

**KINERJA DINAS PEKERJAAN UMUM TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT SEBAGAI PENGGUNA INFRASTRUKTUR JALAN DI
KABUPATEN LAMPUNG SELATAN**

Dosen Pengampu : Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D.

Untuk memenuhi tugas Mata Kuliah Metode Penelitian Administrasi Publik



Disusun oleh :

Putri Novianti (2216041114)

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMPUNG

2023

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Paradigma Penelitian

Paradigma merupakan sekumpulan konsep yang saling berkaitan satu sama lain secara logis dan membentuk sebuah kerangka berpikir yang berguna untuk memahami, menafsirkan dan menjelaskan suatu masalah maupun kenyataan yang sedang dihadapi. Paradigma berperan untuk membantu menemukan sesuatu yang harus diteliti dan dikaji, pertanyaan yang mesti dimunculkan, cara perumusan pertanyaan serta terdapat aturan-aturan yang harus patuhi dalam menginterpretasikan jawaban. Paradigma berhubungan dengan adanya pendefinisian, teori, metode, hubungan antar variabel, serta instrumen yang ada di dalamnya. Memilih suatu paradigma penelitian menggambarkan adanya suatu kepercayaan dari sisi *ontology, epistemology and methodology* yang akan menjadi dasar serta pedoman terhadap semua proses penelitian. Dengan adanya penelitian kita dapat mengetahui sejauh mana kerja konsep, teori, rumusan masalah dan hipotesis dapat dipakai. Selain itu, paradigma berguna sebagai alat analisis yang berguna untuk memahami tingkat hubungan antara suatu ajaran terhadap perilaku masyarakat.

Penelitian ini menggunakan paradigma Positivisme yang dikemukakan oleh Auguste Comte dan dikembangkan oleh John Stuart Mill. Positivisme yang dikemukakan oleh Auguste Comte ini menganggap bahwa sebuah kebenaran didapat berdasarkan fakta empiris atau fakta indrawi saja. Sehingga kebenarannya bersifat tunggal atau Auguste Comte sering menyebutnya dengan *single truth*. Paradigma Positivisme merupakan praktik sosial yang terjadi dalam kehidupan berdasarkan pada data yang bersifat empiris. Adanya penolakan yang dilakukan oleh paradigma ini sebagai spekulasi teoritis dalam memperoleh pengetahuan yang baru (Salim, 2006: 69). Menurut Hapsari (2016:3) dalam mengkaji sebuah fenomena sebagai ilmu pengetahuan ilmiah, positivisme mempunyai pokok-pokok paradigma positivistik yaitu:

1. Adanya keyakinan bahwa dalam sebuah teori terdapat kebenaran yang sifatnya universal.

2. Adanya komitmen yang dilakukan untuk berusaha mencapai taraf objektif melalui fenomena.
3. Terdapat kepercayaan bahwa setiap gejala mampu dirumuskan serta dijelaskan dengan hukum sebab akibat.
4. Terdapat kepercayaan bahwa setiap variabel penelitian mampu diidentifikasi, dijelaskan, dan diformulasikan menjadi teori dan hukum.

Sehingga dengan adanya penjelasan di atas, peneliti menggunakan paradigma Positivisme karena sesuai dengan tujuan penelitian yaitu mengetahui apakah kinerja Dinas Pekerjaan Umum berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebagai pengguna infrastruktur jalan di Kabupaten Lampung Selatan.

3.2 Pendekatan dan Metode Penelitian

3.2.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Kuantitatif merupakan sebuah pendekatan yang bersifat objektif dan ilmiah yang datanya berupa angka-angka atau pernyataan-pernyataan yang telah di nilai, dan analisis dengan analisis statistik (Hermawan, 2019:16). Selain itu, kuantitatif merupakan riset yang memaparkan suatu fenomena atau masalah yang hasilnya dapat di generalisasikan. Peneliti harus dapat bersikap objektif serta memisahkan diri dari data yang di dapat. Sehingga peneliti tidak boleh untuk membuat batasan konsep serta alat ukur data dengan sesuka hati. Segala sesuatunya harus bersifat objektif sehingga diperlukan sebuah uji data terlebih dahulu agar mengetahui apakah kedua hal ini telah memenuhi prinsip realibilitas dan validitas. Menurut Kriyantono (2014:55-56) penelitian dengan pendekatan kuantitatif ini harus memiliki riset yang diarahkan dalam setting yang terkontrol, sistematis dan terstruktur ke dalam desain riset.

