

## BAB 3

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2012:7).

Untuk menganalisis variabel independen (X) yang terdiri variabel *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (keandalan), *emphaty* (empati), *assurance* (jaminan), dan *tangible* (bukti langsung) terhadap variabel dependen (Y) yaitu kepuasan masyarakat, maka dalam penelitian ini digunakan teknik analisis linier berganda, dengan teknik tersebut akan dapat diuji hipotesis yang menyatakan ada pengaruh antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).

#### 3.2 Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah variabel independen (bebas) yaitu *responsiveness* (daya tanggap) (X<sub>1</sub>), *reliability* (keandalan) (X<sub>2</sub>), *emphaty* (empati) (X<sub>3</sub>), *assurance* (jaminan) (X<sub>4</sub>), dan *tangible* (bukti langsung) (X<sub>5</sub>), dan variabel dependen (terikat) yaitu kepuasan masyarakat (Y). Dalam penelitian ini lokasi yang dipilih adalah Polres Lumajang tepatnya di tempat pelayanan SKCK.

Adapun pertimbangan-pertimbangan yang mendasari peneliti memilih lokasi tersebut :

- 1) Lokasi obyek penelitian ini berada di kota Lumajang memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian.
- 2) Penulis tertarik untuk meneliti Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Polres Lumajang.
- 3) Ketersediaan data yang menunjang penelitian, baik dari perusahaan maupun masyarakat, sehingga pertanyaan-pertanyaan dari penelitian dapat terjawab.

### **3.3 Jenis dan Sumber Data**

#### **3.3.1 Jenis Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder dengan penjelasan sebagai berikut (Ramadhani *et al.*, 2018):

##### **a. Data Primer**

Data primer merupakan data yang dikumpulkan sendiri dalam bentuk lisan maupun tulisan melalui objek penelitiannya. Data primer dalam penelitian ini adalah kuisisioner yang di bagikan kepada responden yakni pengguna jasa pelayanan di Polres Lumajang terkait dengan pertanyaan-pertanyaan yang menggambarkan Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) Di Polres Lumajang.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder adalah penelitian pustaka yang dilakukan dengan mencari data-data yang diperlukan yang berhubungan dengan masalah dalam pembahasan penelitian. Penelitian ini berupa dalam bentuk publikasi ilmiah atau artikel serta penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian tentang Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).

#### 3.3.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data internal dan data eksternal, sebagai berikut (Suliyanto, 2018:155) :

##### a. Data Internal

Data internal merupakan data yang dikumpulkan dari dalam organisasi atau perusahaan itu sendiri. Data internal dalam penelitian ini diperoleh dari tempat pelayanan SKCK di Polres Lumajang berupa data jumlah pengunjung dalam pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) dan data alur pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK).

##### b. Data Eksternal

Data eksternal merupakan data yang dikumpulkan dari luar organisasi atau perusahaan itu sendiri. Data eksternal yang dipakai dalam penelitian ini berasal dari penelitian-penelitian terdahulu dalam bentuk jurnal ataupun artikel yang telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya.

### **3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling**

#### **3.4.1 Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015:148). Populasi adalah keseluruhan objek yang akan/ingin diteliti. Populasi ini sering juga disebut dengan universe. Anggota populasi dapat berupa benda hidup maupun benda mati, dan manusia, di mana sifat-sifat yang ada padanya dapat diukur atau diamati (Drs. Syahrudin, M.Pd & Drs. Salim, 2014). Data jumlah pengunjung/pengurus Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Lumajang dalam 2 bulan adalah 1088 orang dengan rincian yaitu:

- a. Januari = 790 orang
- b. Februari = 298 orang/tanggal 18 februari

#### **3.4.2 Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2015:149). Sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi objek penelitian (sampel secara harfiah berarti contoh). Dalam penetapan/pengambilan sampel dari populasi mempunyai aturan, yaitu sampel itu representatif (mewakili) terhadap populasinya (Drs. Syahrudin, M.Pd & Drs. Salim, 2014). Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polres Lumajang.

### 3.4.3 Teknik Sampling

Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel (Sugiyono, 2014:81). Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Non probability sampling* dengan cara *purposive sampling*. *Non probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik sampel ini meliputi *sampling sistematis, kuota, insidental, purposive, jenuh, snowball* (Sugiyono, 2014:84). Sedangkan menurut (Sugiyono, 2017:144) *purposive sampling* merupakan teknik yang menjadi penentu sampel dengan beberapa pertimbangan tertentu. Adapun kriteria responden yang cocok sebagai responden yaitu :

- a. Responden Merupakan masyarakat yang berusia 17 tahun keatas dengan alasan dapat memahami isi kuisioner.
- b. Responden merupakan masyarakat yang melakukan pengurusan SKCK di Polres Lumajang.
- c. Bisa di ajak bekerjasama.

Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan pendapat Rumus Slovin adalah rumus yang digunakan untuk menghitung banyaknya sampel minimum suatu survei populasi terbatas (*finite population survey*), dimana tujuan utama dari survei tersebut adalah untuk mengestimasi proporsi populasi. Perlu digaris bawahi dalam pengertian tersebut bahwa yang diestimasi adalah proporsi populasi (P), bukan rata-rata populasi ( $\mu$ ) atau parameter lainnya. Bentuk rumus slovin :  $n = N/1+N_e^2$

dimana  $n$  adalah ukuran sampel yang akan dicari,  $N$  adalah ukuran populasi dan  $e$  adalah *margin of error* yang merupakan besaran kesalahan yang diharapkan atau ditetapkan.

Dalam penelitian ini anggota sampel yang diambil dengan rumus slovin dari jumlah pengurus SKCK di Polres Lumajang dalam 2 bulan kurang sejumlah 1088 orang, maka jumlah anggota sampel dapat ditentukan dengan perhitungan sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 N &= 1088 / (1 + (1088)(10\%)^2) \\
 &= 1088 / (1 + (1088)(0,1)^2) \\
 &= 1088 / (1 + (1088)(0,01)) \\
 &= 1088 / (1 + 10,88) \\
 &= 1088 / 11,88 \\
 &= 91,5.
 \end{aligned}$$

Dari hasil akhir perhitungan di atas, banyaknya sampel Di bulatkan menjadi 92 responden.

### **3.5 Variabel Penelitian, Definisi Konseptual dan Definisi Operasional**

#### **3.5.1 Variabel Penelitian**

Variabel Penelitian merupakan suatu atribut, nilai/ sifat dari obyek, individu atau kegiatan yang mempunyai banyak variasi tertentu antara satu dan lainnya yang telah ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan dicari informasinya serta ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015:96). Terdapat 2 (dua) variabel penelitian antara lain :

### a. Variabel Independen

Variabel Independen adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen baik yang berpengaruh positif maupun negatif. Variabel ini menjelaskan masalah yang akan dipecahkan. Variabel independen disebut juga dengan variabel prediktor, eksogen atau bebas. Tujuan dari adanya penelitian adalah menjelaskan variabel yang terjadi dalam variabel dependen dengan menggunakan variabel independen. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah dimensi kualitas pelayanan yaitu *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (keandalan), *emphaty* (empati), *assurance* (jaminan), dan *tangible* (bukti langsung).

### b. Variabel Dependen

Variabel dependen disebut juga dengan variabel terikat, endogen atau kosekuen. Variabel ini menjadi variabel utama dalam penelitian. Variabel dependen merupakan tujuan dari penelitian. Sebuah penelitian terdiri dari satu atau lebih variabel dependen sesuai dengan tujuan penelitian. Topik penelitian di tekankan pada penempatan variabel dependen, sebab variabel ini merupakan fenomena yang akan dijelaskan. Adapun yang menjadi variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan masyarakat.

### 3.5.2 Definisi Konseptual

Definisi konseptual adalah unsur penelitian yang menjelaskan tentang karakteristik sesuatu masalah yang hendak diteliti. Berdasarkan landasan teori yang telah dipaparkan di atas, dapat dikemukakan definisi konseptual dari masing-masing variabel, sebagai berikut:

1. Reliabilitas (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
2. Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat
3. Jaminan (*assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
4. Empati (*empathy*), berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
5. Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.
6. Kepuasan adalah respon terhadap evaluasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kenyataan (Muhlisin, 2018). Jadi kepuasan masyarakat dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa dari persepsi (pandangan) seseorang atas harapan sebelumnya sesuai dengan kenyataan baik produk maupun jasa yang didapatkan.

### 3.5.3 Definisi Operasional

Definisi Operasional adalah sebuah batasan batasan yang diberikan oleh peneliti terhadap variabel penelitiannya sendiri sehingga variabel penelitian dapat diukur. Itu sebabnya, definisi operasional adalah definisi penjelas, karena akibat definisi yang diberikannya, sebuah variabel penelitian menjadi lebih jelas (Drs. Syahrudin, M.Pd & Drs. Salim, 2014).

#### a. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan diartikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Mulyawan, 2016). Pengukuran kualitas layanan sering disebut sebagai dimensi SERVEQUAL, yaitu :

1. Reliabilitas (*reliability*), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
2. Daya tanggap (*responsiveness*), berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
3. Jaminan (*assurance*), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa

karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

4. Empati (*empathy*), berarti perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
5. Bukti fisik (*tangibles*), berkenaan dengan daya tarik fasilitas, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.

