

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini adalah Studi ex-post facto meneliti kejadian masa lalu untuk melihat variabel apa yang menyebabkannya, Santoso, I., & Madiistriyatno, H. (2021). Pendekatan yg dipakai pada analisis data penelitian ini memakai pendekatan kuantitatif.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kelurahan Iring Mulyo Metro Timur yang beralamatkan di Jl. Ahmad Yani No. 84, Kel. Iringmulyo Kec. Metro Timur. Adapun waktu penelitian adalah pada bulan November sampai dengan Desember 2021.

C. Variabel penelitian

Pemeriksaan ini terdiri dari tiga variabel, variabel ditautkan dan dua variabel terikat, sedangkan variabel bebasnya adalah Kualitas Pelayanan Publik dan Disiplin Kerja pegawai yang diberi simbol X_1 dan X_2 .

D. Konsep dan Operasional Variabel

1. Kepuasan masyarakat (Y)

a. Definisi konseptual

Salah satu fungsi dari kinerja dan harapan yang dirasakan. Jika kinerja tidak memenuhi harapan, pelanggan akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan akan merasa puas.

b. Definisi operasional variabel

Jika kinerja tidak memenuhi harapan, pelanggan akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan akan merasa puas dengan indikator tentang kepuasan masyarakat ialah 1) keadilan pelayanan, 2) kemampuan petugas pelayanan, 3) kecepatan pelayanan, 4) kedisiplinan petugas pelayanan.

2. Kualitas pelayanan publik (X_1)

a. Definisi konseptual

Serangkaian kegiatan atau aktivitas yang tidak terlihat (tidak dapat disentuh) dan tidak menghasilkan produk fisik untuk membantu orang lain dengan cara tertentu untuk menciptakan kepuasan dan kesuksesan.

b. Definisi operasional variabel

Suatu kondisi pelayanan yang berkaitan dengan produk, pelayanan manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitas ditentukan pada saat pemberian pelayanan publik, sedangkan pelayanan yang tidak sesuai dengan kenyataan dianggap berkualitas buruk atau mengecewakan. Kualitas pelayanan publik diukur menggunakan teknik A6 terdiri dari Attitude (Sikap), Attention (Perhatian), Action (Tindakan), Ability (Kemampuan), Appearance (Penampilan), dan Accountability (Tanggung Jawab).

3. Disiplin kerja (X_2)

a. Definisi Konseptual

Suatu proses tindakan yang akan mengendalikan perilaku seseorang yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan dan ketertiban pada perusahaan atau instansi tersebut. Disiplin kerja menjadi kunci terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

b. Definisi operasional variabel

Suatu proses tindakan yang akan mengendalikan perilaku seseorang yang menunjukkan nilai-nilai ketaatan, kepatuhan, kesetiaan, keteraturan dan ketertiban pada perusahaan atau organisasi tersebut. yang diukur dengan indikator diantaranya ialah 1) waktu, 2) peraturan, dan 3) tanggung jawab.

E. Populasi, dan Sampel

1. Populasi

Sedangkan jumlah populasi pada masyarakat yang ada di kelurahan Iring Mulyo Metro Timur berjumlah 13.181 jiwa.

2. Sampel

Sampel harus benar-benar mewakili (representative) dan menggambarkan populasi yang sebenarnya. Nurdin, I., & Hartati, S. (2019)

Menurut Andini, N. (2020) “Sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* karena sesuai untuk digunakan untuk penelitian kuantitatif, atau penelitian-penelitian yang tidak melakukan generalisasi”.

Adapun rumus yang digunakan ialah rumus slovin sebagai berikut:

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

Keterangan :

n = Jumlah Sampel (responden dalam penelitian)

N = Jumlah Populasi

d² = Presisi yang ditetapkan (dalam penelitian ini, presisi yang ditetapkan sebesar 10%)

Maka rumus *slovin* hasil penelitian sampelnya adalah :

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + N (d)^2} \\ &= \frac{13.181}{1 + 13.181 (0,1)^2} \\ &= \frac{13.181}{1 + 13.181 (0,01)} = \frac{13.181}{0.141} \\ &= 93,48 \end{aligned}$$

Sehingga jumlah responden untuk yang mewakili pada penelitian ini ialah sebanyak 93 responden, hasil ini di dapatkan dari pembulatan pada rumus *slovin* di atas.

F. Teknik Pengumpulan Data

1. Angket atau Kuesioner

Kuesioner digunakan untuk memperoleh data mengenai kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja pegawai dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Kantor Kelurahan Iringmulyo.

2. Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk mengetahui sejarah Kantor Kelurahan Iringmulyo, visi dan misi, demografi, kelembagaan, serta peta desa yang diperlukan sebagai data atau informasi pendukung.

