

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Desain penelitian menggunakan pendekatan deskriptif, yaitu penelitian untuk mendeskriptifkan suatu kondisi tertentu dengan melihat fenomena-fenomena yang diamati, dalam hal ini mendeskripsikan tentang pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dalam pembuatan Kartu Tanda Pengenal (KTP-el) pada Kecamatan Pubian Kabupaten Lampung Tengah.

Jenis penelitian termaksud dalam metode penelitian kuantitatif karena menggunakan data penelitian berupa angka dan analisis menggunakan statistik inferensial.

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Yang menjadi lokasi penelitian adalah pada Kantor Kecamatan Pubian. Penelitian dilakukan selama 2 bulan yaitu bulan Maret sampai dengan April 2022.

3.3. Defenisi Operasional Variabel dan Pengukuran

3.3.1. Variabel Penelitian

Adapun yang menjadi variabel dalam penelitian ini adalah Pengambilan Kepuasan pada Kantor Kecamatan Pubian, yang merupakan variabel mandiri yaitu variabel yang tidak dimaksudkan untuk dihubungkan atau dibandingkan dengan variabel lain.

3.3.2. Defenisi Operasional

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang

setelah memanfaatkan produk atau jasa terhadap kebutuhan, keinginan, dan harapan yang diinginkannya. Kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh pelayanan yang diberikan.

Kepuasan masyarakat dapat diukur menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Indeks kepuasan masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan yang diterima oleh masyarakat.

3.4. *Populasi dan Sampel*

3.4.1 *Populasi*

Seluruh penduduk yang terdaftar di Kecamatan Pubian yang mengurus KTP sebanyak 300 orang sekaligus menjadi populasi dalam penelitian ini.

3.4.2. *Sampel*

Teknik random sampling adalah cara untuk menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran sampel yang ditetapkan sebanyak 75, sedangkan penentuan besarnya sampel menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah Populasi

e = Batas Toleransi Kesalahan

Sehingga total sampel yang digunakan adalah

$$= \frac{300}{1 + 300 \times 0,1}$$

$$\begin{aligned}
&= \frac{300}{1 + 3} \\
&= \frac{300}{4} \\
&= 75
\end{aligned}$$

Berarti sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 75 responden.

3.5. Teknik Pengumpulan data

Untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini ditempuh beberapa teknik pengumpulan data, antara lain :

3.5.1. Studi Pustaka

Data yang digunakan sebagai pendukung dalam penelitian ini adalah yang dikumpulkan langsung dari Kantor Kecamatan Pubian Kabupaten Lampung Tengah, Badan Pusat Statistik Lampung Tengah, Jurnal Ekonomi, Buku-Buku tentang Ekonomi, selain itu terdapat pula data yang dikumpulkan dari media online (website) maupun instansi terkait.

3.5.2. Studi Lapangan

Adalah pengumpulan data secara langsung ke lapangan dengan mempergunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Angket/Koesioner

Angket yang dikenal dengan kuesioner dimaksudkan sebagai sejumlah pertanyaan yang disusun dalam bentuk daftar kemudian diajukan kepada responden untuk dijawab. Angket digunakan dalam penelitian telah dilengkapi dengan alternatif jawaban, dan masing- masing alternatif jawaban memiliki bobot nilai yang berbeda, responden pada masing-masing alternative jawaban yang

memiliki bobot nilai yang berbeda, responden hanya menentukan atau memilih satu diantara alternative tersebut. Merupakan bentuk perolehan data, dengan melihat laporan dan dokumen-dokumen penting yang dapat mendukung informasi penulis terkait dengan penelitian.

Pemberian skor atas jawaban responden pada masing-masing alternative jawaban, berdasarkan Skala Likert, sebagaimana yang dikemukakan Efendi S (2006 : 11) dijelaskan, bahwa cara pengukuran adalah dengan pengharapan seseorang respon dengan sejumlah jawaban sangat baik, baik, cukup baik, kurang baik dan sangat kurang baik dan jawaban ini diberi skor 5 (lima), 4 (empat), 3 (tiga), 2 (dua) dan 1 (satu).

Perlu dikemukakan bahwa angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket yang dilengkapi dengan empat alternative jawaban, sehingga skor atau bobot nilai yang diberikan pada alternatif jawaban adalah 4 (Empat) dan terendah 1 (satu) dengan perincian sebagai berikut :

Tabel 3.1: Alternatif Skor Jawaban Responden

No.	Alternatif jawaban	Skor
1	Sangat Setuju	4
2	Setuju	3
3	Tidak Setuju	2
4	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Arikunto (2010 : 246)

Data penelitian yang diperoleh melalui angket dijadikan sebagai dasar pertimbangan utama dalam deskripsi hasil penelitian, khususnya setelah diolah secara presentase.

b. Dokumen

Dokumen adalah suatu cara yang dilakukan untuk menyediakan dokumen dengan menggunakan bukti yang akurat dari pencatatan sumber-sumber informasi.

Dokumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu jumlah masyarakat yang mengurus KTP-el pada Kantor Kecamatan Pubian.

3.6. Metode Analisa Data

Pada penelitian ini yang menggunakan paradigma kuantitatif, maka untuk mendapatkan hasil yang akurat digunakan teknik analisis Regresi Sederhana dan Hipotesis sebagai berikut:

3.6.1. Analisis Regresi Linear Sederhana

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi linear sederhana, analisis ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Persamaan regresi sederhana dengan satu prediktor menurut Sugiono (2011), dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Masyarakat = Konstanta

b = Koefisien regresi

X = Pelayanan Publik

3.6.2. Uji Statistik

Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, maka dilakukan pengujian terhadap hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini. Metode pengujian terhadap hipotesis yang diajukan, dilakukan pengujian secara parsial menggunakan uji t, dan pengujian koefisien determinasi (R^2). Pengujian hipotesis dalam penelitian ini yaitu menggunakan aplikasi SPSS versi 20.

a. Uji t (Uji Secara Parsial)

Uji statistik t digunakan untuk menguji secara parsial variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan menggunakan signifikansi 0,05 ($\alpha = 5\%$). Adapun ketentuan uji t apabila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka variabel independen mempengaruhi variabel dependen, sebaliknya jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka variabel independen secara individual tidak mempengaruhi

variable dependen.

b. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi adalah untuk menyatakan tingkat kekuatan hubungan dalam bentuk persen (%) besaran ini dinyatakan dengan R^2). Jika nilai R^2 yang diperoleh hasilnya semakin besar atau mendekati nilai satu (1) maka sumbangan variable independen terhadap variable dependen semakin besar. Sebaliknya diperoleh hasil semakin kecil atau mendekati nol (0), maka sumbangan variable independen terhadap variable dependen semakin kecil.