

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1. Objek Penelitian**

Objek penelitian ini melibatkan dua variabel penelitian yaitu variabel kualitas pelayanan sebagai variabel bebas (X), dan variabel kinerja pegawai sebagai variabel terikat (Y). Subjek penelitian ini adalah seluruh pegawai bidang Pembinaan Sekolah Menengah Atas (PSMA) yang bekerja di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat.

#### **3.2. Desain Penelitian**

##### **3.2.1. Metode Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yang menekankan pada proses analisis terhadap data numerik yang kemudian diolah menggunakan metode statistik untuk memperoleh interpretasi yang objektif. Berdasarkan tujuannya, penelitian ini termasuk ke dalam jenis penelitian asosiatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara dua atau lebih variabel (Sugiyono, 2013, hlm. 67). Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai.

Dalam konteks ini, penelitian bertujuan untuk menggambarkan tingkat kualitas pelayanan dan kinerja pegawai, serta menguji seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai di Bidang Pengelolaan Sekolah Menengah Atas (PSMA) Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan metode statistik, diharapkan penelitian ini dapat memberikan pemahaman empiris mengenai hubungan antara variabel kualitas pelayanan dan kinerja pegawai.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei, di mana data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada responden. Metode survei digunakan untuk memperoleh data dari kondisi alamiah dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner, tes, atau wawancara terstruktur (Sugiyono, 2013). Dalam hal ini, kuesioner digunakan sebagai alat utama pengumpulan data untuk mengetahui hubungan antara variabel kualitas pelayanan dan kinerja pegawai.

### 3.2.2. Operasional Variabel

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang ditetapkan oleh penlitit untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut yang kemudian akan ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini terdapat dua Variabel, yaitu :

1. Variabel Bebas/independent (Variabel X) yang merupakan Variabel yang memengaruhi adalah kualitas pelayanan
2. Variabel Terikat/Dependen (Variabel Y) yang merupakan Variabel yang dipengaruhi adalah kinerja pegawai

Variabel tersebut akan dijelaskan secara lebih rinci dalam konsep Variabel, indikator dan skala ukur yang dapat dilihat pada Tabel di bawah :

**Tabel 3. 1  
Operasional Variabel Kualitas Pelayanan (X)**

| Variabel  | Indikator                            | Ukuran  | Skala Pengukuran | N0. Angket |
|---|--------------------------------------|---|------------------|------------|
| Kualitas Pelayanan didefinisikan sebagai konsistensi kinerja pelayanan dalam memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan, baik dilihat dari hasil layanan maupun dari proses interaksi | 1. Reliabilitas ( <i>Reability</i> ) | Kualitas dan kondisi fasilitas serta infrastruktur di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat yang terpelihara dengan baik, serta penampilan pegawai yang profesional, yang secara keseluruhan mendukung | Ordinal          | 1-3        |

|  |  |  |                |            |
|--|--|--|----------------|------------|
| <p>yang terjadi selama pelayanan berlangsung.<br/>(Zeithaml, 1996)</p> |  | <p>terciptanya kenyamanan dan citra positif lembaga.</p>   |                |            |
|  | <p>2. Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)</p> | <p>Memberikan layanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, dengan tingkat kesalahan yang minimal dan kemampuan untuk memenuhi harapan masyarakat secara tepat waktu dan akurat.</p> | <p>Ordinal</p> | <p>4-6</p> |
|  | <p>3. Jaminan (<i>Assurance</i>)</p>           | <p>Enunjukkan kemampuan untuk merespons permintaan, keluhan, dan pertanyaan masyarakat</p>   | <p>Ordinal</p> | <p>7-9</p> |

|  |                                      |   |         |       |
|--|--------------------------------------|---|---------|-------|
|  |                                      | dengan cepat, efisien, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku, sehingga mempercepat penyelesaian masalah.  |         |       |
|  | 4. Empati<br><i>(Empathy)</i>        | Kemampuan pegawai Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat dalam memberikan informasi yang akurat serta pelayanan yang dapat diandalkan, sehingga menciptakan rasa aman dan puas pada masyarakat yang dilayani. | Ordinal | 10-12 |
|  | 5. Bukti fisik<br><i>(Tangibles)</i> | Menunjukkan perhatian yang mendalam terhadap  | Ordinal | 13-15 |

