

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Rancangan penelitian merupakan keseluruhan langkah-langkah sistematis yang mencakup perencanaan, pelaksanaan, serta prosedur pengumpulan dan pengolahan data yang telah ditentukan untuk mendukung kelancaran suatu penelitian. Seorang peneliti perlu menyusun rancangan penelitian yang selaras dengan jenis serta tujuan penelitian yang dilakukan. Berdasarkan sifat permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian kausal, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Metode penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2015:11) adalah Metode penelitian ini berlandaskan pada filsafat positivisme dan diterapkan untuk meneliti pada populasi maupun sampel tertentu. Teknik pengambilan sampel yang biasa digunakan adalah secara acak (*random sampling*). Data dikumpulkan melalui instrumen penelitian yang telah disiapkan, dan analisis data yang dilakukan bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan utama menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.

Penelitian ini menggunakan analisis regresi dan teknik statistik lainnya guna menguji hipotesis bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi secara signifikan oleh

kualitas pelayanan publik khususnya pada layanan “PAK JAKSA” Kejaksaan Negeri Lumajang.

3.2 Objek Penelitian

Objek penelitian ini terdiri dari variabel independen dan dependen. Variabel independen dalam penelitian ini adalah dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Variabel independen tersebut digunakan untuk menguji seberapa besar pengaruh dimensi kualitas layanan publik pada Kejaksaan Negeri Lumajang khususnya layanan “PAK JAKSA” berpengaruh pada variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat.

Lokasi penelitian yang dipilih oleh Peneliti adalah Kejaksaan Negeri Lumajang yakni salah satu lembaga Pemerintahan yang memegang kewenangan dalam bidang hukum dan fungsi lainnya berdasarkan undang-undang. Kejaksaan menjadi salah satu pilar penegakan hukum di Indonesia sehingga Peneliti menilai bahwa perlu untuk menguji seberapa baik kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan.

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan sekunder. Adapun penjelasan kedua jenis data tersebut sebagai berikut:

- a. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari responden melalui instrumen seperti kuesioner, diskusi kelompok terfokus (focus group

discussion), panel, ataupun hasil wawancara antara peneliti dan narasumber. Data primer ini membutuhkan pengolahan lebih lanjut sebelum dianalisis. Sumber data primer adalah pihak yang secara langsung memberikan informasi kepada pengumpul data (Wiratna, 2015).

Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil dari kuesioner kepada responden yaitu masyarakat yang berkunjung dan menggunakan layanan “PAK JAKSA”. Kuesioner berisi tentang dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada layanan “PAK JAKSA”.

- b. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari berbagai sumber tidak langsung seperti dokumen, buku, majalah, laporan keuangan perusahaan, publikasi pemerintah, artikel, serta buku-buku yang berfungsi sebagai landasan teori. Data jenis ini tidak diperoleh secara langsung dari responden atau sumber utama, melainkan melalui pengumpulan dari sumber-sumber yang sudah ada sebelumnya. (Wiratna, 2015). Data sekunder yang digunakan pada penelitian ini berupa buku, laporan, dokumen, media internet, dan literatur yang berhubungan dengan objek penelitian.

3.3.2 Sumber Data

Sumber data yang dipergunakan pada penelitian ini berupa data internal. Menurut penjelasan dari Paramita & Rizal (2018:72) bahwa data internal merupakan data yang berasal dari dalam organisasi atau pihak perusahaan tersebut.

Dari penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa data internal adalah data yang menggambarkan situasi dan kondisi dalam suatu organisasi atau lembaga. Data internal yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari masyarakat yang

berkunjung ke Kejaksaan Negeri Lumajang dan menggunakan layanan pengaduan dan informasi “PAK JAKSA” .

3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

3.4.1 Populasi

Populasi merupakan kumpulan keseluruhan dari unit-unit berupa kejadian atau individu yang memiliki karakteristik tertentu yang menjadi fokus perhatian dalam suatu penelitian (Ferdinand, 2014). Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah pengguna layanan sebanyak 60 orang (data pengguna layanan PAK JAKSA sejak 25 Juni 2025 – 12 Maret 2025).

