**Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi di Kecamatan Sukarame Kota Bandar Lampung**

**Oleh**

**TRI PRASETYO**

**2416041127**



**Jurusan Ilmu Administrasi Negara**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas Lampung**

**Bandar Lampung**

**2025**

**BAB III**

**METODE PENELITIAN**

**3.1 Paradigma Penelitian**

Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma positivistik. Paradigma ini berpandangan bahwa realitas sosial dapat diukur secara objektif melalui pengumpulan data empiris yang bersifat kuantitatif (Creswell, 2014). Dalam paradigma ini, peneliti berperan sebagai pihak yang netral dan tidak terlibat langsung dalam objek penelitian, sehingga hasil penelitian dapat diuji secara statistik.

Melalui paradigma positivistik, penelitian ini berupaya menemukan hubungan empiris antara kualitas pelayanan publik sebagai variabel bebas (X) dan kepuasan masyarakat sebagai variabel terikat (Y) berdasarkan data kuantitatif dari responden.

**3.2 Pendekatan dan Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif korelasional.  
Pendekatan kuantitatif digunakan karena penelitian ini menekankan pada pengukuran numerik dan analisis statistik terhadap fenomena sosial (Neuman, 2014).

Jenis deskriptif bertujuan menggambarkan tingkat kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat, sedangkan jenis korelasional digunakan untuk menganalisis sejauh mana hubungan antara kedua variabel tersebut.

Metode penelitian ini menggunakan teknik survei, yaitu pengumpulan data melalui kuesioner tertutup yang disusun berdasarkan indikator variabel penelitian.

**3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Sukarame, Kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung.  
Kecamatan Sukarame dipilih karena merupakan salah satu wilayah dengan aktivitas pelayanan administrasi masyarakat yang tinggi, meliputi pelayanan KTP, KK, surat keterangan, dan pelayanan umum lainnya.

Adapun waktu penelitian secara simulatif direncanakan berlangsung pada bulan Mei sampai Juli 2025, mencakup tahap penyusunan instrumen, pengumpulan data, dan analisis hasil penelitian.

**3.4 Populasi dan Sampel**

**3.4.1 Populasi**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menerima layanan administrasi di Kantor Kecamatan Sukarame Kota Bandar Lampung.  
Berdasarkan publikasi *Badan Pusat Statistik (BPS) Kota Bandar Lampung* dalam *Kecamatan Sukarame Dalam Angka 2024*, jumlah penduduk di wilayah ini mencapai 89.471 jiwa (BPS, 2024).

Dari total tersebut, secara simulatif diasumsikan bahwa sekitar 3.000 orang merupakan pengguna aktif layanan administrasi kecamatan dalam satu tahun terakhir. Jumlah tersebut dijadikan dasar untuk menentukan ukuran sampel penelitian.

**3.4.2 Sampel**

Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin (Sugiyono, 2022) dengan tingkat kesalahan (e) sebesar 10%, sebagai berikut:

Dengan demikian, jumlah sampel yang digunakan secara simulatif dalam penelitian ini adalah 97 responden.

**3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel**

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah accidental sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan datang untuk mengakses layanan administrasi dan bersedia menjadi responden (Sugiyono, 2022). Teknik ini relevan digunakan karena populasi penelitian bersifat heterogen dan peneliti berfokus pada pengguna layanan yang hadir selama periode pengumpulan data.

**3.5 Variabel Penelitian**

Menurut Sugiyono (2022), variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut.  
Dalam penelitian ini, terdapat dua variabel utama, yaitu:

1. Variabel Bebas (X): *Kualitas Pelayanan Publik*
2. Variabel Terikat (Y): *Kepuasan Masyarakat*

**3.6 Definisi Operasional Variabel**

Definisi operasional berfungsi untuk menjelaskan bagaimana variabel diukur dalam penelitian (Creswell, 2014).  
Penjabaran operasional variabel dalam penelitian ini disajikan pada tabel berikut:

| **Variabel** | **Dimensi/Indikator** | **Deskripsi Pengukuran** | **Skala** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kualitas Pelayanan (X)** | 1. *Tangibles* (bukti fisik) | Ketersediaan sarana dan fasilitas pelayanan | Likert (1–5) |
|  | 2. *Reliability* | Ketepatan waktu dan keakuratan pelayanan | Likert (1–5) |
|  | 3. *Responsiveness* | Kecepatan aparatur dalam menanggapi kebutuhan masyarakat | Likert (1–5) |
|  | 4. *Assurance* | Keamanan, sopan santun, dan kompetensi pegawai | Likert (1–5) |
|  | 5. *Empathy* | Perhatian dan kepedulian aparatur terhadap masyarakat | Likert (1–5) |
| **Kepuasan Masyarakat (Y)** | 1. Kesesuaian harapan | Tingkat kesesuaian antara harapan dan hasil pelayanan | Likert (1–5) |
|  | 2. Kenyamanan | Lingkungan pelayanan yang aman dan nyaman | Likert (1–5) |
|  | 3. Kecepatan pelayanan | Waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan layanan | Likert (1–5) |
|  | 4. Keadilan pelayanan | Perlakuan adil bagi semua warga tanpa diskriminasi | Likert (1–5) |
|  | 5. Sikap aparatur | Kesopanan dan keramahan petugas | Likert (1–5) |

**3.7 Jenis dan Sumber Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah **data kuantitatif**, yaitu data yang berbentuk angka atau dapat diukur secara numerik.

Sumber data terdiri dari:

1. **Data primer**, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner.
2. **Data sekunder**, yaitu data yang diperoleh dari dokumen resmi seperti laporan BPS, publikasi pemerintah daerah, dan literatur akademik terkait pelayanan publik.

**3.8 Teknik Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan meliputi:

1. **Kuesioner (angket)** – menggunakan pertanyaan tertutup dengan skala Likert lima tingkat (1 = sangat tidak setuju sampai 5 = sangat setuju).
2. **Wawancara singkat** – dilakukan secara terbatas untuk memperoleh penjelasan tambahan dari beberapa responden terpilih.
3. **Dokumentasi** – dilakukan dengan menelaah dokumen, arsip, dan data sekunder terkait pelayanan publik di Kecamatan Sukarame.

**3.9 Teknik Analisis Data**

Analisis data dilakukan dalam dua tahap, yaitu analisis deskriptif dan analisis inferensial:

1. **Analisis Deskriptif**  
   Digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden dan kecenderungan jawaban atas setiap indikator variabel, dengan menggunakan distribusi frekuensi dan rata-rata (mean).
2. **Analisis Inferensial**  
   Digunakan untuk menguji hubungan antara variabel X dan Y menggunakan uji korelasi Pearson Product Moment.  
   Selain itu, untuk melihat pengaruh antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat, digunakan analisis regresi linear sederhana, dengan rumus:

di mana Y = kepuasan masyarakat, X = kualitas pelayanan, *a* = konstanta, dan *b* = koefisien regresi.

**3.10 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen**

Instrumen penelitian diuji melalui dua tahap, yaitu:

1. **Uji Validitas**  
   Dilakukan menggunakan korelasi *Product Moment Pearson* untuk melihat sejauh mana item kuesioner mampu mengukur indikator yang dimaksud. Item dianggap valid jika nilai r-hitung > r-tabel pada taraf signifikansi 0,05 (Sugiyono, 2022).
2. **Uji Reliabilitas**  
   Dilakukan dengan menggunakan koefisien **Cronbach Alpha**. Instrumen dikatakan reliabel jika nilai α > 0,70, yang berarti item pertanyaan memiliki konsistensi internal yang baik.

**Daftar Pustaka**

Badan Pusat Statistik Kota Bandar Lampung. (2024). *Kecamatan Sukarame Dalam Angka 2024*. BPS Kota Bandar Lampung.

Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). SAGE Publications.

Neuman, W. L. (2014). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches* (7th ed.). Pearson Education.

Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.