

**Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Kantor
Kecamatan Sukabumi**

Tugas

Oleh:

Diva Aulia Ramadanti (2216041103)



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
SEPTEMBER, 2023**

III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Untuk menjelaskan, meringkas berbagai kondisi, situasi dan variable yang timbul di Masyarakat yang menjadi objek penelitian berdasarkan yang terjadi di lapangan. Data yang bersifat kuantitatif merupakan data yang berbentuk angka. Maka, dalam penelitian deskriptif kuantitatif merupakan data yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable yang disajikan dalam bentuk data yang bersifat factual dan sistematis serta akurat dalam penyusunannya. Penelitian ini mendeskripsikan dan menjelaskan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh kantor kecamatan sukabumi.

3.2 Populasi Dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013:117). Menurut Sukardi (2008:53) menyatakan bahwa “populasi adalah semua anggota kelompok manusia, binatang, peristiwa atau benda yang tinggal bersama dalam satu tempat dan secara terencana sebagai target kesimpulan dari hasil suatu penelitian”. Populasi dalam penelitian ini merupakan Masyarakat yang pernah menerima dan meminta pelayanan yang di Kantor Kecamatan Sukabumi. Sampel merupakan bagian dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan random sampling dengan menggunakan rumus slovin yaitu :

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

$$n = \frac{75.870}{1 + 75.870(0,01)^2}$$

$$n = \frac{75.870}{759,70}$$

$$n = 99,8$$

=100 responden

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = tingkat presentasi toleransi ketidaktelitian

dalam penelitian ini akan digunakan nilai $e = 10\%$, artinya tingkat toleransi ketidaktelitian sebesar 10%

3.3 Jenis Pengumpulan Data

3.1 Data Primer

Menurut Sugiyono (2017;193) yang dimaksud data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Artinya sumber data penelitian diperoleh secara langsung dari sumber aslinya yang berupa wawancara, jajak pendapat dari individu atau kelompok (orang) maupun hasil obersvasi dari suatu objek, kejadian atau hasil pengujian (benda). Dengan kata lain, peneliti membutuhkan pengumpulan data dengan cara menjawab pertanyaan riset (metode survei) atau penelitin benda (metode observasi). Sehingga metode yang diambil oleh peneliti dalam penelitia ini adalah metode kuisoner, metode dokumentasi, dan metode observasi.

3.2 Data Sekunder

Sugiyono (2017;193) adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Artinya sumber data penelitian diperoleh melalui media perantara atau secara tidak langsung yang berupa buku catatan, bukti yang telah ada atau arsip baik yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan secara umum. Dengan kata lain, peneliti membutuhkan pengumpulan data dengan cara berkunjung ke Perpustakaan Pusat Kajian, pusat arsip atau membaca banyak buku yang berhubungan dengan penelitiannya.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2009:224) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Pada penelitian ini peneliti menggunakan 3 teknik pengumpulan data, diantaranya:

3.4.1 Kuisioner

Sugiyono (2016:199) menjelaskan bahwa, “metode kuesioner atau angket adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”. Bentuk pernyataan yang digunakan dalam angket ini adalah pertanyaan tertutup. Pertanyaan tertutup akan memudahkan responden untuk menjawab dengan cepat, dan juga memudahkan penelitian dalam melakukan analisis data terhadap seluruh angket yang telah terkumpul. Sehingga peneliti memberikan beberapa opsi jawaban dengan memberikan checklist (✓)

Pada jawaban yang telah peneliti berikan, bukan dalam bentuk uraian.

Dalam kuisioner ini peneliti menggunakan pilihan respon skala lima. Ghazali, (2013:5) bahwa dalam penggunaan Skala Likert minimal lima atau ganjil. Untuk persepsi dan harapan masyarakat menggunakan nilai 1 berarti sangat tidak baik dan 5 berarti sangat baik. Metode kuisioner ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan Kecamatan Sukabumi.

3.4.2 Observasi

Menurut Riyanto(2010:96) observasi merupakan metode pengumpulan data yang menggunakan pengamatan secara langsung maupun tidak langsung. Observasi yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah observasi langsung maupun tidak langsung untuk melihat bagaimana pelaksanaan pelayanan publik di kantor kecamatan Sukabumi.