3.2.2 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode survei. Penelitian dengan metode survei merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengumpulkan informasi dengan cara menyusun daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden (Sujarweni, 2015:13). Selain itu, survei merupakan sebuah metode yang menggunakan sistem pengumpulan data berupa kuesioner. Dalam metode ini kita dapat memperoleh informasi mengenai sejumlah responden yang mampu mewakili populasi tertentu. Menurut Kriyantono,

2014:59 dengan menggunakan metode survei kita mampu mengumpulkan serta menganalisis data sosial yang bersifat terstruktur dan mendetail melalui kuesioner.

Selain itu, jenis penelitian yang di gunakan adalah *explanatory research*. Dalam hal ini, jenis penelitian *explanatory research* berguna untuk menelaah sebab akibat antara dua atau lebih variabel yang hendak di teliti. Peneliti harus melakukan kegiatan berteori yang menghasilkan dugaan awal atau hipotesis antara 2 variabel satu dengan lainnya. Menurut Kriyantono, 2014:69 variabel adalah sebuah konsep yang mampu diukur. Sehingga peneliti menggunakan jenis penelitian *explanatory research* karena peneliti ingin mencari hubungan sebab akibat dari dua variabel yang diteliti.

3.3 Metode Operasionalisasi Konsep Penelitian

Menurut Sugiyono (2016:58) variabel penelitian merupakan sebuah atribut atau sifat atau nilai yang diberikan oleh seseorang, objek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk diidentifikasi dan ditarik kesimpulan. Ada dua jenis variabel dalam penelitian ini yaitu:

3.3.1 Variabel Bebas atau Independent Variable (X)

Menurut Sugiyono (2016:59) variabel bebas merupakan variabel yang mampu mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependent (terikat). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas Kinerja Dinas Pekerjaan Umum.

3.3.2 Variabel Terikat atau Dependent Variable (Y)

Menurut Sugiyono (2016:59) variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan masyarakat.

Tabel 3.1

Operasional Konsep Penelitian

NO	Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator
1	Kinerja	Menurut Kasmir (2019:182) kinerja merupakan sebuah hasil dari kerja ataupun tindakan yang dicapai dengan memenuhi tugas serta tanggung jawab yang telah diamanatkan dalam jangka waktu yang telah ditentukan.	1. Kualitas 2. Kuantitas 3. Ketepatan waktu 4. Efektivitas 5. Kemandirian	1. Sejauh mana karyawan/petugas dapat melakukan tugas serta tanggung jawabnya dengan tingkat keahlian, akurasi dan tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi. 2. Kuantitas mencakup hasil tugas yang telah diselesaikan dalam kurun waktu tertentu dan target yang dicapai. 3. Kemampuan karyawan/petugas menyelesaikan tugas atau proyek dalam batas waktu yang sudah ditentukan. 4. Penggunaan sumber daya yang ada dan pengerjaan tugas secara efisien. 5. Menggunakan inisiatif dalam bekerja dan bekerja secara mandiri tanpa di suruh-suruh.
2.	Kepuasan Masyarakat	Menurut Gibson dkk (1987), Wexley dan Yulk (1998) dalam Pasolong (2007: 144) menjelaskan bahwa kepuasan pada hakikatnya berkaitan dengan indikator kebutuhan masyarakat (pelanggan). Maksudnya apabila kebutuhan	1. Keberadaan pelayanan 2. Ketanggapan pelayanan 3. Jangka waktu pelayanan 4. Profesionalisme pelayanan 5. Kepuasan secara menyeluruh atas jasa atau pelayanan	1. Memantau keadaan infrastruktur jalan. 2. Berapa lama Dinas PU dalam merespons keluhan dan permintaan dari masyarakat. 3. Mengukur berapa lama proyek konstruksi atau pemeliharaan infrastruktur jalan yang dikelola oleh Dinas PU selesai sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan. 4. Memastikan bahwa Dinas PUPR menerapkan kebijakan transparansi dalam pengambilan keputusan dan pelaporan kegiatan mereka kepada masyarakat. 5. Melakukan survei secara berkala kepada pelanggan

		masyarakat tersebut telah terpenuhi maka orang itu akan merasa puas begitu pula sebaliknya.		atau masyarakat yang menerima layanan dari Dinas PUPR untuk menilai sejauh mana mereka puas dengan layanan tersebut
--	--	---	--	---

3.4 Metode Pengumpulan Data

3.4.1 Data Primer

Data primer merupakan sebuah data yang diperoleh dari sumber pertama. Dalam penelitian ini data primer yang digunakan yaitu kuesioner dan observasi. Data primer yang didapat dalam penelitian ini merupakan rekapan dari hasil kuesioner yang sudah diisi oleh setiap responden. Setelah data dari kuesioner tersebut terkumpul, lalu data tersebut di analisis secara statistik.

