

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Bentuk penelitian yang digunakan yaitu penelitian dengan pendekatan kuantitatif, yang berupaya untuk mengkaji bagaimana suatu variabel dipengaruhi oleh variabel lain dengan penelitian ini, diharapkan dapat mengetahui apakah pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Pendekatan penelitian yang digunakan agar lebih terarah serta sesuai dengan tujuan yang diinginkan, penulis menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengelola data yang diperoleh dari lokasi penelitian, dimana data menurut Sugiono (2006:14) merupakan data yang berbentuk angka atau data kuantitatif yang diangkakan. Pendekatan kuantitatif yaitu pencarian data atau informasi dari realitas permasalahan yang ada dengan mengacu pada pembuktian konsep atau teori yang digunakan.

Dari pendapat diatas maka metode penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan analisis kuantitatif, yaitu suatu metode yang menggunakan korelasi dengan teknik statistik. Di dalamnya terdapat upaya-upaya mendeskripsikan, mencatat, menganalisis, dan menginterpretasikan data sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan.

3.2 Jenis Dan Sumber Data

Sumber data adalah catatan atas kumpulan fakta. Data merupakan bukti yang ditemukan dari hasil penelitian yang dapat dijadikan dasar kajian atau pendapat. Dalam keilmuan (ilmiah), fakta dikumpulkan untuk menjadi data. Dari data

tersebut kemudian diolah sehingga dapat diutarakan dengan jelas dan tepat, sehingga dapat dimengerti oleh orang lain yang tidak langsung mengalaminya sendiri, hal ini dinamakan deskripsi.

1. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung oleh peneliti dari sumbernya. Sumber data utama ini dicatat melalui catatan tertulis yang dilakukan melalui wawancara terhadap pihak-pihak yang terkait dengan masalah yang diteliti, baik informan maupun responden.
2. Data Sekunder adalah data yang diperoleh melalui sumber lain, dalam hal ini data sekunder mencakup dokumen-dokumen resmi berisi informasi-informasi penting, buku-buku, hasil penelitian yang berwujud laporan dan sebagainya.

3.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yaitu Kantor Camat Medan Barat di Jl. Budi pembangunan No. 1 Pulo Brayan. Meningkatnya Pengaduan pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat maka Penulis tertarik untuk mengkaji lebih mendalam, mengenai pengaruh pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Camat Medan Barat.

3.4 Pengaruh Reliabilitas

Reliabilitas adalah keakuratan dan ketepatan dari suatu alat ukur dalam suatu prosedur pengukuran. Berdasarkan bahasa, reliabilitas berasal dari kata *Reliability* yang terdiri dari kata *Rely* dan *Ability*, artinya sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Suatu hasil pengukuran dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subyek yang sama, diperoleh

hasil pengukuran yang relatif sama, selama aspek yang diukur dalam diri subyek memang belum berubah.

Menurut Sudjana (2015:16), reliabilitas alat penilaian adalah ketepatan alat tersebut dalam menilai apa yang dinilainya. Artinya, kapanpun alat penilaian tersebut digunakan akan memberikan hasil yang relatif sama. Menurut Mehrens & Lehman (2010:102), reliabilitas merupakan derajat keajegan/suatu kondisi yang tetap dan tidak berubah sebagai hasil dari hubungan (*Consistency*) di antara dua buah hasil pengukuran pada objek yang sama.

Koefisien reliabilitas mengindikasikan adanya stabilitas skor yang didapatkan oleh individu, yang merefleksikan adanya proses reproduksi skor. Skor disebut stabil bila skor yang didapat pada suatu waktu dan pada waktu yang lain hasilnya relatif sama. Makna lain reliabilitas dalam terminologi stabilitas adalah subjek yang dikenai pengukuran akan menempati ranking yang relatif sama pada testing yang terpisah dengan alat tes yang ekuivalen..

3.5 Teknik Dan Instrumen Pengumpulan data

Pendekatan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Research*), dilakukan dengan cara mengunjungi langsung ke objek penelitian yaitu Kantor Camat Medan Barat.

Penelitian ini dilakukan melalui serangkaian kegiatan seperti:

1. Observasi

melakukan pengamatan, peninjauan sebelum diadakan penelitian. Dalam hal ini peneliti melakukan pengamatan secara langsung terhadap aktivitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Medan Barat.

2. Pengisian Kuesioner Atau Angket

Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan langsung atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Angket merupakan teknik pengumpulan data yang efisien apabila penelitian tahu pasti variabel yang ingin diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

Menurut Dewa Ktut Sukardi (2010), pengertian kuesioner adalah suatu bentuk teknik dalam pengumpulan data yang dilakukan pada metode penelitian dengan tidak perlu/wajib memerlukan kedatangan langsung dari sumber data. Dan Menurut Bimo Walgito (2010), menurutnya definisi kuesioner adalah daftar pertanyaan dalam penelitian yang diharuskan untuk dijawab oleh responden atau informan.

Skala Likert

Skala Likert merupakan metode skala bipolar yang mengukur baik tanggapan positif ataupun negatif terhadap suatu pernyataan. Empat skala pilihan juga kadang digunakan untuk kuesioner skala Likert yang memaksa orang memilih salah satu kutub karena pilihan "netral" tak tersedia.

Menurut Klopfer (2010) berpendapat bahwa penyelidik yang menawarkan alternatif yang mungkin tengah berasumsi bahwa responden benar-benar mendukung posisi tengah. Akibatnya, jika responden dipaksa untuk memilih alternatif yang ada, pilihan ini akan memberikan kontribusi kesalahan pengukuran sistematis. Skala likert digunakan sebagai pengukur sikap, pendapat, dan juga persepsi seseorang atau kelompok orang mengenai fenomena yang ada. Jawaban dari responden dibagi dalam 5 kategori penilaian, yaitu:

NO	Kriteria Penilaian	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Cukup setuju	3
4	Tidak setuju	2
5	Sangat tidak setuju	1

3. Dokumen

Merupakan pengumpulan, pemilihan, pengolahan, dan penyimpanan informasi bukti dan keterangan (gambar, kutipan, dan bahan referensi lain) sebagai data yang mendukung penelitian.

3.6 Populasi Dan Sample

Menurut Sekaran, Populasi didefinisikan sebagai keseluruhan kelompok orang, kejadian atau hal minat yang ingin penelitian investasi. Sementara Sugiyono mendefinisikan populasi sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/ subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa populasi adalah sekelompok orang, kejadian atau benda yang memiliki karakteristik tertentu dan dijadikan objek penelitian. Adapun populasi yang tercakup dalam penelitian ini adalah masyarakat yang bersangkutan dalam menerima pelayanan berjumlah 200 orang berdasarkan golongan usia di Kantor Camat Medan Barat.

Jumlah Populasi berdasarkan golongan dari usia 20-30 tahun adalah 45 orang, usia 31-40 tahun adalah 50 orang, usia 41-50 tahun adalah 60 orang, dan usia 51

tahun ke atas 45 orang. Dalam penelitian ini penulis mempersempit populasi yaitu jumlah responden berdasarkan golongan usia sebanyak 200 orang dengan menghitung ukuran sampel yang dilakukan dengan menggunakan teknik Slovin menurut Sugiyono (2011:87).

Penelitian menggunakan metode *Accidental Sampling* dimana penelitian memilih sampel/responden berdasarkan pada pertimbangan subjektifnya, bahwa responden tersebut dapat memberikan informasi memadai untuk menjawab pertanyaan penelitian. Penelitian menggunakan rumus Slovin dalam pengambilan sampel. Menurut Umar untuk menentukan jumlah sampel yang akan diambil di gunakan Rumusan Slovin dengan tingkat kesalahan 10%. Pengambilan sampel menggunakan Slovin menurut Sugiono (2011:87).

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

$$n = \frac{200}{1 + 200 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{200}{1 + 200 (0,01)}$$

$$n = \frac{200}{1 + 200 (0,01)}$$

$$n = \frac{200}{1 + 200 (0,01)}$$

$$n = 66,66 = 67 \text{ Sampel}$$

Jadi dalam penelitian ini, jumlah sampelnya adalah 67 sampel. Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Nilai Kritis atau batas Ketelitian yang diinginkan / *Margin of e*

3.7 Defenisi Oprasional

Defenisi Oprasional Variabel adalah suatu defenisi mengenai yang dirumuskan berdasarkan karakteritik – karakteristik variabel yang dapat diamati.

Definisi oprasional dalam penelitian ini meliputi:

Variabel bebas X (Independent Variabel)

- a) Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan seseorang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Berbicara mengenai pelayanan publik, maka berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Camat Medan Barat harus melipti pada indikator pelayanan agar pelayanan tersebut efektif yaitu :

1. Berwujud (*Tangible*)

- Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
- Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- Kemudahan dalam proses pelayanan
- Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
- Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
- Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

2. Keandalan (*Reability*)

- Kecermatan petugas dalam melayani
- Memiliki standar pelayanan yang jelas
- Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

- Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

- Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
- Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
- Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
- Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

4. Jaminan (*Assurance*)

- Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

5. Perhatian (*Emphaty*)

- Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon
- Petugas melayani dengan sikap ramah
- Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan).

Variabel Terikat Y (Dependensi Variabel)

- a) Kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesan terhadap kinerja produk yang riil / aktual dengan kinerja produk yang diharapkan, meliputi indikator :
 - Bersifat terbuka (*Transparansi*)
 - Dapat dipertanggung jawabkan (*Akuntabilitas*)

- Sesuai dengan kondisi (*Kondisional*)
- Mendorong peran serta (*Parsipatif*)
- Kesamaan Hak

3.7 Teknik Analisa Data

Teknik analisa data dalam penelitian ini menggunakan teknik kuantitatif yang digunakan untuk menguji hubungan/pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat. Adapun metode statistik yang digunakan adalah:

1) Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Akurasi alat ukur terhadap yang diukur walaupun dengan realibilitas alat ukur itu sendiri, ini artinya bahwa alat ukur haruslah memiliki akurasi yang baik terutama apabila alat ukur tersebut yang digunakan sehingga validitas akan meningkatkan bobot kebenaran data yang diinginkan peneliti. Untuk mengetahui penelitian valid atau tidak, digunakan teknik pengambilan keputusan.

- 1) Jika r hitung $>$ r table, maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.
- 2) Jika r hitung $<$ r table, maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.

b. Uji Realibilitas

Suatu instrument stabilitas anantara hasil pengamatan dengan instrument pengukuran/ pada uji validitas sehingga kesesuaian alat ukur dengan yang diukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Untuk mencapai tingkat kepekaan realibilitas alat ukur yang diharapkan, maka perlu sebelumnya mengetahui apa sesungguhnya yang akan diukur dan metode pengumpulan data yang diharapkan. Kriteria pengambilan keputusan uji realibilitas pada penelitian ini adalah:

- 1) Instrument dinyatakan realibilitas apabila nilai Cronbach's Alpha $>$ dari 0,6.

2) Instrument dinyatakan tidak reliabilitas apabila Cronbach's Alpha < dari 0,6. 2.

Uji Normalitas Uji normalitas data dilakukan untuk melihat apakah suatu data terdistribusi secara normal atau tidak. Tujuan uji normalitas adalah mengetahui apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual berdistribusi normal. Cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak adalah dengan melakukan Kolmogorov-Smirnov Test yang terdapat pada program SPSS, dengan koefisien > 0,05 sehingga dikatakan normal.

2) Uji Hipotesis Penelitian

a. Uji Parsial (t)

Uji parsial dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh masing-masing variabel independen yaitu pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kantor Camat Medan Barat. Kriteria uji t dalam penelitian sebagai berikut:

H_0 = Variabel bebas parsial tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Camat Medan Barat.

H_a = Variabel bebas parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di Kantor Camat Medan Barat.

1) Jika $t_{tabel} > t_{hitung}$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak pada $\alpha = 5\%$

2) Jika $t_{tabel} < t_{hitung}$ maka H_a ditolak dan H_0 diterima pada $\alpha = 5\%$

b. Uji Simultan (Uji F)

1. Uji f pada dasarnya menunjukkan apakah variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Dengan uji f maka dapat diketahui apakah "Pengaruh berwujud (*Trangible*), kehandalan (*reability*), ketanggapan (*Responsiviness*),

jaminan (*assurance*), perhatian (*emphaty*), benar-benar berpengaruh secara simultan bersama-sama terhadap variabel kepuasan masyarakat. Kriteria pengujian dengan membandingkan

Fhitung dengan Ftabel: $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima atau H_a ditolak. Artinya variabel indenpenden secara bersama-sama tidak mempengaruhi variabel dependen secara signifikan.

2. $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen secara signifikan. Kriteria pengujian dengan melihat probabilities values:

Jika probabilitas $F_{hitung} < 0,05$ maka H_0 diterima atau H_a ditolak. Artinya variabel independen secara bersama-sama tidak mempengaruhi dependen secara signifikan.

Jika probabilitas $F_{hitung} > 0,05$ maka H_0 ditolak atau H_a diterima. Artinya variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi dependen secara signifikan.

3.8 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis ini dimaksudkan untuk mengetahui besarnya pengaruh kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa di Kantor Camat Medan Barat dengan menggunakan rumus regresi linear berganda, yaitu :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Dimana:

Y : Kepuasan Pelanggan terhadap pelayanan jasa Kantor Camat Medan Barat.

X : Dimensi Kualitas Pelayanan.

X1 : Berwujud/*Tangible*

X2 : Keandalan/*Realiabilitas*

X3 : Ketanggapan/*Responsiviness*

X4 : Jaminan/*Assurance*

X5 : Perhatian/*Emphaty*

a : Konstanta

b : Koefisien Korelasi

e : Error term

