

## **BAB 3**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif deskriptif dengan menggunakan survei untuk menguji dan menjelaskan hubungan antar variabel dan membuktikan hipotesis yang telah ditetapkan.

#### **3.2 Objek Penelitian**

Objek dalam penelitian ini adalah variabel yang terbagi atas variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Variabel independen (X) yang diambil adalah *Service Excellent Training* ( $X^1$ ) dan *Core Values BerAKHLAK* ( $X^2$ ), sedangkan variabel dependen (Y) yang diambil adalah kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang.

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

##### **3.3.1 Jenis Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini ditinjau dari bentuknya menggunakan data kuantitatif sebagai ukuran karakteristik dari objek yang diteliti sesuai definisi operasional variabel yang diteliti. Selanjutnya berdasarkan aspek orisinalitas penelitian ini menggunakan data primer atau data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian menggunakan instrumen pengukuran yang telah ditetapkan.

##### **3.3.2 Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner tentang Efektivitas *Service Excellent Training* dan *Core Values BerAKHLAK* terhadap peningkatan kinerja pegawai instansi pemerintah sektor pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang

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

#### **3.4.1 Populasi**

Populasi adalah gabungan dari seluruh elemen baik berupa hal atau individu yang memiliki karakteristik serupa yang menjadi pusat perhatian peneliti (Danar Paramita et al., 2021). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang.

#### **3.4.2 Sampel**

Sampel adalah sebagian dari anggota populasi yang diambil untuk dilakukan penelitian sebagai sumber data penelitian (Sugeng, 2020). Sampel penelitian ini adalah pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan kriteria pegawai aktif yang telah mengikuti *Service Excellent Training*.

#### **3.4.3 Teknik Sampling**

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik purposif (*purposive sampling*). Dalam (Sugeng, 2020) dijelaskan bahwa teknik purposif adalah Teknik pengambilan sampel dengan memberikan kriteria yang spesifik terhadap populasi, sehingga hanya anggota populasi yang memenuhi kriteria yang dapat menjadi sampel penelitian.

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

#### **3.5.1 Variabel Penelitian**

Dalam (Sugeng, 2020) variabel diartikan sebagai segala sesuatu yang memiliki kuantitas atau kualitas yang beragam (bervariasi). Variabel penelitian dijelaskan sebagai sebuah konsep atau konstruk yang memiliki gambaran karakteristik yang diteliti hubungan kausalnya. Penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel independen (X) dan variabel dependen (Y).

a. Variabel Independen (X)

Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi variabel lain. Variabel bebas dipilih oleh peneliti untuk menentukan hubungan dengan permasalahan yang diteliti dimana variabel ini dapat diukur dan dimanipulasi oleh peneliti (Sarwono, 2018). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah *Service Excellent Training* dan *Core Values BerAKHLAK*.

b. Variabel Dependen (Y)

Dalam (Sarwono, 2018) variabel dependen adalah variabel yang memberikan reaksi saat dihubungkan dengan variabel independen. Variabel dependen diamati dan diukur untuk mengamati pengaruh yang disebabkan oleh variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kinerja pegawai.

### 3.5.2 Definisi Konseptual

Berikut diuraikan definisi konseptual dari variabel dalam penelitian ini:

a. *Service Excellent Training* (pelatihan pelayanan prima)

*Service Excellent Training* atau pelatihan pelayanan prima adalah salah satu jenis pelatihan *off the job training* atau pelatihan di luar tempat kerja dengan menggunakan metode ceramah dan *role play* atau bermain peran. Pelatihan ini dilaksanakan oleh manajemen perusahaan untuk pegawai guna memberikan pengetahuan dan keterampilan praktis dalam memberikan pelayanan yang bermutu dan memuaskan bagi pelanggan.

