

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Penelitian**

Metode penelitian dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Menurut Arikunto (2019), metode deskriptif ini tujuannya yaitu untuk menyelidiki keadaan, kondisi yang sedang terjadi, menggambarkan permasalahannya, kemudian dipaparkan menjadi laporan penelitian. Penelitian ini ingin mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan publik Dinas Pendidikan Kabupaten Bandung terhadap kepuasan masyarakat.

Pendekatan penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif. Menurut Sugiyono (2019), penelitian kuantitatif memanfaatkan statistik dalam mengolah dan menganalisis data sehingga dalam penelitiannya banyak menggunakan angka-angka.

#### **3.2 Partisipan dan Lokasi Penelitian**

##### **3.2.1 Partisipan**

Partisipan yang terlibat pada penelitian ini, adalah masyarakat Kabupaten Bandung yang memiliki keperluan dengan pelayanan Dinas Pendidikan dan pihak pelayanan Dinas Pendidikan.

##### **3.2.2 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Dinas Pendidikan Kabupaten Bandung tepatnya di Komplek Pemerintahan Kabupaten Bandung Jalan Raya Soreang km. 7 Bandung 40912.

#### **3.3 Teknik Penggalan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu angket, dokumentasi, dan observasi.

1. Angket

Angket atau kuesioner adalah serangkaian pertanyaan atau pernyataan yang diberikan kepada responden untuk diisi dan dijadikan sebagai data penelitian.

## 2. Dokumentasi

Dokumen adalah teknik pengumpulan data dengan melihat dokumen berbentuk gambar, tulisan, maupun peraturan yang berkaitan dengan penelitian.

## 3. Observasi

Observasi yaitu metode dengan mengamati fenomena yang terjadi pada lingkungan tertentu. Dalam penelitian ini mengobservasi fenomena ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

### **3.4 Prosedur pengolahan Data**

Pengolahan data menurut Kristanto (2018, hlm. 8) yaitu merubah data yang diperoleh menjadi informasi yang berguna. Pengolahan data pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

#### 1. Editing

Editing yaitu proses mengecek dan memperbaiki data agar tidak ada kesalahan yang dapat mempengaruhi pengolahan data selanjutnya.

#### 2. Coding

Coding yaitu pengkodean data yang memiliki kategori sama sebagai identitas data agar memudahkan dalam analisis.

#### 3. Pemberian skor atau nilai

Skor dalam penelitian ini menggunakan skala Likert 1-5 sebagai berikut:

- a. Skor 5 menandakan jawaban sangat baik
- b. Skor 4 menandakan jawaban baik
- c. Skor 3 menandakan jawaban kurang baik
- d. Skor 2 menandakan jawaban tidak baik
- e. Skor 1 menandakan jawaban sangat tidak baik

#### 4. Tabulasi

Tabulasi yaitu proses membuat tabel terkait data penelitian. Ada beberapa bentuk tabel yaitu tabel pemindahan, tabel biasa, dan tabel analisis.

### **3.5 Populasi dan Sampel**

#### **3.5.1 Populasi**

Menurut Sugiyono (2019), pengertian populasi yaitu suatu wilayah yang didalamnya berupa objek atau subjek yang banyak dan memiliki ciri khas, kemudian ditetapkan untuk dijadikan sebagai objek atau subjek penelitian. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh masyarakat Kabupaten Bandung yang sudah memiliki keperluan dengan pelayanan publik Dinas Pendidikan Kabupaten Bandung.

#### **3.5.2 Sampel**

Menurut Sugiyono (2019), sampel adalah bagian dari populasi yang diambil dalam jumlah dan ciri khas tertentu yang diharapkan dapat mewakili populasi. Penarikan sampel menggunakan metode *accidental sampling* karena populasi dalam penelitian ini jumlahnya sangat besar, dan adanya keterbatasan waktu, tenaga serta dana yang dimiliki oleh peneliti. Menurut Sugiyono (2019) teknik *accidental sampling* ini yaitu pengambilan sampel secara kebetulan atau tidak disengaja, maksudnya sampel dapat ditentukan jika peneliti secara kebetulan bertemu dengan orang yang dirasa cocok dan sesuai dengan ketentuan penelitian.