Secara rinci Zeithaml dkk. dikutip Hardiyansyah (2002:46-47) dinyatakan bahwa dari dimensi kualitas pelayanan tersebut dapat diperoleh indikator sebagaimana berikut ini (Mulyawan, 2016):

- 1) Dimensi *Tangibel* (bukti fisik) terdiri atas indikator :
  - a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
  - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
  - c. Kemudahan dalam proses pelayanan
  - d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
  - e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
  - f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
- 2) Dimensi *Reliability* (Kehandalan) terdiri atas indikator:
  - a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
  - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
  - c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

- d. Keahlian petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- 3) Dimensi *Responsivness* (respon/ketanggapan) terdiri atas indikator:
- a. Merespons setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
  - b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
  - c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
  - d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
  - e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
  - f. Semua keluhan pelanggan direspons oleh petugas/aparatur
- 4) Dimensi *Assurance* (keterjaminan) terdiri atas indikator:
- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
  - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
  - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
  - d. Petugas memberikan kepastian biaya dalam pelayanan
- 5) Dimensi *Empathy* terdiri atas indikator :
- a. Mendahulukan kepentingan pelanggan
  - b. Petugas melayani dengan sikap yang ramah
  - c. Melayani dengan sikap yang sopan dan santun
  - d. Melayani tanpadiskriminatif
  - e. Menghargai setiap pelanggan

Berlandaskan indikator mengenai *Tangibel* (bukti fisik), dapat disusun kuisisioner serta jawaban dan skala pengukuran yang diantaranya :

- 1) Penampilan petugas SKCK Polres Lumajang dalam melayani masyarakat sudah baik dan menarik
- 2) Kenyamanan tempat melakukan pengisian formulir SKCK sudah memadai
- 3) Kemudahan dalam proses pengisian formulir SKCK sudah baik
- 4) Kedisiplinan petugas SKCK dalam melakukan pelayanan sudah baik
- 5) Kemudahan akses masyarakat dalam permohonan pengurusan SKCK (informasi dan petunjuk jelas)
- 6) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan pengurusan SKCK sudah baik dan memadai

Berlandaskan indikator mengenai *Reliability* (Kehandalan), dapat disusun kuisisioner serta jawaban dan skala pengukuran yang diantaranya :

- 1) Kecermatan petugas dalam melayani masyarakat pengurus SKCK sudah baik
- 2) standar pelayanan dalam pengurus SKCK sudah jelas
- 3) Kemampuan petugas/aparatur dalam proses pelayanan pengurusan SKCK dapat dipercaya
- 4) Keahlian petugas/aparatur dalam proses pelayanan pengurusan SKCK sudah baik dan dapat dipercaya

Berlandaskan indikator mengenai *Responsivness* (respon/ketanggapan), dapat disusun kuisisioner serta jawaban dan skala pengukuran yang diantaranya :

- 1) Petugas/aparatur sudah merespons setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- 2) Petugas/aparatur sudah melakukan pelayanan dengan cepat
- 3) Petugas/aparatur sudah melakukan pelayanan dengan tepat
- 4) Petugas/aparatur sudah melakukan pelayanan dengan cermat
- 5) Petugas/aparatur sudah melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- 6) Semua keluhan pelanggan sudah direspons oleh petugas/aparatur

Berlandaskan indikator mengenai *Assurance* (keterjaminan), dapat disusun kuisisioner serta jawaban dan skala pengukuran yang diantaranya :

- 1) Petugas telah memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayananpengurusan SKCK di Polres Lumajang
- 2) Petugas telah memberikan jaminan biaya dalam pelayananpengurusan SKCK di Polres Lumajang
- 3) Petugas telah memberikan jaminan legalitas dalam pelayananpengurusan SKCK di Polres Lumajang
- 4) Petugas telah memberikan kepastian biaya dalam pelayananpengurusan SKCK di Polres Lumajang

Berlandaskan indikator mengenai *emphaty* (Empati), dapat disusun kuisisioner serta jawaban dan skala pengukuran yang diantaranya :

- 1) Petugas selalu Mendahulukan kepentingan masyarakat pengurus/pemohon SKCK
- 2) Petugas selalu melayani dengan sikap yang ramah kepada pengurus/pemohon SKCKdi Polres Lumajang
- 3) Petugas selalu melayani dengan sikap yang sopan dan santun kepada pengurus/pemohon SKCK
- 4) Petugas selalu melayani tanpadiskriminatifkepada pengurus/pemohon SKCK
- 5) Petugas selalu menghargai setiap pengurus/pemohon SKCK