G. Instrumen Penelitian

1. Pengukuran Instrumen

Alat bantu penelitian ini adalah kuesioner yang diisi berdasarkan indikator-indikator variabel penelitian, yang secara lebih rinci indikator-indikator tersebut dibagi menjadi item-item pertanyaan berupa angket atau kuesioner yang dibagikan kepada responden untuk memperoleh jawaban. Penyekoran yang digunakan dalam instrumen yaitu dengan menggunakan Skala Likert yang telah dimodifikasi dengan 5 alternatif jawaban. Responden tinggal memberikan tanda checklist (√) pada kolom jawaban yang sudah tersedia.

Tabel 1. Skor Pengukuran Instrumen

Alternatif Jawaban	Pernyataan Positif
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu-ragu	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

2. Kisi-kisi Instrumen

Kisi-kisi instrumen disusun berdasarkan indikator dari semua variabel dan dapat dilihat pada tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 2. Kisi-kisi instrumen

Kualitas Pelayanan Publik (X ₁)			
No	Indikator	No. Butir	Jumlah pernyataan
1.	Sikap	1, 2, 3, 4	4
2.	Perhatian	5, 6, 7, 8	4
3.	Tindakan	9, 10, 11, 12	4
4.	Kemampuan	13, 14, 15, 16,	4
5.	Penampilan	17, 18, 19, 20	4
6.	Tanggung jawab	21, 22, 23	3
	Jumlah		23
Disiplin Kerja (X ₂)			
No.	Indikator	No. Butir	Jumlah pernyataan
1.	Waktu	1, 2, 3, 4, 5,6,7	7

2.	Aturan	8,9,10,11,12,	5
3.	Tanggung Jawab	13,14,15,16,17	5
	Jumlah		17
Kepuasan Masyarakat (Y)			
No	Indikator	No. butir	Jumlah pernyataan
1.	Keadilan pelayanan	1, 2, 3,4,5	5
2.	kemampuan petugas pelayanan	6,7,8,9,10	5
3.	kecepatan pelayanan	11,12,13,14,15	5
4.	kedisiplinan petugas pelayanan	16,17,18,19,20	5
	Jumlah		20

H. Uji Coba Instrumen

Tujuan dari uji instrumen adalah untuk mengetahui validitas dan reliabilitas instrumen sehingga dapat ditentukan layak atau tidaknya digunakan untuk mengumpulkan data dari pelanggan Kelurahan Iringmulyo sebanyak 93 responden.

1. Uji Validitas

Uji validitas menurut Novikasari, I. (2016).digunakan “untuk mengukur valid tidaknya suatu item koesioner, untuk menentukan apakah suatu item layak digunakan atau tidak. Proses pengolahan data dilakukan dengan menggunakan komputer program SPSS versi 25”.

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

Keterangan :

r1 : koefisien korelasi

y : skor total dari y

x : skor item

n : jumlah banyaknya subjek

2. Uji Reliabilitas

Menurut Rusdianto, H., & Ibrahim, C. (2016) kuesioner yang digunakan untuk menilai variabel atau konstruk. Apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur sama.

Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan cara shot study atau pengukuran sekali saja dengan alat bantu IBM SPSS 25 uji statistik *croanbanch Alpha* (α).

$$r_{ii} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Keterangan:

r_{ii}	= reliabilitas instrumen
k	= banyaknya item pertanyaan
$\sum \sigma^2$	= jumlah varian butir
σ_1^2	= jumlah varian total

I. Teknik Analisis Data

1. Deskripsi Data

Statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskriptif suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, range, kurtosis, swekness. Statistik deskriptif ini disajikan dalam bentuk tabel distribusi kecenderungan variabel. Penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan data yaitu menghitung rata-rata (*mean*), *modus*, *median* dan simpangan baku dari skor yang diperoleh.

2. Uji Prasyarat Analisis

a. Uji Normalitas

Menurut Rusdianto, H., & Ibrahim, C. (2016), Uji normalitas bertujuan Uji statistik Kolmogorov Smirnov (KS) dapat digunakan untuk memverifikasi normalitas variabel pengganggu atau residual dalam model regresi normal. Data dikatakan memenuhi asumsi normalitas atau berdistribusi normal jika nilai signifikansi dari hasil uji Kolmogorov-Smirnov lebih besar dari 0.05, alternatif lain dalam pengujian terhadap normalitas dapat dilakukan dengan *uji chi-square goodness of fit* dengan menggunakan *SPSS Statistic 25 for Mac*".

$$x^2 = \sum_{i=1}^k \frac{O_i - E_i}{E_i} \quad \text{Sumber: Rahadi, F. D., dkk. (2013)}$$

b. Uji Linieritas

Menurut Hasan, S. A. K., (2020) Uji linieritas digunakan untuk menilai apakah variabel independen dan dependen dalam penelitian ini berhubungan linier, dan apakah spesifikasi model benar. Suatu hubungan linier terjadi antara dua variabel jika nilai signifikansi untuk penyimpangan dari linieritas adalah $>0,05$; jika tidak, itu adalah non-linear. Perhitungan uji linearitas dilakukan dengan menggunakan program *SPSS Statistic 25 for Mac*.