Sedangkan menurut Notoatmodjo, teknik *accidental sampling* adalah pengambilan responden yang berada di tempat secara kebetulan dan sesuai dengan kriteria penelitian. (Aziz, Y. A. (2022). Tujuan dari *teknik accidental sampling* ini yaitu untuk memudahkan peneliti dalam menemukan sampel penelitian yang sesuai dengan kriteria. Alasan lain peneliti menggunakan teknik *accidental sampling* karena populasi tidak dapat dipastikan jumlahnya. Selain itu, teknik ini memiliki beberapa kelebihan diantaranya yaitu lebih hemat dalam segi usaha

dan biaya, lebih cepat dan rentang waktu dapat ditentukan, lebih mudah dan fleksibel tidak terpaku pada aturan. Selain itu, peneliti memilih teknik *accidental sampling* karena adanya kendala yaitu tidak lengkapnya nomor *WhatsApp* responden yang dibutuhkan. Dalam segi jumlah memang sudah memenuhi, namun tidak dapat mewakili setiap Kecamatan yang ada di Kabupaten Bandung, atau tidak mewakili setiap bulan dalam satu tahun terakhir.

Dalam penelitian ini, sampel yang digunakan yaitu siapa saja masyarakat Kabupaten Bandung yang datang ke pelayanan Dinas Pendidikan Kabupaten Bandung untuk membuat surat keterangan ijazah yang secara tidak sengaja berpapasan dengan peneliti selama penelitian. Maka, sampel dalam penelitian ini tidak ditentukan jumlahnya. Jumlah sampel disesuaikan dengan jumlah pemohon yang akan datang selama 2 bulan ke depan.

### **3.6 Definisi Konseptual dan Operasional**

#### **3.6.1 Definisi Konseptual**

a. Kualitas Pelayanan Publik Dinas Pendidikan

Kotler (dalam Fauziah 2019, hlm. 6), menyatakan bahwa kualitas pelayanan yaitu suatu usaha lembaga dalam memperbaiki kualitas secara berkala dan berkesinambungan. Kualitas yang dimaksud yaitu dalam proses, layanan, dan produk yang dihasilkan oleh suatu lembaga penyelenggara pelayanan.

b. Kepuasan Masyarakat

Oliver (dalam buku Daryanto dan Setyabudi, 2014), menyatakan bahwa kepuasan yaitu pendapat dan perasaan masyarakat yang telah membandingkan harapannya dengan kinerja pelayanan yang diberikan.

#### **3.6.2 Definisi Operasional**

a. Kualitas Pelayanan Publik Dinas Pendidikan

Pada penelitian ini, kualitas pelayanan dilihat dari sembilan indikator sesuai dengan Kepmen PAN dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 yaitu: persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya, produk, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan, dan sarana prasarana.

b. Kepuasan Masyarakat

Pada penelitian ini, kriteria kepuasan masyarakat menggunakan lima indikator menurut Zeithaml dalam (Hardiansyah, 2018), yaitu *reability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

### 3.7 Kisi-kisi Penelitian dan Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian bertujuan untuk memudahkan penelitian agar lebih terstruktur dalam pengumpulan data.

#### 3.7.1 Variabel Independen Penelitian

Dalam memperoleh data variabel independen penelitian menggunakan angket. Angket bersifat tertutup dengan bentuk pertanyaannya yaitu positif dan negatif. Berikut merupakan kisi-kisi angket kualitas pelayanan surat keterangan ijazah di Dinas Pendidikan Kabupaten Bandung.

