

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Metode penelitian harus ditentukan oleh peneliti sebelum melaksanakan penelitiannya agar memberikan gambaran serta arahan dan pedoman dalam penelitian. “Penelitian adalah usaha seseorang yang dilakukan secara sistematis mengikuti aturan-aturan metodologi misalnya observasi secara sistematis, dikontrol, dan mendasarkan pada teori yang ada dan diperkuat dengan gejala yang ada” (Sukardi, 2003).

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kuantitatif. Cresweel (2010: 24) menyatakan bahwa, “pendekatan kuantitatif adalah pengukuran data kuantitatif dan statistik objektif melalui perhitungan ilmiah berasal dari sampel orang-orang atau penduduk yang diminta menjawab atas sejumlah pertanyaan tentang survey untuk menentukan frekuensi dan prosentase tanggapan mereka”.

Pendekatan yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan analisis kuantitatif berdasarkan informasi statistika. Pendekatan penelitian yang dalam menjawab permasalahan penelitian memerlukan pengukuran yang cermat terhadap variabel-variabel dari objek yang diteliti untuk menghasilkan kesimpulan yang dapat digeneralisasikan terlepas dari konteks waktu, tempat dan situasi.

Menurut Sugiyono (2016: 11) “metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme. Metode ini digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data

menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/ statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”.

B. Tahapan Penelitian

1. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

a. Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2016:48) “adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti guna dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya untuk dijadikan sebagai sumber data dalam suatu penelitian”. Sedangkan menurut Arikunto (2013) “populasi adalah sebagai keseluruhan subjek penelitian atau suatu wilayah yang generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Selagai Lingga yang datang dan melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan Selagai Lingga Kabupaten Lampung Tengah.

b. Sampel

Menurut Utama (2015: 97) “Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi (*population*)”. Arikunto mengatakan “sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Sedangkan menurut Sugiyono (2016) “sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”.

Sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat yang ingin melakukan pelayanan di kantor Kecamatan Selagai Lingga Kabupaten Lampung Tengah. Adapun jumlah rata-rata masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Jumlah rata-rata masyarakat yang datang ke Kantor Kecamatan Selagai Lingga Kabupaten Lampung Tengah.

Jumlah rata-rata pengunjung		
Harian	Mingguan (5 hari kerja)	Bulanan (20 hari kerja)
10	50	200

(Kantor Kecamatan Selagai Lingga Kabupaten Lampung Tengah, 2020)

Penentuan jumlah sampel dapat dilakukan dengan cara perhitungan statistik yaitu dengan menggunakan rumus *Slovin*. Rumus *Slovin* digunakan untuk menentukan ukuran sampel dari populasi yang telah diketahui jumlahnya yaitu 200 orang dalam satu bulan. Sesuai dengan besarnya sampel tersebut maka perhitungan dalam pengambilan sampel tersebut adalah sebagai berikut:

Keterangan:

n : Sampel yang ditargetkan

N : Ukuran Populasi

(..e)² : Tingkat kesalahan dalam pengambilan sampel. Dalam penelitian ini diambil nilai e = 10% (0.1)

Maka bila dipergunakan dalam penentuan sampel penelitian ini yakni sebagai berikut :

$$n = \frac{200}{1+200(0.1)^2}$$

$$n = \frac{200}{1+2}$$

$$n = 66,67$$

$$\bar{n} \equiv 67$$

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus *slovin* diatas sampel dalam penelitian ini berjumlah 66,67 dan disini peneliti membulatkan anggota sampel menjadi 67responden masyarakat yang datang ke di Kantor Kecamatan Selagai Lingga Kabupaten Lampung Tengah untuk mendapatkan pelayanan.

