

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT PADA MAL PELAYANAN PUBLIK (MPP) KOTA METRO**

**Tugas Mata Kuliah
Metode Penelitian Administrasi Publik**

Oleh

**SHALMAN DIAN RAMA
NPM 2416041083**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan melalui pendekatan metode kuantitatif. Metode kuantitatif merupakan metode yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan datanya menggunakan instrumen penelitian serta analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2017). Pendekatan kuantitatif dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Metro.

Desain penelitian menggunakan pengukuran skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai fenomena sosial dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei (Sugiyono, 2017). Skala Likert dipilih karena mampu mengukur tingkat sikap, pendapat, dan persepsi responden terhadap berbagai indikator kualitas pelayanan publik seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Skala ini memberikan peluang bagi peneliti untuk memperoleh data yang lebih akurat dan terukur mengenai sejauh mana masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh MPP Kota Metro. Selain itu, penggunaan metode kuantitatif dengan analisis statistik memungkinkan peneliti untuk menarik kesimpulan yang objektif dan teruji secara ilmiah mengenai hubungan antara kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Dengan demikian, pendekatan ini relevan dan efektif untuk mendukung tujuan penelitian serta memberikan dasar empiris bagi perbaikan kualitas pelayanan publik di MPP Kota Metro.

3.2 Objek, Lokasi, dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di salah satu unit pelayanan terpadu yang ada di kota Metro, yaitu Mal Pelayanan Publik kota Metro yang terletak di Jl. AH Nasution No.7, Imopuro, Kec. Metro Pusat, Kota Metro, Lampung 34124. Sementara itu yang akan menjadi objek pada penelitian ini ialah masyarakat yang pernah mengunjungi atau menggunakan fasilitas pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Publik kota Metro. Untuk pelaksanaan penelitian ini direncanakan kurang lebih dua bulan yang dimulai pada bulan November 2025.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam lain (Sugiyono, 2017). Populasi pada penelitian ini ialah masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Metro.

3.3.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi, ataupun bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya (Sugiyono, 2017). Populasi yang besar tidak memungkinkan untuk peneliti mempelajari semua yang ada pada populasi sehingga harus adanya sampel yang bisa mewakili populasi tersebut, hal ini dilakukan agar dapat mengurangi dana, waktu, maupun tenaga yang digunakan oleh peneliti.

Pada penelitian ini pengambilan sampel menggunakan teknik non-probability sampling dengan jenis purposive sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2017). Banyaknya sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 250 orang responden yang telah mendapatkan pelayanan pada Mal Pelayanan Publik. Ukuran sampel ini didasarkan pada pendapat Hair et.al (2017) bahwa ukuran sampel 10 kali jumlah indikator yang digunakan dalam penelitian. Pendekatan ini dipilih dikarenakan ukuran populasi masyarakat kota Metro yang telah mendapatkan pelayanan pada Mal Pelayanan Publik tidak diketahui secara pasti jumlahnya. Karena dalam penelitian ini terdapat 25 indikator penelitian (independen dan dependen), maka jumlah anggota sampel sebesar $10 \times 25 = 250$ orang. Adapun kriteria sampel yang dibutuhkan pada penelitian ini ialah masyarakat kota Metro yang pernah menggunakan pelayanan pada Mal Pelayanan Publik.

3.4 Data Penelitian

3.4.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini ialah data primer dan data sekunder. Data primer ialah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, sedangkan data sekunder merupakan data yang tidak langsung yang diberikan kepada pengumpul data. Data bisa diperoleh dari buku-buku sebagai sumber teori, majalah berupa laporan pemerintah serta artikel (Sugiyono, 2017). Adapun data primer yang diperoleh dari masyarakat yang berkaitan dengan indikator pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan data sekunder diperoleh dari artikel serta website resmi Mal Pelayanan Publik Kota Metro. Sumber data yang diperlukan

untuk mendapatkan data primer ini ialah masyarakat yang pernah menggunakan pelayanan pada mal pelayanan publik kota Metro.

3.4.2 Metode Pengumpulan Data

Untuk bisa mendapatkan data yang dibutuhkan, peneliti melakukan pengumpulan data secara langsung melalui metode penyebaran kuesioner. Dengan menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada masyarakat kota Metro, diharapkan data yang diperoleh dapat menjawab pertanyaan maupun pernyataan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan mal pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat yang ada di kota Metro.

