

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis yang di pakai pada penelitian termasuk kuantitatif, Jenis penelitian ini termasuk metode didasari oleh filosofi positivisme. Metode ini dipakai guna meneliti tentang populasi serta sampel, teknik yang dipakai yaitu secara acak(random). Data di kumpulkan lewat instrumen penelitian, dan analisis data statistik memiliki tujuan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan (Sugiyono (2009:14).

3.2 Objek Penelitian

Objek dalam penelitian terdapat variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen disini meliputi kualitas pelayanan publik (X1), responsivitas (X2), dan disiplin kerja pegawai (X3), sedangkan variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat (Y). Adapun pertimbangan peneliti melakukan penelitian di Desa Banyuputih Lor adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik, responsivitas dan disiplin kerja pegawai sebagai variabel independen mempengaruhi kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen.

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

Penelitian ini menggunakan data primer sebagai sumber utama. Data primer merujuk pada informasi yang didapat dari sumber asli dengan tujuan khusus untuk keperluan penelitian. Data ini merupakan data baru yang belum pernah dipublikasikan sebelumnya, sehingga memberikan *insight* yang relevan dalam menjawab pertanyaan penelitian .

Data primer yang dipakai berupa informasi yang dibutuhkan yang kemudian diperoleh dari subjek penelitian. Data primer memuat data informasi yang di kumpulkan oleh peneliti atau pihak lain yang memerlukanya, seperti hasil wawancara dengan para pemangku kepentingan yang memerlukanya. Data primer dikumpulkan dari umber informan, seperti hasil wawancara yang dilakukan peneliti (Hasan, 2002).

Sari (2023), data yang langsung diperoleh dari lokasi penelitian atau sumber penelitian disebut data primer. Data primer disebut juga data asli atau baru. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui survei dan wawancara yang dilakukan di Desa Banyuputih Lor.

3.3.2 Sumber Data

Sumber data penelitian merujuk segala penyediaan informasi yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan dalam suatu penelitian. Rahmadi (2011), “sumber data merupakan subjek dari mana data diperoleh dan dapat diartikan sebagai objek atau orang yang peneliti amati, baca atau cari informasi tertentu yang berkaitan dengan suatu masalah penelitian juga bisa”.

Terdapat dua data dalam penelitian. Data internal diperoleh dari Kantor Balai Desa Banyuputih Lor sebagai sumber data untuk penelitian ini, meliputi : informasi mengenai penduduk dan karyawan, serta layanan publik yang ada di kantor balai desa. Data eksternal diperoleh melalui hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

3.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

3.4.1 Populasi

Sugiyono (2015: 119) mencakup objek atau subjek yang memiliki karakteristik yang telah ditentukan, setelah itu disimpulkan berdasarkan wilayah tersebut yang disebut populasi. Populasi dalam penelitian ini yaitu masyarakat Desa Banyuputih Lor sebanyak 6000, dengan keterangan yang pernah menerima layanan dari Kantor Balai Desa Banyuputih Lor.

3.4.2 Sampel

Sampel yaitu sebagian dari keseluruhan jumlah yang terdapat dalam populasi (Sugiyono, 2015: 120). Sampel yang akan diambil dalam penelitian ini masyarakat desa Banyuputih Lor yang pernah mengunjungi Kantor Balai Desa Banyuputih Lor. Jumlah sampel peneliti diambil sebanyak sebanyak 60 orang yang merupakan masyarakat Desa Banyuputih Lor.

