

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam bab ini, penulis akan menguraikan secara rinci dan lebih jelas mengenai hal-hal sebagai berikut: definisi operasional, metode penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, serta teknik pengolahan data.

#### **A. DEFINISI OPERASIONAL**

Agar tidak terjadi salah penafsiran terhadap judul dan ruang lingkup masalah yang diteliti, penulis akan mendefinisikan secara operasional definisi-definisi yang terdapat dalam penelitian ini. Secara lebih lanjut Komarudin (1994: 29) menjelaskan “Definisi operasional adalah pengertian yang lengkap tentang suatu variabel yang mencakup semua unsur yang menjadi ciri utama variabel itu”. Adapun definisi-definisi operasional yang berkaitan dengan penelitian ini antara lain:

##### **1. Pengaruh**

Pengaruh menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia/KBBI (2002: 47) adalah “sesuatu yang dapat membentuk perilaku, kepercayaan atau tindakan seseorang; sesuatu yang menimbulkan akibat.”

Winardi (1980:39) mengemukakan bahwa pengaruh merupakan “suatu keadaan yang menunjukkan keterkaitan antara satu hal dengan yang lainnya, sehingga salah satu hal dipengaruhi oleh hal lain atau sebaliknya, baik yang bersifat positif maupun negatif.”

Pengaruh yang dimaksud dalam penelitian ini adalah daya yang mempengaruhi (variabel X yaitu kinerja pegawai tata usaha sebagai variabel independen terhadap variabel Y yaitu mutu layanan administrasi SMA Negeri Se-Kecamatan Sukatani sebagai variabel dependen yang dikenai pengaruh).

## 2. Kinerja Pegawai Tata Usaha

Prabu Mangkunegara (2001: 67) menyatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut T.R. Mitchell dalam Sedarmayanti (2001: 51) bahwa "*Performance = ability x motivation*". Berdasarkan rumusan tersebut dapat dikatakan bahwa kinerja merupakan hasil perkalian antara kemampuan dan motivasi. Kemampuan merupakan hasil perpaduan antara pendidikan, pelatihan dan pengalaman. Sedangkan pengertian motivasi diartikan sebagai daya pendorong yang menyebabkan orang berbuat sesuatu.

Pegawai tata usaha merupakan tenaga teknis kependidikan yang dalam pelaksanaan pekerjaannya lebih dituntut kecakapan teknis operasional atau teknis administratif (Aas Syaefuddin, 2003: 100).

Berdasarkan uraian tersebut, maka dirumuskanlah definisi operasional dari kinerja pegawai tata usaha untuk penelitian ini yaitu hasil kerja yang dicapai oleh pegawai tata usaha dalam melaksanakan tugas

pokok dan fungsinya sebagai tenaga tata usaha sekolah yang dijalankan secara maksimal di lingkungan SMA Negeri Se- Kecamatan Sukatani.

Kinerja pegawai tata usaha itu sendiri meliputi beberapa aspek:

1. *Quality of work* (kualitas kerja)

Aspek ini menuntut pegawai untuk bisa lebih memperhatikan kualitas hasil kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya.

Adapun yang menjadi indikator dari *quality of work* adalah sebagai berikut:

- 1) Bekerja sesuai dengan tugas dan tanggung jawab
- 2) Bekerja sesuai dengan arahan pimpinan
- 3) Bekerja sesuai dengan keinginan pengguna layanan
- 4) Melakukan perbaikan terus-menerus dalam pekerjaan

2. *Promptness* (ketepatan waktu)

Aspek ini pegawai dituntut untuk dapat menepati waktu dalam bekerja dan menyelesaikan tugas yang diberikan kepadanya.

Adapun yang menjadi indikator dari *promptness* adalah sebagai berikut:

- 1) Tepat waktu datang ke tempat kerja
- 2) Tepat waktu dalam menyelesaikan tugas

3. *Initiative* (inisiatif)

Aspek ini adalah mengharapkan pegawai dapat memberikan inisiatif/gagasan dalam menyelesaikan pekerjaan.

