

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis-jenis penelitian dapat dikelompokkan menurut tujuan, pendekatan, tingkat eksplansi dan analisis serta jenis data. Dengan mengetahui jenis-jenis penelitian tersebut maka penelitian diharapkan dapat melihat metode yang paling efektif dan efisien untuk mendapatkan informasi yang akan digunakan untuk memecahkan masalah. Secara umum jenis penelitian biasanya dibedakan dari bentuk data yang digunakan. Riset berdasarkan jenis data menurut Sugiyono (2016: 194) dibagi menjadi:

1. Riset kualitatif adalah riset yang didasarkan pada data kualitatif yaitu tidak berbentuk angka dan bilangan sehingga hanya berbentuk pernyataan-pernyataan atau kalimat.
2. Riset kuantitatif adalah riset yang didasarkan pada data kuantitatif yang berbentuk angka atau bilangan.
3. Riset gabungan/kombinasi adalah riset yang menggunakan data kualitatif dan kuantitatif.

Berdasarkan pendapat diatas, Peneliti menarik kesimpulan bahwa jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah riset kuantitatif, yaitu berbentuk angka atau bilangan.

3.2 Variabel Variabel Penelitian

Variabel-variabel yang diidentifikasi oleh Peneliti diturunkan dari Hipotesis dan atau jenis data yang akan diteliti, yakni terdiri dari 2 (dua) variabel X dan variabel Y.

Menurut Sugiyono (2017:38) mengemukakan bahwa variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian

ditarik kesimpulan. Dalam penelitian ini ada dua variabel yang digunakan yaitu variabel independen dan variabel dependen.

Adapun variabel X dalam Penelitian ini adalah pelayanan publik yang merupakan variabel bebas dan variabel Y adalah kepuasan masyarakat yang merupakan variabel dependen (terikat).

Variabel pelayanan publik terdiri dari V (lima) indikator, yaitu:

- a. *Tangible* (berwujud)
- b. *Reability* (kehandalan)
- c. *Responsiviness* (respon/ketanggapan)
- d. *Assurance* (jaminan)
- e. *Emphaty* (empati)

Variabel kepuasan masyarakat terdiri dari II (dua) indikator, yaitu :

- a. Prosedur pelayanan
- b. Persyaratan pelayanan
- c. Kecepatan pelayanan
- d. Keadilan pelayanan
- e. Kenyamanan lingkungan

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Sugiyono (2017:80) menyatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Penentuan populasi merupakan tahapan penting dalam penelitian. Populasi dapat memberikan informasi atau data yang berguna bagi suatu penelitian.

Berdasarkan pendapat di atas, maka Peneliti menetapkan Masyarakat Desa Tetehosi Kecamatan Mandrehe Kabupaten Nias Barat, menjadi populasi dalam penelitian ini sebanyak 648 orang.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang diharapkan mampu mewakili populasi dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2017:81) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel dilakukan karena peneliti melakukan penelitian baik dari segi waktu, tenaga, dana dan jumlah populasi yang sangat banyak. Maka peneliti harus mengambil sampel yang benar-benar representatif (dapat mewakili). Apabila subjek yang diteliti lebih dari 100 orang, maka dapat diambil 10% sampai 25% dari populasi. Selanjutnya jika subjek yang diteliti kurang dari 100 orang maka sampel adalah populasi”.

Maka yang menjadi sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 65 orang.

3.4 Data dan Teknik Pengumpulan Data

Untuk melakukan penelitian, keberadaan data-data memiliki nilai yang sangat penting untuk menentukan keberhasilan dari penelitian yang dilaksanakan. Karena hal tersebut, maka pengumpulan data-data yang dilakukan menggunakan data-data yang dilakukan menggunakan, pendekatan-pendekatan atau cara tertentu sebagaimana yang telah ditetapkan oleh prosedur penelitian yang berlaku.