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
|  |  | kebutuhan, harapan, dan perasaan individu dalam masyarakat dengan memberikan pelayanan yang lebih personal dan responsif terhadap kondisi masing-masing pihak yang dilayani. |  |  |
|--|--|--|--|--|

**Tabel 3. 2**  
**Operasional Variabel Kinerja Pegawai (Y)**

| Variabel   | Indikator                              | Ukuran  | Skala ukuran | No. Angket |
|--|--|---|--------------|------------|
| Kinerja Pegawai<br>Kinerja adalah suatu hasil yang dicapai oleh karyawan dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan.<br>(Robbins, 2016) | 1. Hasil kerja sesuai standar kualitas | Dapat memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan dalam pelayanan pendidikan, seperti akurasi data, relevansi informasi, dan kepuasan | Ordinal      | 1-4        |

|  |  |  |         |      |
|--|--|--|---------|------|
|  |  | masyarakat terhadap layanan yang diberikan, yang mencerminkan tingkat kecakapan dan profesionalisme pegawai.   |         |      |
|  | 2. Hasil kerja memenuhi target jumlah        | Mencapai jumlah output yang ditargetkan, misalnya jumlah dokumen yang diproses, permohonan yang ditangani, atau proyek yang diselesaikan sesuai dengan target yang ditetapkan oleh instansi. | Ordinal | 5-8  |
|  | 3. Tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaan | Dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan, seperti penyelesaian administrasi atau pelaporan yang dilakukan tepat  | Ordinal | 9-12 |

|   |  |  |       |  |
|---|--|--|-------|--|
|   |  | waktu sesuai dengan tenggat waktu yang telah ditentukan. |       |  |
| 4. Efektif menggunakan sumber daya organisasi | Menggunakan sumber daya organisasi secara efisien dan efektif, seperti penggunaan anggaran, teknologi, dan fasilitas yang ada, untuk mencapai tujuan organisasi dalam meningkatkan kualitas pendidikan di Provinsi Jawa Barat. | Ordinal  | 13-15 |  |

### 3.2.3. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang dapat ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2013). Populasi pada penelitian ini merupakan seluruh pegawai bidang PSMA, dengan pegawai sebanyak 41 pegawai.

Sampel merupakan bagian yang mewakili jumlah dan karakteristik dari populasi yang ada (Sugiyono, 2017). Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah total sampling.

Karen Laura, 2025

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI BIDANG PSMA PADA DINAS PENDIDIKAN PROVINSI JAWA BARAT

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

### 3.2.4. Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Teknik analisis data merupakan cara mengolah data yang telah diperoleh dari lapangan menjadi sebuah informasi. Informasi tersebut akan menjawab masalah terkait penelitian yang dilakukan. Kegiatan analisis data meliputi pengelompokan data berdasarkan variabel dan jenis responden, penghitungan tabel data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data untuk setiap variabel yang diteliti, penghitungan untuk menjawab rumusan masalah, serta pengujian hipotesis yang telah diajukan (Sugiyono, 2013, hlm. 147). Teknik pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh data yang akan diolah menjadi informasi agar mudah dipahami. Khatimah (2017) menjelaskan teknik pengumpulan data merupakan metode yang dipilih dan digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data yang relevan dan diperlukan dalam penelitian. Melalui teknik ini, peneliti dapat memperoleh informasi yang diinginkan dengan cara yang sistematis dan terstruktur. Menurut Ridwan (2010 hlm. 51) dalam Tanujaya (2017) teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan informasi. Metode ini mencakup berbagai teknik seperti wawancara, observasi, dan kuesioner yang digunakan untuk mendapatkan data yang relevan dan akurat dalam penelitian.

Dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan kuesioner yang berisi rangkaian pertanyaan yang sudah disesuaikan dengan indikator dari variabel-variabel yang akan diteliti serta untuk pengolahan data hasil kuesioner tersebut, menggunakan software SPSS (*Statistic Product and Service Solutions*). Waluya (2007 hlm. 95) mendefinisikan kuesioner sebagai sebuah instrumen yang digunakan dalam penelitian untuk mengumpulkan data. Instrumen ini berbentuk formulir yang berisi sejumlah pertanyaan yang disebarluaskan kepada responden untuk mendapatkan tanggapan mereka secara tertulis. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan rating scale, yaitu sebuah metode pengukuran yang memungkinkan responden memberikan penilaian terhadap setiap pernyataan yang ada. Menurut Arikunto (2017 hlm. 158), *rating scale* (skala bertingkat) adalah sebuah pernyataan diikuti oleh jawaban-jawaban yang menunjukkan tingkatan-tingkatan. Sugiyono (2017 hlm. 97) menjelaskan bahwa *rating scale* adalah skala rating data nominal yang diperoleh berupa angka.

