

KERANGKA BERPIKIR (TREE DIAGRAM)



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Paradigma Penelitian

Penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terpadu Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Nunyai Rajabasa Bandar Lampung menggunakan paradigma positivistik, dimana peneliti ingin memahami bahwa kualitas pelayanan yang cepat dapat meningkatkan kepuasan masyarakat berdasarkan realitas dilapangan. Menurut (Bagus, 2000) Positivisme adalah pandangan atau paradigma dalam ilmu pengetahuan yang berakar pada filosofi empirisme. Filsafat empirisme pada dasarnya mengajarkan bahwa pengetahuan baik itu pengetahuan secara keseluruhan maupun pengetahuan parsial bersumber dari pengalaman yang diperoleh melalui penggunaan indera manusia. Sedangkan menurut (Sundarso, 2022) Positivisme menekankan bahwa segala sesuatu atau gejala harus memiliki kemampuan untuk diukur secara obyektif dan pasti sehingga dapat dijadikan objek pengukuran atau dikuantifikasi. Prinsip ini berlaku tidak hanya dalam ilmu alam tetapi juga dalam ilmu sosial.

Paradigma positivistik adalah suatu pendekatan dalam penelitian ilmiah yang menekankan pada penggunaan metode ilmiah, pengukuran objektif, dan analisis statistik untuk mencari pola dan hubungan dalam data. Dalam paradigma ini, penelitian berfokus pada pencarian fakta-fakta yang dapat diukur dan diuji secara empiris. Peneliti positivistik berusaha untuk menjaga objektivitas dan netralitas dalam penelitian mereka, serta berupaya mengeliminasi pengaruh subyektivitas atau bias. Dalam konteks penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terpadu Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Nunyai Rajabasa Bandar Lampung, paradigma positivistik menjadi kerangka kerja yang menonjol. Paradigma ini menuntut pendekatan yang sangat ilmiah dan terstruktur dalam pengumpulan dan analisis data. Penelitian ini akan mengutamakan metode ilmiah yang ketat termasuk penggunaan instrumen pengukuran yang valid dan reliabel untuk mengumpulkan data tentang kualitas pelayanan terpadu dan tingkat kepuasan masyarakat.

B. Metode dan Pendekatan Penelitian

Metode penelitian dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu metode penelitian ilmiah yang digunakan untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menginterpretasi data dalam bentuk angka atau statistik. Penelitian kuantitatif mengutamakan penggunaan pendekatan objektif dan sistematis untuk menjawab pertanyaan penelitian atau menguji hipotesis. Hal yang sama juga diungkapkan oleh (Wiratna, 2014) Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang menghasilkan temuan-temuan yang diperoleh melalui penggunaan prosedur statistik atau teknik-teknik kuantifikasi lainnya yang dapat mengukur dan mengungkapkan data dalam bentuk angka atau variabel numerik. Bambang Prasetyo, et.al mendefinisikan penelitian kuantitatif sebagai sebuah upaya penelitian yang dilakukan secara cermat dan menyeluruh terhadap suatu fenomena atau masalah dengan memanfaatkan pengukuran yang objektif. Tujuannya adalah untuk memperoleh fakta atau kebenaran, serta menguji teori-teori yang berkaitan dengan munculnya fenomena atau masalah tersebut.

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian deskriptif Pendekatan deskriptif dalam penelitian adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan, menganalisis, dan menguraikan data atau fenomena tanpa melakukan manipulasi atau pengaruh terhadap variabel-variabel yang diamati. Tujuannya adalah untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang karakteristik suatu fenomena, populasi, atau objek penelitian. Pendekatan deskriptif adalah jenis studi yang bertujuan untuk mengidentifikasi fakta-fakta dengan penafsiran yang akurat guna memahami fenomena-fenomena tertentu. Pendekatan ini digunakan untuk menggambarkan atau melukiskan dengan tepat karakteristik dari berbagai fenomena, kelompok, atau individu yang sedang diamati atau terlibat (Wibawa, Amalia, Ramadoni, & Huda, 2022).

Penelitian kuantitatif deskriptif adalah metode penelitian yang digunakan untuk menganalisis data dengan fokus pada upaya mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa melakukan manipulasi variabel atau menguji hipotesis. Dalam penelitian deskriptif, peneliti mengumpulkan data dengan

menggunakan observasi, wawancara, atau angket mengenai keadaan sekarang ini, mengenai subjek yang akan diteliti. Melalui angket dan sebagainya kita dapat mengumpulkan data untuk menguji hipotesis atau menjawab suatu pertanyaan.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek/objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu. Populasi adalah domain yang digunakan untuk menggeneralisasikan subjek atau objek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti untuk tujuan penelitian dan kemudian digunakan untuk membuat kesimpulan (Sugiono, 2011).

2. Sampel adalah sebagian kecil dari karakteristik yang ada dalam populasi (Sugiono, 2010: 81). Proses pemilihan sampel ini dilakukan melalui metode sampel acak (random sampling) dengan menggunakan rumus Slovin.

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

Keterangan

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Tingkat presentasi toleransi ketidakteelitian

D. Definisi Operasional Variabel

Untuk menjalankan penelitian ini sesuai dengan tujuan yang diharapkan, adalah penting untuk memahami elemen-elemen yang membentuk dasar dari penelitian ilmiah, yang dijabarkan dalam bentuk variabel operasional. Dalam penelitian ini, terdapat dua variabel yang terlibat, yaitu kualitas pelayanan sebagai variabel independen atau bebas (X), dan kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen atau terikat (Y).

1. Variabel bebas Kualitas Pelayanan X (Independen)

Bukti Fisik

Indikator :

- Sarana dan Prasarana kantor
- Kenyamanan dan Kebersihan Ruangan
- Keberadaan Pegawai Pada Saat Pelayanan

Kehandalan

Indikator :

- Memenuhi Pelayanan yang Telah dijanjikan
- Pelayanan yang cepat
- Prosedur pelayanan administrasi yang jelas

Daya Tanggap

Indikator :

- Sikap Tanggap Pegawai
- Kemampuan Pegawai dalam memberikan informasi yang jelas
- Kemampuan pegawai memberikan solusi yang tepat bagi masyarakat

Jaminan

Indikator :

- Sikap ramah dan sopan pegawai
- Kemampuan pegawai dalam melakukan komunikasi yang efektif
- Kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan jenis

Empati

Indikator :

- Perhatian yang diberikan oleh pegawai
- Mendengarkan dengan seksama keluhan masyarakat
- Kepedulian menindaklanjuti keluhan yang disampaikan masyarakat.

2. Variabel Terikat Kepuasan Masyarakat Y (Dependen)

Prosedur Pelayanan

Indikator:

- Tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat

Persyaratan Pelayanan

Indikator :

- Persyaratan teknis dan administrative yang diperlukan untuk mendapatkan jenis pelayanan
- Persyaratan mudah dan dapat dipahami

Waktu Pelayanan

Indikator :

- Ketepatan waktu petugas pemberi pelayanan
- Kecepatan dan kesesuaian jam operasional pelayanan

Sikap Pelaksana

Indikator :

- Tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan
- Keseriusan petugas dalam memberikan pelayanan

Informasi Pelayanan

Indikator :

- Kesesuaian informasi yang diberikan
- Penjelasan mendetail tentang informasi pelayanan yang diberikan

E. Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian ini digunakan metode pengumpulan data sebagai berikut :

1. Penelitian pustaka, yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara mengumpulkan informasi dan pengetahuan dari berbagai sumber literatur dan bahan pustaka yang berkaitan dengan masalah atau topik yang sedang dibahas dalam penelitian. Pendekatan ini didasarkan pada analisis teori, konsep, pandangan, dan hasil penelitian yang telah diterbitkan dalam berbagai bentuk publikasi seperti buku, jurnal ilmiah, artikel, laporan penelitian, makalah konferensi, dan sumber-sumber pustaka lainnya. Proses pengumpulan data teoritis dimulai dengan mengidentifikasi sumber-sumber literatur yang relevan dengan topik penelitian. Bisa melibatkan penggunaan perpustakaan, basis data ilmiah, mesin pencari

akademik, atau sumber-sumber referensi lainnya. Kemudian, peneliti melakukan pencarian yang cermat dengan menggunakan kata kunci atau frasa terkait dengan topik penelitian untuk menemukan literatur yang sesuai.

2. Penelitian Lapangan, yaitu pengumpulan data lapangan dengan menggunakan 3 teknik yaitu observasi dan kuesioner, untuk lebih jelas akan dipaparkan sebagai berikut:

- Observasi, yaitu metode pengumpulan data dengan mengadakan kunjungan langsung pada objek penelitian untuk melakukan pendekatan di mana peneliti secara fisik pergi ke lokasi atau tempat yang berkaitan dengan penelitian dan mengambil data yang relevan langsung dari sumbernya.
- Kuisisioner atau angket, Angket atau kuesioner dalam penelitian adalah alat atau instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data dari responden dalam bentuk pertanyaan tertulis. Menurut (Sugiyono, 2013) Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang efektif jika peneliti memiliki pemahaman yang jelas tentang siapa yang akan menjadi subjek pengukuran variabel dan memahami apa yang dapat diantisipasi dari respons responden. Sedangkan menurut (Walgito, 2004) Angket adalah alat pengumpulan data penelitian yang mengandalkan daftar pertanyaan yang harus diisi oleh responden. Terdapat tiga bentuk utama angket yakni angket tertutup, angket terbuka, dan angket tertutup-terbuka. Angket tertutup adalah jenis angket yang memberikan pilihan jawaban yang sudah tersedia untuk setiap pertanyaan, sehingga responden harus memilih dari opsi yang telah disediakan. Sebaliknya, angket terbuka tidak menawarkan pilihan jawaban tetap sehingga responden memiliki kebebasan untuk memberikan jawaban mereka sendiri tanpa batasan tertentu. Angket tertutup-terbuka adalah kombinasi dari kedua jenis angket tersebut yang berarti ada pertanyaan dengan opsi jawaban tetap dan pertanyaan yang memungkinkan jawaban bebas dari responden.
- Dokumentasi, adalah proses pengumpulan dan pemanfaatan berbagai jenis dokumen atau catatan yang relevan untuk mendukung penelitian.

Dokumen-dokumen ini dapat berupa tulisan, laporan, catatan, gambar, rekaman audio atau video, data arsip, atau sumber-sumber informasi lainnya yang dapat digunakan untuk memperkuat dasar pengetahuan penelitian. Serupa juga yang disampaikan oleh (Sugiyono, 2013) Dokumentasi adalah suatu metode yang digunakan untuk mendapatkan data dan informasi dalam berbagai bentuk seperti buku, arsip, dokumen tertulis, data numerik, serta gambar yang meliputi laporan dan keterangan yang memiliki potensi untuk mendukung penelitian.

F. Metode Pengujian Data

1. Uji Validitas

Validitas adalah sejauh mana alat pengukur dapat mengukur dengan tepat apa yang seharusnya diukur, bahkan ketika konsistensi atau reliabilitas alat ukur itu sendiri diperhitungkan. Dengan kata lain alat pengukur harus memberikan hasil yang akurat terutama saat digunakan dalam penelitian sehingga validitas akan meningkatkan keandalan data yang diinginkan oleh peneliti. Untuk menilai apakah suatu penelitian valid atau tidak diperlukan penggunaan teknik pengambilan keputusan.

1) Jika $r_{hitung} > r_{table}$, maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.

2) Jika $r_{hitung} < r_{table}$, maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid

2. Uji Realibilitas

Reabilitas adalah suatu instrument stabilitas antara hasil pengamatan dengan instrument pengukuran/ pada uji validitas sehingga kesesuaian alat ukur dengan yang diukur sehingga alat ukur itu dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Untuk mencapai tingkat keandalan yang diharapkan dalam alat ukur, langkah awal yang penting adalah memahami dengan baik apa yang sebenarnya akan diukur dan metode pengumpulan data yang direncanakan (ahli).

1) Instrument dinyatakan realibilitas apabila nilai Cronbach's Alpha $>$ dari 0,6.

2) Instrument dinyatakan tidak reliabilitas apabila Cronbach's Alpha < dari 0,6.