3.4.1 Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Menurut Sugiyono (2017:137), jika dilihat dari sumbernya maka data terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari hasil wawancara, observasi dan kuesioner yang disebarkan kepada sejumlah sampel responden yang sesuai dengan target sasaran dan dianggap mewakili seluruh populasi yang dalam penelitian ini yaitu Masyarakat Desa Tetelesi Kecamatan

Mandrehe Kabupaten Nias Barat. Sedangkan data sekunder merupakan data yang diperoleh dari pihak lain secara tidak langsung, memiliki hubungan dengan penelitian yang dilakukan berupa sejarah perusahaan, ruang lingkup perusahaan, struktur organisasi, buku, literatur, artikel, serta situs di internet.

3.4.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik penngumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah:

1. Data Primer, secara langsung dari responden dengan cara:

a. Pengamatan (Observasi)

Pengamatan (Observasi) Yaitu metode pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung pada objek penelitian.

Pengamatan langsung dilakukan terhadap keadaan dan proses kegiatan yang relevan dengan permasalahan penelitian. Pengamatan dan pncatatan peristiwa terhadap objek dilokasi penelitian dilakukan tanpa harus berkomunikasi dengan narasumber.

b. Angket/ Kuesioner

Angket/ Kuesioner Yaitu merupakan alat pengumpulan data primer yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Menurut Djaali dan Mulyono (2004:37) bahwa Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, atau presepsi seseorang atau sekelompok orang-orang tentang suatu variabel, konsep atau gejala atau fenomena pendidikan. Pemberian skor untuk Skala Likert adalah pernyataan positif diberi skor 4 untuk jawaban sangat setuju, 3 untuk jawaban setuju, 2 untuk jawaban tidak setuju, dan 1 untuk jawaban sangat tidak setuju.

Berdasarkan uraian di atas, maka angket pengumpulan data digunakan pernyataan positif dengan option jawaban yakni:

1. Option SS jawaban sangat setuju diberi skor 4,
 2. Option S jawaban setuju diberi skor 3,
 3. Option TS jawaban tidak setuju diberi skor 2,
 4. Option STS jawaban sangat tidak setuju diberi skor 1,
2. Data Sekunder, dengan memperoleh data dari berbagai literatur atau buku-buku yang berhubungan dengan masalah pokok dalam penelitian

a. Studi Kepustakaan

Data sekunder diperoleh melalui literatur-literatur yang digunakan sebagai bahan referensi untuk menyusun kajian pustaka atau teori-teori penelitian.

b. Buku

Data sekunder bisa diperoleh dari buku yang akan digunakan sesuai dengan kebutuhan peneliti. (Peneliti sebagai tangan kedua) bisa juga dari jurnal dan laporan.

Jadi dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data dengan angket.

3.5 Teknik Analisa Data

Alat pengumpul dalam penelitian ini adalah berupa angket yang akan dibagikan kepada seluruh sampel penelitian dan selanjutnya dianalisis secara statistika.

3.6.1 Uji Validitas Butir Soal

Uji validitas adalah suatu alat ukur yang menunjukkan tingkat keandalan atau tingkat kesahihan suatu alat ukur. Jika instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data valid sehingga valid berarti

instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Dari pengertian diatas valid itu mengukur apa yang hendak diukur (ketepatan).

Menurut Arikunto (2018: 115), apabila hasil korelasi item dengan total item satu faktor didapat signifikansi (s) $< 0,05$ maka dikatakan signifikan dan butir-butir tersebut dianggap valid untuk taraf signifikan sebesar 5%.

r_{table} . Untuk *degree of freedom* (df) = $n-k$ dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel bebas maupun variabel terikat. Dalam hal ini, peneliti menggunakan SPSS Versi 24.0 for Windows untuk mencari uji validitas data dimana dasar pengambilan keputusannya adalah Jika r_{hitung} (untuk tiap-tiap butir pertanyaan dapat dilihat pada kolom *corrected item pertanyaan total correlation*) lebih besar dari r_{tabel} , maka angket tersebut dinyatakan valid dan jika r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} , maka angket tersebut dinyatakan tidak valid.