Hair, dkk (2019), menjelaskan bahwa meskipun secara teknis skala penilaian rating scale menghasilkan data ordinal, hasil tersebut bisa digunakan sebagai data interval untuk memenuhi penerapan metode statistik parametrik. Dalam skala model rating scale, responden tidak akan menjawab salah satu dari jawaban kualitatif yang telah disediakan, tetapi menjawab salah satu jawaban kuantitatif yang telah disediakan. Oleh karena itu, rating scale ini lebih fleksibel, tidak terbatas pengukuran sikap saja tetapi juga bisa mengukur persepsi responden terhadap fenomena. Rating yang digunakan dalam penelitian ini adalah dari skor 1 sampai dengan skor 5. Skor 1 digunakan untuk menyatakan tingkat ketidaksetujuan atau ketidakpuasan terhadap pernyataan yang diberikan, sementara skor 5 digunakan untuk menyatakan tingkat kesetujuan atau kepuasan tertinggi terhadap pernyataan tersebut. Teknik pengolahan data yang dipakai pada penelitian ini menggunakan bantuan aplikasi *Statistic Product and Service Solutions* (SPSS). Karena menurut Suryadi (2020) skala likert ini dapat digunakan untuk mengukur sikap subjek terhadap suatu objek yang dinyatakan dengan setuju sampai tidak setuju, serta dalam skala ini ada satu titik yang memiliki nilai netral. Berikut lima titik kategori yang digunakan dalam skala likert (Sugiyono, 2018):

1. = Sangat Tidak Setuju
2. = Tidak Setuju
3. = Cukup Setuju
4. = Setuju
5. = Sangat Setuju

### **3.2.5. Pengujian Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian merupakan suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati (Sugiyono, 2017). Adapun instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Pegawai Bidang PSMA Pada Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat” adalah kuesioner.

#### **3.2.5.1. Uji Validitas**

Menurut Ghazali (2018), Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada

*Karen Laura, 2025*

*PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI BIDANG PSMA PADA DINAS PENDIDIKAN PROVINSI JAWA BARAT*

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

kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan membandingkan nilai Correlated item - Total Correlation dengan nilai  $r_{tabel}$ , untuk *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-2$ , dalam hal ini  $n$  adalah jumlah sampel dan  $\alpha = 0,05$ . Jika  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  indikator tersebut dinyatakan valid (Ghozali, 2018). Berdasarkan R tabel dengan sampel 41, maka  $db = 41 - 2 = 39$  dan standar error 0,05, didapatkan nilai R tabel adalah 0.3081.

Membuat kesimpulan, yaitu dengan cara membandingkan nilai hitung  $r$  dan nilai tabel  $r$ . Dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka instrumen dinyatakan valid.
2. Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka instrumen dinyatakan tidak valid. apabila instrumen itu valid, maka instrumen tersebut dapat digunakan pada kuesioner penelitian.

Jumlah pertanyaan kuesioner Variabel Kinerja Pegawai (X) yang diuji coba yang disebarluaskan kepada 41 orang responden. Hasil uji coba disajikan pada tabel 3.3. Berdasarkan tabel ini dapat diketahui bahwa seluruh pernyataan kuesioner untuk Variabel fasilitas kerja dinyatakan valid. Secara statistik ditunjuk oleh  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .

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

| No Item | Rhitung | Rtabel | Keterangan |
|---------|---------|--------|------------|
| X1      | 0.797   | 0.3081 | Valid      |
| X2      | 0.743   |        | Valid      |
| X3      | 0.845   |        | Valid      |
| X4      | 0.664   |        | Valid      |
| X5      | 0.532   |        | Valid      |
| X6      | 0.697   |        | Valid      |
| X7      | 0.770   |        | Valid      |
| X8      | 0.700   |        | Valid      |
| X9      | 0.797   |        | Valid      |
| X10     | 0.797   |        | Valid      |
| X11     | 0.744   |        | Valid      |

|     |       |  |       |
|-----|-------|--|-------|
| X12 | 0.642 |  | Valid |
| X13 | 0.713 |  | Valid |
| X14 | 0.584 |  | Valid |
| X15 | 0.681 |  | Valid |

*Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuisioener*

Berdasarkan hasil analisis uji validitas pada Tabel 3.4, didapatkan 15 item instumen pengukuran variabel kualitas pelayanan (Y) yang digunakan oleh peneliti untuk melakukan penelitian dinyatakan valid, karena  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .

**Tabel 3. 4**  
**Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Pegawai (Y)**

| No Item | Rhitung | Rtabel | Keterangan |
|---------|---------|--------|------------|
| Y1      | 0.471   | 0.3081 | Valid      |
| Y2      | 0.666   |        | Valid      |
| Y3      | 0.590   |        | Valid      |
| Y4      | 0.572   |        | Valid      |
| Y5      | 0.651   |        | Valid      |
| Y6      | 0.683   |        | Valid      |
| Y7      | 0.791   |        | Valid      |
| Y8      | 0.488   |        | Valid      |
| Y9      | 0.767   |        | Valid      |
| Y10     | 0.886   |        | Valid      |
| Y11     | 0.853   |        | Valid      |
| Y12     | 0.864   |        | Valid      |
| Y13     | 0.845   |        | Valid      |
| Y14     | 0.771   |        | Valid      |
| Y15     | 0.762   |        | Valid      |

*Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioener*

Berdasarkan hasil analisis uji validitas pada Tabel 3.3, didapatkan 15 item instumen pengukuran variabel kinerja pegawai (X) yang digunakan oleh peneliti untuk melakukan penelitian dinyatakan valid, karena  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .

### 3.2.5.2. Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali, (2018) uji reliabilitas digunakan untuk mengukur bahwa variabel yang digunakan benar-benar bebas dari kesalahan sehingga menghasilkan hasil yang konsisten meskipun diuji berkali-kali. Hasil uji reliabilitas dengan bantuan SPSS akan menghasilkan Cronbach Alpha. Apabila Cronbach Alpha dari suatu variabel lebih besar 0,6 maka butir pernyataan dalam instrumen penelitian tersebut adalah reliabel dapat diandalkan (Ghazali, 2018). Menurut Sugiyono (2012:354), uji reliabilitas adalah sebuah metode yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana instrumen pengukuran dapat memberikan hasil yang konsisten ketika pengukuran dilakukan secara berulang.

Dengan kata lain, sebuah instrumen penelitian seperti kuesioner dianggap reliabel jika mampu memberikan hasil skor yang stabil pada setiap pengukuran. Membuat kesimpulan dengan cara membandingkan nilai hitung  $r$  dan nilai tabel  $r$ . kriteria nya:

- Jika nilai  $r_{hitung} > \text{nilai } r_{tabel}$ , maka instrumen dinyatakan reliabel.
- Jika nilai  $r_{hitung} < \text{nilai } r_{tabel}$ , maka instrumen dinyatakan tidak reliabel.

**Tabel 3. 5**  
**Hasil Uji Reliabilitas X dan Y**

| No | Variabel               | Cronbach Alpha | Keterangan |
|----|------------------------|----------------|------------|
| 1  | Kualitas Pelayanan (X) | 0.920          | Reliabel   |
| 2  | Kinerja Pegawai (Y)    | 0.923          | Reliabel   |

*Sumber: Hasil Olah Data Penelitian Mei 2024*

Hasil uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus alpha. Uji signifikan dilakukan pada taraf  $\alpha = 0.05$ . Instrumen dapat dikatakan reliabel jika nilai alpha lebih besar dari 0,6. Hasil uji reliabilitas diperoleh nilai koefisien reliabilitas kuesioner X sebesar 0,920, dan kuesioner Y sebesar 0,923. Berdasarkan

nilai Alpha Cronbach tersebut dapat disimpulkan bahwa kesioner yang digunakan dalam penelitian ini reliabel atau konsisten.