3.4.2 Sampel dan Teknik Sampling

Sugiyono (2017:84) menjelaskan bahwa *Non probability sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama kepada setiap anggota populasi untuk terpilih sebagai sampel. Pada penelitian ini, teknik yang digunakan adalah sampling jenuh, yang juga dikenal dengan istilah sensus.

Menurut Sugiyono (2017:85) Sampling jenuh merupakan teknik pengambilan sampel di mana seluruh anggota populasi dijadikan sebagai sampel. Teknik ini biasanya diterapkan ketika jumlah populasi relatif kecil, yakni kurang dari 100, atau ketika penelitian bertujuan melakukan generalisasi dengan tingkat kesalahan yang sangat minim. Sampling jenuh juga dikenal dengan istilah sensus, karena seluruh populasi dijadikan sampel.

Adapun kriteria responden yang sesuai digunakan sebagai sumber data adalah sebagai berikut:

- a. Masyarakat yang sudah berusia 17 Tahun atau sudah cakap dalam mengakses layanan publik.
- b. Masyarakat yang pernah menggunakan layanan pengaduan dan informasi “PAK JAKSA” .

Berdasarkan penjelasan di atas, maka jumlah sampel yang ditetapkan sebanyak 60 orang atau keseluruhan dari jumlah populasi guna memperoleh data penulisan yang mencerminkan keadaan aktual.

Dalam penelitian ini, analisis yang digunakan adalah analisis *multivariate* yakni analisis regresi linier berganda dengan sampel yang ditentukan yakni sebanyak 60 orang yang pernah menggunakan layanan “PAK JAKSA” . Peneliti menyebarkan kuesioner melalui online yang disebarkan melalui Google Form kepada masyarakat yang telah menggunakan layanan PAK JAKSA.

3.5 Variabel Penelitian, Definisi Konseptual dan Definisi Operasional

3.5.1 Variabel Penelitian

Variabel adalah aspek atau objek yang menjadi fokus pengamatan dalam suatu penelitian, yang kemudian dijadikan sebagai objek utama untuk dianalisis atau gejala yang akan diteliti dalam penelitian tersebut. (Paramita & Rizal, 2018).

Dalam penelitian ini menggunakan variabel dependen dan independen.

a. Variabel Dependen

Variabel dependen merupakan permasalahan utama yang menjadi fokus penyelesaian oleh peneliti atau dapat dikatakan sebagai tujuan akhir dari penelitian yang dilakukan. (Paramita & Rizal, 2018). Variabel dependen pada penelitian ini adalah kepuasan masyarakat (Y).

b. Variabel Independen

Variabel independen adalah variabel yang berperan dalam memengaruhi variabel dependen, baik secara positif maupun negatif. Variabel ini berfungsi untuk menjelaskan cara penyelesaian permasalahan yang diangkat dalam penelitian. (Paramita & Rizal, 2018). Variabel independen dari penelitian ini adalah kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik.

3.5.2 Definisi Konseptual

a. Pelayanan Publik

Menurut Sinambela (2016:5) Pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilaksanakan oleh pemerintah kepada kelompok masyarakat tertentu yang melibatkan berbagai kegiatan yang memberikan manfaat, serta bertujuan untuk memenuhi kepuasan pengguna layanan meskipun hasilnya tidak berbentuk produk fisik. Sedangkan menurut Atiqurrohman et al. (2022) pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang luas, meliputi jasa publik yang menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

b. Kepuasan Masyarakat

Dijelaskan oleh Atmaja (2018) bahwa Kepuasan masyarakat dapat diartikan sebagai respons emosional berupa rasa senang atau kecewa yang muncul akibat perbandingan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dari suatu produk atau layanan jasa dengan harapan yang dimiliki oleh individu tersebut. Sedangkan menurut Lovelock dan Wirtz dalam Tantangin et al. (2017) kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Pendapat lain oleh Daryanto & Ismanto Setyobudi (2014) mengatakan kepuasan masyarakat adalah suatu penilaian emosional dari masyarakat setelah masyarakat menggunakan produk dimana harapan dan kebutuhan masyarakat yang menggunakannya terpenuhi.