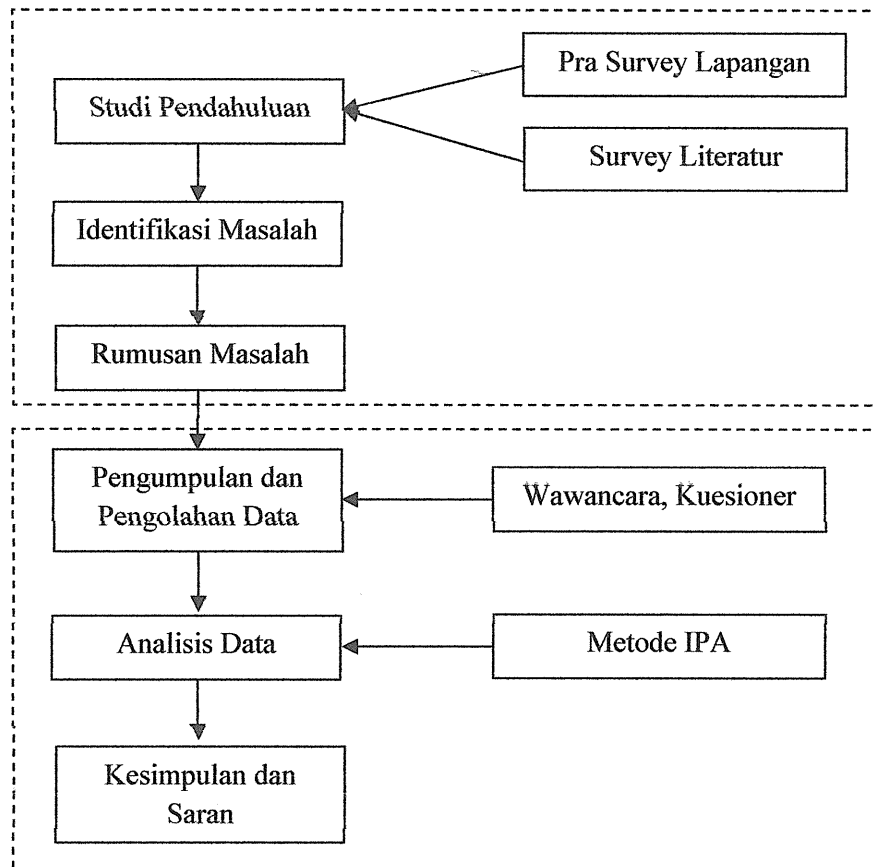
c. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik penarikan sampel pada penelitian ini dilakukan dengan cara *Insidental Sampling*. Menurut Sugiyono (2016: 96) bahwa “Sampling Insidental adalah teknik penentuan sampel, berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.”

Alasan pengambilan sampel dengan cara *Insidental Sampling* ini adalah atas pertimbangan bahwa masyarakat atau penduduk Kantor Kecamatan Selagai Lingga Kabupaten Lampung Tengah setiap harinya selalu berdatangan ke Kantor Kecamatan untuk mendapatkan pelayanan.

2. Tahapan Penelitian

Tahapan penelitian mencakup langkah – langkah pelaksanaan dari awal sampai akhir, adapun langkahnya sebagai berikut :



Gambar 3. Tahapan Penelitian

C. Definisi Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2016: 38) “definisi operasional variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari obyek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Definisi variabel-variabel penelitian harus dirumuskan untuk menghindari kesesatan dalam mengumpulkan data”. Dalam penelitian ini, definisi operasional variabelnya adalah sebagai berikut :

a. Definisi Konseptual

“Definisi konseptual merupakan batasan terhadap masalah-masalah variabel yang dijadikan pedoman dalam penelitian sehingga akan memudahkan

dalam mengoperasionalkannya di lapangan” (Silalahi, 2006). Untuk memahami dan memudahkan dalam menafsirkan banyak teori yang ada dalam penelitian ini, maka ditentukan beberapa definisi konseptual yang berhubungan dengan yang akan diteliti.