b. *Core Values BerAKHLAK*

*Core Values BerAKHLAK* merupakan akronim dari tujuh nilai-nilai inti/dasar budaya kerja yang diluncurkan oleh Presiden Republik Indonesia Ir. Joko Widodo untuk diterapkan bagi Aparatur Sipil Negara di lingkungan pemerintahan tingkat pusat, provinsi, kabupaten/kota serta instansi dibawahnya. Nilai-nilai dasar tersebut adalah berorientasi pelayanan, akuntabel, kompeten, harmonis, loyal, adaptif dan kolaboratif. Penerapan *core values* ini bertujuan untuk mewujudkan penguatan budaya kerja ASN yang profesional, memudahkan adaptasi mobilisasi kerja ASN antar instansi pemerintah, serta guna memperkuat peran ASN sebagai perekat dan pemersatu bangsa.

c. Kinerja

Kinerja adalah hal-hal nyata yang dilakukan oleh pegawai dalam melaksanakan tugas atau tanggung jawab yang diembannya sesuai dengan perannya di organisasi atau perusahaan.

### 3.5.3 Definisi Operasional

Definisi operasional variabel adalah pengertian atau batasan yang diberikan oleh peneliti terhadap variabel yang semula bersifat umum atau abstrak menjadi lebih spesifik dan dapat diukur (Sugeng, 2020). Definisi operasional dan indikator variabel penelitian ini dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
<i>Service Excellent Training</i> (X <sup>1</sup> )	<i>Service Excellent Training</i> dalam penelitian ini adalah pelatihan pelayanan prima yang dilaksanakan bagi pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang	1. Kemampuan 2. Sikap 3. Penampilan 4. Perhatian 5. Tindakan 6. Tanggung Jawab
<i>Core Values BerAKHLAK</i> (X <sup>2</sup> )	<i>Core Values BerAKHLAK</i> dalam penelitian ini adalah nilai-nilai inti/dasar budaya kerja yang ditetapkan oleh pemerintah pusat untuk dilaksanakan bagi seluruh ASN di tiap jajaran instansi pemerintah	1. Berorientasi pelayanan 2. Akuntabel 3. Kompeten 4. Harmonis 5. Kolaboratif 6. Adaptif 7. Loyal
Kinerja (Y)	Kinerja adalah perilaku kerja dan hasil prestasi kerja yang dicapai oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya	1. Kualitas 2. Kuantitas 3. Ketepatan Waktu 4. Efektivitas 5. Kemandirian 6. Komitmen Kerja

Sumber: Olah Data Penelitian 2023

### 3.6 Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan 3 (tiga) instrumen dalam mengumpulkan data, diantaranya:

- a. Instrumen untuk mengukur *Service Excellent Training*
- b. Instrumen untuk mengukur *Core Values BerAKHLAK*
- c. Instrumen untuk mengukur kinerja pegawai

Instrumen tersebut diwujudkan dalam sebuah angket yang disebarakan kepada responden untuk mendapatkan data dengan menggunakan skala likert. Skala yang digunakan dengan rentang nilai 1 sampai 5 dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3. 2 Instrumen Skala Likert

Opsi Jawaban	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: (Sugeng, 2020)

Berikutnya pengumpulan data meliputi variabel, indikator dan sub indikator yang digunakan dijabarkan dalam tabel instrumen pada tabel 3.3.

Tabel 3. 3 Instrumen Penelitian

No	Variabel	Instrumen	Skala
1	<i>Service Excellent Training</i> (X <sup>1</sup> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kesesuaian jenis pelatihan</li> <li>2. Kesesuaian metode pelatihan</li> <li>3. Kesesuaian Kualifikasi peserta</li> <li>4. Kesesuaian Kualifikasi pemateri</li> <li>5. Pemahaman materi pelatihan</li> <li>6. Pemahaman <i>service excellence</i></li> <li>7. Pemahaman cara memposisikan diri dan beradaptasi</li> <li>8. Menguasai pengetahuan dan kompeten dalam bidang tugas</li> <li>9. Pemahaman cara berkomunikasi dengan baik</li> <li>10. Dapat menghargai pelanggan</li> <li>11. Dapat memahami kebutuhan pelanggan</li> <li>12. Dapat mewujudkan kebutuhan pelanggan</li> <li>13. Tanggap terhadap keluhan</li> </ol>	Skala Likert