Peneliti menggunakan teknik non probability sampling, di mana metode pengambilan sampel yang dilakukan dengan cara tidak memberikan kesempatan yang sama kepada setiap elemen atau anggota populasi untuk bisa dijadikan sebagai sampel. Untuk menentukan jumlah sampel, peneliti menggunakan rumus Roscoe. Menurut buku Research Methods For Business di dalam Sugiyono (2016:164), rumus Roscoe menetapkan persyaratan tertentu terkait ukuran sampel dalam penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Menentukan ukuran sampel yang layak dalam penelitian ini berkisar antara 30 hingga 500 responden.
2. Jika sampel dibagi berdasarkan kategori (misalnya pria dan wanita), setiap kategori harus memiliki minimal 30 anggota sampel.
3. Untuk penelitian yang menggunakan analisis multivariat, jumlah anggota sampel minimal 10 kali jumlah variabel yang diteliti. Contohnya jika terdapat 5 variabel (4 variabel bebas dan 1 variabel terikat), maka jumlah sampel yang dibutuhkan sebanyak $10 \times 5 + 50$.
4. Untuk penelitian eksperimen sederhana, jumlah sampel pada setiap kelompok eksperimen berkisar antara 10 hingga 20.

Rumus Roscoe :

$$R = n \times < 10$$

Keterangan :

n : jumlah variabel

<10 : dikalikan paling kecil 10

Dari perhitungan diatas maka perhitunganya sebagai berikut:

$$R = 4 \times 15 = 60$$

Catatan : (<10 diganti menjadi 15)

3.4.3 Teknik Sampling

Ada dua pendekatan yang umum dipakai penelitian, yakni probability sampling dan non probability sampling. Namun, penelitian ini memilih untuk menggunakan pendekatan non probability sampling metode purposive sampling.

Sugiyono (2015: 126), penentuan sampel didasarkan oleh pertimbangan tertentu disebut purposive sampling. Dalam metode ini, sampel diambil dari

populasi yang telah diseleksi sebelumnya berdasarkan kriteria-kriteria khusus yang dianggap sesuai dan relevan dengan tujuan penelitian.

Setelah dilakukan pembulatan hasil perhitungan, jumlah sampel yang diperoleh adalah 60 responden. Menentukan kriteria sampel memastikan bahwa data yang dikumpulkan benar-benar mewakili seluruh populasi masyarakat desa, sehingga hasil penelitian dapat mencerminkan kepuasan masyarakat secara objektif. Kriteria pengambilan sampel juga membantu peneliti mengetahui usia, pekerjaan, atau tingkat pendidikan, dan waktu penerimaan pelayanan.

Penelitian ini menggunakan kriteria tertentu yang ditetapkan sebagai berikut :

- a. Merupakan penduduk desa Banyuputih Lor.
- b. Usia 17 tahun keatas.
- c. Pernah menerima pelayanan dari kantor balai desa Banyuputih Lor 3 dalam bulan terakhir.

3.5 Variabel Penelitian, Definisi Konseptual dan Definisi Operasional

3.5.1 Identifikasi Variabel

Sugiyono (2015:63), karakter atau nilai yang dimiliki seseorang, objek atau suatu aktivitas yang terdapat variasi tertentu kemudian ditetapkan untuk dianalisis dan disimpulkan. Dalam penelitian ini terdapat variabel independen dan variabel dependen.

a. Variabel Independen

Sugiyono (2015: 64), variabel independen dikenal sebagai variabel bebas, variabel yang memengaruhi atau menjadi faktor penyebab terjadinya perubahan pada variabel terikat. Variabel bebas adalah variabel yang memiliki pengaruh atau yang menjadi sebab perubahannya variabel terikat. Variabel independen ini

dilambangkan X yang memiliki pengaruh positif maupun negatif terhadap variabel dependen. Kemudian variabel yang ada di dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen (X) yaitu Kualitas Pelayanan Publik (X1), Responsivitas (X2) dan Disiplin Kerja Pegawai (X3).

b. Variabel Dependen

Sugiyono (2015: 64), variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang terdapat pengaruh atau menjadi dampak dari adanya variabel bebas. Variabel dependen dalam penelitian ini yaitu kepuasan masyarakat yang dilambangkan dengan huruf Y.

