

## **BAB 3**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian yang Bapak uraikan merupakan penelitian deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan menjelaskan situasi pada subyek penelitian yaitu ketahanan dan kualitas wacana publik di Desa Karanganom Kecamatan Pasrujambe Kabupaten Lumajang. Untuk mengetahui perbedaan antara variabel bebas (kualitas pelayanan publik) dan variabel terikat (kepuasan masyarakat desa Karanganom), data dikumpulkan melalui observasi dan kuesioner.

Penelitian ini juga menggunakan analisis regresi dan teknik statistik lainnya untuk menguji hipotesis bahwa aspirasi masyarakat Karanganom dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas pelayanan publik. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menyelidiki bagaimana kepuasan warga Karanganom terhadap pelayanan publik dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan tersebut dan memberikan saran kepada pemerintah desa tentang bagaimana meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat tersebut.

Dengan penelitian kuantitatif deskriptif, dimungkinkan untuk menyelidiki hubungan antara variabel yang terlibat dan memperoleh pemahaman yang komprehensif tentang fenomena yang diselidiki. Studi Anda dapat membantu menjelaskan pentingnya layanan publik berkualitas tinggi dalam meningkatkan kepuasan masyarakat di Desa Karanganom dengan menggunakan strategi ini..

### 3.2 Objek Penelitian

Apa atau siapa yang menjadi subjek penelitian disebut sebagai objek penelitian. Fenomena, konsep, individu, kelompok, organisasi, wilayah, atau peristiwa yang membutuhkan penyelidikan dan pemahaman lebih lanjut dapat dijadikan sebagai subjek penelitian.

Kualitas wacana publik dan ketahanan Desa Karangnom di Kecamatan Pasrujambe Kabupaten Lumajang bisa menjadi bahan kajian. Keadaan atau kondisi yang perlu dipahami dalam konteks itulah yang disebut sebagai subjek kajian ini.

Objek penelitian, lokasi (Desa Karangnom di Kecamatan Pasrujambe, Kabupaten Lumajang), dan periode waktu juga disertakan. Lokasi dan waktu penelitian ditunjukkan oleh data ini. Konteks dan karakteristik subjek penelitian dapat dipengaruhi oleh lokasi dan waktu penelitian.

Tujuannya berguna dalam mengukur kualitas pelayanan publik yang ditunjukkan kepada masyarakat desa Karangnom, kec. Pasrujambe, kab. Lumajang. Tujuan observasi ini yakni menjelaskan bagaimana kualitas layanan umum yang dikasih pemerintah tersebut mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang disediakan kabupaten tersebut. Variabel kualitas layanan publik difungsikan pada penelitian ini mencakup dimensi kualitas layanan. Kepuasan masyarakat, seperti level kepercayaan, kepuasan dengan layanan yang diberikan, dan kemungkinan pengulangan penggunaan layanan di masa depan dan faktor-faktor lain yang merubah tingkatan kepuasan masyarakat, seperti tingkat pendidikan, usia, jenis kelamin, dan pengalaman sebelumnya dengan layanan publik desa tersebut.

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

#### **3.3.1 Jenis Data**

Data kuantitatif yaitu data yang diukur menggunakan angka atau besaran-besaran yang dapat dihitung (Sugiyono, 2017). Pada penelitian ini, variabel-variabel yang diamati mencakup kepuasan dan kualitas pelayanan publik diukur menggunakan skala angka atau ukuran-ukuran kuantitatif lainnya. Menerapkan metode statistik guna menemukan keakuratan dan kedetailan informasi menggunakan statistik untuk mendapatkan informasi yang lebih akurat dan detail tentang hubungan antara variabel-variabel yang diamati. Jenis data yang difungsikan dipenelitian ini disebut data primer yang ditimbulk secara perlahan dan sengaja dari masyarakat Desa Karangnom melalui kuesioner. Informasi yang dikumpulkan langsung dari subjek penelitian disebut data primer (Sugiyono, 2017). Pada jenis data primer, penelitian ini menggunakan angket untuk mengumpulkan data.

#### **3.3.2 Sumber Data**

##### **a. Data Internal**

Data internal adalah diperoleh dari suatu industri (Hendri, 2009). Bukti ini mengenai program dan kegiatan pemerintah desa yang telah dilakukan, jumlah penduduk di Desa Karangnom, anggaran yang digunakan untuk kegiatan pelayanan publik, kinerja staf yang bertugas di bagian pelayanan umum di Desa Karangnom.