#### **b. Kepuasan masyarakat**

Kepuasan adalah respon terhadap evaluasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kenyataan (Muhlisin, 2018). Jadi kepuasan masyarakat dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa dari persepsi (pandangan) seseorang atas harapan sebelumnya sesuai dengan kenyataan baik produk maupun jasa yang didapatkan. MenurutPujiono, Amborowati, & Suyanto (2013:46) indikator variabel dependen kepuasan masyarakatdalam penelitian ini yang disebutkan sebagai berikut :

- 1) Prosedur pelayanan`
- 2) Persyaratan Pelayanan
- 3) Kejelasan Petugas Pelayanan
- 4) Tanggung jawab petugas pelayanan
- 5) Kedisiplinan petugas pelayanan

- 6) Kemampuan petugas pelayanan
- 7) Kecepatan pelayanan
- 8) Keadilan mendapatkan pelayanan
- 9) Kesopanan dan keramahan petugas
- 10) Kewajaran biaya pelayanan
- 11) Kepastian biaya pelayanan
- 12) Kepastian jadwal pelayanan
- 13) Kenyamanan lingkungan
- 14) Keamanan pelayanan

Berlandaskan indikator mengenai kepuasan masyarakat, dapat disusun kuisisioner serta jawaban dan skala pengukuran diantaranya :

- 1) Prosedur untuk mendapatkan pelayanan di Polres Lumajang sederhana dan tidak berbelit-belit.
- 2) Tersedianya persyaratan pelayanan di Polres Lumajang yang jelas, mudah dan tidak berbelit
- 3) Kemudahan untuk menemui/ menghubungi petugas pelayanan di Polres Lumajang
- 4) Polres Lumajang memberikan pelayanan dengan penuh tanggung jawab sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku di Polres Lumajang
- 5) Polres Lumajang menyelesaikan pelayanan dengan tepat waktu
- 6) Polres Lumajang memiliki pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman sesuai dengan bidang tugasnya.

- 7) Waktu yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan di Polres Lumajang sesuai dengan standar waktu pelayanan yang ditetapkan.
- 8) Polres Lumajang memberikan perlakuan yang adil bagi masyarakat tanpa membedakan satu sama lain.
- 9) Polres Lumajang memberikan pelayanan dengan ramah, sopan, dan menghormati masyarakat.
- 10) Kewajaran biaya / tarif dalam mendapatkan pelayanan di Polres Lumajang
- 11) Polres Lumajang memberikan kejelasan mengenai rincian biaya pelayanan
- 12) Polres Lumajang memberikan Kejelasan jadwal pelayanan.
- 13) Kebersihan, kerapian dan keteraturan sarana dan prasarana pelayanan di Polres Lumajang
- 14) Keamanan lingkungan tempat pelayanan

### **3.6 Instrumen Penelitian**

Instrumen Penelitian menurut (Sugiyono, 2015b) menyatakan Instrumen penelitian adalah alat ukur seperti, kuesioner, pedoman wawancara dan pedoman observasi yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data dalam suatu penelitian. Instrumen penelitian digunakan sebagai alat pengumpulan data, dan instrumen yang lazim digunakan dalam penelitian adalah beberapa daftar pertanyaan serta kuesioner yang disampaikan dan diberikan kepada masing-masing responden yang menjadi sampel dalam penelitian pada saat penyebaran kuisoner.

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif (Sugiyono, 2015:167). Secara terperinci variabel penelitian dan instrumennya disajikan dalam tabel sebagai berikut:



Tabel 3.6 Variabel, Indikator Penelitian dan Instrumen Pernyataan

No	Variabel	Indikator	Instrumen	Skala	Sumber Data
1	Bukti fisik ( <i>tangibles</i> )	Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan	Penampilan petugas SKCK Polres Lumajang dalam melayani masyarakat sudah baik dan menarik	<i>Likert</i>	(Mulyawan, 2016)
		Kenyamanan tempat melakukan pelayanan	Kenyamanan tempat melakukan pengisian formulir SKCK sudah memadai	<i>Likert</i>	
		Kemudahan dalam proses pelayanan	Kemudahan dalam proses pengisian formulir SKCK sudah baik	<i>Likert</i>	
		Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan	Kedisiplinan petugas SKCK dalam melakukan pelayanan sudah baik	<i>Likert</i>	
		Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan	Kemudahan akses masyarakat dalam permohonan pengurusan SKCK (informasi dan petunjuk jelas)	<i>Likert</i>	
		Penggunaan alat bantu dalam pelayanan	Penggunaan alat bantu dalam pelayanan pengurusan SKCK sudah baik dan memadai	<i>Likert</i>	