1) Kinerja

Kinerja merupakan suatu hasil yang telah dicapai oleh individu dan atau sekelompok orang dalam organisasi berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka menjalankan fungsi dan tugas pemerintahan.

b. Definisi Operasional

“Definisi operasional variabel adalah pengertian variabel (yang diungkap dalam definisi konsep) tersebut, secara operasional, secara praktik, secara nyata dalam lingkup obyek penelitian/obyek yang diteliti” (Siyoto dan Sodik, 2015).

1) Kinerja

Kinerja merupakan suatu hasil yang telah dicapai oleh pegawai Kantor Kecamatan Selagai Lingga berdasarkan tujuan yang telah ditetapkan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka menjalankan fungsi dan tugas pemerintahan.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara-cara yang dilakukan untuk memperoleh data dan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2016: 224) “teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah

mendapatkan data”. Untuk mendukung kebutuhan analisis dalam penelitian ini, penulis memerlukan sejumlah data. Adapun cara yang untuk memperoleh data dan informasi dalam penelitian ini, penulis melakukan pengumpulan data dengan teknik sebagai berikut :

1. Studi Kepustakaan

Dalam penelitian ini penulis berusaha untuk memperoleh beberapa informasi dari pengetahuan yang dapat dijadikan pegangan dalam penelitian yaitu dengan cara studi kepustakaan untuk mempelajari, meneliti, mengkaji, dan menelaah literature-literatur berupa buku, jurnal, artikel ilmiah, serta prosiding yang berhubungan dengan penelitian untuk memperoleh bahan-bahan yang akan dijadikan landasan teori.

2. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya . Sugiyono (2016: 142) mengemukakan “kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden”. Jenis pertanyaan yang penulis gunakan adalah pertanyaan tertutup, yaitu kuesioner yang telah disediakan jawabannya. pertanyaan tertutup akan membantu responden untuk menjawab dengan cepat, dan juga memudahkan peneliti dalam melakukan analisis data terhadap seluruh angket yang telah terkumpul.

3. Wawancara

Menurut Esterberg (Sugiyono, 2016: 231) “wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu”.

E. Instrumen Penelitian

Sugiyono (2016: 92) menyatakan bahwa “Instrumen penelitian adalah suatu alat pengumpul data yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati”. Dengan demikian, penggunaan instrumen penelitian yaitu untuk mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah, fenomena alam maupun sosial. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menghasilkan data yang akurat yaitu dengan menggunakan skala Likert. Sugiyono (2016: 134) menyatakan bahwa “Skala Likert digunakan untuk mengukur suatu sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu fenomena sosial”. Skala likert yang digunakan sebagai berikut:

Untuk Penilaian Kinerja :	Untuk Pengukuran Kepentingan :
1 : Sangat Tidak Puas	1 : Sangat Tidak Penting
2 : Tidak Puas	2 : Tidak Penting
3 : Cukup Puas	3 : Cukup Penting
4 : Puas	4 : Penting
5 : Sangat Puas	5 : Sangat Penting

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis instrumen angket atau kuesioner dengan pemberian skor sebagai berikut:

Tabel 3. Kisi-kisi Instrumen penelitian

No	Indikator	Sub Indikator	Butir
1	Produktivitas (Pr)	Kemampuan	1
		Peningkatan Hasil	2
		Mutu	3
		Semangat kerja	4
2	Kualitas Layanan (KL)	Empati	5
		Jaminan	6
		Kehandalan	7
3	Daya Tanggap (DT)	Pelayan Respon	8
		Pelayan Tepat	9
		Pelayan Tanggap	10
		Pelayan Cepat	11
4	Akuntabilitas (Ak)	Kepatuhan Terhadap Prosedur	12
		Kepastian Biaya	13-14
		Kepatuhan terhadap waktu	15
5	Bukti Fisik (BF)	Kelengkapan fasilitas kantor	16
		Kenyamanan Ruang tunggu	17
		Fasilitas ramah anak	18
		Fasilitas emergensi	19

F. Teknik Analisis Data

Data yang sudah terkumpul kemudian dianalisis dengan perhitungan yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis statistik deskriptif.

Menurut Sugiyono (2016: 147) “teknik analisis data adalah kegiatan setelah data dari seluruh responden atau data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah: mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk hipotesis yang telah diajukan”.

1. Pengujian Persyaratan Instrumen

a. Uji Validitas

Alat ukur instrumen dikatakan valid bila alat tersebut dapat mengukur apa yang mau diukur secara tepat. Uji validitas digunakan untuk mendapatkan tingkat kevalidan/kesahihan instrumen. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan uji validitas *Product Moment Pearson Correlation*, yaitu sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(n \sum x^2 - (\sum x)^2)(n \sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan :

r = Koefisien korelasi

X = jumlah skor item

Y = jumlah skor total

n = Jumlah Data

Untuk menguji apakah kuisisioner tersebut valid atau tidak penulis menggunakan *Software Statistik Package for Social Science (SPSS) 21*.

Ketentuan :

1. Bila r hitung $\geq r$ tabel (0,300) maka instrumen valid
2. Bila r hitung $< r$ tabel (0,300) maka instrumen tidak valid

b. Uji Reliabilitas

Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila hasil pengukuran dengan alat tersebut adalah sama jika pengukuran tersebut dilakukan pada orang yang sama pada waktu yang berbeda atau pada kelompok yang berbeda pada waktu yang sama. Skor dalam angket ini adalah 1 sampai 5, maka

untuk uji reliabilitasnya digunakan rumus *Cronbach's Alpha* yaitu sebagai berikut: Uji reliabilitas dapat dilakukan bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Uji Reliabilitas dilakukan dengan uji *Alpha Cronbach*, jika nilai alpha > 0,60 maka suatu konstruk atau variabel dapat dikatakan reliable, Ghozali (2009: 167). Rumus *Cronbach Alpha* adalah sebagai berikut:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right)$$

Keterangan :

- r_{11} = Reliabilitas instrument
- k = Banyak butir pertanyaan
- σ_1^2 = Variabel total
- σ_b^2 = Jumlah varians butir

Jumlah varians tiap butir diperoleh dengan menjumlahkan nilai-nilai varians tiap butir. Rumus varians adalah:

$$\sigma^2 = \frac{(\sum x^2) - \frac{(\sum x)^2}{n}}{n}$$

Keterangan :

- n = Jumlah Responden
- x = Nilai skor yang dipilih

2. Analisis Data

Metode ini mengaitkan antara tingkat kepentingan (importance) suatu atribut yang dimiliki obyek tertentu dengan kenyataan atau kinerja (performance) yang dirasakan oleh pengguna. Langkah pertama untuk Metode IPA adalah dengan mencari harga kesesuaian. Tingkat kesesuaian merupakan hasil

perbandingan antara skor kinerja yang memberikan kepuasan pengunjung dengan skor kepentingan dengan memberikan huruf X untuk kinerja dan huruf Y untuk kepentingan. Adapun rumus yang digunakan :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Dengan :

Tki = Tingkat Kesesuaian Responden

Xi = Skor Penilaian Kinerja

Yi = Skor Penilaian Kepentingan

(John Martila and John C. James yang dikutip oleh J. Supranto, 2006).

Langkah kedua yaitu menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan untuk setiap item dari atribut dengan rumus:

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^k x_i}{n} \quad \bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k y_i}{n}$$

Dengan :

Xi = Bobot rata-rata tingkat kepuasan item ke-i

Yi = Bobot rata-rata tingkat kepentingan item ke-i

n = Jumlah responden/sampel

Langkah selanjutnya adalah menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan untuk keseluruhan item dengan rumus:

$$\bar{\bar{x}}_l = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{x}_i}{p} \quad \bar{\bar{y}}_l = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{y}_i}{p}$$

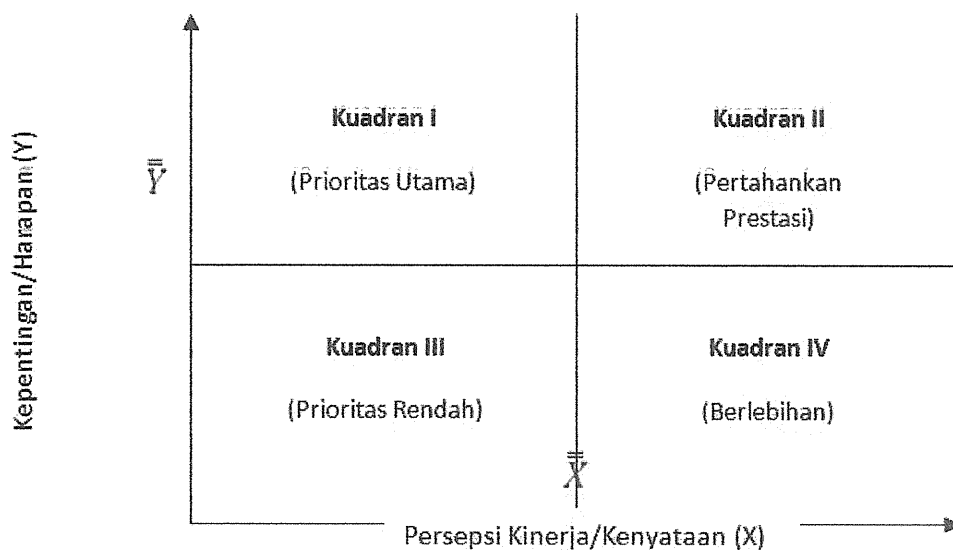
Dengan:

X_i = Nilai rata-rata kepuasan item

Y_i = Nilai rata-rata kepentingan item

p = Jumlah item

Nilai X_i ini memotong tegak lurus pada sumbu horizontal, yakni sumbu y mencerminkan kepuasan item (x) sedangkan nilai y_i memotong tegak lurus pada sumbu vertikal, yakni sumbu yang mencerminkan kepentingan item (y). Setelah diperoleh bobot kepuasan dan kepentingan item serta nilai rata-rata kepuasan dan kepentingan item, kemudian nilai-nilai tersebut diplotkan kedalam diagram kartesius seperti yang ditunjukkan pada gambar 4. Untuk menginterpretasikan grafik IPA, maka grafik IPA dibagi menjadi empat buah kuadran berdasarkan hasil pengukuran *importance performance* sebagaimana terlihat pada Gambar 5.



Gambar 5. Kuadran IPA

Diagram Importance-Performance Analysis (IPA) di atas terdiri dari empat kuadran, yaitu:

- Kuadran I, wilayah yang memuat item-item yang memiliki tingkat kepentingan relatif tinggi dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi pula.

Item yang masuk kuadran ini dianggap sebagai faktor penunjang bagi kepuasan pengguna sehingga harus tetap dipertahankan karena semua item ini menjadikan produk atau jasa tersebut unggul di mata pengguna.

- b. Kuadran II, wilayah yang memuat item-item dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan dirasakan oleh pengguna terlalu berlebihan dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi. Biaya yang digunakan untuk menunjang item yang masuk kuadran ini dapat dikurangi agar dapat menghemat biaya pengeluaran.
- c. Kuadran III, wilayah yang memuat item-item dengan tingkat kepentingan yang relatif rendah dan kenyataan kinerjanya tidak terlalu istimewa dengan tingkat kepuasan yang relatif rendah. Item yang masuk kuadran ini memberikan pengaruh sangat kecil terhadap manfaat yang dirasakan oleh pengguna.
- d. Kuadran IV, wilayah yang memuat item-item dengan tingkat kepentingan yang relatif tinggi tetapi kenyataannya belum sesuai dengan harapan pengguna. Item-item yang masuk kuadran ini harus segera ditingkatkan kinerjanya (Rangkuti, 2003)