## b. Data Eksternal

Data eksternal adalah diperoleh dari sumber di luar organisasi (Hendri, 2009). Data ini berupa hasil survei kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh lembaga atau instansi pemerintah lain di Kabupaten Lumajang atau provinsi Jawa Timur. Data mengenai regulasi dan kebijakan pemerintah mengenai layanan umum yang berlaku di Indonesia, pandangan dan harapan warga terhadap kualitas layanan umum yang diberikan desa, seperti hasil dari diskusi kelompok terfokus atau wawancara dengan sejumlah warga Desa Karangnom atau masyarakat di wilayah sekitarnya, praktik terbaik (*best practice*) dalam pengelolaan dan peningkatan kualitas layanan umum di desa atau wilayah lain yang memiliki karakteristik serupa dengan Desa Karangnom.

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

#### **3.4.1 Populasi**

Menurut Sugiyono (2017), Populasi adalah suatu kategori umum dari benda-benda atau orang-orang dengan sifat-sifat tertentu yang dapat dipelajari oleh peneliti dan dapat ditarik kesimpulannya. Observasi ini mengambil sampel Masyarakat Desa Karangnom Kecamatan Pasrujambe Kabupaten Lumajang yang menggunakan layanan di wilayah tersebut.

#### **3.4.2 Sampel dan Teknik Sampling**

Sampel adalah bagian dari populasi yang lebih besar dalam penelitian. Contoh diputuskan untuk mengatasi kualitas dan varietas yang ada di masyarakat. Data dari sampel dapat digunakan untuk menggeneralisasi atau berlaku untuk populasi yang lebih besar, itulah sebabnya pengambilan sampel dilakukan.

Salah satu pendekatan yang umum digunakan dalam penelitian adalah metode simple random sampling. Dalam pengujian sewenang-wenang, setiap individu atau unit dalam populasi memiliki kemungkinan yang setara menjadi penting untuk contoh, sehingga membatasi kecenderungan dan menjamin keterwakilan contoh.

Namun, ketika memilih sampel yang sesuai untuk tujuan penelitian dan populasi yang ingin Anda wakili, penting untuk mempertimbangkan kriteria inklusi dan eksklusi. Selain itu, aspek penting pengambilan sampel adalah memperhitungkan ukuran sampel yang kira-kira representatif.

Peneliti dapat menghasilkan data yang valid dan reliabel untuk dianalisis dan digeneralisasikan ke populasi yang lebih besar dengan berpegang pada prinsip pengambilan sampel yang baik. Hal ini dilakukan karena diharapkan hasil survei akan akurat. Langkah-langkah teknik pengujian adalah sebagai berikut:

- a. Ukuran sampel yang benar untuk penelitian ini adalah antara 60 sampel masyarakat Desa Karangnom Kecamatan Pasujambe Kabupaten Lumajang
- b. Jika sampel dibagi menjadi beberapa kategori (misal laki-laki-perempuan), maka sampel untuk setiap kelas minimal terdiri dari 30 sampel, yaitu 30 sampel laki-laki dan 30 sampel perempuan, serta terdiri dari beberapa desa. hingga 50 orang di setiap desa.
- c. Dalam penelitian eksperimen sederhana dengan kelompok eksperimen dan kelompok kontrol, jumlah anggota sampel masing-masing 10 sampel.

Rumus 15 atau 20 kali variabel independen dapat digunakan untuk menentukan ukuran sampel penelitian untuk tujuan ini, menghasilkan hasil sebagai berikut:

10X6= 60 variabel independen. Berdasarkan perhitungan di atas, penelitian ini menggunakan sedikitnya 60 responden sebagai sampel.

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

#### **3.5.1 Variabel Penelitian**

Variabel adalah sesuatu yang menjadi pokok pengamatan penelitian atau sesuatu yang penting untuk diselidiki dan kemudian dijadikan sasaran untuk menetapkan tujuan penelitian. Variabel penelitian, pada intinya, objek penelitian segala bentuk yang peneliti definisikan sebagai yang dipelajari untuk menyelidiki informasi dan menarik kesimpulan darinya (Paramita, 2016). Menurut Paramita (2016) ada 2 (dua) variabel yaitu:37-38) yaitu:

a. Variabel Independen

Variabel Independen, atau disebut faktor otonom, adalah faktor yang dianggap memengaruhi variabel yang dapat diandalkan atau subordinat dalam suatu ulasan. Variabel Independen berperan dalam memahami atau meramalkan perubahan yang terjadi pada variabel reliabel.