3.5 Definisi Operasional

3.5.1 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga dapat diperoleh informasi tentang hal tersebut, yang kemudian dapat ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2017). Dinamakan variabel karena bentuknya yang bervariasi, pada penelitian ini terdapat dua jenis variabel sebagai berikut:

1. Variabel Bebas: variabel bebas (independen variabel) merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel terikat (dependen variabel). Adapun variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini ialah:
 - X₁: Bukti Fisik (tangible)
 - X₂: Keandalan (reliability)
 - X₃: Ketanggapan (responsiveness)
 - X₄: Empati (emphaty)
 - X₅: Jaminan (asurance)
2. Variabel Terikat: variabel terikat (dependen variabel) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat dari adanya variabel bebas. Adapun variabel terikat pada penelitian ini ialah:
 - Y: Kepuasan Masyarakat

3.5.2 Definisi Operasional

A. Variabel Independen

1. X₁: Bukti fisik (tangible): Kemampuan petugas pelayanan dalam menunjukkan sarana dan prasarana fisik nya dapat diandalkan keadaan sekitar yang menjadi bukti nyata dalam pelayanan jasa yang diberikan (Indrasari, 2019). Adapun indikator bukti fisik menurut (Fahlefi, 2021) yang terdiri dari:

- a. Penampilan petugas dalam melayani konsumen
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - c. Kemudahan dalam proses pelayanan
 - d. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. X2: Kehandalan (reliability): Kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan yang sesuai secara akurat dan terpercaya (Indrasari, 2019). Adapun indikator kehandalan menurut (Fahlefi, 2021) yang terdiri dari:
 - a. Kecermatan petugas dalam melayani konsumen
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - c. Kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. X3: Ketanggapan (responsiveness): Kemampuan petugas pelayanan dalam membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat serta penyampaian informasi yang jelas kepada penerima pelayanan (Indrasari, 2019). Adapun indikator ketanggapan menurut (Fahlefi, 2021) yang terdiri dari:
 - a. Merespon pada setiap konsumen yang ingin mendapatkan pelayanan
 - b. Petugas melakukan pelayanan yang cepat, tepat dan cermat
 - c. Petugas merespon semua keluhan yang diberikan konsumen
4. X4: Empati (emphaty: Kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan perhatian yang tulus dengan upaya memahami keinginan konsumen (Indrasari, 2019). Adapun indikator empati menurut (Fahlefi, 2021) yang terdiri dari:
 - a. Mendahulukan kepentingan konsumen
 - b. Petugas melayani dengan sikap ramah, dan sopan santun
 - c. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif
5. X5: Jaminan (assurance): Kemampuan petugas pelayanan dalam menunjukkan sikap sopan santun dan menumbuhkan rasa kepercayaan kepada penerima pelayanan (Indrasari, 2019). Adapun indikator jaminan menurut (Fahlefi, 2021) yang terdiri dari:
 - a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - b. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - c. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

B. Variabel Dependen

1. Y: Kepuasan Masyarakat:

Menurut PERMENPAN RI Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik menyatakan bahwa kepuasan masyarakat ialah hasil persepsi dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik. Menurut Kotler dan Keller (2008) menjelaskan bahwa kepuasan (satisfaction) merupakan perasaan bahagia ataupun kecewa seseorang yang timbul akibat dari perbandingan

kinerja pada produk yang dihasilkan terhadap ekspektasi mereka. Adapun ketentuan dalam PERMENPAN RI Nomer 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik terbagi dalam 9 indikator yang terdiri dari:

- a. Persyaratan adalah sebuah syarat baik secara teknis maupun administrasi yang harus dipenuhi ketika akan menyelesaikan suatu urusan layanan tertentu.
- b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur merupakan bagian dari prosedur pelayanan yang diperuntukkan baik pemberi maupun penerima pelayanan.
- c. Waktu Penyelesaian merupakan durasi yang dibutuhkan pihak penyelenggara pelayanan dalam menyelesaikan seluruh tahapan dari pelayanan tertentu.
- d. Biaya/Tarif merupakan iuran yang dibebankan kepada penerima jasa yang besarnya telah ditentukan melalui kesepakatan bersama dari pihak penyelenggara dan masyarakat atas perolehan jasa yang telah diterima dari pihak penyelenggara layanan.
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan merupakan hasil pelayanan yang diberi dan diterima oleh masyarakat sesuai dengan aturan yang berlaku. Produk pelayanan ini adalah hasil dari semua jenis spesifikasi.
- f. Kompetensi Pelaksana merupakan kemampuan yang harus ada pada seorang pelaksana dimana kompetensi yang dimaksud ialah; pengetahuan, keahlian, keterampilan dan juga pengalaman.
- g. Perilaku Pelaksana merupakan tingkah laku dari seorang pelaksana dalam menjalankan tugasnya sebagai pemberi pelayanan.
- h. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan merupakan prosedur dari penerapan penanganan pengaduan dan tindak lanjut tata cara pelaksanaan penanganan dan tindak lanjut pengaduan.
- i. Sarana dan Prasarana, sarana merupakan segala sesuatu yang dapat digunakan sebagai alat untuk mencapai maksud dan tujuan tertentu. Sedangkan prasarana merupakan segala sesuatu yang menjadi penunjang utama untuk terlaksananya suatu proses pelayanan.

3.6 Metode Analisis Data

3.6.1 Teknik Analisis

Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis statistik deskriptif dengan alat pengujian yaitu SPSS (*Statistical Product and Service Solution*).

3.6.2 Pengukuran Variabel

Skala pengukuran yang digunakan pada penelitian ini adalah skala likert. Dimana skala ini digunakan sebagai pengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang bahkan kelompok mengenai fenomena yang ada. Desain bentuk jawaban dalam setiap

pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pilihan berganda. Dalam Skala Likert yang menggunakan 5 (lima) tingkat preferensi jawaban dengan pilihan (Sugiono, 2017) sebagai berikut:

Alternatif Jawaban	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu/Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Tabel 3.1 Pengukuran Skala Likert

3.6.3 Uji Kualitas Data

3.6.3.1 Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2018). Pengujian terhadap validitas item ini dilakukan dengan menggunakan rumus korelasi pearson product moment untuk mengukur kekuatan dan arah hubungan linier antara dua variabel (X dan Y) dengan menggunakan rumus:

Rumus korelasi pearson product moment:

$$r_{xy} = \frac{(N\sum XY - (\sum X)(\sum Y))}{\sqrt{([N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

R_{xy} = koefisien korelasi

N = jumlah data

$\sum X$ = jumlah nilai X

$\sum Y$ = jumlah nilai Y

$\sum XY$ = jumlah perkalian X dan Y

$\sum X^2$ = jumlah kuadrat nilai X

$\sum Y^2$ = jumlah kuadrat nilai Y

3.6.3.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan selalu konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2018). Metode yang sering digunakan dalam penelitian ialah metode cronbach's Alpha, dimana suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai cronbach's Alpha > 0.70 .

3.7 Keterbatasan Penelitian

Meskipun penelitian ini telah dirancang secara sistematis dengan pendekatan kuantitatif untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Metro, terdapat beberapa keterbatasan yang perlu diakui. Penggunaan metode survei dengan kuesioner tertutup berbasis skala Likert memiliki potensi bias persepsi responden. Hal ini sejalan dengan pendapat Sugiyono (2017) yang menyatakan bahwa dalam penelitian kuantitatif, persepsi responden dapat dipengaruhi oleh faktor subjektif seperti pemahaman terhadap pertanyaan dan kecenderungan memberikan jawaban yang dianggap baik oleh masyarakat. Penelitian ini juga dilakukan dalam kurun waktu yang relatif singkat, yaitu sekitar dua bulan, sehingga tidak dapat menangkap dinamika perubahan kualitas pelayanan atau kepuasan masyarakat dengan kurun waktu yang lebih lama. Hal ini sejalan dengan pandangan Purnomo (2016) bahwa keterbatasan waktu dalam penelitian kuantitatif sering kali membatasi kemampuan peneliti untuk mengamati variasi data secara berkelanjutan.

Pada teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah non-probability sampling dengan purposive sampling. Menurut Hair et al. (2017), teknik ini memang efisien dalam konteks populasi yang tidak diketahui secara pasti jumlahnya, namun kelemahannya terletak pada keterbatasan generalisasi hasil penelitian terhadap populasi yang lebih luas. Selain itu, data yang diperoleh seluruhnya bersifat self-reported melalui kuesioner, yang berarti tingkat keakuratannya sangat bergantung pada kejujuran dan pemahaman responden terhadap setiap pertanyaan dalam kuesioner. Hal ini sejalan dengan pernyataan Ghozali (2018) bahwa instrumen self-report dalam penelitian sosial sering kali memiliki risiko bias akibat interpretasi berbeda dari masing-masing responden. Dalam penelitian ini variabel yang digunakan hanya berfokus pada dimensi kualitas pelayanan (tangible, reliability, responsiveness, empathy, dan assurance) tanpa mempertimbangkan faktor eksternal lain seperti digitalisasi pelayanan, kebijakan internal MPP, atau karakteristik sosio-demografis masyarakat. Indrasari (2019) menegaskan bahwa kepuasan pelanggan dalam konteks pelayanan publik tidak hanya dipengaruhi oleh aspek kualitas pelayanan, tetapi juga oleh kondisi lingkungan pelayanan, inovasi teknologi, dan kebijakan kelembagaan yang mendukung.

DAFTAR PUSTAKA

- Fahlefi, W. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bidang Pelayanan Penempatan Tenaga Kerja di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Bisnis, Manajemen, dan Akuntansi*, 8(2), 135-151.
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi analisis multivariete dengan program IBM SPSS 23. Ghozali. Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indrasari, D. M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan* (1 ed.). Unitomo Press.
- Joseph F. Hair, J., M. Hult, G. T., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A Primer Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (2 ed.). SAGE.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). *Manajemen Pemasaran* (3 ed.). (A. Maulana, W. Hardani, Eds., & B. Sobran, Trans.) ERLANGGA.
- PERMENPAN RI TAHUN 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. (n.d.).
- Purnomo, R. A. (2016). *Analisis statistik ekonomi dan bisnis dengan SPSS*. CV. Wade Group bekerjasama dengan UNMUH Ponorogo Press.
- Sugiyono, P. D. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (25 Ed.). Bandung: ALFABETA.