3.4.3 Dokumentasi

Arikunto (2014:274) dalam Utami (2018) menyatakan bahwa metode dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya. Teknik dokumentasi dalam penelitian ini merupakan suatu Teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen yang mendukung penelitian contohnya yaitu foto mengenai bagaimana kondisi ruang pelayanan publik, buku Standar Pelayanan Publik kantor kecamatan Sukabumi,

struktur organisasi, jumlah pegawai, profil kantor kecamatan sukabumi. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data tertulis yang berhubungan dengan penelitian.

3.4.4 Studi Kepustakaan

Menurut Nazir (2013, h. 93) studi pustaka merupakan teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaah terhadap buku buku, literaturliteratur, catatancatatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannyadengan masalah yang dipecahkan.

3.5 Definisi Konseptual dan Operasional

3.7.1 Definisi Koseptual

1. Kepuasan Masyarakat

menurut KEPMENPAN Nomor 25 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, “Indeks kepuasan masyarakat juga ditujukan sebagai penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna”. Lanjut dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan, “Sasaran dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat”.

2. Kualitas pelayan publik

Definisi kualitas pelayanan menurut Keputusan MENPAN No.63/2003 (Ratminto & Atik, 2005:18) adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, didaerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3.7.2 Definisi oprasional

Untuk melihat operasional suatu variabel harus diukur dengan menggunakan indikator-indikator yang dapat memperjelas variabel yang dimaksud dapat dilihat pada Tabel berikut:

Table 3.1

Instrument Megukur Kualitas Pelayan Public Di Kantor Keamatan Sukabumi

No	Variable	Definisi Oprasional	Indikator	Item
Variable Indepeden				
1.	Kualitas Pelayanan Publik	segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, didaerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.	Parasuraman,Zeithaml, dan Berry (1988: 23) memiliki lima dimensi yakni: a) Tangible b) Reliability c) Responsiveness d) Assurance e) empathy	Perlengkapan dan Peralatan - Kebersihan - Kemampuan untuk dipercaya - Konsisten Kerja - Ketanggapan - Kecepatan Pelayanan - Pengetahuan pegawai - Perhatian pada pelanggan
Variable Dependen				
2.	Kepuasan masyarakat	Indeks kepuasan masyarakat juga ditujukan sebagai penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih	- Kemampuan produk (Attributes related to product) - Atribut dari pelayanan (Attributes related to service) - Atribut keputusan untuk membeli	- Harga yang ditetapkan untuk dibayar dengan nilai atau manfaat yang diperoleh - Proses penyelesaian permasalahan - Kemudahan Informasi - Kesopanan Pegawai - Reputasi Organisasi

		berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna	(Attributes related to purchase)	
--	--	---	-------------------------------------	--

3.6 Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas

3.6.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2016:363), “validitas merupakan derajat ketepatan antara data “yang tidak berbeda” antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian”. Secara singkat tujuan Uji Validitas tersebut digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisioner (Ghozali, 2013:52). Perhitungan validitas bertujuan untuk mengetahui apakah kuisioner angket yang digunakan dalam penelitian valid atau tidak maka uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan antara nilai r hitung tabel untuk defree of freedom (df)= n-2, dalam hal ini adalah jumlah sampel.

apabila $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ maka instrument dalam penelitian dikatakan valid,

apabila $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ maka instrument dikatakan tidak valid.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Ferdinand (2014:218) yang menyatakan bahwa, “instrumen penelitian dan data yang dihasilkan disebut reliable atau terpercaya apabila instrumen tersebut secara konsisten memunculkan hasil yang sama setiap kali dilakukan pengukuran”. Menurut Nunnally dalam Ghozali (2013:48) SPSS memberikan fasilitas untuk melakukan uji reliabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha (α). Instrumen penelitian dikatakan reliabel jika menunjukkan nilai Croanbach’s Alpha $> 0,70$. Berdasarkan hasil olah data dengan menggunakan IBM SPSS Statistics 21.