Dalam setting eksplorasi, Variabel Independen digunakan untuk menggambarkan masalah atau keanehan yang akan dibahas atau dimaklumi. Variabel ini dapat berupa elemen, kualitas, atau kondisi yang dianggap ikut mempengaruhi variabel reliabel. Variabel Independen dapat memiliki hubungan positif, di mana perluasan harga diri berhubungan langsung dengan perluasan variabel reliabel, atau hubungan negatif, di mana perluasan harga diri berbanding terbalik dengan variabel reliabel.



Dalam penelitian, tujuan utamanya adalah untuk memahami hubungan antara variabel yang dapat diandalkan dengan menggunakan Variabel Independen. Dengan memecah dan memahami dampak dari faktor-faktor bebas pada variabel reliabel, Hubungan antara faktor dan unsur yang berpengaruh pada karakteristik yang dipelajari dapat lebih dipahami melalui eksplorasi. Mengenai variabel bebas dalam penelitian ini : *Tangible* ( $X_1$ ), *Reliability* ( $X_2$ ), *Responsiveness* ( $X_3$ ), *Assurance* ( $X_4$ ), dan *Empathy* ( $X_5$ )

b. Variabel Dependen

Variabel yang dapat diandalkan, atau disebut variabel yang dapat diandalkan, endogen, atau hasil, adalah variabel utama dalam penelitian. Variabel yang dapat diandalkan adalah variabel yang merupakan titik fokus utama dari eksplorasi dan mana yang ingin dipahami, diukur, atau diramalkan. Kepuasan masyarakat (Y) merupakan variabel dependen dalam konteks penelitian yang Anda sebutkan.

Dalam analisis penelitian, variabel lain yang dikenal sebagai variabel independen atau prediktor sering berdampak pada variabel dependen. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk menentukan dan menjelaskan hubungan antara variabel independen dan dependen. Dengan memperoleh pemahaman tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat, penelitian dapat memberikan wawasan tentang bagaimana variabel independen mempengaruhi variabel dependen.

Dalam pemeriksaan relaps, variabel reliabel sebagian besar diletakkan pada sumbu Y pada grafik atau pada model kondisi relaps, sedangkan faktor bebas diletakkan pada sumbu X. Penelitian dapat lebih memahami faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat dengan menganalisis hubungan antara

variabel dependen dan independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan masyarakat (Y).

### 3.5.2 Definisi Konseptual

Teori-teori yang melatarbelakangi konsep kualitas produk dan layanan kepuasan konsumen merupakan literatur dari ketiga variabel penelitian.

#### a. Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan, sebagaimana didefinisikan oleh Parasuraman (2011), adalah sebuah konsep yang secara akurat mencerminkan inti dari kinerja layanan, yaitu perbandingan keunggulan (keandalan) dan penjualan counter pelanggan. Tjiptono (2011) mendefinisikan terdapat lima dimensi kualitas pelayanan, yakni sebagai berikut:

- 1) Bentuk Fisik (*tangible*), seperti bagaimana fasilitas, perlengkapan, staf, dan kebersihan bangunan tampak. ramah, dengan interior yang mengundang, parkir yang aman, dan pemeliharaan penampilan dan kemampuan karyawan. Menurut Lovelock, et al (2010) Wujud fisik (*tangible*) merupakan kemampuan mendemonstrasikan fasilitas dan kebersihan gedung yang sebenarnya. ramah, dengan interior yang mengundang, parkir yang aman, dan pemeliharaan penampilan dan kemampuan karyawan. Jika bisnis tidak dapat menampilkan bentuk fisiknya dengan baik, kredibilitasnya akan hilang dan pelanggan mungkin memiliki persepsi negatif terhadapnya.
- 2) Keandalan (*reability*), untuk lebih spesifik kemampuan untuk menjalankan administrasi yang dijamin dengan andal dan tepat dan memberikan bantuan



singkat. Lovelock dkk. (2010) mendefinisikan kehandalan sebagai kapasitas untuk segera, akurat, dan memuaskan meningkatkan layanan.