Indikator dari *initiative* ini adalah sebagai berikut:

- 1) Memberikan inisiatif/gagasan untuk perbaikan tugas
- 2) Memberikan inisiatif/gagasan dalam setiap rapat kerja
- 3) Ikut berpartisipasi dalam upaya pemecahan masalah yang dihadapi lembaga

4. *Capability* (kemampuan)

Aspek ini pegawai dituntut untuk memiliki beberapa kemampuan yang berguna untuk mendukung dalam menyelesaikan pekerjaan.

Adapun yang menjadi indikator dari *capability* adalah sebagai berikut:

- 1) Kemampuan administrasi
- 2) Kemampuan teknologi
- 3) Kemampuan memimpin
- 4) Kemampuan bekerja sama

5. *Communication* (komunikasi)

Aspek ini pegawai diharapkan dapat memiliki kemampuan membina kerjasama dengan pihak lain.

Indikator dari *communication* adalah sebagai berikut:

- 1) Komunikasi dengan pimpinan
- 2) Komunikasi dengan sesama pegawai
- 3) Komunikasi dengan pengguna layanan

### 3. Mutu Layanan Administrasi

Menurut Joseph M. Juran (Amin Widjaja, 1993: 1), menyatakan bahwa “Mutu adalah suatu produk/jasa adalah pas/cocok untuk digunakan apabila produk tersebut dapat memuaskan kebutuhan pelanggan dan keperluan pelanggan”.

Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau pegawai lainnya (Kasmir, 2008: 15). Sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008: 504), pelayanan adalah perihal atau cara melayani; kemudahann yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Berdasarkan uraian di atas mengenai pelayanan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah proses aktivitas dari individu atau organisasi terhadap pelanggan atau konsumen dalam memenuhi kebutuhannya.

Secara etimologis “*administrasi*” berasal dari bahasa latin yang terdiri dari “*ad*” dan “*ministrare*”. Kata “*ad*” artinya intensif, sedangkan “*ministrare*” berarti melayani, membantu atau mengarahkan. Jadi, pengertian administrasi adalah melayani secara intensif. Ditinjau dari katanya, administrasi mempunyai arti luas dan arti sempit. Dalam arti luas, administrasi menyangkut kegiatan manajemen atau pengelolaan terhadap keseluruhan komponen organisasi untuk mewujudkan tujuan/program organisasi. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pekerjaan administrasi merupakan pekerjaan operatif dari manajemen. (Louis

A.Allen). Dalam arti sempit, administrasi mempunyai arti sebagai kegiatan pencatatan data, surat-surat, informasi secara tertulis serta penyimpanan dokumen sehingga dapat dipergunakan kembali bila diperlukan (Paul Mahieu, 1948). Dalam hal ini kegiatan administrasi meliputi pekerjaan tata usaha, yaitu melayani dan membantu pimpinan organisasi dalam mempersiapkan surat menyurat, mencatat dan menyimpan arsip-arsip, data dan bahan informasi yang diperlukan dalam pengambilan keputusan.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa administrasi adalah kegiatan yang bersifat ketatausahaan baik berupa mencatat, pembukuan, pemeliharaan dan memberikan pelayanan sebagai usaha mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Berdasarkan uraian tersebut, maka dirumuskanlah definisi operasional dari mutu layanan administrasi untuk penelitian ini yaitu upaya yang dilakukan oleh pegawai tata usaha dengan lisan, tulisan ataupun tindakan dalam memberikan kepuasan layanan administrasi kepada pihak yang dilayani di lingkungan SMA Negeri Se-Kecamatan Sukatani.

Aspek dari mutu layanan administrasi itu sendiri meliputi beberapa aspek berikut:

1. *Tangibles* (bukti fisik)

Aspek ini berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan pegawai.

Adapun yang menjadi indikator dari *tangibles* ini sebagai berikut:

- 1) Daya tarik fasilitas fisik
- 2) Penampilan pegawai
2. *Reliability* (keandalan)

Aspek ini berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.

Indikator dari *reliability* ini sebagai berikut:

- 1) Ketepatan pelayanan
- 2) Kecepatan pelayanan
3. *Responsiveness* (cepat tanggap)

Aspek ini berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para pegawai untuk membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.

Indikator dari *responsiveness* ini sebagai berikut:

- 1) Kepekaan terhadap kebutuhan pengguna layanan
- 2) Kecepatan pegawai dalam merespon kebutuhan pengguna layanan
- 3) Tanggap terhadap keluhan pengguna jasa
4. *Assurance* (jaminan)

Aspek ini berkenaan dengan perilaku para pegawai yang mampu menumbuhkan kepercayaan pengguna layanan, jaminan juga berarti

bahwa para pegawai selalu bersikap sopan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pengguna layanan.