### **3.2.6. Persyaratan Analisis Data**

Sebelum melakukan pengujian hipotesis diperlukan analisis data. Adapun syarat yang diperlukan untuk analisis data harus dilakukan beberapa pengujian yaitu uji normalitas, uji linearities, dan uji heteroskedastisitas dengan uraian sebagai berikut:

#### **3.2.6.1. Uji Normalitas**

Menurut Ghazali (2018) Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah jumlah sampel yang diambil sudah representatif atau belum, sehingga kesimpulan penelitian yang diambil dari sejumlah sampel bisa dipertanggung jawabkan. Uji normalitas dalam penelitian ini peneliti menggunakan uji *non parametric one sampel kolmogorof smirnov* (KS). Kriteria pengambilan keputusan. Apabila  $Sig < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak (distribusi sampel tidak normal). Apabila  $Sig > 0,05$  maka diterima (distribusi sampel normal). Uji normalitas digunakan untuk mengetahui kenormalan suatu data dengan variabel kualitas pelayanan (X) dan kualitas pelayanan (Y) yang telah dikumpulkan, maka dilakukan suatu uji normalitas data. Uji normalitas perlu dilakukan karena uji normalitas dapat memastikan bahwa analisis statistik yang akan dilakukan sesuai dengan asumsi distribusi normal. Jika data tidak terdistribusi normal, maka penggunaan analisis yang mengasumsikan distribusi normal dapat menghasilkan kesimpulan yang tidak akurat.

Ghazali (2018) menjelaskan kriteria untuk menilai distribusi data uji normalitas adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikansi atau probabilitas  $> 0,05$  data dianggap terdistribusi secara normal.
2. Jika nilai signifikansi atau probabilitas  $< 0,05$  data dianggap tidak terdistribusi secara normal.

#### **3.2.6.2. Uji Linearitas**

Menurut Ghazali (2018) agar mengetahui spesifikasi model sudah jelas atau tidak dapat dilakukan uji linieritas. Dalam linieritas kita dapat menemukan variabel

bebas dan variabel terikat. Jika  $\text{sig. deviation from linierity} \geq 0,05$ , terdapat hubungan yang linier antara variabel bebas dengan variabel terikat. Sebaliknya, jika  $\text{sig. deviation from linierity} < 0,05$ , maka tidak terdapat hubungan yang linier antara Variabel bebas dengan Variabel terikat

Hasil dari uji linearitas akan menentukan apakah hubungan antara dua variabel tersebut dapat dijelaskan dengan model linier atau tidak. Jika uji linearitas menghasilkan data signifikan, maka model linier dapat digunakan untuk menganalisis hubungan tersebut. Uji linearitas digunakan ketika ingin menguji apakah hubungan antara dua variabel bersifat linier atau tidak sebelum melakukan analisis regresi linier.

### **3.2.6.3. Uji Heteroskedastisitas**

Menurut Ghazali (2016), uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Pengujian heteroskedastisitas data pada penelitian ini yaitu menggunakan uji Glejser. Untuk melihat terjadi tidaknya heteroskedastisitas dapat dilihat pada kolom Sig. Jika probabilitas signifikansinya di atas tingkat kepercayaan 5% atau 0,05 ( $\text{sig} > 0,05$ ) maka dapat disimpulkan model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas.

Ghazali (2016) mengemukakan pengambilan keputusan dalam menentukan keberadaan heteroskedastisitas didasarkan pada angka probabilitas, dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikansi atau probabilitas  $> 0,05$  maka data dianggap tidak memiliki heteroskedastisitas.
2. Jika nilai signifikansi atau probabilitas  $< 0,05$  maka data dianggap memiliki heteroskedastisitas.

### **3.2.7. Teknik Analisis Data**

#### **3.2.7.1. Teknik Analisis Data Deskriptif**

Sugiyono dalam Sahir (2022) menjelaskan bahwa analisis data deskriptif adalah salah satu metode analisis yang digunakan untuk menggambarkan data yang telah dikumpulkan tanpa membuat kesimpulan yang berlaku secara umum. Menurut Abdurrahman, Muhibin, Somantri (2011 hlm. 163) menyebutkan bahwa analisis data statistika deskriptif dilakukan dengan cara menggambarkan data yang telah terkumpul tanpa bermaksud membuat generalisasi hasil penelitian, dengan tujuan menjelaskan data sebagaimana adanya, tanpa menyimpulkan atau membuat generalisasi yang luas. Analisis deskriptif dalam penelitian ini bertujuan untuk memahami secara rinci masing-masing variabel kualitas pelayanan (X) dan kualitas pelayanan (Y), dianggap memiliki data interval, dan kinerja karyawan dianggap memiliki data interval. Metode perhitungan menggunakan pencarian panjang kelas digunakan untuk mengetahui bagaimana distribusi variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