- 3) Responsif (*responsiveness*), Menurut Lovelock, dkk (2010), Responsif adalah metode untuk mengidentifikasi preferensi konsumen, seperti mampu menanggapi keluhan anggota secara tepat, bersedia membantu anggota yang bermasalah, dan memberikan informasi berdasarkan preferensi konsumen.
- 4) Jaminan (*assurance*), Menurut Lovelock dkk. (2010) mengatakan bahwa jaminan adalah pengetahuan karyawan dan kemampuan mereka untuk bekerja dengan cara yang menunjukkan bahwa mereka dapat menangani keluhan dari pelanggan dengan percaya diri dan menawarkan layanan yang ramah dan sopan. dipromosikan, reputasi positif penyedia layanan dan nilai toko akan meningkat jika mereka memperlakukan pelanggan dengan kebaikan, rasa hormat, dan pertimbangan.
- 5) Empati (*empathy*), Menurut Lovelock dkk. (2010) menyatakan bahwa empati adalah jenis perhatian pribadi kepada pelanggan. Memahami persyaratan pelanggan adalah faktor terpenting dalam menentukan tingkat kepercayaan dan kepuasan mereka, yang menghasilkan hubungan emosional yang positif.

#### **b. Kepuasan Masyarakat**

Dalam Sauri (2016), Schanaars (1991) menjelaskan tujuan mendasar dari bisnis adalah kepuasan pelanggan. Ketika kebutuhan pelanggan terpenuhi, terdapat sejumlah keuntungan, antara lain, keharmonisan antara perusahaan dan kliennya, dasar yang kokoh untuk pembelian di masa mendatang, dan loyalitas pelanggan, dan terbentuknya rekomendasi word-of-mouth yang positif (Tjiptono, 2012).

Setelah menerima setiap layanan, tingkat kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan bervariasi tergantung pada seberapa baik harapan mereka terpenuhi atau terlampaui. Tanggapan pasca pembelian mereka bisa berupa kemarahan, kekecewaan, kecerobohan, tidak memihak, semangat, atau kegembiraan karena pemenuhan adalah keadaan yang dekat dengan rumah.

### 3.3.3 Definisi Operasional

#### a. Kualitas Pelayanan

Menurut Lovelock, et al (2010) Wujud fisik (*tangible*) merupakan kemampuan mendemonstrasikan fasilitas dan kebersihan gedung yang sebenarnya. ramah, dengan interior yang mengundang, parkir yang aman, dan pemeliharaan penampilan dan kemampuan karyawan. Berikut merupakan dimensi dari kualitas pelayanan.

##### 1) Bentuk Fisik (*tangible*)

Bentuk fisik seperti bagaimana fasilitas, perlengkapan, staf, dan kebersihan bangunan tampak. ramah, dengan interior yang mengundang, parkir yang aman, dan pemeliharaan penampilan dan kemampuan karyawan. Indikator variabel berdasarkan pendapat Sauri (2016):

- a) Kecakapan visual;
- b) lingkungan yang stabil;
- c) inovasi teknologi; dan
- d) kapasitas karyawan

Berdasarkan indikator diatas maka disusun pernyataan yang sesuai dengan skala pengukuran, antara lain sebagai berikut:

- a) Teknologi dan peralatan yang digunakan memadai
- b) Kebersihan kenyamanan ruangan terjamin
- c) Ruang pelayanan administrasi bagus dan rapi
- d) Petugas berpenampilan rapi

## 2) Keandalan (*reability*)

Keandalan yaitu kemampuan untuk menjalankan administrasi yang dijamin dengan andal dan tepat dan memberikan bantuan singkat.

Indikator variabel didasarkan pada pendapat Sauri (2016):

- a) Pelayanan yang cepat dan akurat;
- b) Layanan langsung;
- c) Memberikan janji-janji

Berdasarkan indikator diatas maka disusun pernyataan yang sesuai dengan skala pengukuran, antara lain sebagai berikut:

- a) Petugas selalu siap tepat waktu dalam melayani masyarakat
- b) Petugas cakap dalam melayani masyarakat
- c) Petugas memberikan layanan yang tepat sesuai kebutuhan masyarakat
- d) Petugas jarang sekali melakukan kesalahan dalam pelayanan

## 3) Responsif (*responsiveness*)

Responsif adalah metode untuk mengidentifikasi preferensi konsumen, seperti mampu menanggapi keluhan anggota secara tepat, bersedia membantu anggota yang bermasalah, dan memberikan informasi berdasarkan preferensi konsumen.