3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang didapat dari sumber kedua. Dalam penelitian ini data sekunder yang digunakan yaitu studi kepustakaan seperti buku, artikel, jurnal dan sumber data literatur lainnya yang didapat dari internet. Selain itu, penelitian ini mendapatkan data sekunder melalui penelitian terdahulu yang berbentuk tabel, grafik, diagram, gambar dan lain sebagainya.

3.5 Metode Pengujian Data

3.5.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono, 2016:121 uji validitas adalah kunci utama untuk menghasilkan penelitian yang efektif. Instrumen yang valid menandakan bahwa alat ukur yang dipakai untuk memperoleh atau mengukur data itu valid. Uji validitas dalam

penelitian ini akan menggunakan analisis item, dimana hal ini akan mengkorelasikan skor butir dengan skor total yang merupakan jumlah dari setiap skor butir itu sendiri. Apabila terdapat item yang tidak memenuhi syarat, maka item tersebut tidak diteliti lagi. Menurut Sugiyono (2016:133) item dikatakan valid dan tidak valid jika mempunyai kriteria berikut:

1. Jika koefisien korelasi $r \geq 0,30$ maka item itu dikatakan valid.
2. Jika koefisien korelasi $r \leq 0,30$ maka item tersebut dikatakan tidak valid.

3.5.2 Uji Reliabilitas

Apabila alat ukur mendapatkan hasil atau jawaban yang sama terhadap suatu gejala yang sama secara konsisten meskipun telah dipakai secara berulang-ulang maka alat ukur tersebut disebut dengan reliabel. Menurut Kriyantono (2014:143) realibilitas menjabarkan bahwa alat ukur yang digunakan itu stabil, dapat dipakai secara tetap dan konsisten. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah Alpa Cronbach. Teknik ini dipakai apabila ingin melihat apakah suatu instrumen penelitian itu reliabel atau tidak berlaku bagi jenis data interval. Data tersebut dapat dikatakan reliabel apabila nilai cronbach alpa nya lebih besar dari 0,6 atau bisa dikatakan bawah nilai korelasi hasil perhitungan yang dilakukan lebih besar daripada nilai dalam tabel.

3.6 Metode Analisis Data

Metode analisis data terdiri dari tiga jenis yaitu analisis univariat, analisis bivariat dan analisis univariat. Dalam penelitian ini digunakan jenis analisis data bivariat karena jenis analisis ini sesuai dengan jumlah variabel dalam penelitian. Analisis bivariat dilakukan untuk melihat hubungan antar dua variabel yaitu variabel bebas dan variabel terikat (Kriyantono: 2014:168). Selain itu, dalam penelitian kuantitatif terdapat dua macam statistik diantaranya statistik deskriptif dan statistik inferensial. Dalam penelitian ini jenis statistik yang digunakan adalah statistik inferensial, dimana statistik ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara dua atau lebih variabel serta dipakai dalam riset eksplanatif (Kriyantono, 2014:172).

3.6.1 Analisis Regresi Linear

Analisis ini berguna untuk memperkirakan hubungan antara dua variabel kuantitatif. Dalam penelitian ini analisis regresi linear akan mengetahui pengaruh kinerja

terhadap kepuasan masyarakat. Rumus yang digunakan dalam penelitian ini yaitu rumus oleh (Tiro, 2004:47) yaitu:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y= Kepuasan masyarakat

X= Kinerja

a= Konstanta

b= Koefisien regresi

3.7 Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan pengetahuan penulis dalam pembuatan dan penyusunan tulisan ini, sehingga diperlukan tahap uji kembali. Kemudian metode pengumpulan data menggunakan kuesioner berdampak cukup subjektif. Data yang diperoleh melalui kuesioner tidak menunjukkan pendapat dari responden yang sebenarnya. Hal ini karena adanya perbedaan terhadap pemikiran, pendapat serta pemahaman yang berbeda-beda dari setiap individu. Selain itu, data yang diambil dalam penelitian ini juga tergantung pada kejujuran dari responden.

DAFTAR PUSTAKA

- Risdiana Chandra Dhewy. (2022). PELATIHAN ANALISIS DATA KUANTITATIF UNTUK PENULISAN KARYA ILMIAH MAHASISWA. *J-ABDI: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(3), 4575–4578. <https://doi.org/10.53625/jabdi.v2i3.3224>
- Romlah, S. (2021). Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif (Pendekatan Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif). *PANCAWAHANA: Jurnal Kajian Islam* , 16 (1), 1-13.
- Sari, M., Rachman, H., Astuti, N. J., Afgani, M. W., & Siroj, R. A. (2023). Explanatory Survey Dalam Metode Penelitian Deskriptif Kuantitatif. *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer*, 3(01), 10-16.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian (Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). Alfabeta.
- Yusuf, F. (2018). Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian kuantitatif. *Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Pendidikan* , 7 (1).