Lanjutan Tabel 3.6 Variabel, Indikator Penelitian dan Instrumen Pernyataan

No	Variabel	Indikator	Instrumen	Skala	Sumber Data
2	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan	Kecermatan petugas dalam melayani masyarakat pengurus SKCK sudah baik	<i>Likert</i>	(Mulyawan, 2016)
		Memiliki standar pelayanan yang jelas	standar pelayanan dalam pengurus SKCK sudah jelas	<i>Likert</i>	
		Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan	Kemampuan petugas/aparatur dalam proses pelayanan pengurus SKCK dapat dipercaya	<i>Likert</i>	
3	<i>Responsivness</i> (respon/ketanggapan)	Keahlian petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan	Keahlian petugas/aparatur dalam proses pelayanan pengurus SKCK sudah baik dan dapat dipercaya	<i>Likert</i>	(Mulyawan, 2016)
		Merespons setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan	Petugas/aparatur sudah merespons setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan	<i>Likert</i>	
		Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat	Petugas/aparatur sudah melakukan pelayanan dengan cepat	<i>Likert</i>	

Lanjutan Tabel 3.6 Variabel, Indikator Penelitian dan Instrumen Pernyataan

No	Variabel	Indikator	Instrumen	Skala	Sumber Data
		Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat	Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat	sudah pelayanan	<i>Likert</i>
		Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat	Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat	sudah pelayanan	<i>Likert</i>
		Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat	Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat	sudah pelayanan	<i>Likert</i>
4	<i>Assurance</i> (keterjaminan)	Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan	Petugas telah memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan SKCK di Polres Lumajang	memberikan tepat waktu dalam pelayanan	<i>Likert</i> (Mulyawan, 2016)
		Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan	Petugas telah memberikan jaminan biaya dalam pelayanan SKCK di Polres Lumajang	memberikan biaya dalam pelayanan	<i>Likert</i>
		Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan	Petugas telah memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan SKCK di Polres Lumajang	memberikan legalitas dalam pelayanan	<i>Likert</i>
		Petugas memberikan kepastian biaya dalam pelayanan	Petugas telah memberikan kepastian biaya dalam pelayanan SKCK di Polres Lumajang	memberikan kepastian biaya dalam pelayanan	<i>Likert</i>
5	<i>Empathy</i> (empati)	Mendahulukan kepentingan pelanggan	Petugas selalu Mendahulukan kepentingan masyarakat pengurus/pemohon SKCK	selalu Mendahulukan kepentingan masyarakat pengurus/pemohon SKCK	<i>Likert</i> (Mulyawan, 2016)

Lanjutan Tabel 3.6 Variabel, Indikator Penelitian dan Instrumen Pernyataan

No	Variabel	Indikator	Instrumen	Skala	Sumber Data
		Petugas melayani dengan sikap yang ramah	Petugas selalu melayani dengan sikap yang ramah kepada pengurus/pemohon SKCK di Polres Lumajang	<i>Likert</i>	
		Melayani dengan sikap yang sopan dan santun	Petugas selalu melayani dengan sikap yang sopan dan santun kepada pengurus/pemohon SKCK	<i>Likert</i>	
		Melayani tanpa diskriminatif	Petugas selalu melayani tanpa diskriminatif kepada pengurus/pemohon SKCK	<i>Likert</i>	
3	Kepuasan Masyarakat	Prosedur pelayanan	Prosedur untuk mendapatkan pelayanan di Polres Lumajang sederhana dan tidak berbelit-belit.	<i>Likert</i>	(Pujiono, Amborowati, & Suyanto, 2013:46)
		Persyaratan Pelayanan	Tersedianya persyaratan pelayanan di Polres Lumajang yang jelas, mudah dan tidak berbelit	<i>Likert</i>	
		Kejelasan Petugas Pelayanan	Kemudahan untuk menemui/menghubungi petugas pelayanan di Polres lumajang	<i>Likert</i>	
		Tanggung jawab petugas pelayanan	Polres Lumajang memberikan pelayanan dengan penuh tanggung jawab sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku di Polres Lumajang	<i>Likert</i>	
		Kedisiplinan petugas pelayanan	Polres Lumajang menyelesaikan pelayanan dengan tepat waktu	<i>Likert</i>	