Indikator variabel didasarkan pada pendapat Sauri (2016):

- a) kesiapan pengetahuan pegawai;

- b) kesiapan layanan pelanggan;
- c) Ketepatan layanan

Berdasarkan indikator diatas maka disusun pernyataan yang sesuai dengan skala pengukuran, antara lain sebagai berikut:

- a) Petugas tanggap dan cepat dalam melayani masyarakat
- b) Petugas melayani sesuai dengan permintaan masyarakat
- c) Petugas selalu bersedia membantu masyarakat
- d) Petugas fasih dalam menjelaskan prosedur layanan

#### 4) **Jaminan (*assurance*)**

Jaminan adalah pengetahuan karyawan dan kemampuan mereka untuk bekerja dengan cara yang menunjukkan bahwa mereka dapat menangani keluhan dari pelanggan dengan percaya diri dan menawarkan layanan yang ramah dan sopan. Indikator variabel didasarkan pada pendapat Sauri (2016):

- a) Keyakinan akan kemampuan pekerja
- b) Disiplin dengan baik dan ramah
- c) Perasaan aman dalam pertukaran
- d) Item seperti yang ditunjukkan oleh kemajuan

Berdasarkan indikator diatas maka disusun pernyataan yang sesuai dengan skala pengukuran, antara lain sebagai berikut:

- a) Kemampuan dan pengetahuan petugas sangat baik dalam melayani
- b) Masyarakat merasa aman selama pelayanan berlangsung
- c) Petugas bersikap sopan
- d) Petugas selalu jujur dalam melayani masyarakat

### 5) Empati (*empathy*)

Empati adalah jenis perhatian pribadi kepada pelanggan. Memahami persyaratan pelanggan adalah faktor terpenting dalam menentukan tingkat kepercayaan dan kepuasan mereka, yang menghasilkan hubungan emosional yang positif

Indikator variabel didasarkan pada pendapat Sauri (2016):

- a) Menyapa pelanggan;
- b) meminta maaf atas kesalahan layanan;
- c) memahami kebutuhan pelanggan;
- d) memberikan pelayanan yang menyenangkan

Berdasarkan indikator diatas maka disusun pernyataan yang sesuai dengan skala pengukuran, antara lain sebagai berikut:

- a) Petugas selalu peduli dengan permasalahan masyarakat
- b) Petugas mudah ditemui
- c) Petugas selalu adil dalam memberikan pelayanan
- d) Kantor desa dapat memenuhi semua kebutuhan pelayanan masyarakat

### b. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat adalah sejauh mana pelanggan puas dengan layanan yang mereka terima dikenal sebagai kepuasan pelanggan.

Indikator variabel didasarkan pada pendapat Sauri (2016):

- a) Terpenuhinya sistem
- b) Terpenuhinya harapan konsumen
- c) Kepuasan terhadap fasilitas

- d) Kepuasan menggunakan jasa dan layanan

Berdasarkan indikator diatas maka disusun pernyataan yang sesuai dengan skala pengukuran, antara lain sebagai berikut:

- a) Masyarakat merasa puas atas prosedur pelayanan yang diberikan
- b) Masyarakat merasa puas terhadap persyaratan pelayanan yang dibebankan
- c) Masyarakat merasa puas atas kejelasan identitas petugas (nama, jabatan dan tanggung jawab) yang melayani
- d) Masyarakat merasa puas atas kedisiplinan petugas pelayanan
- e) Masyarakat merasa puas atas petugas pelayanan yang bertanggung jawab
- f) Masyarakat merasa puas atas kemampuan petugas pelayanan
- g) Masyarakat merasa puas atas kecepatan pelayanan yang diberikan
- h) Masyarakat merasa puas atas keadilan mendapatkan pelayanan
- i) Masyarakat merasa puas atas kesopanan dan keramahan petugas pelayanan
- j) Masyarakat merasa puas atas kewajaran biaya pelayanan
- k) Masyarakat merasa puas atas kepastian biaya pelayanan
- l) Masyarakat merasa puas atas kepastian jadwal pelayanan
- m) Masyarakat merasa puas atas kenyamanan lingkungan pelayanan
- n) Masyarakat merasa puas atas keamanan pelayanan yang diberikan

### **3.6 Instrumen Penelitian dan Skala Pengukuran**

#### **a. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian adalah alat untuk mengukur fenomena alam dan sosial yang diamati. Lebih tepatnya, semua fenomena tersebut disebut variabel penelitian (Sugiyono, 2012:146). Pada penelitian ini digunakan 6 instrumen, yaitu:



- 1) Alat ukur indikator Bukti Fisik (*Tangible*)
- 2) Alat ukur indikator Keandalan (*Reliability*)
- 3) Alat ukur indikator Daya tanggap (*Responsiveness*)
- 4) Alat ukur indikator Jaminan (*Assurance*)
- 5) Alat ukur indikator Empati (*Emphaty*)
- 6) Alat ukur indikator Kepuasan Masyarakat

Alat penelitian ini didasarkan pada indikator variabel. Secara terperinci variabel observasi serta instrumennya dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 3.1 Instrumen Penelitian

No.	Variabel	Item Pernyataan	Skala	Sumber
1	Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Teknologi dan peralatan yang digunakan memadai</li> <li>2. Kebersihan kenyamanan ruangan terjamin</li> <li>3. Ruang pelayanan administrasi bagus dan rapi</li> <li>4. Petugas berpenampilan rapi</li> </ol>	Ordinal	Sauri (2016)
2	Keandalan ( <i>Reliability</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas selalu siap tepat waktu dalam melayani masyarakat</li> <li>2. Petugas cakap dalam melayani masyarakat</li> <li>3. Petugas memberikan layanan yang tepat sesuai kebutuhan masyarakat</li> <li>4. Petugas jarang sekali melakukan kesalahan dalam pelayanan</li> </ol>	Ordinal	Sauri (2016)
3	Responsif ( <i>Responsiveness</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas tanggap dan cepat dalam melayani masyarakat</li> <li>2. Petugas melayani sesuai dengan permintaan masyarakat</li> <li>3. Petugas selalu bersedia membantu masyarakat</li> <li>4. Petugas fasih dalam menjelaskan prosedur layanan</li> </ol>	Ordinal	Sauri (2016)
4	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemampuan dan pengetahuan petugas sangat baik dalam melayani</li> <li>2. Masyarakat merasa aman selama pelayanan berlangsung</li> <li>3. Petugas bersikap sopan</li> <li>4. Petugas selalu jujur dalam melayani masyarakat</li> </ol>	Ordinal	Sauri (2016)

No.	Variabel	Item Pernyataan	Skala	Sumber
5	Empati ( <i>Empathy</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas selalu peduli dengan permasalahan masyarakat</li> <li>2. Petugas mudah ditemui</li> <li>3. Petugas selalu adil dalam memberikan pelayanan</li> <li>4. Kantor desa dapat memenuhi semua kebutuhan pelayanan masyarakat</li> </ol>	Ordinal	Sauri (2016)
6	Kepuasan Masyarakat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saya puas dengan metode layanan yang ditawarkan</li> <li>2. Saya puas dengan persyaratan layanan yang ditagih</li> <li>3. Saya puas dengan kejelasan identitas orang yang bertugas (nama, jabatan dan tanggung jawab).</li> <li>4. Saya puas dengan disiplin staf pemeliharaan</li> <li>5. Saya puas dengan personel layanan yang bertanggung jawab</li> <li>6. Saya puas dengan keterampilan staf pemeliharaan</li> <li>7. Saya puas dengan kecepatan pelayanan yang diberikan</li> <li>8. Saya puas dengan keadilan dalam menerima layanan</li> <li>9. Saya puas dengan kesopanan dan keramahan staf layanan</li> <li>10. Saya puas dengan kewajaran biaya layanan</li> <li>11. Saya puas dengan keamanan biaya layanan</li> <li>12. Saya puas dengan keamanan rencana pemeliharaan</li> <li>13. Saya puas dengan kenyamanan lingkungan pelayanan</li> <li>14. Saya puas dengan keamanan layanan yang diberikan</li> </ol>	Ordinal	Sauri (2016)

Sumber: Hasil Olah Data 2023

#### a. Skala pengukuran

Skala pengukuran adalah suatu kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk memastikan pendek pendeknya selang meteran karena memberikan informasi kuantitatif tentang meteran yang telah selesai (Sugiyono, 2015:167).

Skala ordinal digunakan dalam penelitian ini. Istijanto (2009:80) menyatakan bahwa skala ordinal adalah skala dimana nama titik terdekat dan jarak antar kelas

tidak harus sama. Skala ordinal hanya menunjukkan bahwa kategori ordinal pertama berperingkat lebih tinggi dari yang kedua, kategori ordinal kedua berperingkat lebih tinggi dari yang ketiga, dan seterusnya. Informasi nilai untuk tanggapan diberikan melalui skala ordinal. Setiap variabel penelitian diukur dengan alat ukur angket skala ordinal dengan mengisi pernyataan bertipe skala Likert yaitu kelas 1-5. Skala Likert adalah skala pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang masalah sosial. Kondisi yang secara khusus ditunjukkan sebagai variabel penelitian (Sugiyono, 2015:168).