3.6.2 Uji Reliabilitas Data

Dalam statistik SPSS, uji reliabilitas berfungsi untuk mengetahui kekonsistensian angket yang akan digunakan oleh peneliti sehingga angket tersebut dapat dihandalkan.

Uji reliabilitas untuk alternatif jawabannya lebih dari dua akan menggunakan uji *Cronbach Alpha*. Menurut Ghazali (2016: 133), mengatakan “Jika nilai *Cronbach Alpha* > 0.60 maka instrumen penelitian reliabel, dan Jika nilai *Cronbach Alpha* < 0.60 maka instrumen penelitian tidak reliabel”.

3.6.3 Koefisien Korelasi

Koefisien korelasi berguna untuk mengukur seberapa besar hubungan linier variabel bebas yang diteliti terhadap variabel terikat. Untuk menguji dan membuktikan secara statistik hubungan

antara tata ruang kantor dengan efektivitas kerja pegawai, dilakukan uji korelasi product moment dengan bantuan SPSS for Window Versi 24.0.

Untuk menginterpretasikan mengenai besarnya koefisien reabilitas alat penelitian menurut Syofian Siregar (2017: 251) dijabarkan sebagai berikut:

0,00-0,199	tingkat hubungan sangat lemah
0,20-0,399	tingkat hubungan lemah
0,40-0,599	tingkat hubungan cukup
0,60-0,799	tingkat hubungan kuat
0,80-1,00	tingkat hubungan sangat kuat

3.6.4 Pengujian Koefisien Determinan

Menurut Sugiyono (2014: 18), mengatakan “Uji koefisien determinan merupakan alat statistik yang digunakan untuk memprediksikan besarnya korelasi antara variabel Independen X dan variabel dependen Y”. Hasil dari koefisien korelasi dikali angka yang sama, kemudian dikali 100% maka diketahui seberapa persen pengaruh variabel X terhadap Variabel Y.

3.6.5 Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk menelaah hubungan antara dua variabel atau lebih, terutama untuk menelusuri pola hubungan yang modelnya belum diketahui dengan sempurna.

Pengujian pada SPSS dengan menggunakan *test for linearity* dengan taraf signifikasi 0,05. Menurut Hadi (2014: 77) mengatakan “sebuah data linear jika taraf signifikasi $<0,05$ ”. Hal ini berarti variabel X berkorelasi linear dengan variabel Y”.

3.6.6 Uji Hipotesis (Uji t)

Menurut Sugiyono (2018: 223) Uji t merupakan “jawaban sementara terhadap rumusan masalah, yaitu menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih”.

Perhitungan Pengujian uji t yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS For Window versi 24.0

Pengujian secara parsial (Uji-t) digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial atau secara individual, dan dapat pula digunakan untuk melihat pengaruh variabel bebas yang paling dominan. Secara teknis pengujiannya dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} pada taraf signifikan $\alpha = 0,5$

3.7 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Desa Tetehosi Kecamatan Mandrehe Kabupaten Nias Barat. Desa Tetehosi membawahi 2 (dua) Dusun. Di Kantor Desa Tetehosi terdapat beberapa unit mewakili beberapa instansi yang membantu kerja Kepala Desa dalam pengelolaan administrasi sesuai dengan bidangnya masing-masing. Unit kerja tersebut adalah seperti Kaur Pemerintahan, Kaur Umum dan Kaur Pembangunan.

Tingkat pendidikan yang dimiliki oleh Pegawai Kantor Desa Tetehosi Kecamatan Mandrehe Kabupaten Nias Barat bermacam-macam terdiri dari Sarjana, Diploma, Sekolah Menengah Atas (SMA) dan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK). Tingkat pendidikan yang dimiliki tersebut sangat berpengaruh dalam menunjang aktivitas kerja dalam mengelola administrasi dan kegiatan lain yang berhubungan dengan sistem komputerisasi. Selain itu, pengalaman kerja yang dimiliki juga berbeda-beda, yaitu ada sebagian pegawai yang telah memiliki pengalaman kerja di

kantor-kantor dan sebagian lagi pegawai baru yang telah berpengalaman di tempat kerja sebelumnya.