sampel penelitian. Menurut Sugiyono (2018: 2019) angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

Dimana kuesioner tersebut berisi tentang pertanyaan-pertanyaan tertulis dengan maksud memperoleh informasi secara langsung dari responden. Daftar pertanyaan dalam kuesioner telah disusun sesuai dengan permasalahan yang diteliti sehingga memperoleh data mengenai kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat yang ada di desa ambulu kecamatan sumberasih kabupaten probolinggo.

E. Variabel Penelitian

Variabel merupakan Konsep yang mempunyai variasi nilai -nilai, yaitu adanya variabel dependent dan independent. Variabel dependent atau bisa disebut variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau disebabkan adanya variabel independent. Sedangkan variabel independent adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependent. Variabel-variabel dalam penelitian ini adalah :

1) Variabel Bebas (Independen)

Variabel bebas atau independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab timbulnya atau berubahnya variabel dependen (variabel terikat). Dalam penelitian ini variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (X_1) dan kinerja pegawai (X_2)

2) Variabel Terikat (Dependen) / Terikat

Variabel terikat atau dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (independen). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kepuasan masyarakat (Y).

F. Definisi Konseptual dan Operasional Variabel

1. Definisi Konseptual

a) Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan, Hardiyasyah (2018).

b) Kinerja Pegawai

Menurut Sinambela (2019:480), “Kinerja pegawai didefinisikan sebagai kemampuan pegawai dalam melaksanakan sesuatu keahlian tertentu.”

c) Kepuasan Masyarakat

Menurut Wilkie dalam Tjiptono (2014: 354) mendefinisikan “Kepuasan masyarakat sebagai tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa.”

2. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional merupakan suatu informasi ilmiah yang sangat membantu penelitian lain yang ingin menggunakan variabel yang sama".

Definisi Operasional Variabel, sebagai berikut:

- a) Variabel bebas (Independen) ada 2 variabel yaitu kualitas pelayanan (X_1) dan kinerja pegawai (X_2).

Tabel 1
Definisi Operasional Variabel
Kualitas Pelayanan (X_1)

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X_1)	<i>Tangibel</i> (Berwujud)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan. 2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan. 3. Kemudahan dalam proses pelayanan. 4. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan. 5. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan. 6. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan. 	Skala Likert
	<i>Reliability</i> (kehandalan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan. 2. Memiliki standar pelayanan yang jelas. 3. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. 4. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. 	Skala Likert
	<i>Responsiviness</i> (respon/ketanggapan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan. 2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat. 3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat. 4. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat. 	

		<p>5. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.</p> <p>6. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.</p>	
	<i>Assurance</i> (jaminan)	<p>1. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan.</p> <p>2. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan.</p> <p>3. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.</p> <p>4. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.</p>	Skala Likert
	<i>Empathy</i> (empati)	<p>1. Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan.</p> <p>2. Petugas melayani dengan sikap ramah.</p> <p>3. Petugas melayani dengan sikap sopan santun.</p> <p>4. Petugas melayani dengan baik diskriminatif (membedakan).</p> <p>5. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.</p>	Skala Likert

Sumber: Menurut Zeithaml et al dalam Hardiyansyah, 2018

Tabel 2
Definisi Operasional Variabel
Kinerja Pegawai (X₂)

Variabel	Indikator	Definisi Indikator	Skala
Kinerja Pegawai (X ₂)	<p>1. Kuantitas hasil kerja</p> <p>2. Kualitas hasil kerja</p> <p>3. Efisiensi dalam melaksanakan tugas</p> <p>4. Disiplin kerja</p> <p>5. Inisiatif</p> <p>6. Ketelitian</p> <p>7. Kepemimpinan</p> <p>8. Kejujuran</p> <p>9. Kreativitas</p>	<p>1. Kuantitas hasil kerja adalah segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan jumlah hasil kerja yang bisa dinyatakan dalam ukuran angka lainnya.</p> <p>2. Kualitas hasil kerja adalah segala bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan kualitas atau mutu hasil kerja yang dapat dinyatakan dalam ukuran angka lainnya.</p> <p>3. Efisiensi dalam melaksanakan tugas adalah berbagai sumber daya secara bijaksana dan cara yang hemat biaya.</p>	Skala Likert

		<p>4. Disiplin kerja adalah taat kepada hukum dan peraturan yang berlaku.</p> <p>5. Inisiatif adalah kemampuan untuk memutuskan dan melakukan sesuatu yang benar tanpa harus diberi tahu, mampu menentukan apa yang seharusnya dikerjakan terhadap sesuatu yang ada disekitar, berusaha untuk terus bergerak untuk melakukan beberapa hal walau keadaan terasa semakin sulit.</p> <p>6. Ketelitian adalah tingkat kesesuaian hasil pengukuran kerja apakah kerja itu udah mencapai tujuan.</p> <p>7. Kepemimpinan adalah proses mempengaruhi atau memberi contoh oleh pemimpin kepada pengikutnya dalam upaya mencapai tujuan organisasi.</p> <p>8. Kejujuran adalah salah satu sifat manusia yang cukup sulit untuk diterapkan.</p> <p>9. Kreativitas adalah proses mental yang melibatkan pemunculan gagasan.</p>	
--	--	---	--

Sumber : Menurut Afandi (2018:89)

b) Variabel terikat (Dependen) ada 1 variabel yaitu kepuasan masyarakat.

Tabel 3
Definisi Operasional Variabel
Kepuasan Masyarakat (Y)

Variabel	Indikator	Definisi Indikator	Skala
Kepuasan Masyarakat (Y)	<p>1. Persyaratan</p> <p>2. Sistem, mekanisme, dan prosedur</p> <p>3. Waktu</p>	<p>1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.</p> <p>2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.</p>	Skala Likert

	<p>penyelesaian</p> <p>4. Biaya/Tarif</p> <p>5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</p> <p>6. Kompetensi Pelaksana</p> <p>7. Perilaku Pelaksana</p> <p>8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</p> <p>9. Sarana dan prasarana</p>	<p>3. Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.</p> <p>4. 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.</p> <p>5. 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.</p> <p>6. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.</p> <p>7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.</p> <p>8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.</p> <p>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).</p>	
--	---	---	--

Sumber: Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017

G. Skala Pengukuran

Skala pengukuran digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti, sehingga banyaknya jumlah instrumen dalam suatu penelitian akan sangat bergantung pada jumlah variabel yang diteliti. Skala pengukuran yang digunakan adalah Skala Likert. Variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator. Untuk keperluan penelitian ini, jawaban pada kuesioner akan diberi nilai yang disajikan sebagai berikut:

Tabel 4
Pengukuran Skala Likert

Jawaban	Nilai
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Tidak Tahu (TT)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono, 2013

H. Teknik Analisis

Untuk menganalisis data yang diperoleh dalam penelitian skripsi ini, Analisis data dalam bentuk angka-angka yang pembahasannya melalui perhitungan statistik berdasarkan jawaban kuesioner dari responden. Hasil perhitungan dari skor atau nilai tersebut kemudian dalam analisa statistik yang dilakukan dengan bantuan program SPSS untuk membuktikan valid dan reliable pernyataan variabel-variabel penelitian, dengan melakukan uji data sebagai berikut:

1. Uji Instrument Penelitian

Menurut Sugiyono (2016:148), “Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati”. Cara pengujian data instrumen penelitian dengan menggunakan pengujian validitas dan reliabilitas instrumen yang akan digunakan untuk penelitian.

a) Uji Validitas

Uji validitas merupakan persamaan data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang diperoleh langsung yang terjadi pada subyek penelitian, Sugiyono (2018;267). Uji validitas merupakan kemampuan dari indikator-indikator untuk mengukur tingkat keakuratan sebuah konsep. Artinya apakah konsep yang telah dibangun tersebut sudah valid atau belum. Tujuan uji validitas untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu instrumen pengukuran dalam melakukan fungsi ukurnya. Agar data yang diperoleh bisa relevan/sesuai dengan tujuan diadakannya pengukuran tersebut.

Teknik uji validitas item dengan korelasi pearson, yaitu dengan cara mengalokasikan skor item dengan skor total item tiap variabel, kemudian pengujian signifikansi dilakukan dengan kriteria pengujian r tabel pada tingkat signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi.

- Jika nilai positif dan r hitung $>$ r tabel, item dapat dinyatakan valid.
- Jika r hitung $<$ r tabel, item dinyatakan tidak valid.

b) Uji Realibilitas

Uji reliabilitas adalah derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan, Sugiyono (2018;268). Uji realibilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya/diandalkan. Realibilitas menunjukkan konsisten suatu alat pengukur di dalam mengukur gejala yang sama. Uji reliabilitas merupakan kelanjutan dari uji validitas, item yang dimasukkan adalah item yang valid saja dan menentukan apakah instrument reliable atau tidak menggunakan batasan Cronbach Alpha 0,6.

2. Uji Asumsi Klasik

Menurut Ghozali (2018) uji asumsi klasik merupakan tahap awal yang digunakan sebelum analisis regresi linear berganda. Dilakukannya pengujian ini untuk dapat memberikan kepastian agar koefisien regresi tidak bias serta konsisten dan memiliki ketepatan dalam estimasi.

a) Uji Normalitas

Tujuan uji normalitas menurut Ghozali (2018 : 161), untuk mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikuti atau mendekati distribusi normal. Distribusi normal yang dimaksud yaitu distribusi data dengan bentuk lonceng (bell shaped). Data yang baik adalah data yang mempunyai pola seperti distribusi normal, yakni tidak berat ke kiri ataupun ke kanan.

b) Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2018) uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas yaitu dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (dependen). Dasar analisisnya adalah (Ghozali, 2018) :

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas

3. Analisis Regresi Berganda

Analisis Regresi Berganda Menurut Ghozali (2018: 95), dalam analisis regresi, selain mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Metode yang digunakan adalah metode analisis regresi linier berganda yang secara implisit dapat dituliskan sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

Keterangan:

- Y = Variabele Dependen
- α = Konstanta regresi
- $\beta_{1,2}$ = Koefisien regresi

X_1 = Kualitas Pelayanan

X_2 = Kinerja pegawai

4. Uji Hipotesis

a) Uji F

Uji F adalah pengujian signifikan persamaan yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Wiratna, 2015). Langkah-langkah uji F adalah sebagai berikut:

1) Merumuskan Hipotesis

H_0 : Kualitas pelayanan dan Kinerja pegawai secara simultan tidak ada pengaruh terhadap kepuasan masyarakat di desa ambulu kecamatan sumberasih kabupaten probolinggo.

H_a : Kualitas pelayanan dan Kinerja pegawai secara simultan ada pengaruh terhadap kepuasan masyarakat di desa ambulu kecamatan sumberasih kabupaten probolinggo.

2) Menentukan Taraf Signifikan (α) = 0,05

3) Menentukan Kriteria Pengujian

H_0 diterima jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau nilai signifikan $> 0,05$

H_a diterima jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ atau nilai signifikan $< 0,05$

4) Mengambil Keputusan

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ atau nilai signifikan $> 0,05$ maka H_0 diterima, yang berarti kualitas pelayanan dan kinerja pegawai secara simultan tidak ada pengaruh

terhadap kepuasan masyarakat di desa ambulu kecamatan sumberasih kabupaten probolinggo.

Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ atau nilai signifikan $< 0,05$ maka H_a diterima, yang berarti kualitas pelayanan dan kinerja pegawai secara simultan ada pengaruh terhadap kepuasan masyarakat di desa ambulu kecamatan sumberasih kabupaten probolinggo.