Lanjutan Tabel 3.6 Variabel, Indikator Penelitian dan Instrumen Pernyataan

No	Variabel	Indikator	Instrumen	Skala	Sumber Data
		Kemampuan petugas pelayanan	Polres Lumajang memiliki pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman sesuai dengan bidang tugasnya.	<i>Likert</i>	
		Kecepatan pelayanan	Waktu yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan di Polres Lumajang sesuai dengan standar waktu pelayanan yang ditetapkan.	<i>Likert</i>	
		Keadilan mendapatkan pelayanan	Polres Lumajang memberikan perlakuan yang adil bagi masyarakat tanpa membeda-bedakan satu sama lain.	<i>Likert</i>	
		Kesopanan dan keramahan petugas	Polres Lumajang memberikan pelayanan dengan ramah, sopan, dan menghormati masyarakat.	<i>Likert</i>	
		Kewajaran biaya pelayanan	Kewajaran biaya / tarif dalam mendapatkan pelayanan di Polres Lumajang	<i>Likert</i>	
		Kepastian biaya pelayanan	Polres Lumajang memberikan kejelasan mengenai rincian biaya pelayanan	<i>Likert</i>	
		Kepastian jadwal pelayanan	Polres Lumajang memberikan Kejelasan jadwal pelayanan.	<i>Likert</i>	

Lanjutan Tabel 3.6 Variabel, Indikator Penelitian dan Instrumen Pernyataan

No	Variabel	Indikator	Instrumen	Skala	Sumber Data
		Kenyamanan lingkungan	Kebersihan, kerapian dan keteraturan sarana dan prasarana pelayanan di Polres Lumajang	<i>Likert</i>	
		Keamanan pelayanan	Keamanan lingkungan tempat pelayanan	<i>Likert</i>	

### 3.7 Metode Pengumpulan Data

#### 3.7.1 Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2015:230). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuisisioner dapat berupa pertanyaan/ pernyataan tertutup atau terbuka yang dapat diberikan kepada responden.

Untuk penyebaran kuesioner sebagai bahan penelitian diberikan kepada orang/masyarakat yang melakukan pengurusan Surat Keterangan Catatan kepolisan (SKCK) di Polres Lumajang. Tujuannya untuk menjangkau pendapat responden tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan Surat Keterangan Catatan kepolisan (SKCK) di Polres Lumajang. Adapun bentuk skala likert menurut (Sugiyono, 2015:168), sebagai berikut:

- 1) Sangat setuju (SS) diberi skor = 5
- 2) Setuju (ST) diberi skor = 4
- 3) Ragu-ragu atau Netral (N) diberi skor = 3
- 4) Tidak setuju (TS) diberi skor = 2
- 5) Sangat tidak setuju (STS) diberi skor = 1

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan alat dalam bentuk kuesioner yang diisi oleh responden atau pelanggan dibuat dalam bentuk pertanyaan dimana dalam kuesioner sudah disediakan alternatif jawaban dari setiap item pertanyaan. Dalam pelaksanaan pengisian responden diminta untuk memilih salah satu jawaban yang sekiranya cocok dengan keadaan yang dialami.

### **3.7.2 Wawancara**

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur atau tidak terstruktur, melalui tatap muka (*face to face*) serta dapat menggunakan telepon (Sugiyono, 2015:224). Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat Polres Lumajang. Peneliti memberikan pertanyaan kepada responden dengan cara berkomunikasi secara langsung. Pertanyaan-pertanyaan yang diberikan peneliti terhadap responden mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan Surat Keterangan Catatan kepolisian (SKCK) di Polres Lumajang.

### 3.7.3 Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Kalau wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain (Sugiyono, 2015:234).

Didalam penelitian ini peneliti melakukan observasi secara langsung di Polres Lumajang.

### 3.7.4 Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi merupakan catatan suatu kejadian yang sudah berlalu, dokumentasi berupa bentuk tulisan, gambar, ataupun suatu karya monumental dari seseorang (Sugiyono, 2012:422)

Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan, mencatat, mengcopy dokumen-dokumen yang ada dilokasi penelitian serta dengan membaca literatur-literatur sebagai bahan masukan yang berhubungan dengan data yang relevan.

### 3.8 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2019:241) analisis data merupakan kegiatan setelah proses pengumpulan data dari seluruh responden atau sumber data lain. Menurut Sugiyono (2015:331), teknis analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dalam penelitian kuantitatif. Penelitian ini menguji Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan Surat Keterangan

Catatan Kepolisian (SKCK) Di Polres Lumajang. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan alat statistik SPSS. Sebelum melakukan analisis dan uji pengaruh terhadap kuesioner perlu melaksanakan uji validitas dan reabilitas.