G. Metode Analisis Data

1. Analisa Regresi Linear Sederhana

Menurut Muhidin dan Abdurahman (2017:187), analisis regresi adalah teknik statistik yang digunakan untuk menyelidiki hubungan antara dua variabel atau lebih. Teknik ini digunakan terutama untuk mengidentifikasi pola hubungan antara variabel-variabel tersebut ketika model hubungannya belum diketahui secara pasti atau untuk memahami bagaimana variasi dari beberapa variabel independen memengaruhi variabel dependen dalam konteks fenomena yang kompleks. Dengan kata lain, analisis regresi membantu kita untuk menjawab pertanyaan seperti "Bagaimana perubahan dalam satu variabel memengaruhi variabel lainnya?" atau "Apakah ada hubungan antara variabel-variabel tertentu dalam suatu situasi yang kompleks?" Analisis regresi memungkinkan kita untuk mengidentifikasi dan mengukur sejauh mana variabel independen berkontribusi terhadap variasi dalam variabel dependen, yang pada gilirannya dapat digunakan untuk membuat prediksi atau pemahaman yang lebih baik tentang fenomena yang sedang diteliti.

Rumus sebagai berikut :

$$Y=a+bx$$

Keterangan :

Y = Kepuasan

x = Pelayanan

a = konstanta

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan dan penurunan)

2. Skala Likert

Menurut Siregar (Siregar, 2016), skala Likert adalah alat pengukuran yang berguna untuk mengevaluasi sikap, pendapat, dan persepsi seseorang terhadap suatu objek atau fenomena tertentu. Skala Likert ini digunakan untuk mengukur variabel penelitian yang telah ditetapkan dengan jelas oleh peneliti. Dalam skala Likert,

responden diminta untuk menilai sejauh mana mereka setuju atau tidak setuju dengan pernyataan-pernyataan yang berkaitan dengan objek penelitian. Skala ini memberikan kerangka kerja yang terstruktur untuk mengukur variabel-variabel tersebut dengan menggabungkan berbagai opsi jawaban, seperti "Sangat Setuju," "Setuju," "Kurang Setuju," "Tidak Setuju," dan "Sangat Tidak Setuju." Dengan menggunakan skala Likert, peneliti dapat mengumpulkan data yang menggambarkan tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan responden terhadap variabel penelitian tersebut. Data ini kemudian dapat diolah untuk menganalisis sikap, pendapat, atau persepsi responden terhadap fenomena yang sedang diteliti.

Tabel Penilaian

JAWABAN	SKOR
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Kurang Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

DAFTAR PUSTAKA

- Anisa, S. (2018). PENGARUH PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR DESA HELVETIA. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 1-80.
- Bagus, L. (2000). *Kamus Filsafat* (1 ed.). Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Imron. (2019). Analisa Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Kuantitatif pada CV.Meubele Berkah Tangerang. *Jurnal Software Engineering*, 5(1), 19-28.
- Sari , N. (2019). PENGARUH PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KANTOR CAMAT LAPPARIAJA KABUPATEN BONE. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 1-58.
- Siregar, S. (2016). *Statistika deskriptif untuk penelitian : Dilengkapi perhitungan manual dan aplikasi SPSS versi 17*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2013). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D*. Bandung: Alfabeta CV.
- Sugiyono. (2013). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D*. Bandung: Alfabeta CV.
- Sundarso, H. (2022). POSITIVISME DAN POST POSITIVISME :REFLEKSI ATAS PERKEMBANGAN ILMU PENGETAHUAN DAN PERENCANAAN KOTA DALAM TINJAUAN FILSAFAT ILMU DAN METODOLOGI PENELITIAN. *Jurnal UNDIP*, 22(1), 21-30.
- Walgito, B. (2004). *Pengantar Psikologi Umum* (IV ed.). Yogyakarta: Andi Offset.
- Wibawa, L., Amalia, A., Ramadoni, A. A., & Huda, M. K. (2022). IMPLEMENTASI PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM UPAYA MENINGKATKAN KOMPETENSI KINERJA KARYAWAN DI PT. JALUR NUGRAHA EKAKURIR COUNTER AGEN PARK ROYAL SIDOARJO. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 9(2), 19-24.
- Wiratna, S. (2014). *Metodologi Penelitian* (1 ed.). Yogyakarta: Pustaka Baru.