3.5.3 Definisi Operasional

a. Variabel Independen

Variabel independen dalam penelitian ini menggunakan 5 indikator utama dari 10 indikator pelayanan menurut (Parasuraman et al., 1988) dalam Tjiptono (2019:305) yakni antara lain:

1. Keandalan (*Realibility*) yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan.
2. Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu kesegeraan petugas dalam membantu dan memberikan layanan dengan tanggap.
3. Jaminan (*Assurance*) mencakup penguasaan pengetahuan, kemampuan profesional, sikap sopan santun, serta karakter yang dapat dipercaya dari para

petugas pelayanan, yang secara keseluruhan menunjukkan jaminan pelayanan yang bebas dari risiko maupun keraguan bagi penerima layanan.

4. Empati (*Emphaty*) mencakup kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual para masyarakat yang berkepentingan.
5. Bukti Fisik (*Tangibles*) mencakup fasilitas fisik yang ada, perlengkapan, petugas, dan sarana komunikasi

b. Variabel Dependen

Berdasarkan prinsip yang telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 14/KEP/M.PAN/2017 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang relevan, valid dan reliabel, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Kepuasan Masyarakat, dapat disebutkan sebagai berikut:

- a. Persyaratan merujuk pada ketentuan-ketentuan yang wajib dipenuhi dalam proses pengajuan suatu jenis pelayanan, baik yang bersifat teknis maupun administratif.
- b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur mengacu pada alur dan tata cara pelayanan yang telah ditetapkan secara baku, baik bagi pihak penyedia maupun penerima layanan, termasuk di dalamnya prosedur penanganan pengaduan.
- c. Waktu Penyelesaian merupakan estimasi durasi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan seluruh tahapan proses pelayanan bagi setiap jenis layanan.

- d. Biaya/Tarif adalah jumlah pungutan yang dibebankan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan, dengan besaran yang telah disepakati antara pihak penyelenggara dan masyarakat.
- e. Spesifikasi Produk Layanan adalah hasil akhir dari proses pelayanan yang diberikan dan diterima oleh pengguna, yang sesuai dengan ketentuan serta standar yang telah ditetapkan untuk masing-masing jenis pelayanan.
- f. Kompetensi Pelaksana mencakup kemampuan yang wajib dimiliki oleh petugas layanan, baik dari sisi pengetahuan, keahlian, keterampilan, maupun pengalaman kerja.
- g. Penanganan Pengaduan adalah prosedur pelaksanaan serta langkah-langkah tindak lanjut atas pengaduan yang disampaikan oleh penerima layanan.
- h. Sarana dan Prasarana merupakan seluruh alat dan fasilitas yang menunjang tercapainya tujuan pelayanan. Sarana umumnya merujuk pada benda bergerak seperti komputer dan mesin, sementara prasarana mengacu pada fasilitas tidak bergerak seperti bangunan dan infrastruktur pendukung lainnya.

3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan perangkat yang digunakan untuk mengukur suatu fenomena, baik dalam konteks alam maupun sosial, sehingga variabel yang diamati dapat dikaji dan dijadikan sebagai bagian dari variabel penelitian. (Sugiyono, 2015:178). Untuk itu, peneliti menentukan instrumen penelitian yang berupa beberapa pertanyaan dalam kuesioner kemudian dilakukan penyebaran kuesioner terhadap 60 responden melalui link Google Form.

Instrumen dalam penelitian ini disusun berdasarkan indikator-indikator variabel dan selanjutnya instrumen penelitian dan skala pengukurannya disajikan dalam tabel sebagai berikut :

- a. Instrumen untuk mengukur kehandalan
- b. Instrumen untuk mengukur daya tanggap
- c. Instrumen untuk mengukur jaminan
- d. Instrumen untuk mengukur empati
- e. Instrumen untuk mengukur bukti fisik
- f. Instrumen untuk mengukur kepuasan masyarakat.