### **3.8.1 Uji Instrumen**

Pada penelitian kuantitatif, instrumen digunakan untuk mengumpulkan data yang nantinya instrumen akan digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti (Sugiyono, 2015:166). Sebelum dilakukan pengujian terhadap hipotesis, maka perlu dilakukan pengujian validitas dan reabilitas terhadap kuesioner yang digunakan untuk menjaring data responden

#### **a. Uji Validitas**

Validitas adalah istilah yang menggambarkan kemampuan sebuah instrumen untuk mengukur apa yang ingin diukur. Misalnya peneliti ingin mengukur suhu badan, instrumen penelitian yang valid untuk itu adalah alat pengukur suhu dan bukannya alat pengukur berat badan (Drs. Syahrudin, M.Pd & Drs. Salim, 2014).

Bila item memiliki korelasi positif dengan skor total serta korelasi yang tinggi, menunjukkan item tersebut mempunyai validitas yang tinggi. Biasanya syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat adalah  $r = 0,3$ . Jadi jika korelasi antar butir dengan skor total kurang dari 0,3 maka butir dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid (Sugiyono, 2015:182).

## b. Uji Reliabilitas

Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2014:121). Instrumen penelitian harus memenuhi syarat berikutnya, yaitu reliabilitas. Jika sebuah instrumen penelitian dapat mengukur sebuah variabel pada suatu saat dan kelak juga dapat digunakan di waktu lainnya untuk mengukur variabel yang sama, itu disebut sebagai reliabilitas (Drs. Syahrur, M.Pd & Drs. Salim, 2014). Menurut Nugroho (2011:33), uji reliabilitas dapat dilakukan dengan melihat *Alpha Cronbach*. Indeks kriteria reliabilitas dibedakan menjadi dalam tabel 3.8.1 sebagai berikut:

Tabel 3.8.1 Indeks Kriteria Reliabilitas

No	Interval Alpha Combach	Tingkat Reliabilitas
1	0,000-0,20	Kurang Reliabilitas
2	0,201-0,40	Agak Reliabilitas
3	0,401-0,60	Cukup Reliabilitas
4	0,601-0,80	Reliabilitas
5	0,801-1,00	Sangat Reliabilitas

Sumber: (Nugroho, 2011)

## 3.8.2 Uji Asumsi Klasik

Beberapa asumsi yang perlu diperhatikan dalam model regresi agar menghasilkan estimasi yang baik, model regresi yang baik harus terhindar dari multikolenearitas dan heteroskedastisitas selain itu memiliki data berdistribusi normal.

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah sampel yang digunakan mempunyai distribusi normal atau tidak. Dalam model regrasi linier, asumsi ini

ditunjukkan oleh nilai *error* (*e*) yang berdistribusi normal. Model regresi yang baik adalah model regresi yang mempunyai distribusi normal atau mendekati normal, sehingga layak dilakukan pengujian secara statistik. Pengujian normalitas data menggunakan *Test of Normality Kolmogorov-Smirnov* dalam program SPSS. Menurut (Umar, 2008:177) dasar pengambilan keputusan dapat dilakukan berdasarkan probabilitas (*Asymtotic Significance*), yaitu:

1. Jika probabilitas  $> 0,05$  maka distribusi dari model regresi adalah normal.
2. Jika probabilitas  $< 0,05$  maka distribusi dari model regresi adalah tidak normal

#### **b. Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas adalah untuk melihat ada atau tidaknya korelasi yang tinggi antara variabel-variabel bebas dalam suatu model regresi linear berganda. Jika ada korelasi yang tinggi di antara variabel-variabel bebasnya, maka hubungan antara variabel bebas terhadap variabel terikatnya menjadi terganggu. Untuk mengetahui apakah suatu model regresi yang dihasilkan mengalami gejala multikolinieritas, dapat dilihat pada nilai VIF (*Variance Inflation Factor*). Model regresi yang baik, jika hasil perhitungan menghasilkan nilai  $VIF < 10$  dan bila menghasilkan nilai  $VIF > 10$  berarti telah terjadi multikolinieritas yang serius di dalam model regresi. Selain itu, bisa juga dideteksi dari nilai *tolerance*, yaitu jika nilai *tolerance* mendekati 1, maka model terbebas dari gejala multikolinieritas.

### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk melakukan uji apakah pada sebuah model regresi terjadi ketidaknyamanan varian dari residual dalam satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Apabila varian berbeda, disebut heteroskedastisitas. Salah satu cara untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model regresi linier berganda, yaitu dengan melihat grafik *scatterplot* atau dari nilai prediksi variabel terikat yaitu SRESID dengan residual error yaitu ZPRED. Apabila tidak terdapat pola tertentu dan tidak menyebar diatas maupun dibawah angka nol pada sumbu y, maka dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk model penelitian yang baik adalah yang tidak terdapat heteroskedastisitas (Ghozali, 2016).