		<p>pelanggan</p> <p>14. Memastikan kenyamanan pelanggan</p> <p>15. Berpenampilan sopan dan rapi</p>	
2	<p><i>Core Values</i> BerAKHLAK (X<sup>2</sup>)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat</li> <li>2. Ramah, cekatan, solutif dan dapat diandalkan</li> <li>3. Melakukan perbaikan tiada henti</li> <li>4. Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab, cermat, disiplin dan berintegritas tinggi</li> <li>5. Menggunakan kekayaan dan barang milik negara secara bertanggung jawab, efektif dan efisien</li> <li>6. Tidak menyalahgunakan kewenangan jabatan</li> <li>7. Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah</li> <li>8. Membantu orang lain belajar</li> <li>9. Melaksanakan tugas dengan kualitas terbaik</li> <li>10. Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya</li> <li>11. Suka menolong orang lain</li> <li>12. Membangun lingkungan kerja yang kondusif</li> <li>13. Memegang teguh ideologi Pancasila dan UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945, NKRI dan pemerintahan yang sah</li> <li>14. Menjaga nama baik sesama ASN, Pimpinan, Instansi dan Negara,</li> <li>15. Menjaga rahasia jabatan dan negara</li> </ol>	Skala Likert

---

		16. Cepat menyesuaikan diri menghadapi perubahan 17. Terus berinovasi dan mengembangkan kreativitas 18. Bertindak proaktif 19. Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi 20. Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah 21. Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama	
3	Kinerja (Y)	1. Pegawai melaksanakan pekerjaan dengan maksimal dan berkualitas 2. Pegawai melaksanakan pekerjaan menggunakan tenaga secara maksimal 3. Pegawai melaksanakan pekerjaan menggunakan teknologi secara maksimal 4. Pegawai melaksanakan pekerjaan menggunakan bahan baku/ATK secara maksimal 5. Pegawai dapat melaksanakan pekerjaan secara mandiri 6. Pegawai bertanggung jawab dalam menyelesaikan pekerjaannya 7. Pegawai berkomitmen untuk mencapai tujuan institusi	Skala Likert

---

Sumber: Olah Data Penelitian 2023

### 3.7 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah upaya peneliti untuk memperoleh data tentang nilai variabel dari subjek atau objek penelitian sesuai spesifikasi variabel yang telah ditetapkan dengan operasionalisasi variabel (Sugeng, 2020). Penelitian ini menggunakan metode penyebaran kuesioner atau angket dengan media google form untuk mendapatkan data dari para responden dalam hal ini adalah pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lumajang. Pengukuran data tentang variabel *Service Excellent Training*, *Core Values BerAKHLAK* dan kinerja pegawai dilakukan dengan memberikan skor pada setiap jawaban dari pernyataan yang dicantumkan dalam kuesioner.

### 3.8 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mengolah data yang terkumpul untuk menghasilkan susunan data yang terorganisir, untuk menjawab permasalahan atau untuk menguji hipotesis penelitian dengan menggunakan teknik-teknik yang telah ditetapkan (Sugeng, 2020)

#### 3.8.1 Uji Instrumen

##### a. Uji Validitas

Pada penelitian ini dalam menguji validitas instrumen menggunakan teknik korelasi *Pearson* (*Pearson Product Moment Correlation*) dengan menghubungkan tiap-tiap skor item dengan skor total serta . Ketika tiap-tiap item berhubungan signifikan dengan skor total maka instrumen tersebut dapat dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk mengungkap permasalahan yang akan diteliti. Kriteria pengujian yang digunakan adalah sebagai berikut:

- 1) Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (uji 2 sisi dengan sig. 0,05): instrumen valid.
- 2) Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  (uji 2 sisi dengan sig. 0,05): instrumen tidak valid

b. Uji Reliabilitas

Penelitian ini mengukur validitas instrumen penelitian menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Dengan ketentuan bahwa besarnya alpha tidak hanya didapatkan dengan tinggi rendahnya korelasi antar item instrumen, tetapi juga dapat ditentukan dengan jumlah instrumen yang digunakan. Semakin besar jumlah item yang digunakan maka semakin besar reliabilitas instrumen. Dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai Cronbach's Alpha  $> 0,60$  maka dinyatakan reliabel.
- 2) Jika nilai Cronbach's Alpha  $< 0,60$  maka dinyatakan tidak reliabel.

### 3.8.2 Uji Asumsi Klasik

Untuk mengetahui adanya normalitas residual, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas pada model regresi, penelitian ini menggunakan uji asumsi klasik dengan meliputi:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas digunakan untuk menguji nilai residual model regresi yang normal memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Tujuan uji normalitas adalah untuk mengetahui dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas memiliki distribusi normal atau tidak.

Uji normalitas diterapkan dengan analisa grafik, dengan melihat kurva normal *probability plot*. Apabila bentuk kemiringan kurva cenderung seimbang dari sisi kiri ataupun sebelah kanan maka data tersebut dapat dinyatakan normal.

Berikutnya untuk analisa statistik menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov. Data dianggap terdistribusi normal jika hasil mencapai nilai signifikansi diatas 0,05.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui adanya korelasi antar variabel independen dalam model regresi. Model regresi yang baik tidak

memiliki korelasi antar variabel independen. Model regresi yang digunakan harus terbebas dari multikolinearitas untuk dapat digunakan dalam penelitian. Dalam penelitian ini untuk menguji terjadi multikolinearitas atau tidak menggunakan Variance Inflation Faktor dan nilai tolerance. Multikolinearitas terjadi jika VIF lebih dari 10 dan nilai tolerance  $< 0,100$ .

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji pada sebuah model regresi terdapat ketidaksamaan varian residual dari penelitian satu dengan penelitian lain. Model regresi yang baik adalah saat varian residual memenuhi homoskedastisitas atau memiliki kesamaan.

Dalam penelitian ini uji heteroskedastisitas menggunakan pendekatan grafik dan statistik. Pendekatan grafik dengan melihat grafik scatterplot dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Titik – titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0
- 2) Titik – titik tidak berkumpul hanya diatas atau dibawah saja
- 3) Penyebaran titik – titik data tidak membentuk pola bergelombang melebar
- 4) Penyebaran titik – titik data sebaiknya tidak berpola

Berikutnya pendekatan grafik menggunakan Uji Glejser, jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka data tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

### 3.8.3 Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui adanya pengaruh atau tidak antara variabel bebas dan variabel terikat. Persamaan matematis yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 DK + \beta_2 TP$$

Keterangan :

Y = Kinerja Pegawai                       $\beta_1$  = *Service Excellent Training*  
 $\alpha$  = koefisien konstanta               $\beta_2$  = *Core Values BerAKHLAK*

### 3.8.4 Pengujian Hipotesis

#### a. Uji Parsial (Uji t)

Pengujian parsial dalam analisis berganda adalah untuk mengetahui apakah variabel bebas secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Dengan tingkat keyakinan 95% atau ( $\alpha = 0,05$ ) maka kriteria pengujian sebagai berikut:

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak

Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima

#### b. Koefisien Determinan ( $R^2$ )

Koefisien determinan digunakan dalam mengukur seberapa besar kemampuan model untuk menerangkan variabel terikat pada penelitian ini. Jika  $R^2$  semakin besar atau mendekati 1 maka dapat diasumsikan bahwa varian variabel bebas besar terhadap variabel terikat.