Format skala likert:

- |   |  |     |
|---|--|-----|
| a | Sangat setuju/selalu/sangat positif      | : 5 |
| b | Setuju/Sering/Positif                    | : 4 |
| c | Mencurigakan/sesekali/netral             | : 3 |
| d | Tidak setuju/hampir tidak pernah/negatif | : 2 |
| e | Sangat tidak setuju/tidak pernah         | : 1 |

### 3.7 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan suatu bentuk pengumpulan data yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan mengkarakterisasi kondisi yang berlaku di lokasi penelitian (Abdulrahman dan Ali, 2012). Metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

#### a. Kuesioner

Kuesioner adalah metode yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data dengan meminta tanggapan tertulis terhadap sekumpulan pernyataan atau pertanyaan (Sugiyono, 2015: 230).

## **b. Observasi**

Peneliti melakukan observasi langsung di wilayah Desa Karangnom untuk mengamati secara langsung dimensi kualitas layanan publik yang disediakan oleh pihak pemerintah desa dan instansi terkait di wilayah tersebut.

## **3.8 Teknik Analisis Data**

### **3.8.1 Pengujian Instrumen**

Sebelum menguji hipotesis, perlu untuk menyelidiki validitas dan ketergantungan kuesioner. Premis mendasar survei adalah bahwa data yang valid dan dapat dipercaya diperlukan untuk tahap selanjutnya dari pengujian hipotesis.

#### **a. Pengujian Validitas**

Validitas menurut Sugiyono (2017:125) menunjukkan tingkat ketepatan antara informasi yang benar-benar ada dalam item dan informasi yang dikumpulkan oleh analis. Validitas setiap instrumen yang diuji ditentukan dengan uji validitas. Hal ini dapat ditentukan dengan membandingkan skor item dengan skor total. Jika skor antara produk dengan jumlah total produk sama atau lebih besar dari 0,3 maka produk dinyatakan valid. Namun jika skornya kurang dari 0,3 maka produk dinyatakan tidak valid dan harus diperbaiki atau dihilangkan.

#### **b. Pengujian Reliabilitas**

Menurut Amanda et al. (2019). Sebuah alat ukur penelitian dikatakan memiliki reliabilitas yang baik apabila mampu memberikan hasil yang konsisten. Semakin tinggi tingkat reliabilitas suatu instrumen, semakin dapat diandalkan untuk menyimpulkan bahwa hasil tes akan sama jika suatu alat ukur penelitian dapat memberikan hasil yang konsisten maka dikatakan reliabel. Semakin andal suatu

instrumen, semakin berguna instrumen itu. dilakukan pengukuran ulang. Instrumen dikatakan reliabel jika nilai berkisar antara 0.6

### **3.8.2 Uji Asumsi Klasik**

Sebelum menyelesaikan penyelidikan dan uji pelaksanaan, legitimasi dan kualitas survei yang tak tergoyahkan harus diuji terlebih dahulu. Selain itu, penyelidikan dan pengujian efek dilakukan dengan menggunakan kecurigaan mendasar dari relaps langsung yang berbeda dan informasi harus sesuai secara tipikal, tanpa multikolinearitas dan heteroskedastisitas.

#### **a. Uji Normalitas**

Uji kebiasaan memutuskan apakah residu yang diperoleh dari apropriasi adalah tipikal atau tidak (Kurniawan, 2019:49). Menggunakan perangkat lunak statistik dan uji Kolmogorv-Smirnov, kriteria berikut digunakan untuk melakukan uji normalitas:

- 1) Jika nilai probabilitas 0,05, maka pada saat itu informasi rinci tidak disebarluaskan secara teratur
- 2) Dengan asumsi nilai kemungkinan  $\geq 0,05$ , informasi tersebut biasanya disebarluaskan.

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

Lupiyoadi (2015:141) mencirikan uji multikolinieritas sebagai suatu kondisi di mana faktor bebas dari model relaps langsung memiliki area kekuatan yang serius untuk suatu atau hubungan satu sama lain. Model mungkin tidak menunjukkan tanda-tanda multikolinearitas dalam analisis regresi. Lupiyoadi (2015:142) untuk melihat apakah model relaps berikutnya menunjukkan kualitas multikolinearitas

VIF (*Fluctuation Expansion Variable*). model kekambuhan yang layak dengan asumsi hasil estimasi memiliki nilai VIF; 10 menunjukkan bahwa model relaps menampilkan multikolinearitas yang sangat besar. Hal ini juga dapat dilihat dengan nilai resistansi, misalnya dengan memeriksa nilai VIF. H. Model terbebas dari multikolinearitas jika nilai resistansi yang didapat mendekati 1.

