

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN
PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN SUKABUMI KOTA BANDAR
LAMPUNG**

(Tugas)

Oleh :

Nabila Putri Celosia (2216041118)



ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMPUNG

2023

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Paradigma Penelitian

Menurut Harmin (dalam Moleong, 2004:49), cara mendasar untuk melakukan persepsi, berpikir, menilai dan melakukan yang berkaitan dengan sesuatu secara khusus mengenai realitas merupakan paradigma. Paradigma yang terdapat pada penelitian kuantitatif ini yaitu mencakup paradigma positivis. Paradigma posotovisme bersumber dari pemikiran filsuf Aguste Comte dan dikembangkan oleh John Stuart Mill. Paradigma ini memandang berdasarkan hukum dan prosedur yang baku, ilmu sosial layaknya ilmu alam yang harus diukur secara objektif dengan menggunakan metode yang sama.

3.2. Pendekatan dan Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pencarian data dilakukan berdasarkan realitas permasalahan yang terjadi dengan mengacu pada pembuktian konsep/teori yang digunakan. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dimana penelitian bermaksud membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat berkenaan dengan fakta, sifat serta hubungan yang ada antar fenomena yang diselidiki. Tujuan penelitian ini yaitu menganalisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sukabumi Kota Bandar Lampung.

3.3. Metode Operasional Konsep

Definisi operasional konsep yaitu penjabaran variabel – variabel yang diteliti dalam suatu penelitian sehingga menjadi bersifat operasional sehingga bisa diukur dengan alat ukur penelitian (Nikmatur, 2017; Supardi dan Surahman, 2014; Vionalita, 2020). Definisi operasional yaitu penjabaran konsep ke dalam dimensi yang lebih terperinci sehingga dapat diukur. Sebuah konsep terdiri atas beberapa variabel, kegunaan variabel yaitu agar menyamakan persepsi sehingga

memudahkan serta menjaga konsistensi peneliti dalam melakukan pengumpulan, pengukuran dan analisis data menjadi efisien (Nikmatur, 2017; Supardi dan Surahman, 2014; Vionalita, 2020).

Dalam penelitian ini, pengukuran yang dilakukan untuk variabel kualitas pelayanan menggunakan skala *Likert* dimana hal ini akan dijabarkan menjadi indikator variabel sebagai berikut:

Tabel 3.1

Jawaban	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-Ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiono (2005:107)

Variabel-variabel yang digunakan dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Sukabumi Kota Bandar Lampung meliputi:

Tabel 3.2.

Variabel yang diperlukan dalam mengukur kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sukabumi Kota Bandar Lampung

Variabel	Indikator	Sub-Indikator
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN SUKABUMI KOTA BANDAR LAMPUNG	Fasilitas	1. Alat tulis, komputer, printer 2. Ruang menunggu 3. Tempat penyimpanan berkas

	Reliabilitas	1. Kemampuan untuk dipercaya 2. Konsistensi bekerja
	Responsivitas	1. Ketanggapan pegawai 2. Penanganan masalah
	Kompetensi	1. Kemampuan dalam memberikan pelayanan
	Tata krama	1. Sikap sopan santun dan etika perbuatan serta berpakaian
	Kredibilitas	1. Sikap dapat dipercaya oleh masyarakat
	Keamanan	1. Keamanan lingkungan
	Akses	1. Lokasi pelayanan 2. Media komunikasi pelayanan 3. Kemudahan ditemui
	Komunikasi	1. Penyampaian informasi pelayanan
	Empati	1. Mendahulukan kepentingan masyarakat 2. Perlakuan adil

3.4. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data kuantitatif.

1. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya yaitu objek penelitian (responden atau sampel) dengan menggunakan teknik pengumpulan data tertentu. Dalam penelitian ini, data primer didapatkan melalui hasil kuesioner dan wawancara tidak terstruktur. Sumber data yang diperoleh dari masyarakat yang memiliki kaitan dengan indikator pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat diperoleh melalui kuesioner yang disebar.