Tabel 3.1 Instrumen Penelitian

| No | Variabel | Item Pertanyaan | Skala | Sumber |
|----|--------------|--|---------|--|
| 1 | Kehandalan | b. Petugas selalu tepat waktu dalam melayani pengaduan dan informasi | Ordinal | (Parasuraman et al., 1988) dalam Tjiptono (2019:305) |
| | | c. Petugas cakap dalam melayani pengaduan dan informasi | | |
| | | d. Petugas memberikan pelayanan tepat sesuai kebutuhan masyarakat | | |
| | | a. Petugas cepat dalam melayani pengaduan dan informasi sesuai jam pelayanan | | |
| 2 | Daya Tanggap | b. Petugas selalu tersedia untuk menerima pengaduan atau menjawab pertanyaan informasi seputar Kejaksaan | Ordinal | (Parasuraman et al., 1988) dalam Tjiptono (2019:305) |
| | | c. Petugas fasih dalam menjelaskan standar operasional prosedur layanan | | |
| | | | | |

| No | Variabel | Item Pertanyaan | Skala | Sumber |
|----|---------------------|--|---------|--|
| 3 | Jaminan | a. Kemampuan petugas sangat baik dalam menangani pengaduan dan pertanyaan informasi tentang Kejaksaan b. Petugas mampu menjawab dengan pasti setiap pertanyaan yang ditanyakan masyarakat c. Petugas menjamin kerahasiaan data masyarakat yang menggunakan layanan “PAK JAKSA” | Ordinal | (Parasuraman et al., 1988) dalam Tjiptono (2019:305) |
| 4 | Empati | a. Petugas peduli dengan pengaduan masyarakat b. Petugas mampu memberikan jawaban yang memuaskan keresahan masyarakat c. Petugas memberikan apresiasi atau terima kasih atas pengaduan maupun pertanyaan dari masyarakat yang menggunakan layanan | Ordinal | (Parasuraman et al., 1988) dalam Tjiptono (2019:305) |
| 5 | Bukti Fisik | a. Penampilan menu pada layanan “PAK JAKSA” mudah dipahami b. Formulir layanan yang ada pada “PAK JAKSA” mudah dimengerti masyarakat c. Jenis layanan pada “PAK JAKSA” sudah mencukupi kebutuhan masyarakat | Ordinal | (Parasuraman et al., 1988) dalam Tjiptono (2019:305) |
| 6 | Kepuasan Masyarakat | a. Saya (masyarakat) merasa puas atas persyaratan dalam layanan “PAK JAKSA” b. Saya (masyarakat) merasa puas dengan prosedur yang mudah | Ordinal | Keputusan Menteri PAN Nomor: 14/KEP/M.PAN/2017 |

| No | Variabel | Item Pertanyaan | Skala | Sumber |
|----|----------|--|-------|--------|
| | | dalam layanan “PAK JAKSA” | | |
| | | c. Saya (masyarakat) merasa puas dengan waktu pelayanan “PAK JAKSA” | | |
| | | d. Saya (masyarakat) merasa puas dengan layanan “PAK JAKSA” yang sepenuhnya gratis | | |
| | | e. Saya (masyarakat) merasa puas dengan jenis layanan yang ada pada “PAK JAKSA” | | |
| | | f. Saya (masyarakat) merasa puas dengan tanggapan Petugas atas pengaduan dan informasi yang disampaikan | | |
| | | g. Saya (masyarakat) merasa puas dengan penanganan pengaduan maupun komplain melalui layanan “PAK JAKSA” | | |
| | | h. Saya (masyarakat) merasa puas dengan respon Petugas atas penyampaian pengaduan maupun informasi | | |
| | | i. Saya (masyarakat) merasa puas dengan tampilan dan menu yang ada pada layanan “PAK JAKSA” | | |

3.7 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam oleh peneliti untuk memperoleh data primer yakni melalui dari kuesioner. Siregar (2017:44),

Kuesioner merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang digunakan untuk menggali informasi mengenai sikap, keyakinan, perilaku, serta karakteristik individu, khususnya yang memiliki keterkaitan atau dapat dipengaruhi oleh sistem yang tengah dikaji, baik sistem yang sedang berjalan maupun sistem yang akan diterapkan. Teknik ini dipilih untuk memudahkan responden dalam memberikan jawaban serta meminimalisasi potensi kesalahpahaman atas pertanyaan yang diajukan. Adapun struktur kuesioner terdiri dari dua bagian, yaitu data identitas responden yang meliputi nama, usia, dan tingkat pendidikan, serta item-item pertanyaan yang dikembangkan berdasarkan indikator dari masing-masing variabel yang telah dirumuskan dalam instrumen penelitian. Kuesioner disebarkan kepada masyarakat yang menggunakan layanan “PAK JAKSA” . Dengan menyebar kuesioner ini diharapkan peneliti dapat memperoleh data yang akurat mengenai pengaruh layanan “PAK JAKSA” terhadap kepuasan masyarakat pada Kejaksaan Negeri Lumajang.