### c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menentukan apakah perbedaan dari residual bervariasi mulai dari satu persepsi kemudian ke yang berikutnya. Teknik disimplifikasi digunakan untuk mengenali heteroskedastisitas dengan memplot nilai yang diantisipasi (ZPRED) terhadap nilai yang tersisa (ZRESID). Ketika tidak ada pola yang jelas pada diagram, seperti pelebaran pertama, kemudian penyempitan, dan kemudian tekukan di tengah, diperoleh model yang baik. (Sutopo & Slamet, 2017:113).

### 3.8.3 Analisis Regresi Linier Berganda

Rumus regresi berganda (Mulyono, 2018:) merupakan model persamaan linier dengan variabel bebas berganda. 112) Model regresi yang disebut banyak pemeriksaan kambuh langsung digunakan untuk berkonsentrasi pada bagaimana satu variabel lingkungan (bawahan) dipengaruhi oleh setidaknya dua faktor otonom (bebas). Rumusnya adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + e$$



Keterangan:

Y = Variabel dependen (keputusan pembelian)

$\alpha$  = Konstanta

$\beta_1$  &  $\beta_2$  = Koefesien regresi variabel independen

X1 = Variabel independen 1

X2 = Variabel independen 2

e = Error *error*

### 3.3.4 Pengujian Hipotesis

Setelah beberapa kali uji regresi, dilakukan uji hipotesis untuk mengetahui apakah ada pengaruh parsial variabel dependen (kepuasan warga) di antara variabel independen.

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

Menurut Silaen (2014), uji-t digunakan untuk menentukan apakah variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen atau apakah persamaan regresi dapat secara akurat memprediksi variabel Y. Langkah-langkah untuk menguji hipotesis tercantum di bawah ini:

##### 1) Rumus $H_0$ dan $H_a$ .

Spekulasi yang tidak valid dipisahkan dengan  $H_0$  yang menyiratkan artikulasi teori pemeriksaan negatif atau diberhentikan. Pernyataan yang menekankan hubungan atau korelasi antar kelompok variabel disebut sebagai hipotesis alternatif dan diberi tanda  $H_a$  atau  $H_1$ . (Kusumastuti et al, 2020:23).

## 2) Menentukan Tingkat Signifikansi ( $\alpha$ )

Nilai tabel ditentukan dengan menggunakan taraf signifikansi ( $\alpha$ ) yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu 0,05 atau 5 derajat kebebasan ( $df$ ) =  $N-2$ , dimana  $n$  adalah banyaknya data/pengamatan/responden dan  $k$  adalah banyaknya dari independen variabel

### 1) Menentukan kriteria pengujian :

Jika  $-t_{\text{tabel}} > t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

Jika  $-t_{\text{tabel}} < t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak

### 2) Menentukan nilai $t_{\text{hitung}}$ dengan rumus

$$t_{\text{hitung}} = \frac{\text{koefisien}\beta}{\text{Standar Error}}$$

Standar Error

### 3) Membuat kesimpulan dengan membandingkan $t_{\text{hitung}}$ dengan $t_{\text{tabel}}$ untuk mengetahui tingkat signifikan

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

Uji koefisien determinasi dimaksudkan untuk menentukan, dengan menggunakan derajat kepastian ( $R^2$ ) antara 0 dan 1, seberapa baik kesesuaian garis regresi dengan data aktual. Persentase variasi total antara variabel independen dan variabel dependen adalah koefisien determinasi. Dengan asumsi nilainya mendekati 1, garis kekambuhan berikutnya naik ke tingkat berikutnya. Jika garis kambuh hampir tidak ada, garis kambuh tidak bagus (Widarjono, 2015:2017)

Tujuan dari koefisien determinasi dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variabel bebas yaitu dimensi kualitas pelayanan (Y)

Kepuasan masyarakat desa Karangnom Kabupaten Pasrujambe ( $H_1$ ), *Reliability* ( $H_2$ ), *Responsiveness* ( $H_3$ ), *Assurance* ( $H_4$ ), dan *Empati* ( $H_5$ ).