### 3.8.3 Analisis Regresi Linier Berganda

analisis regresi berganda dilakukan oleh peneliti yang akan meramalkan keadaan naik turunnya variabel dependen dan variabel independen yang lebih dari 1 (satu). Jadi analisis regresi linier berganda akan digunakan bila jumlah variabel independennya minimal dua (Sugiyono, 2012:277). Secara umum model regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 T + \beta_2 R + \beta_3 R + \beta_4 A + \beta_5 E + e$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat

X = Variabel independen

T = Variabel *tangibles* (Bukti fisik)

R = Variabel *Reliability* (Kehandalan)

R = Variabel *Responsiveness* (respon/ketanggapan)

A = Variabel Keterjaminan (*Assurance*)

E = Variabel Empati (*empathy*)

$\alpha$  = Konstanta

$\beta$  = Koefisien regresi variabel independen

e = *error*

Dengan analisis regresi berganda ini juga dapat diketahui variabel mana di antara variabel independen yaitu *responsiveness* (daya tanggap), *reliability* (keandalan), *emphaty* (empati), *assurance* (jaminan), dan *tangible* (bukti langsung) yang berpengaruh dominan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat. Analisis regresi linier berganda bertujuan untuk mengukur intensitas hubungan antara dua variabel atau lebih dan membuat perkiraan nilai Y atas X.

#### 3.8.4 Pengujian Hipotesis

Setelah dilakukan analisis regresi linier berganda kemudian dilakukan pengujian hipotesis yang digunakan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh pada variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).

##### a. Uji Statistik t

Uji parsial digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel bebas yaitu Bukti Langsung (X1), Keandalan (X2), Daya Tanggap (X3) Jaminan (X4) Empati (X5), terhadap variabel tergantung yaitu Kepuasan Masyarakat (Y) (Tamara *et al*, 2018). Adapun langkah-langkah pengujian hipotesis sebagai berikut:

1) Hipotesis pertama

H<sub>0</sub>: tidak terdapat pengaruh Bukti langsung (*tangibles*) yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Polres Lumajang.

H<sub>a</sub>: terdapat pengaruh Bukti langsung (*tangibles*) yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Polres Lumajang.

2) Hipotesis kedua

H<sub>0</sub>: tidak terdapat pengaruh Keandalan (*reliability*) yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Polres Lumajang.

H<sub>a</sub>: terdapat pengaruh Keandalan (*reliability*) yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Polres Lumajang.

3) Hipotesis ketiga

H<sub>0</sub>: tidak terdapat pengaruh Daya tanggap (*responsiveness*) yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Polres Lumajang.

H<sub>a</sub>: terdapat pengaruh Daya tanggap (*responsiveness*) yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Polres Lumajang.

4) Hipotesis keempat

H<sub>0</sub>: tidak terdapat pengaruh Jaminan (*assurance*) yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Polres Lumajang.

H<sub>a</sub>: terdapat pengaruh Jaminan (*assurance*) yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Polres Lumajang.

5) Hipotesis kelima

H<sub>0</sub>: tidak terdapat pengaruh Empati (*emphaty*) dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Polres Lumajang.

H<sub>a</sub>: terdapat pengaruh Empati (*emphaty*) dapat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Polres Lumajang.

Pengolahan data akan dilakukan dengan menggunakan alat bantu aplikasi *Software IBM SPSS Statiscsts* agar pengukuran data yang dilakukan lebih akurat. Adapun rumus yang digunakan menurut (Sugiyono, 2014:184) dalam menguji hipotesis (uji t) penelitian ini adalah:

$$t = \frac{r\sqrt{n} - 2}{\sqrt{1 - r^2}}$$

Keterangan :

r : Korelasi

n : banyaknya sampel

t : tingkat signifikan  $t_{hitung}$  yang selanjutnya dibandingkan dengan  $t_{tabel}$

### 3.8.5 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinan ( $R^2$ ) sama halnya dengan koefisien majemuk (r) akan tetapi mempunyai perbedaan fungsi kecuali (korelasi regresi linier sederhana) pada regresi linier berganda menggunakan *R-Square*. Setelah mengetahui koefisien korelasi dari langkah-langkah diatas, maka tahap selanjutnya yaitu peneliti harus menghitung juga berapa Koefisien Determinan ( $R^2$ ) dalam penelitian ini (Sanusi, 2012:136).

Jika koefisien determinasi nol berarti variabel independen sama sekali tidak berpengaruh terhadap dependen. Apabila koefisien determinasi semakin mendekati satu, maka dapat dilakukan bahwa variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Untuk melihat koefisien determinasi pada regresi linier berganda adalah dengan menggunakan nilai *R-Square* (Santoso, 2012:355).