3.8 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan rangkaian aktivitas yang dilakukan untuk mengolah data hasil penelitian. Proses ini meliputi pengelompokan data berdasarkan karakteristik responden dan variabel penelitian, melakukan tabulasi data sesuai dengan indikator masing-masing variabel, menyajikan data dalam bentuk yang sistematis, serta melakukan perhitungan guna memperoleh jawaban atas rumusan masalah yang telah ditetapkan. Selain itu, analisis data bertujuan untuk menguji

hipotesis yang diajukan dalam penelitian, sehingga dapat memberikan kesimpulan yang valid dan reliabel. (Sugiyono, 2013: 76).

Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linear berganda, yaitu suatu teknik analisis statistik yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen. Tujuan dari analisis ini adalah untuk mengukur sejauh mana variabel-variabel bebas secara simultan maupun parsial memengaruhi variabel terikat. Dalam penelitian ini, pengolahan data dilakukan dengan bantuan program Statistical Product and Service Solutions (SPSS). Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

3.8.1 Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2015: 430) bahwa Validitas merupakan tingkat ketepatan yang menunjukkan sejauh mana data yang diperoleh oleh peneliti benar-benar mencerminkan kondisi sebenarnya dari objek yang diteliti. Dengan kata lain, data dikatakan valid apabila tidak terdapat perbedaan antara data yang dikumpulkan oleh peneliti dan keadaan nyata yang terjadi pada objek penelitian.

Sunyoto (2011:69) menjelaskan bahwa validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen. Apabila korelasi pada setiap faktornya positif dan besarnya adalah 0,3 ke atas maka faktor tersebut adalah *construct* yang kuat. Dalam penelitian ini jika korelasi antara skor butir dengan skor total nilainya dibawah 0,3 maka butir-butir dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid (Sugiyono, 2012: 178).

b. Uji Reliabilitas

Agustine & Kristaung (2013:70) menyatakan bahwa reliabilitas merupakan suatu indikator yang digunakan untuk menunjukkan konsistensi hasil pengukuran apabila dilakukan secara berulang, baik dua kali maupun lebih. Reliabilitas juga mencerminkan sejauh mana alat ukur yang digunakan mampu menghasilkan data yang stabil dan dapat dipercaya dalam mendukung validitas hasil penelitian.

Nugroho (2011:33) uji reliabilitas dapat dilakukan dengan melihat koefisien *alpha cronbach*. Indeks kriteria reliabilitas dibedakan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 3.2 Indeks Kriteria Reliabilitas

| No | Interval <i>Alpha Cronbach</i> | Tingkat Reliabilitas |
|----|--------------------------------|----------------------|
| 1. | 0,00 – 0,20 | Kurang Reliabel |
| 2. | 0,201 – 0,49 | Agak Reliabel |
| 3. | 0,401 – 0,60 | Cukup Reliabel |
| 4. | 0,60 – 0,80 | Reliabel |
| 5. | 0,80 – 1,00 | Sangat Reliabel |

Sumber: Nugroho (2011: 33)

3.8.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda dilakukan ketika variabel independen dalam regresi lebih dari satu. Tujuan regresi adalah untuk memperoleh nilai prediksi yang baik dan sedekat mungkin dengan nilai aktualnya. Model persamaan regresi linier berganda secara umum di rumuskan sebagai berikut (Widarjono, 2015):

$$Y = \alpha + \beta_1 K + \beta_2 DT + \beta_3 J + \beta_4 E + \beta_5 BF + e$$

Dimana

Y = Variabel *dependen* yaitu Kepuasan Masyarakat

K = Kehandalan

| | |
|-----------|---|
| DT | = Daya Tanggap |
| J | = Jaminan |
| E | = Empati |
| BF | = Bukti Fisik |
| α | = Konstanta |
| β_1 | = Koefisien regresi variabel Kehandalan |
| β_2 | = Koefisien regresi variabel Daya Tanggap |
| β_3 | = Koefisien regresi variabel Jaminan |
| β_4 | = Koefisien regresi variabel Empati |
| β_5 | = Koefisien regresi variabel Bukti Fisik |
| e | = Error |