3.5.2 Definisi Konseptual

Berikut penjelasan konseptual masing-masing variabel berdasarkan kerangka teori yang telah dijelaskan sebelumnya:

a. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik yaitu layanan yang diberikan suatu organisasi yang menyediakan layanan publik guna memenuhi bahkan melebihi harapan pelanggan/masyarakat. Pelayanan yang berkualitas akan berkontribusi pada kepuasan dan citra positif organisasi di mata publik.

b. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi dalam memberikan suatu layanan kepada masyarakat dengan mengenali kebutuhan masyarakat, melayani dengan cepat, memberikan pelayanan yang tepat dan memiliki kemampuan dalam menangani keluhan masyarakat.

c. Disiplin Kerja

Disiplin kerja yaitu perilaku atau sikap yang digunakan karyawansaat melakukan pekerjaan guna menunjukkan ketaatan dan kepatuhan terhadap peraturan yang ada dan norma yang berlaku dilingkungan kerja.

3.5.3 Definisi Operasional

a. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik ialah proses pemberian layanan untuk memenuhi kebutuhan atau keperluan masyarakat pada organisasi sesuai aturan pokok dan tata cara (Astuti, 2018:152). Indikator kualitas layanan publik yaitu Keterpaduan, Berdayaguna, Koordinasi, Akuntabilitas, Kenyamanan, dan Bebas dari pungutan liar.

b. Responsivitas

Lenvine (dalam Dwiyanto 2005; 147) “Salah satu produk organisasi publik adalah pelayanan publik”. Dalam negara yang menganut system demokrasi, produk dan layanan publik harus memenuhi indikator responsivitas. Responsivitas (responsiveness) merupakan kemampuan penyedia layanan dalam memahami dan menanggapi harapan, keinginan, aspirasi serta tuntutan dari pengguna layanan. Indikator responsivitas (responsiveness) meliputi: Kemampuan dalam merespons masyarakat mencakup Kecepatan, Ketepatan, dan Kecermatan dalam memberikan layanan, Ketepatan waktu pelayanan serta Kesigapan dalam menanggapi keluhan.

c. **Disiplin Kerja**

Anwar (2009), “Dicipline is management action to enforce organization standar”, yang artinya disini yaitu disiplin merupakan upaya manajerial untuk menegakkan standar yang sudah ditetapkan organisasi. Terdapat indikator disiplin kerja meliputi Kedisiplinan terhadap waktu, Disiplin peraturan dan Disiplin tanggung jawab.

d. **Kepuasan Masyarakat**

Darmawan (2018:111), Kepuasan Masyarakat adalah penilaian yang berkaitan dengan perasaan puas atau kecewa yang dirasakan masyarakat setelah menjalani proses administrasi di sebuah instansi. Tingkat kepuasan Masyarakat terhadap instansi pemerintah sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan, apabila pelayanan yang diberikan baik, maka masyarakat yang berkunjung akan merasa puas dan nyaman. Indikator kepuasan masyarakat yaitu Persyaratan, Sistem, mekanisme, dan prosedur, Waktu penyelesaian, Biaya/tarif, Produk spesifikasi jenis pelayanan, Kompetensi pelaksana, Perilaku pelaksana, Penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan, serta ketersediaan Sarana dan Prasarana.

3.6 **Instrumen Penelitian**

Instrumen didasari oleh indikator sebelumnya. Indikator tersebut kemudian diuji melalui penentuan alat ukur,. Instrumen penelitian ini dikembangkan mengacu pada indikator yang berasal dari variabel penelitian, dan skala pengukuran untuk masing-masing berikut ini:

- a. Instrumen yang digunakan mengukur kualitas pelayanan publik
- b. Instrumen yang digunakan mengukur responsivitas
- c. Instrumen yang digunakan dalam menilai disiplin kerja
- d. Instrumen yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat

Tabel 3. 1 Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator	Instrumen	Skala	Sumber
1	Kualitas Pelayanan Publik (X1)	Keterpaduan	Pelayanan berjalan baik dan proses administrasi sangat mudah	Ordinal	PerBup Lumajang No.1 Tahun 2023
		Berdayaguna	Pelayanan yang diberikan sesuai dan memberikan manfaat		
		Koordinasi	Petugas bekerja sama secara terkoordinasi dan layanan yang melibatkan instansi berjalan lancar		
		Akuntabilitas	Petugas memberikan informasi yang dapat dipercaya dan mudah dipahami		
		Aksesibilitas	Lokasi mudah dijangkau dan tersedia fasilitas bagi penyandang disabilitas/lansia		
		Kenyamanan	Tersedia ruang tunggu dan ruang pelayanan yang bersih dan nyaman		
2	Responsivitas (X2)	Bebas dari pungutan liar	Biaya pelayanan sesuai aturan yang berlaku dan diinformasikan secara transparan	Ordinal	(Sukrisno, 2010)
		Kemampuan untuk merespon masyarakat	Petugas selalu bersikap ramah dan sopan saat memberikan layanan		

		Kecepatan melayani	Waktu tunggu untuk mendapatkan layanan cukup singkat		
		Ketepatan melayani	Petugas memberikan layanan tanpa ada kesalahan		
		Kecermatan melayani	Petugas memberikan tanggapan yang cepat terhadap pertanyaan atau keluhan yang disampaikan		
		Ketepatan Waktu pelayanan	Petugas memberikan layanan sesuai prosedur		
		Kemampuan menanggapi keluhan	Petugas memahami kebutuhan pelanggan dan meresponnya dengan baik		
3	Disiplin Kerja (X3)	Disiplin waktu	Petugas datang tepat waktu dan menyelesaikan tugas tepat waktu sesuai prosedur	Ordinal	(P.Robbins. 2005)
		Disiplin peraturan	Petugas mematuhi peraturan yang berlaku		
		Disiplin tanggung jawab	Petugas menunjukkan sikap profesional dalam menjalankan tugasnya		
4	Kepuasan Masyarakat (Y)	Persyaratan	Persyaratan untuk mendapatkan layanan jelas dan mudah dipahami	Ordinal	Permen Perdayagunaan Apartaur Negara dan Reformasi Birokrasi RI No 14 Tahun 2017
		Sistem, mekanisme dan prosedur	Sistem, mekanisme dan prosedur sudah efektif dan efisien		

Waktu penyelesaian	Waktu penyelesaian pelayanan cepat dan sesuai prosedur
Biaya/Tarif	Biaya yang dikenakan untuk pelayanan sesuai harapan
Produk spesifikasi jenis pelayanan	Jenis pelayanan diberikan sesuai dengan prosedur
Kompetensi pelaksana	Petugas ramah, sopan dan professional memberikan layanan
Perilaku	Petugas menangani keluhan atau kebutuhan dengan baik
Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Saran atau masukan terkait pelayanan diterima dengan baik
Sarana dan prasarana	Fasilitas yang disediakan sudah memadai

3.7 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dengan menyebarkan daftar pertanyaan dan pernyataan yang disusun langsung oleh peneliti disebut kuesioner (Sugiyono, 2019). Biasanya, kuisisioner terdiri dari serangkaian pertanyaan yang dirancang untuk mendapatkan informasi tentang opini, sikap, atau karakteristik dari individu atau kelompok. Teknik yang digunakan dengan cara skala likert.

Bimantara (2022), skala likert merupakan alat pengukuran biasa digunakan dalam survei guna mengevaluasi pendapat atau persepsi responden terhadap suatu pernyataan.