**Tabel 3. 6  
Kriteria Penafsiran Dekripsi Variabel X dan Y**

| No | Rentang Skor | Penafsiran    | Skor |
|----|--------------|---------------|------|
| 1  | 1,00 – 1,79  | Sangat Rendah | 1    |
| 2  | 1,80 – 2,59  | Rendah        | 2    |
| 3  | 2,60 – 3,39  | Cukup         | 3    |
| 4  | 3,40 – 4,19  | Tinggi        | 4    |
| 5  | 4,20 – 5,00  | Sangat Tinggi | 5    |

Sumber: Arikunto, 2010

### 3.2.7.2. Teknik Analisis Data Inferensial

Sahir (2022) menjelaskan bahwa analisis inferensial merupakan metode analisis yang lebih mendalam dibandingkan dengan analisis deskriptif. Analisis inferensial tidak hanya memeriksa hubungan antar Variabel, tetapi juga berusaha untuk membuat generalisasi yang lebih luas. Dengan demikian, analisis inferensial dapat digunakan untuk menarik kesimpulan yang lebih universal berdasarkan sampel yang diambil dari populasi yang lebih besar. Selanjutnya, Sukmawati (2023, hal. 88) mengemukakan bahwa statistika inferensial atau induktif adalah cabang statistika yang bertujuan untuk membuat estimasi umum mengenai suatu populasi

Karen Laura, 2025

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI BIDANG PSMA PADA DINAS PENDIDIKAN PROVINSI JAWA BARAT

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

menggunakan data sampel, yang mencakup konsep penaksiran dan pengujian hipotesis. Statistika inferensial digunakan untuk melakukan generalisasi dari sampel ke populasi serta untuk menguji hipotesis yang ada. Generalisasi ini memungkinkan penarikan kesimpulan yang dapat diterapkan pada seluruh populasi berdasarkan pengamatan pada sampel tertentu. Dalam konteks penelitian ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Bidang PSMA Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat”, analisis inferensial digunakan untuk menguji apakah terdapat pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan bidang PSMA (X) terhadap kinerja pegawai (Y) di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat, dengan tujuan untuk menyimpulkan apakah pelayanan yang diberikan dalam bidang PSMA berpengaruh terhadap kinerja pegawai di instansi tersebut.

**Tabel 3.7**  
**Interpretasi Koefisien Korelasi**

| Besarnya nilai r | Tingkat Hubungan |
|------------------|------------------|
| 0,00-1,999       | Sangat Lemah     |
| 0,20-0,399       | Lemah            |
| 0,40-0,599       | Cukup Kuat       |
| 0,60-0,799       | Kuat             |
| 0,80-1,00        | Sangat Kuat      |

*Sumber: Sugiyono (2011)*

### 3.2.7.3. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linear antara satu Variabel independen (X) dengan Variabel dependen (Y). Analisis regresi sederhana dapat digunakan untuk mengetahui arah dari hubungan antara Variabel bebas dengan Variabel terikat, apakah memiliki hubungan positif atau negatif serta untuk memprediksi nilai dari Variabel terikat apabila nilai Variabel bebas mengalami kenaikan ataupun penurunan. Pada regresi sederhana biasanya data yang digunakan memiliki skala interval atau rasio. Rumus regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen (Variabel terikat)

Karen Laura, 2025

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KINERJA PEGAWAI BIDANG PSMA PADA DINAS PENDIDIKAN PROVINSI JAWA BARAT

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

- X = Variabel independent (Variabel bebas)  
 a = Konstanta (nilai dari Y apabila X = 0)  
 b = Koefisien regresi (pengaruh positif atau negatif)

#### 3.2.7.4. Koefisien Korelasi

Menurut Sontani & Muhibin (2011), untuk mengetahui hubungan Variabel X dan Variabel Y dapat dicari dengan menggunakan rumus Koefisien Korelasi *Pearson Product Moment*.