3.8.3 Uji Asumsi Klasik

Widarjono (2015) menjelaskan bahwa Uji asumsi klasik terdiri atas beberapa jenis pengujian, yakni uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas. Dalam penelitian ini, pengujian autokorelasi tidak dilakukan mengingat data yang digunakan bukan merupakan data runtun waktu (time series). Adapun penjelasan masing-masing uji asumsi klasik yang dilakukan adalah sebagai berikut:

a. Uji Normalitas Data

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah variabel dependen, Independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal ataupun tidak. Model regresi yang baik harus berdistribusi normal atau mendekati normal. Cara mendeteksi apakah data berdistribusi normal ataupun tidak bisa diketahui dengan

menggambarkan penyebaran data menggunakan sebuah grafik. Jika penyebarannya di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonalnya, model regresi memenuhi asumsi normalitas (Umar, 2011:181).

Penggunaan model analisis terhadap pengaruh antar variabel menuntut pemenuhan asumsi bahwa data harus berdistribusi normal, agar hasil analisis yang diperoleh tidak mengandung bias. Oleh karena itu, pengujian normalitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah data yang digunakan menyebar secara normal, sehingga layak digunakan dalam analisis statistik parametrik. Pengujian normalitas distribusi data dapat dilakukan dengan menggunakan metode grafik, yaitu dengan cara melihat penyebaran data pada sumbu diagonal pada grafik normal P – *P Plot of regression standardized residual*. Sebagai bentuk dasar pengambilan keputusan, apabila titik-titik penyebaran sekitar garis dan mengikuti garis diagonal, maka nilai residual tersebut telah normal.

b. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas merupakan kondisi ketika terjadi korelasi yang sangat tinggi atau mendekati sempurna antar variabel independen dalam suatu model regresi. Dalam model regresi yang baik, seharusnya tidak terdapat korelasi antar variabel independen. Keberadaan multikolinearitas dalam model regresi dapat mengakibatkan varian dari estimasi menjadi besar, sehingga menyulitkan dalam memperoleh hasil estimasi yang akurat. Untuk mendeteksi adanya gejala multikolinearitas, dapat dilakukan dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF). Apabila nilai VIF kurang dari 10, maka model dinyatakan lolos dari gejala multikolinearitas atau multikolinearitas yang terjadi tidak membahayakan. Selain

itu, nilai tolerance yang mendekati angka 1 juga menunjukkan bahwa model terbebas dari multikolinearitas. Sebaliknya, semakin jauh nilai *tolerance* dari angka 1, maka semakin besar kemungkinan model mengalami gejala multikolinearitas. (Paramita & Rizal, 2018:85).

c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Umar (2011:179) Uji heteroskedastisitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah dalam suatu model regresi terdapat ketidaksamaan varian dari residual pada setiap pengamatan. Apabila varian residual antar pengamatan bersifat konstan, maka kondisi tersebut disebut sebagai homoskedastisitas. Model regresi yang baik adalah model yang tidak mengalami gejala heteroskedastisitas, karena keberadaannya dapat menyebabkan ketidaktepatan dalam estimasi parameter. Adapun pengujian heteroskedastisitas dalam penelitian ini dilakukan dengan prosedur sebagai berikut:

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik (*point*) yang ada membentuk suatu pola yang teratur (melebar, bergelombang, kemudian menyempit), berarti sudah terjadi *heteroskedastisitas*.
- 2) Jika terdapat pola yang jelas juga titik yang melebar diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y, berarti tidak terjadi *heteroskedastisitas*.

3.8.4 Uji Hipotesis

Dilakukan analisis regresi linier berganda kemudian dilakukan pengujian hipotesis yang digunakan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Serta manakah diantara variabel independen yang mempunyai dominan variabel dependen.