Berikut bentuk-bentuk skala likert antara lain:

1.	Sangat setuju atau sering atau positif	5
2.	Setuju atau sering atau positif	4
3.	Ragu-ragu atau kadang-kadang atau netral	3
4.	Tidak setuju	2
5.	Sangat tidak setuju	1

3.8 Teknik Analisis Data

Berdasarkan penjelasan Deni (2024) kegiatan analisis data adalah proses sistematis untuk mengorganisir, menginterpretasikan, dan menyimpulkan informasi yang diperoleh dari data. Analisis data memiliki tujuan untuk mengekstrak makna dan pola dari data tersebut, sehingga dapat dipakai untuk melakukan suatu pengambilan keputusan lebih baik.

Sebelum dilakukan analisis dan pengujian terhadap data kuesioner, dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas instrumen. Setelah itu, analisis dan uji pengaruh dilakukan menggunakan regresi linier berganda, yang mensyaratkan terpenuhinya asumsi-asumsi dasar, yaitu data berdistribusi normal, bebas gejala multikolinieritas dan tidak mengandung heterokedastisitas.

3.8.1 Uji Instrumen Penelitian

Perlu dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas pada kuesioner yang digunakan, kuesioner data harus memenuhi kriteria valid dan reliabel agar mampu melakukan pengujian pada tahap selanjutnya.

a. Uji Validitas

Tingkat ketepatan data yang diperoleh peneliti dalam menggambarkan kondisi sebenarnya dari obyek yang diteliti disebut validitas (Aviya, 2022). Apabila setiap faktor memiliki korelasi positif dengan nilai sebesar 0,3 atau lebih, maka factor dapat dianggap sebagai konstruk yang kuat. Apabila korelasi skor total nilainya dibawah angka 0,3 dapat dinyatakan tidak valid (Yolandia, 2022).

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas ialah suatu indikator guna menunjukkan konsistensi hasil dari pengukuran ketika instrumen digunakan dalam waktu yang berbeda. Reliabilitas mencerminkan sejauh mana suatu instrumen dapat menghasilkan data yang valid secara konsisten (Mulyani, 2025). Adapun kriteria indeks reliabilitas dapat diklasifikasikan berikut:

Tabel 3. 2 Indeks Kriteria Reliailitas

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: (Mulyani, 2025).

3.8.2 Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linear berganda, data yang digunakan harus lebih dahulu melalui pengujian terhadap asumsi-asumsi klasik. Pengujian kemungkinan terjadinya penyimpangan asumsi klasik dalam penelitian yaitu uji normalitas, uji multikolineritas, dan uji heteroskedastisias (Sudarmanto, 2010:105).

a. Uji Normalitas Data

Uji normalitas digunakan mencari tau sekumpulan data mengikuti distribusi normal dan tidak normal. Dalam analisis regresi, model yang baik ditandai dengan nilai residual yang memiliki distribusi normal. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan uji Kolmogorov Smirnov:

- 1) Jika nilai probabilitas $> 0,05$ maka data dianggap berdistribusi normal
 - 2) Jika nilai probabilitas $< 0,05$ maka data dianggap tidak berdistribusi normal
- (Hafira, 2024)

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan mengidentifikasi adanya korelasi yang sangat tinggi antar variabel independen dalam model regresi. *Variation Inflation Factor* (VIF) dapat digunakan sebagai indikator terdapatnya multikolinieritas dalam satu model. Uji multikolinieritas dalam model regresi dilakukan dengan mengacu pada nilai *Tolerance* (toleransi) dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Model regresi dapat dianggap bebas dari multikolinieritas jika nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) tidak melebihi 10 dan nilai toleransi tidak kurang dari 0,1. Perlu dicatat bahwa semakin tinggi nilai VIF, maka nilai toleransi akan semakin rendah.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui adanya ketidaksamaan varians residual dalam model regresi, yang dapat menyebabkan bias pada hasil analisis. Tujuannya adalah mendeteksi pola varians yang berubah-ubah, yang dapat memengaruhi akurasi estimasi koefisien dan inferensi statistik. Heteroskedastisitas dapat dilakukan menggunakan metode scatter plot, yaitu dengan memplotkan nilai ZPRED (nilai prediksi) terhadap SRESID (nilai residual). Model penelitian yang

baik ialah tidak terdapat heterodastisitas (Ghozali, 2016). Kriteria penilaian pada metode *scatterplot* adalah sebagai berikut :

- 1) Apabila pada scatter plot tampak pola tertentu, misalnya titik-titik yang membentuk pola berulang seperti bergelombang, melebar kemudian menyempit, hal ini mengindikasikan adanya heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak terdapat pola yang jelas pada scatter plot dan titik-titik tersebar secara merata diatas dan dibawah garis 0 pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa heteroskedastisitas tidak terjadi.

