

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI
KELURAHAN CAKUNG TIMUR**

(Tugas)

Oleh:

Hastari Hayuningrum (2216041123)

Reguler D



PROGRAM STUDI S1 ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMPUNG

2023

BAB III

METODE PENELITIAN

1. Paradigma Penelitian

Paradigma adalah cara pandang seseorang dalam melihat realitas sekitarnya (Ridha, 2017). Paradigma penelitian digunakan peneliti sebagai pandangan dalam memahami suatu masalah dan sebagai landasan untuk menjawab masalah penelitian (Guba & Lincoln, 1988: 89-115). Dalam hal ini peneliti menggunakan paradigma positivisme. Paradigma positivisme bersumber dari pemikiran filsuf Aguste Comte. Paradigma ini melihat ilmu sosial seperti ilmu alam yang harus diukur secara objektif dan percaya bahwa ada kebenaran dari suatu kejadian. Paradigma positivisme bertujuan untuk menemukan penjelasan ilmiah mengenai sebab akibat sehingga manusia dapat memprediksi suatu peristiwa. Realitas yang ada dalam paradigma ini dipercaya dapat diukur dengan metode yang valid dan terpercaya.

2. Pendekatan dan Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang berfokus pada pembuktian teori dengan berdasarkan realitas permasalahan, serta berisi data numerik dalam analisisnya. Proses penelitian bersifat deduktif yang di mana dalam memahami suatu fenomena menggunakan konsep yang berangkat dari umum ke khusus sehingga nantinya dapat dirumuskan hipotesis. Ciri penelitian kuantitatif adalah menguji hipotesa awal, kemudian konsep diturunkan dalam variabel yang jelas dan terpisah, lalu perhitungan dibuat secara sistematis sebelum data dikumpulkan dan memiliki standar-standar yang ditetapkan, data nantinya dalam bentuk numerik yang diperoleh dari pengukuran yang tepat, teori yang ditetapkan deduktif dan sebab akibat serta proses analisa menggunakan statistik dan tabel (Neuman, 2003, h. 449). Jenis penelitian menggunakan metode asosiatif. Asosiatif adalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih (Sugiyono, 2017). Tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis kinerja pegawai dalam kualitas pelayanan publik di Kelurahan Cakung Timur.

3. Metode Operasionalisasi Konsep

VARIABEL	KONSEP VARIABEL	INDIKATOR
Kinerja Pegawai	Kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan (Nurlaila, 2012).	1) Efektifitas dan efisiensi 2) Wewenang 3) Disiplin 4) Inisiatif 5) Lingkungan kerja
Kualitas Pelayanan Publik	Kualitas pelayanan adalah sebuah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian guna untuk menanggapi harapan konsumen. (Tjiptono, 2015).	1) Reability (Kehandalan) 2) Responsiviness (Daya Tanggap) 3) Assurance (Jaminan) 4) Emphaty (Empati) 5) Tangibles (Bukti Langsung)

4. Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015: 80). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Kelurahan Cakung Timur.

Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik keseluruhan obyek yang diambil untuk diteliti dan dianggap mewakili seluruh populasi (Machali, 2021). Penelitian ini menggunakan *simple random sampling*. Menurut Sugiyono (2015), *simple random sampling* adalah pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut. Jadi, sampel yang digunakan oleh peneliti pada penelitian ini adalah sebagian dari keseluruhan pegawai Kelurahan Cakung Timur.

5. Metode Pengumpulan Data

Data Primer

Merupakan data yang diperoleh langsung dari sumbernya yaitu obyek penelitian. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari pembagian kuesioner/angket.

Data Sekunder

Merupakan data yang diperoleh dari sumber yang telah ada. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari studi kepustakaan yang berupa buku dan penelitian terdahulu.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dan studi kepustakaan. Menurut Sugiyono, studi kepustakaan merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang berkaitan dengan metode pengumpulan data pustaka kemudian membaca dan mencatat, serta mengolah bahan penelitian tersebut. Kuesioner merupakan salah satu teknik pengumpulan data dalam pendekatan kuantitatif yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2015). Kuesioner dalam penelitian ini disusun sendiri oleh peneliti untuk mendapatkan data yang berkaitan dengan masalah penelitian.

6. Metode Pengujian Data

1) Uji Validitas Data

Validitas yang berarti kebenaran atau keabsahan. Uji validitas memiliki arti sebuah ukuran yang menunjukkan keandalan suatu alat ukur (Arikunto, 2013: 11). Validitas juga dapat dikatakan sebagai keadaan yang menggambarkan tingkat instrumen bersangkutan yang mampu mengukur apa yang akan diukur (Machali, 2021). Kuesioner dapat dikatakan valid apabila pertanyaan yang diajukan mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Sebaliknya, jika alat ukur tidak valid, maka dapat memiliki validitas yang rendah. Rumus yang digunakan dalam uji validitas data yaitu:

- 1) Jika $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$, maka dapat dikatakan valid
- 2) Jika $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$, maka dapat dikatakan tidak valid

2) Uji Reabilitas Data

Uji reabilitas menurut Sugiyono digunakan untuk menunjukkan tingkat keandalan, keakuratan, ketelitian, dan konsistensi dari indikator yang ada dalam kuesioner. reabilitas

7. Metode Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear sederhana. Metode ini menganalisis hubungan secara linear antara variabel independen dan variabel dependen.

DAFTAR PUSTAKA

- Gofur, A. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37-44.
- Machali, I. (2021). METODE PENELITIAN KUANTITATIF. Cetakan 3. Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
- Ridha, N. (2020). PROSES PENELITIAN, MASALAH, VARIABEL DAN PARADIGMA PENELITIAN. *Hikmah*, 14(1), 62-70. Retrieved from <https://ejurnal.staisumatera-medan.ac.id/index.php/hikmah/article/view/18>
- Sugiyono. (2015). METODE PENELITIAN PENDIDIKAN (PENDEKATAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D). Bandung: Alfabeta.