Lupiyoadi & Ikhsan (2015), uji t digunakan untuk menguji apakah sebuah variabel bebas benar memberikan pengaruh terhadap variabel terikat. Adapun langkah-langkah pengujian hipotesis menurut sebagai berikut (Nugroho, 2011):

a. Merumuskan Hipotesis

Hipotesis Pertama

Ho: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan kehandalan dalam layanan “PAK JAKSA” terhadap kepuasan masyarakat pada Kejaksaan Negeri Lumajang

Ha: Terdapat pengaruh yang signifikan kehandalan dalam layanan “PAK JAKSA” terhadap kepuasan masyarakat pada Kejaksaan Negeri Lumajang

Hipotesis Kedua

Ho: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan daya tanggap dalam layanan “PAK JAKSA” terhadap kepuasan masyarakat pada Kejaksaan Negeri Lumajang

Ha: Terdapat pengaruh yang signifikan daya tanggap dalam layanan “PAK JAKSA” terhadap kepuasan masyarakat pada Kejaksaan Negeri Lumajang

Hipotesis Ketiga

Ho: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan jaminan dalam layanan “PAK JAKSA” terhadap kepuasan masyarakat pada Kejaksaan Negeri Lumajang

Ha: Terdapat pengaruh yang signifikan jaminan dalam layanan “PAK JAKSA” terhadap kepuasan masyarakat pada Kejaksaan Negeri Lumajang

Hipotesis Keempat

Ho: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan empati dalam layanan “PAK JAKSA” terhadap kepuasan masyarakat pada Kejaksaan Negeri Lumajang

Ha: Terdapat pengaruh yang signifikan empati dalam layanan “PAK JAKSA” terhadap kepuasan masyarakat pada Kejaksaan Negeri Lumajang

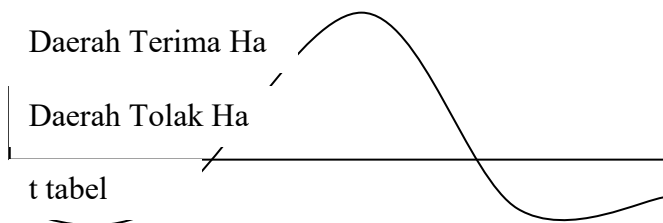
Hipotesis Kelima

Ho: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan bukti fisik dalam layanan “PAK JAKSA” terhadap kepuasan masyarakat pada Kejaksaan Negeri Lumajang

Ha: Terdapat pengaruh yang signifikan bukti fisik dalam layanan “PAK JAKSA” terhadap kepuasan masyarakat pada Kejaksaan Negeri Lumajang

- b. Menentukan level of signifikan dengan $\alpha = 5\%$

- c. Menentukan kriteria pengujian:



Jika $-t_{hitung} \leq -t_{tabel}$ atau $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ diterima

Jika $-t_{hitung} > -t_{tabel}$ atau $t_{hitung} < t_{tabel}$ ditolak

- d. Membuat kesimpulan dengan membandingkan hasil t_{hitung} dengan t_{tabel} .

3.8.5 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) merupakan ukuran yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana kemampuan suatu model dalam menjelaskan variasi dari variabel dependen. Nilai R^2 berada dalam rentang antara 0 hingga 1. Semakin kecil nilai R^2 menunjukkan bahwa kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen relatif rendah. Sebaliknya, apabila nilai R^2 mendekati angka 1, maka hal ini mengindikasikan bahwa variabel independen mampu menjelaskan hampir seluruh variasi dari variabel dependen.

Secara umum, pada jenis data cross section, nilai koefisien determinasi cenderung rendah disebabkan oleh adanya perbedaan yang signifikan antara satu pengamatan dengan pengamatan lainnya. Sedangkan pada data time series, nilai koefisien determinasi biasanya lebih tinggi. Salah satu kelemahan dari penggunaan nilai R^2 adalah adanya kecenderungan meningkat setiap kali terdapat tambahan

variabel independen ke dalam model, terlepas dari apakah variabel tersebut berpengaruh signifikan atau tidak terhadap variabel dependen. Oleh sebab itu, para peneliti umumnya lebih menyarankan penggunaan nilai Adjusted R^2 sebagai ukuran evaluasi model regresi yang paling representatif (Kuncoro, 2013:245).

Koefisien determinasi R^2 dalam penelitian ini nantinya dipergunakan dalam mencari berapa besarnya pengaruh variabel independen pengaruh dimensi kualitas pelayanan “PAK JAKSA” (kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, bukti fisik) terhadap variasi naik turunnya variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat terhadap Kejaksaan Negeri Lumajang.