3.8.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda berguna untuk mengkaji hubungan antara satu variabel dependen dengan dua atau lebih variabel independen. Tujuan analisis ini untuk melihat perubahan atau fluktuasi variabel dependen (kriterium) berdasarkan variasi dari dua atau lebih variabel independen (Sugiyono, 2012:275).

Dalam analisis ini, hubungan antara variabel-variabel tersebut diasumsikan linier, di mana perubahan variabel independen akan berpengaruh terhadap perubahan variabel dependen. Rumus umum persamaan regresi liner berganda berupa sebagaimana berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1.X_1 + \beta_2.X_2 + \beta_3.X_3 + \varepsilon$$

Keterangan :

Y = Variabel Dependen

α = Konstanta

X = Variabel Independen

β = Koefisien regresi variabel independent

ε = *Error term* (yang tidak terungkap = 5%)

Analisis regresi linier berganda sanggup diterapkan diranah rangka mengetahui pengaruh yang mana signifikan antara variabel independen yakni kualitas pelayanan publik, responsivitas, disiplin pegawai dengan variabel dependen yakni kepuasan masyarakat.

3.8.4 Koefisiensi Determinasi

Koefisien Determinasi (R^2) umumnya disajikan dalam bentuk presentase (%). Koefisien determinasi merupakan ukuran yang menggambarkan variabel independen sejauh mana memberikan kontribusi terhadap perubahan yang terjadi pada variabel dependen.

Hair (2011), nilai R^2 berkisar dari 0 sampai 1, Dimana nilai yang lebih tinggi menunjukkan akurasi prediktif lebih baik. Namun, tidak ada aturan baku mengenai nilai R^2 yang dianggap layak karena hal ini sangat bergantung pada kompleksitas model dan bidang penelitian. Misalnya, dalam disiplin ilmu perilaku konsumen, nilai R^2 0,20 dianggap tinggi, sementara dalam studi yang bertujuan menjelaskan keberhasilan seperti kepuasan atau loyalitas pelanggan, nilai R^2 di atas 0,75 lebih di harapkan. Dalam penelitian pemasaran, nilai R^2 untuk variabel laten endogen sebesar 0,75, 0,50, atau 0,25 secara praktis dapat dikategorikan sebagai substansial, sedang, atau lemah (Hair et al., 2011; Henseler et al., 2009).

3.8.5 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan tujuan melihat adanya pengaruh atau tidak antara variabel independen yang signifikan baik secara parsial terhadap variabel dependen.

Selain itu, analisis ini juga memiliki tujuan mengetahui variabel independen mana yang paling berpengaruh atau paling dominan terhadap variabel dependen. Pengujian hipotesis dilakukan dengan melihat angka koefisien dari model regresi yang dihasilkan serta melihat tingkat signifikasinya.

- 1) Jika $\beta = 0$, maka variabel x tidak memiliki pengaruh terhadap variabel y
- 2) Jika $\beta \neq 0$, dan p-value > 0 maka variabel x tidak memiliki pengaruh terhadap variabel y
- 3) Jika $\beta \neq 0$ dan nilai p-value < 0 maka variabel x berpengaruh terhadap variabel y
- 4) Menghitung nilai T dan membandingkan dengan t-tabel. Jika t-hitung $>$ t-tabel, maka H_a di terima dan H_o ditolak.