2. Data Sekunder

Data didapatkan dari sumber kedua, data tersebut dapat bentuk buku ilmiah, dokumen administrasi yang berkaitan dengan masalah penulisan yang merupakan data hasil olahan yang digunakan sebagai data awal maupun data pendukung penelitian.

3.5. Populasi dan Sampel

3.5.1. Populasi

Wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya adalah populasi (Sugiyono, 2016:80). Populasi seluruh nilai baik hasil perhitungan maupun pengukuran, baik kualitatif maupun kuantitatif, dari karakteristik tertentu mengenai sekelompok objek yang lengkap dan jelas (Husaini Usman, 2006:181). Populasi merupakan keseluruhan dari variabel yang menyangkut masalah yang diteliti (Nursalam, 2003). Untuk mendapatkan pendapat masyarakat pada Kantor Kelurahan Sukabumi Kota Bandar Lampung objek akan diteliti hanya sebagian dari populasi yaitu dengan menggunakan sampel.

3.5.2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2015:118). Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang sedang diteliti (Suharsimi, 2010:174). Sampel yang diambil dari populasi harus mewakili (*representative*).

Pengunjung Kelurahan Sukabumi belum dapat ditentukan jumlahnya. Sehingga apabila peneliti menentukan populasi dengan jumlah pengunjung dalam waktu tertentu terdapat kemungkinan terdapat masyarakat yang tidak mengunjungi Kantor Kelurahan sama sekali. Dalam penelitian ini menggunakan metode sampel insidental yaitu siapa saja yang bertemu secara kebetulan oleh peneliti, sampel dijadikan responden. Dengan jumlah sampel yang telah ditentukan mewakili anggota populasi berdasarkan perhitungan *Solvin*.

$$n = 1 + \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = ukuran sampel/jumlah responden

N= ukuran populasi

E= presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir

3.5.3. Teknik Pengambilan Sampel Penelitian

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *sampling insidental*. *sampling insidental* dijelaskan sebagai teknik pengambilan sampel dengan sampel yang telah ditentukan yang digunakan dalam penelitian berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel apabila peneliti menilai sampel tersebut cocok dijadikan sumber data penelitian.

3.6. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan antara lain:

1. Kuesioner / Angket

Berdasarkan pendapat Hadjar (1996:160) angket adalah suatu daftar pertanyaan ataupun pernyataan mengenai topik tertentu yang diberikan kepada subjek, baik secara individual atau kelompok untuk mendapatkan informasi tertentu seperti preferensi, keyakinan, minat dan perilaku. Kuesioner dalam penelitian bermaksud sebagai alat dalam memperoleh data yang dibuat oleh peneliti berisikan beberapa pertanyaan yang relevan dengan objek penelitian yang nantinya akan disebarkan kepada para responden yang telah ditentukan. Dalam proses pengukuran peneliti menggunakan skala *likert* tentang kualitas pelayanan publik yang mana jawaban dari responden menggunakan skala setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju dan menggunakan metode penelitian penutup.

2. Pengamatan / Observasi

Hagi dalam Sugiyono (2007:173) observasi diartikan sebagai proses kompleks dan tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dalam penelitian ini pengamatan yang dilakukan yaitu secara langsung mengenai kegiatan pelayanan di Kantor Kelurahan Sukabumi Kota Bandar Lampung.

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah mencari data yang berkaitan dengan hal-hal atau variabel dalam bentuk catatan, transkrip, buku, majalah, prasasti, surat kabar, notulensi dan sebagainya. Pengumpulan data didapati melalui metode sekunder berupa data pegawai berupa struktur dan jabatan dan pengambilan dokumentasi berupa gambar.

3.7. Metode Pengujian Data

Alat atau fasilitas yang digunakan dalam mengumpulkan data oleh peneliti agar pekerjaan menjadi lebih mudah dan hasil yang didapat lebih baik dalam

artian yaitu lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga dapat diolah dengan mudah yaitu pengertian instrumen penelitian menurut Suharsimi (2010:203).