3. Pengujian Analisis Regresi Berganda

a. Regresi Linier Berganda

Digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independent (kualitas pelayanan publik, dan disiplin kerja) terhadap variabel dependen (kepuasan masyarakat). Secara umum persamaan regresi berganda dapat ditulis sebagai berikut :

Sulistiyono, S. dan Sulistiyowati, W. (2018)

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2 + et$$

Keterangan :

\hat{Y}	= Kepuasan masyarakat
a	= Kostanta
X_1	= kualitas pelayanan publik
X_2	= Disiplin kerja
$b_1 b_2$	= Koefisien Regresi Berganda
et	= <i>Error Term</i>

b. Uji t (*Parsial*)

Uji t digunakan untuk melihat apakah variabel bebas (kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja) berpengaruh terhadap variabel terikat (kepuasan masyarakat), Junaidi, R., & Susanti, F. (2019).

1) Uji T untuk variabel X_1 terhadap Y

$$t_{hitung} = \frac{\beta_1}{S\beta_1}$$

Ket:

β_1 : Koefisien regresi

$S\beta_1$: Simpanan baku

2) Uji T untuk variabel X_2 terhadap Y

$$t_{hitung} = \frac{\beta_2}{S\beta_2}$$

Ket:

β_2 : Koefisien regresi

$S\beta_2$: Simpanan baku

Kriteria pengujian hipotesis penelitian adalah sebagai berikut :

- Apabila “signifikan < 0,05 Ho ditolak dan Ha diterima, berate ada pengaruh signifikan variabel independen secara individual terhadap variabel” terikat.
- Apabila “signifikan > 0,05 maka Ho diterima dan Ha ditolak, berati ada pengaruh signifikan variabel independen secara individual terhadap variable” terikat.

c. Uji (Simultan) F

Uji F digunakan untuk “menguji apakah variabel *independent* yaitu kualitas pelayanan publik (X_1), dan disiplin kerja (X_2) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel *dependent* yaitu Kepuasan masyarakat (Y). Kriteria pengambilan keputusan dalam uji F dengan menggunakan SPSS dengan tingkat signifikasi yang ditetapkan 5%” adalah Adianto, A. (2021):

- a. “Jika nilai signifikan < 0,05, atau f hitung > dari f tabel maka terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.
- b. Jika nilai signifikasi > 0,05, atau f hitung < dari f tabel maka tidak terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen”.

Dasar pengambilan keputusan pengujian:

Jika F hitung > F table maka Ha diterima dan Ho di tolak.

Jika F hitung \leq F table maka Ha ditolak dan Ho di terima.

d. Koefisien Determinasi (R^2)

Apabila nilai (R^2) kecil berarti kemampuan variabel *idependen* untuk menjelaskan variabel *dependen* sangat terbatas. Sulistyono, S. dan Sulistiyowati, W. (2018).

Menggunakan rumus :

$$R^2 = \frac{\sum(Y^* - \bar{Y})^2/K}{\sum(Y - \bar{Y})^2/K} = \frac{\text{Jumlah kuadrat regresi}}{\text{jumlah kuadrat total}}$$

Keterangan:

Y = "Nilai pengamatan

Y* = Nilai y yang ditaksir dengan model regresi

\bar{Y} = Nilai rata-rata pengamatan

K = Jumlah variabel independen"

4. Hipotesis Statistik

Hipotesis pertama yaitu pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat

Ha : $\beta_1 > 0$: Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan publik dengan Kepuasan masyarakat

Ho : $\beta_1 \leq 0$: Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan publik dengan Kepuasan masyarakat

Hipotesisi kedua yaitu pengaruh disiplin kerja dengan kepuasan masyarakat

Ha : $\beta_2 > 0$: Terdapat pengaruh antara pengembangan karir dengan kepuasan masyarakat.

Ho : $\beta_2 \leq 0$: Tidak terdapat pengaruh antara disiplin kerja dengan kepuasan masyarakat.

Hipotesisi ketiga Pengaruh kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja secara bersama-sama atau simultan dengan kepuasan masyarakat

Ha: $\beta_1 \beta_2 > 0$: Pengaruh kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Ho : $\beta_1 \beta_2 \leq 0$: Pengaruh kualitas pelayanan publik dan disiplin kerja bersama sama tidak berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.