**Tabel 3.1**  
**Variabel Independen Penelitian**

Variabel	Unsur yang ditanya	Jumlah pertanyaan	No. Butir pertanyaan	Bentuk pertanyaan
Kualitas pelayanan surat keterangan ijazah Dinas	Persyaratan pelayanan	2	1	Positif
			2	Negatif
	Sistem, mekanisme dan prosedur	2	3	Positif
			4	Negatif

Variabel	Unsur yang ditanya	Jumlah pertanyaan	No. Butir pertanyaan	Bentuk pertanyaan
Pendidikan Kabupaten Bandung (Variabel X)	Waktu penyelesaian	2	5	Positif
			6	Negatif
	Biaya/tariff	2	7	Positif
			8	Negatif
	Produk spesifikasi jenis pelayanan	2	9	Positif
			10	Negatif
	Kompetensi pelaksana	2	11	Positif
			12	Negatif
	Perilaku pelaksana	2	13	Positif
			14	Negatif
	Penanganan pengaduan, saran, masukan	2	15	Positif
			16	Positif
	Sarana dan prasarana	9	17	Positif
			18	Negatif

### 3.7.2 Variabel Dependen Penelitian

Dalam memperoleh data variabel dependen penelitian menggunakan angket. Angket bersifat tertutup dengan bentuk pertanyaannya yaitu positif dan negatif. Berikut merupakan kisi-kisi

angket kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Dinas Pendidikan Kabupaten Bandung.

**Tabel 3.2**  
**Variabel Dependen Penelitian**

<b>Variabel</b>	<b>Unsur yang ditanya</b>	<b>Jumlah pertanyaan</b>	<b>No. Butir pertanyaan</b>	<b>Bentuk pertanyaan</b>
Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Surat Keterangan Ijazah pada Dinas Pendidikan Kabupaten Bandung (Variabel Y)	<i>Tangibles</i>	3	1	Positif
			2	Positif
			3	Positif
	<i>Reability</i>	3	4	Positif
			5	Positif
			6	Positif
	<i>Responsive-ness</i>	3	7	Negatif
			8	Positif
			9	Negatif
	<i>Assurance</i>	3	10	Negatif
			11	Positif
			12	Positif
	<i>Empathy</i>	3	13	Negatif
			14	Positif
			15	Positif

Pengukuran jawaban responden pada instrumen penelitian yaitu dengan menggunakan skala *Likert's* dengan skala 5 sebagai berikut:

**Tabel 3.3**  
**Skoring**

Pilihan Jawaban	SKOR	
	Positif	Negatif
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5
Tidak Setuju (TS)	2	4
Kurang Setuju (KS)	3	3
Setuju (S)	4	2
Sangat Setuju (SS)	5	1

### 3.8 Uji Validitas dan Reabilitas

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan uji validitas dan uji reabilitas menggunakan 30% dari responden asli yaitu 53 responden, maka yang digunakan dalam uji validitas ini adalah 15 responden. Uji validitas dan reabilitas ini diambil dari responden asli karena adanya kendala dalam pengambilan sampel dengan teknik *accidental sampling* yang membutuhkan waktu selama dua bulan penuh. Karena keterbatasan waktu, peneliti langsung menyebarkan kuesioner selama dua bulan setelah adanya arahan dari dosen pembimbing.

#### 3.8.1 Uji Validitas

Menurut Ghozali (2019) uji validitas berfungsi sebagai alat pengukur keabsahan suatu instrumen penelitian. Kuesioner yang valid adalah kuesioner yang mampu menggambarkan apa yang akan diukur dalam penelitian. Dalam melakukan uji validitas, peneliti menggunakan bantuan dari program SPSS versi 26.0 dengan uji *Pearson Correlation*. Adapun rumusnya yaitu sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n(\sum x^2) - (\sum x)^2\} \cdot \{n \cdot \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

**Keterangan:**

- $r_{xy}$  : Koefisien korelasi  
 $n$  : Jumlah responden  
 $\sum x$  : Jumlah nilai X  
 $\sum y$  : Jumlah nilai Y  
 $\sum xy$  : Jumlah perkalian antara variabel X dan Y  
 $\sum x^2$  : Jumlah dari kuadrat nilai X  
 $\sum y^2$  : Jumlah dari kuadrat nilai Y

Dengan taraf signifikansi 5%, jumlah df (*degree of freedom*)  $n-2$  dari uji validitas ini yaitu 13 responden, maka  $r_{hitung}$  yang digunakan yaitu 0,514. Jika  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  maka dinyatakan valid.

Berdasarkan hasil uji validitas yang dilakukan pada 15 responden yaitu masyarakat Kabupaten Bandung yang memiliki keperluan terkait surat keterangan ijazah ke Dinas Pendidikan Kabupaten Bandung, didapatkan bahwa semua item pernyataan valid yaitu 18 item pernyataan variabel X dan 15 item variabel Y. Maka semua item pernyataan di variabel X dan variabel Y digunakan semua oleh peneliti.

**Tabel 3. 4**  
**Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel X (Kualitas Pelayanan)**

Item Soal	r hitung	r tabel	Kesimpulan	Tindak Lanjut
1	0.652	0.514	Valid	Digunakan
2	0.830	0.514	Valid	Digunakan
3	0.740	0.514	Valid	Digunakan
4	0.539	0.514	Valid	Digunakan
5	0.591	0.514	Valid	Digunakan
6	0.572	0.514	Valid	Digunakan
7	0.629	0.514	Valid	Digunakan
8	0.706	0.514	Valid	Digunakan
9	0.741	0.514	Valid	Digunakan
10	0.592	0.514	Valid	Digunakan
11	0.772	0.514	Valid	Digunakan
12	0.575	0.514	Valid	Digunakan
13	0.611	0.514	Valid	Digunakan
14	0.579	0.514	Valid	Digunakan
15	0.549	0.514	Valid	Digunakan
16	0.612	0.514	Valid	Digunakan
17	0.676	0.514	Valid	Digunakan
18	0.814	0.514	Valid	Digunakan

**Tabel 3.5**

**Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Y (Kepuasan Masyarakat)**

Item Soal	R hitung	R tabel	Kesimpulan	Tindak Lanjut
1	0.656	0.514	Valid	Digunakan
2	0.791	0.514	Valid	Digunakan
3	0.820	0.514	Valid	Digunakan
4	0.836	0.514	Valid	Digunakan
5	0.833	0.514	Valid	Digunakan
6	0.842	0.514	Valid	Digunakan
7	0.664	0.514	Valid	Digunakan
8	0.651	0.514	Valid	Digunakan
9	0.766	0.514	Valid	Digunakan
10	0.897	0.514	Valid	Digunakan
11	0.756	0.514	Valid	Digunakan
12	0.817	0.514	Valid	Digunakan
13	0.576	0.514	Valid	Digunakan
14	0.927	0.514	Valid	Digunakan
15	0.857	0.514	Valid	Digunakan

### 3.8.2 Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2022:121) uji reliabilitas yaitu untuk mengukur ketepatan dan kestabilan suatu instrumen penelitian yang berisi indikator variabel. Kuesioner yang reliabel yaitu kuesioner stabil dari waktu ke waktu berdasarkan jawaban dari responden. Menurut Sugiyono (2022:135), kuesioner dapat dinyatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,60. Dalam melakukan uji reliabilitas ini, peneliti menggunakan program SPSS (*Statistical Program and Service Solution*) versi 26. Adapun rumusnya yaitu sebagai berikut:

$$r_{11} = \frac{n}{n-1} \left( 1 - \frac{\sum_{i=1}^n s_i^2}{s_t^2} \right)$$

Keterangan:

- $r_{11}$  : koefisien reliabilitas
- $n$  : jumlah item pernyataan
- $s_i^2$  : varians skor ke-i
- $s_t^2$  : varians skor total

Hasil dari uji reliabilitas dengan Cronbach's Alpha yaitu sebagai berikut:

Uji Reliabilitas Variabel X

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.905	18

**Gambar 3.1 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X (Kualitas Pelayanan)**

Hasil Cronbach's Alpha yang didapatkan sebesar 0,905 lebih dari 0,60, maka instrumen untuk variabel X dapat dinyatakan reliabel.

Uji Reliabilitas Variabel Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.945	15

### Gambar 3.2 Hasil Uji Reabilitas Variabel Y (Kepuasan Masyarakat)

Hasil Cronbach's Alpha yang didapatkan sebesar 0,945 lebih dari 0,60, maka instrument untuk variabel Y dapat dinyatakan reliabel.