Untuk mengetahui validitas dan realibitas tersebut layak atau tidak digunakan dalam penelitian merupakan tujuan dari uji instrumen tersebut.

3.7.1. Uji Validitas

Suatu tingkatan dalam kesesuaian antara suatu batasan konseptual yang diberikan dengan bantuan operasional yang telah dikembangkan merupakan arti dari validitas. Suatu indikator baiknya tidak cukup hanya reliabel namun harus valid. Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin diukur (Walitzer, Michael H & Paul L. Wiener, 1991, h. 105).

Kesesuaian antara suatu konstruk dengan indikator yang digunakan untuk mengukurnya berkaitan dengan validitas. Berdasarkan tinggi atau rendahnya validitas suatu alat ukur membuktikan bahwa data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran suatu variabel.

3.7.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan menurut Susan Stainback (Sugiyono, 2016:364). Reliabilitas menunjukkan bahwa hal yang sama terjadi berulang kali dengan suatu kondisi yang hampir sama. Konsistensi ini dimaksudkan bahwa angka numerik yang dihasilkan oleh suatu indikator tidak bervariasi sebab karakter dari suatu proses pengukuran atau pengukuran itu sendiri. Disbutkan oleh Bailey bahwa reliabilitas adalah tingkatan sejauh mana pengukuran yang dilakukan mendapatkan hasil yang konsisten. Dalam uji reliabilitas dapat dikatakan reliable jika nilai $\alpha > r$ tabel. Pengujian menggunakan alfa Cronbach's. Koefisien alfa menurut Cronbach's adalah rata-rata dari seluruh koefisien korelasi *split-half* yang mungkin dibuat dari sebuah alat ukur.

3.8. Metode Analisis Data

Data yang didapatkan di lapangan umumnya masih berupa data mentah. Data tersebut masih harus diolah dan diuraikan secara deskriptif dengan memberi gambaran mengenai Pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Sukabumi Bandar Lampung. Teknik yang digunakan pada penelitian ini yaitu analisis deskriptif kuantitatif dari hasil olahan kuesioner dengan bantuan statistik. Sugiyono (2016:207), berpendapat bahwa statistik deskriptif merupakan statistik yang digunakan dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagai analisis data dengan apa adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Berikut merupakan rumus pengujian data hipotesis deskriptif menggunakan rumus *T-Test* (Uji T) untuk satu sampel

$$t = \frac{\bar{x} - \mu_o}{\frac{s}{\sqrt{n}}}$$

Keterangan :

T = nilai t yang dihitung

$\bar{x}$ = nilai rata-rata

μ_o = nilai yang dihipotesiskan

S = simpangan baku sampel

n = jumlah anggota sampel

DAFTAR PUSTAKA

- Nurdin, I. (2019). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK* (Lutfiah, Ed.). Media Sahabat Cendekia.
- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. In *Antonius Along/ JIAP* (Vol. 6, Issue 1).
- Anugrah, K., & Sudarmarasa, I. W. (2020). *Kualitas Pelayanan Jasa Akomodasi*. Ideas Publishing.
- Anisa, S. (2018). *PENGARUH PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR DESA HELVETIA*.
- Syahputra, H. (2021). *ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN PEMATANG KAPAU PASCA PEMEKARAN WILAYAH KELURAHAN DI KECAMATAN KELIM KOTA PEKANBARU*.
- Pujiastuti, R. (2021). *PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR KELURAHAN UJUNG SABBANG KOTA PAREPARE*.
- Islam. (2016). *VARIAN-VARIAN PARADIGMA, PENDEKATAN, METODE, DAN JENIS PENELITIAN DALAM ILMU KOMUNIKASI*. 1.
- Fadilla, Z., Ketut Ngurah Ardiawan, M., Eka Sari Karimuddin Abdullah, M., Jannah Ummul Aiman, M., & Hasda, S. (2022). *METODOLOGI PENELITIAN KUANTITATIF*. <http://penerbitzaini.com>