3.7 Teknik Analisi Data

3.7.1 Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana yaitu suatu analisis yang bertujuan untuk menguji pengaruh Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$Y = a + bx$$

Keterangan :

Y = Kepuasan

x = Pelayanan

a = konstanta

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan dan penurunan)

3.7.2 Uji Skoring

Teknik skoring yang dilakukan dalam penelitian ini adalah menghitung nilai indeks persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan Kecamatan Sukabumi yang diperoleh dari hasil pengumpulan data dengan menggunakan metode angket. Menurut Ferdinand (2014:231) nilai indeks tersebut dapat dikembangkan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Indeks} = ((\%F1 \times 1) + (\%F2 \times 2) + (\%F3 \times 3) + (\%F4 \times 4) + (\%F5 \times 5)) / 5$$

Keterangan:

F1 adalah frekuensi responden yang menjawab 1

F2 adalah frekuensi responden yang menjawab 2

F3 adalah frekuensi responden yang menjawab 3

F4 adalah frekuensi responden yang menjawab 4

F5 adalah frekuensi responden yang menjawab 5

Oleh karena itu, angka jawaban responden tidak dimulai dari 0, melainkan dimulai dari angka 1 hingga 10, maka angka indeks yang dihasilkan akan dimulai dari angka 10 hingga 100 dengan rentang sebesar 90 tanpa angka 0. Dengan menggunakan kriteria tiga kotak (Three-box Method), maka rentang sebesar 90 dibagi tiga akan menghasilkan rentang sebesar 30 yang akan digunakan sebagai dasar interpretasi nilai indeks,

3.7.3 Uji normalitas

Uji normalitas adalah untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Jadi uji normalitas bukan dilakukan pada masing-masing variabel tetapi pada nilai residualnya. Uji normalitas dapat dilakukan dengan uji kolmogorov smirnov. Dalam Gozali (2013:160) untuk mendeteksi normalitas data juga diuji dengan uji kolmogorov smirnov dilihat dari nilai residual. Dikatakan normal bila residual yang dihasilkan diatas nilai signifikansi yang ditetapkan.

3.8 Uji Hipotesis

3.8.1 Uji Parsial

Pada dasarnya uji hipotesis ini menunjukkan apakah terdapat pengaruh signifikan antara variabel bebas (independent) terhadap variabel terikat (dependent). Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai thitung dengan t tabel pada derajat kesalahan 5% ($\alpha = 5\%$) dengan rumus (Sugiyono, 2014: 184), yaitu:

$$t = r\sqrt{n-2}\sqrt{1-r^2}$$

Keterangan:

t : Distribusi t

r : Koefisien korelasi parsial

r² : Koefisien determinasi

n : Jumlah sampel

H₀ = 0 : Tidak ada pengaruh variabel X terhadap variabel Y

H_a ≠ 0 : Ada pengaruh variabel X terhadap variabel Y

Ketentuan yang dipakai untuk menarik kesimpulan ini adalah:

a. H₀ diterima jika thitung < t tabel pada $\alpha = 5\%$ dan signifikansi t hitung > 0,05

b. H_a diterima jika thitung > t tabel pada $\alpha = 5\%$ dan signifikansi t hitung < 0,05

3.8.2 Uji koefisiensi determanisasi (r²)

Uji r² digunakan untuk mengukur seberapa besar kontribusi antara variabel bebas (independent) terhadap variabel terikat (dependent). Ketika r² semakin besar (mendekati satu) menunjukkan semakin baik kemampuan variabel bebas (independent) terhadap variabel terikat (dependent). Sebaliknya, ketika r² semakin kecil (mendekati nol), maka akan dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas (independent) adalah kecil terhadap variabel terikat (dependent), hal ini menerangkan pengaruh variabel bebas (independent) terhadap variabel terikat (dependent) berarti model yang tidak kuat (Sugiyono, 2014: 184).

Rumus koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

Kd : Koefisien determinasi

r² : Kuadrat dari koefisien korelasi

REFERENSI

- Adelina, S. E. (2020). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA BIDANG PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN Se-KOTA SALATIGA*.
- Izlin, R. (2021). *ANALISIS PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT TAMBANG KABUPATEN KAMPAR*.
- Mulyawan, R. (2016). *BIROKRASI DAN PELAYANAN PUBLIK* (Vol. 1).
- Rukayat, Y. (2017). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN PASIRJAMBU. *Urnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 56–65.
- Wasistiono, S., & Rauf, R. (2014). *pelayanan publik*.