Koefisien korelasi ( $r$ ) menunjukkan derajat korelasi antara Variabel X dan Variabel Y. Nilai koefisien korelasi harus terdapat dalam batas-batas:  $-1 < r < +1$ . Tanda positif menunjukkan adanya korelasi positif atau korelasi antara kedua Variabel yang berarti.

- Jika nilai  $r = +1$  atau mendekati  $+1$ , maka korelasi antara kedua Variabel sangat kuat dan positif.
- Jika nilai  $r = -1$  atau mendekati  $-1$ , maka korelasi antara kedua Variabel sangat kuat dan mendidik.
- Jika nilai  $r = 0$ , maka korelasi Variabel yang diteliti tidak ada sama sekali atau sangat lemah.

Sedangkan untuk mengetahui kadar pengaruh Variabel X terhadap Variabel Y dibuat klasifikasi sebagai berikut:

**Tabel 3. 8**  
**Interpretasi Koefisien Korelasi**

| Besarnya nilai $r$ | Tingkat Hubungan |
|--------------------|------------------|
| 0,00-1,999         | Sangat Lemah     |
| 0,20-0,399         | Lemah            |
| 0,40-0,599         | Cukup Kuat       |
| 0,60-0,799         | Kuat             |
| 0,80-1,00          | Sangat Kuat      |

*Sumber: Sugiyono (2011)*

#### 3.2.7.5. Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui seberapa besar kontribusi atau sumbangannya Variabel Kompetensi Literasi Digital terhadap Variabel Hasil Belajar maka digunakan rumus Koefisien Determinasi (KD). (Abdurahman et al., 2014) menyatakan bahwa “Koefisien Determinasi (KD) dijadikan dasar dalam menentukan besarnya pengaruh Variabel Bebas terhadap Variabel Terikat.

Menurut Abdurahman, dkk (2014), menyatakan bahwa koefisien determinasi dijadikan dasar dalam menentukan besarnya pengaruh Variabel Bebas terhadap Variabel Terikat. Adapun rumus yang digunakan untuk melihat besarnya pengaruh Variabel Bebas terhadap Variabel Terikat yaitu sebagai berikut:

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

Sebelum melakukan perhitungan seperti di atas perlu dicari terlebih dahulu koefisien korelasinya menggunakan Koefisien Korelasi *Product Moment* yang dikemukakan oleh Karl Pearson sebagai berikut:

$$R = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x^2)] [n \sum y^2 - (\sum y^2)]}}$$

### 3.2.8. Pengujian Hipotesis

Istilah hipotesis berasal dari bahasa Yunani , di mana Hypo berarti “sementara” dan Thesis berarti “pernyataan” atau “dugaan”. Oleh karena itu, hipotesis dapat diartikan sebagai suatu pernyataan sementara yang masih memerlukan pengujian kebenarannya (Abdurahman, Muhidin, & Somantri, 2017).

Hipotesis sendiri merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang dinyatakan dalam bentuk pertanyaan penelitian. Disebut sementara karena jawaban yang diberikan masih berdasarkan teori yang relevan dan belum didukung oleh bukti empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Dengan demikian, hipotesis dapat dikatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian yang belum teruji secara empiris (Sugiyono, 2016).

Dalam penelitian ini, hipotesis yang dirumuskan akan diuji menggunakan metode parametrik, khususnya melalui uji t terhadap koefisien regresi.

#### 3.2.8.1. Uji t

Menurut Arikunto (2010), hipotesis merujuk pada sebuah jawaban sementara terhadap masalah penelitian yang perlu diuji kebenarannya melalui data yang terkumpul. Pengujian hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini telah dirumuskan akan diuji dengan statistik parametris antara lain dengan menggunakan uji t.

Uji t dalam penelitian ini, digunakan untuk melakukan pengujian hipotesis secara parsial dengan tujuan untuk mengetahui tingkat signifikansi dari pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat. Berikut terdapat hipotesis dalam penelitian ini antara lain:

$H_0: \beta_1 = 0$  : Tidak Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai bidang PSMA pada Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat.

$H_1: \beta_1 \neq 0$  : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja pegawai bidang PSMA pada Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat.