

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan cara peneliti untuk mengumpulkan data-data dalam penelitiannya.

A. Jenis Penelitian

Peneliti harus menyadari jenis penelitian yang akan digunakan untuk sepenuhnya dan memahami beberapa jenis penelitian. Berdasarkan tujuan, penelitian ini masuk pada kategori penelitian yang mengarah pada pengembangan. Karena penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan, memperluas temuan penelitian yang sebelumnya dan melengkapi penelitian ini dengan teori-teori yang ditemukan melalui penelitian sebelumnya, maka penelitian ini disebut sebagai penelitian pengembangan (Zaluchu, 2020).

Penelitian ini menggunakan rumusan masalah bagaimana tingkat kepuasan pelayanan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo dalam Perspektif Etika dan Profesionalisme.

Ada dua kategori penelitian yaitu penelitian terapan dan penelitian dasar. Penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian dasar karena mengingat penelitian ini tidak berasal dari kesenjangan fenomena melainkan kesenjangan teoritis. Penelitian dasar adalah studi yang dilakukan untuk menilai atau memebrikan evaluasi dan menyempurnakan teori-teori dalam

penelitian sebelumnya. Penelitian ini ditimbulkan karena adanya fenomena yang dapat menarik peneliti sehingga peneliti melakukan evaluasi dan mengembangkan kembali penemuan yang sebelumnya.

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian sosial. Karena penelitian ini tidak termasuk dalam penelitian di bidang eksakta atau sains. Sehingga di dalam penelitian sosial ini mempelajari hal yang berkaitan dengan manusia dan lingkungan sosialnya. Adapun beberapa bidang sosial yang memiliki kaitannya dengan ilmu hukum, ilmu ekonomi, ilmu politik, ilmu bisnis, ilmu seni dan ilmu budaya. Penelitian yang dilakukan untuk menyusun hipotesis. Sebelumnya telah ditegaskan bahwa penelitian ini merupakan penelitian dasar, maka tidak ada esensi untuk menguji hipotesis. Pendekatan digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deduktif. Adapun proses penerapan pendekatan penelitian deduktif sebagai berikut:

1. Berdasarkan tingkat eksplanasi maka penelitian deskriptif adalah penelitian yang meneliti atau menganalisa variabel satu atau lebih tanpa membandingkannya dengan satu sama lain. Jika ingin mengetahui analisis statistiknya maka alat digunakan untuk menganalisis cukup dengan menggunakan analisis dari statistik deskriptif.
2. Berdasarkan pengendalian variabel termasuk penelitian survei. Penelitian survei (*survey research*), dimana penelitian ini tidak mengubah variabel yang mereka teliti dan hanya melaporkan adanya kesenjangan.

3. Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif berdasarkan data. Karena penelitian ini bersifat kuantitatif maka analisis didukung oleh data numerik yang ditampilkan berdasarkan bilangan atau angka.

B. Lokasi Penelitian

Kantor Desa Patalan, Kecamatan Wonomerto, Kabupaten Probolinggo menjadi lokasi penelitian dan menjadi tempat penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Penulis tertarik untuk meneliti tentang Tingkat Kepuasan Pelayanan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo dalam Perspektif Etika dan Profesionalisme, maka penelitian ini lebih memfokuskan untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan di Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo.

C. Populasi dan Sampel

Teknik pengambilan sampel merupakan suatu cara yang digunakan peneliti untuk mengambil sampel dari menduga keadaan suatu populasi. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Non Probability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau populasi untuk dipilih menjadi sampel. Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *purposive sampling* dimana sampel yang dipilih berdasarkan pertimbangan kriteria tertentu yang menjadi pilihan dari penelitian yang dilakukan.

Purposive sampling digunakan untuk memperoleh sampel dalam penelitian ini. Untuk memenuhi persyaratan sebagai informan kriterianya yang dipilih sebagai sampel adalah masyarakat Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo. Dengan menggunakan metode pengambilan sampel yang menggunakan rumus pengukuran Slovin, maka dapat menghitung data sebagai berikut:

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

Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan populasi dari 1 tahun (2022) surat keluar di Kantor Desa Patalan, sebagai berikut:

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

$$n = \frac{470}{1 + (470 \times 0,05)^2}$$

$$n = \frac{470}{1 + 1,175}$$

$$n = \frac{470}{2,175}$$

$$n = 216$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Populasi

e = Presentase kelonggoran ketidakterikatan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih diinginkan.

Jika dibulatkan maka besar sampel minimal dari 216 populasi pada margin of error 5% adalah 216.

Dari hasil rumus Slovin maka diperoleh jumlah sampel yang dijadikan sebagai populasi sebanyak 216 orang. Mengingat jumlah sampel yang digunakan cukup. Sampel ini di ambil dari beberapa masyarakat yang telah melakukan pelayanan di Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo.

D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini menggunakan jenis data primer yaitu data yang dikumpulkan langsung dari responden yang menjadi populasi target penelitian. Data primer berupa penilaian masyarakat dalam suatu angket atau kuesioner yang disebarakan untuk menilai kualitas pelayanan di Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo dengan menggunakan perspektif etika dan profesionalisme.

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yaitu berdasarkan dari sumber data penelitian di atas yang menggunakan data primer. Maka untuk mendapatkan data perlu mengumpulkan beberapa informasi dengan menggunakan teknik pengumpulan data menggunakan metode yang benar-benar valid. Teknik pengumpulan data yang digunakan sebagai berikut :

1. Angket (Kuesioner)

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara meminta responden untuk menjawab terhadap beberapa serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis menggunakan menggunakan *google form* secara online. Kuesioner ini merupakan cara praktis yang lebih efektif untuk mengumpulkan data responden yang akurat dan secara langsung dimintai untuk mengisi.

2. Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah pengumpulan data dan informasi yang dilakukan melalui foto, video, ataupun bentuk dokumen-dokumen lainnya yang bisa dibuat sebagai pengumpulan data.

E. Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2016:38), bahwa variabel penelitian adalah sesuatu yang berwujud apa saja yang digunakan oleh peneliti sebagai faktor yang harus teliti untuk dipelajari lebih lanjut untuk mendapatkan informasi dan kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel dalam penelitian ini yang digunakan hanya satu variabel yaitu variabel kepuasan berdasarkan pada PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tetapi tidak menggunakan sembilan unsur melainkan menggunakan unsur etika dan profesionalisme.

1. Etika

1. *Equality* (persamaan)

2. *Equity* (keadilan)

3. *Loyalty* (kesetiaan)
 4. *Responsibility* (tanggung jawab)
2. Profesionalisme
 1. *Skill* (keterampilan)
 2. *Knowledge* (pengetahuan)
 3. *Integrity* (komitmen)

F. Definisi Konseptual dan Operasional Variabel

1. Definisi Konseptual

Dalam lingkungan layanan publik modern, kualitas layanan memainkan peran penting. Penyelenggara pelayanan harus terus meningkatkan kualitas layanan yang mereka tawarkan untuk meningkatkan standar kualitasnya. Ada dua unsur Survei Kualitas Masyarakat yang menentukan apakah suatu layanan sudah memiliki kualitas tinggi atau tidak, dua unsur tersebut meliputi :

a. Etika

1. *Equality* (persamaan)

Equality artinya menekankan penyedia pelayanan memberikan perlakuan yang sama kepada masyarakat sesuai kebutuhannya.

2. *Equity* (keadilan)

Equity artinya menekankan penyelenggara layanan memberikan perlakuan yang adil pada masyarakat dan di dasarkan dengan nilai persamaan dimana tidak ada hubungan yang menjadi dasar pemberian

pelayanan sehingga pelayanan yang diberikan dapat sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan, sehingga tidak ada sikap diskriminasi.

3. *Loyalty* (kesetiaan)

Loyalty artinya menekankan sikap setia pada penyelenggara layanan, konstitusi, hukum, rekan kerja, dan bawahan.

4. *Responsibility* (tanggung jawab).

Responsibility artinya menekankan rasa bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan. Dimana penyedia layanan dapat melakukan kewajiban mereka sesuai dengan peraturan yang sudah ada (Arlisa, 2018).

b. Profesionalisme

1. *Skill* (keterampilan)

Skill merupakan kemampuan seseorang guna menjalankan tugas baik secara fisik maupun mental. *Skill* ini berhubungan dengan kecakapan, ketangkasan dan bermanfaat yang memungkinkan anggota melakukan banyak hal untuk organisasinya.

2. *Knowledge* (pengetahuan)

Knowledge yaitu memiliki kompetensi yang mampu melakukan (*ability*), yang didukung oleh pengalaman (*experience*) yang tidak yang tidak dapat diperoleh secara tiba-tiba tanpa berjalannya waktu. Dengan ini, kompetensi pegawai sangat diperlukan dalam pelayanan publik.

2. *Integrity*

Integrity yaitu komitmen penyelenggara pelayanan yang mengikuti aturan dalam memberikan pelayanan yang terbaik. Misalnya berkaitan dalam pemenuhan, kejujuran, keandalan.

Penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan adalah jika penilaian kualitas pelayanan tinggi, maka kepuasan akan positif atau baik. Sebaliknya bila kepuasan pelanggan buruk atau negatif maka yang peringkat dihasilkan dari kualitas layanan rendah. Kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi oleh kesediaan dan kapasitas penyedia layanan untuk memberikan tingkat pelayanan terbaik kepada masyarakat.

2. **Definisi Operasional Variabel**

Untuk mengetahui setiap variabel yang ada, maka sangat penting untuk menetapkan definisi operasional dalam upaya untuk memahami penelitian. Definisi operasional variabel ini, akan dipaparkan pada tabel berikut:

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Indikator Variabel	Skor
1.	Etika	1. <i>Equality</i> 2. <i>Equity</i> 3. <i>Loyalty</i> 4. <i>Responsibility</i>	1. (4) untuk jawaban Sangat Puas (SP) 2. (3) untuk jawaban Puas (P)
2.	Profesionalisme	1. <i>Skill</i> 2. <i>Knowledge</i> 3. <i>Integrity</i>	3. (2) untuk jawaban Kurang Puas (KP) 4. (1) untuk jawaban Tidak Puas (TP)

G. Skala Pengukuran

Adapun menurut Sugiyono (2016:132), jawaban responden akan diberi penilaian mengingat data-data dalam penelitian ini merupakan data kualitatif yang dikuantitatifkan maka menggunakan skala Likert dengan 1-4 dengan kriteria berikut ini:

Tabel 3.2
Skala Likert

Skala Interval	Kategori	Kode Jawaban
1	Tidak Puas	TP
2	Kurang Puas	KP
3	Puas	P
4	Sangat Puas	SP

Sumber: PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017

H. Teknik Analisis Data

Teknik analisis ini digunakan untuk mengolah data dan memperoleh hasil yang pasti, sehingga hasilnya dapat dipertanggungjawabkan. Untuk mengetahui pengaruh dari faktor tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di Kantor Desa Patalan Kecamatan Wonomerto Kabupaten Probolinggo dalam perspektif etika dan profesionalisme, maka data diklasifikasikan dan diolah menggunakan alat bantu berupa perangkat lunak statistik (*software statistik*) yang disebut SPSS dan spreadsheet. Kemudian peneliti melakukan uji data menggunakan langkah-langkah pengolahan data tentang Survei Kepuasan Masyarakat yang sesuai dengan PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017, diantaranya:

1. Pengukuran Skala Likert

Skala likert dalam setiap unsur pernyataannya memiliki nilai. Setiap unsur dievaluasi menggunakan “nilai rata-rata pertimbangan”. Oleh

karena itu, setiap unsur pelayanan memiliki nilai penimbangan yang memiliki nilai yang sama ditetapkan dalam rumus, berikut ini:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Jika unsur yang dikaji sebanyak dua unsur tetapi memiliki tujuh indikator, maka:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{7} = 0,14$$

Teknik nilai rata-rata tertimbang digunakan untuk mengetahui nilai kualitas Kantor Desa Patalan, Kecamatan Wonomerto, Kabupaten Probolinggo, dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Kualitas} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi pada penilaian kualitas yaitu antara nilai 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar senilai 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

Mengingat setiap unit pelayanan berbeda-beda dalam karakteristik, maka masing-masing unit layanan dimungkinkan untuk:

- a) Menambahkan unsur yang dianggap relevan.

- b) Memberikan bobot yang berbeda terhadap unsur-unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap satu.

Nilai interval IKM, nilai konversi IKM, mutu layanan, dan kinerja unit layanan yang digunakan dalam kompilasi IKM semuanya dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 3.3
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Konversi, Mutu Pelayanan
Dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (Ni)	Nilai Interval Konversi (Nik)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan
1.	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,94	D	Tidak Puas
2.	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Puas
3.	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Puas
4.	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Puas

2. Pengujian Kualitas Data

Data yang didapat dari masyarakat telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner. Setiap kuesioner berisi data masyarakat kemudian digabungkan dengan data responden yang dikumpulkan berdasarkan kelompok yang termasuk usia dan jenis kelamin, serta pendidikan terakhir dan jenis pelayanan. Informasi dari data ini dapat digunakan untuk mengetahui kepuasan responden terkait kecenderungan penerima layanan.