## 3.9 Analisis Data

### 3.9.1 Perhitungan Kecenderungan Umum Skor dengan WMS

Tujuan dari perhitungan WMS (*Weight Means Score*) ini yaitu agar dapat mengetahui kecenderungan umum jawaban dari masing-masing variabel. Adapun rumus yang digunakan yaitu:

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

Keterangan:

$\bar{x}$  : Nilai rata-rata

x : Jumlah skor gabungan (frekuensi dikali bobot nilai setiap kategori)

n : Jumlah sampel

**Tabel 3.6**

**Skala Penafsiran Rata-Rata WMS**

Rentang Nilai	Kategori Variabel X	Kategori Variabel Y
4,01 – 5,00	Sangat baik	Sangat puas
3,01 – 4,00	Baik	Puas
2,01 – 3,00	Kurang baik	Kurang puas
1,01 – 2,00	Tidak baik	Tidak puas
0,01 – 1,00	Sangat tidak baik	Sangat tidak puas

### 3.9.2 Uji Normalitas

Uji normalitas yaitu untuk mengetahui kenormalan distribusi data kedua variabel yang digunakan dalam penelitian. (Ghozali, 2018:161). Dalam pengujian ini terdapat dasar pengambilan keputusan yaitu sebagai berikut:

$$X^2 = \sum \left( \frac{f_o - f_e}{f_e} \right)^2$$

Keterangan:

Esha Natalia, 2024

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI DINAS PENDIDIKAN KABUPATEN BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

$X^2$  : Kuadrat Chi

$f_o$  : Frekuensi hasil penelitian

$f_e$  : Frekuensi yang diharapkan

Uji normalitas dengan *One Sample Kolmogorov Smirnov*, terdapat syarat pengambilan keputusan berdasarkan nilai Asymp. Sig (2-tailed). Apabila nilai yang diperoleh lebih dari 0,05 maka distribusinya normal, dan apabila nilai yang didapatkan kurang dari 0,05 maka distribusinya tidak normal.

### 3.9.3 Uji Koefisien Korelasi

Uji koefisien korelasi yaitu untuk melihat ada tidaknya hubungan antar variabel. Dengan menggunakan teknik korelasi produk momen dengan rumus seperti di bawah ini:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n(\sum x^2) - (\sum x)^2\} \cdot \{n \cdot \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

#### Keterangan:

$r_{xy}$  : Koefisien korelasi

$n$  : Jumlah responden

$\sum x$  : Jumlah nilai X

$\sum y$  : jumlah nilai Y

$\sum xy$  : jumlah perkalian antara variabel X dan Y

$\sum x^2$  : Jumlah dari kuadrat nilai X

$\sum y^2$  : Jumlah dari kuadrat nilai Y

**Tabel 3.7**

#### **Interpretasi Koefisien Korelasi**

Interval Koefisien	Tingkat Pengaruh
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2013)

Dalam uji koefisien korelasi terdapat pengambilan keputusan yaitu:

- Kedua variabel memiliki korelasi yang signifikan apabila nilai *Sign. (2-tailed)* < 0,05.
- Kedua variabel tidak terdapat korelasi yang signifikan apabila nilai *Sign. (2-tailed)* > 0,05.

### 3.9.4 Analisis Regresi Linier Sederhana

Uji linearitas yaitu untuk melihat hubungan antara variabel berbentuk linier atau tidak. Berdasarkan syarat uji linearitas, kedua variabel dapat dinyatakan berhubungan linear apabila nilai sig linearity < 0,05. Analisis regresi linier sederhana ini dilakukan agar dapat mengetahui berapa besarnya pengaruh variabel X terhadap variabel Y, dan juga dapat menentukan perubahan variabel X terhadap perubahan variabel Y. Persamaan umumnya yaitu sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y : Variabel dependen

a : Konstanta

b : Koefisien variabel X

X : Variabel independen

Pada persamaan tersebut terdapat nilai a dan b, berikut adalah rumus untuk mencari nilai a dan b:

$$a = \frac{\sum Y - b \cdot \sum x}{n}$$

$$b = \frac{n \sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{n \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2}$$

### 3.9.5 Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi yaitu untuk melihat seberapa besar variabel Y ditentukan oleh variabel X. Adapun rumusnya yaitu sebagai berikut:

$$KD = (r^2) \times 100\%$$

Keterangan:

KD: Koefisien determinasi

$r^2$  : Koefisien korelasi