Indikator dari *assurance* ini sebagai berikut:

- 1) Keterampilan pegawai
- 2) Keramahan pegawai
- 3) Kepercayaan pengguna layanan (siswa)

5. *Empathy* (empati)

Aspek ini mengharapkan penyedia layanan dapat memahami masalah para pengguna layanan serta memberikan perhatian personal kepadanya.

Indikator dari *emphaty* ini sebagai berikut:

- 1) Kemudahan yang diberikan untuk pengguna layanan (siswa)
- 2) Kemudahan pegawai dalam memahami kebutuhan pengguna layanan (siswa)
- 3) Kemampuan pegawai dalam mengatasi keluhan pengguna layanan (siswa) dengan penuh perhatian

Uraian tersebut dapat dilihat secara lebih jelasnya melalui tabel kisi-kisi penelitian berikut:



**Tabel 3.1**  
**Kisi-Kisi Penelitian**

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Metode
<b>Kinerja Pegawai Tata Usaha (Variabel X)</b>	1. <i>Quality of work</i> (kualitas kerja)	a. Bekerja sesuai dengan tugas dan tanggung jawab b. Bekerja sesuai dengan arahan pimpinan c. Bekerja sesuai dengan keinginan pengguna layanan d. Melakukan perbaikan terus menerus dalam pekerjaan	Angket
	2. <i>Promptness</i> (ketepatan waktu)	a. Tepat waktu datang ke tempat kerja b. Tepat waktu dalam menyelesaikan tugas	Angket
	3. <i>Initiative</i> (inisiatif)	a. Memberikan inisiatif/gagasan untuk perbaikan tugas b. Memberikan inisiatif/gagasan dalam setiap rapat kerja c. Ikut berpartisipasi dalam upaya pemecahan masalah yang dihadapi lembaga	Angket
	4. <i>Capability</i> (kemampuan)	a. Kemampuan administrasi b. Kemampuan teknologi c. Kemampuan memimpin d. Kemampuan bekerjasama	Angket
	5. <i>Communication</i> (komunikasi)	a. Komunikasi dengan pimpinan b. Komunikasi dengan sesama pegawai c. Komunikasi dengan pengguna layanan	Angket

Lanjutan tabel 3.1

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Metode
<b>Mutu Layanan Administrasi (Variabel Y)</b>	1. <i>Tangibles</i> (bukti fisik)	a. Daya tarik fasilitas fisik b. Penampilan pegawai	Angket
	2. <i>Reliability</i> (keandalan)	a. Ketepatan pelayanan b. Kecepatan pelayanan	Angket
	3. <i>Responsiveness</i> (cepat tanggap)	a. Kepekaan terhadap kebutuhan pengguna layanan b. Kecepatan pegawai dalam merespon kebutuhan pengguna layanan c. Tanggap terhadap keluhan pengguna layanan	Angket
	4. <i>Assurance</i> (jaminan)	a. Keterampilan pegawai b. Keramahan pegawai c. Kepercayaan pengguna layanan	Angket
	5. <i>Empathy</i> (empati)	a. Kemudahan yang diberikan untuk pengguna layanan b. Kemampuan pegawai dalam memahami kebutuhan pengguna layanan c. Kemampuan pegawai dalam mengatasi keluhan pengguna layanan dengan penuh perhatian	Angket

## B. METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan suatu cara ataupun teknik yang dipergunakan sebagai alat bantu untuk mengumpulkan data serta menganalisisnya agar diperoleh suatu kesimpulan guna mencapai tujuan penelitian. Metode penelitian adalah upaya untuk mencari kebenaran secara ilmiah yang didasarkan pada data yang sesuai dan dapat

dipertanggungjawabkan kebenarannya. Selain untuk memperoleh kebenaran ilmiah, metode penelitian juga merupakan cara utama yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian secara efektif.

Keberhasilan suatu penelitian akan tergantung dari metode yang digunakan oleh peneliti. Oleh karena itu, metode penelitian harus sesuai dengan permasalahan yang ada. Mengenai metode penelitian ini Surakhmad (1993: 31) mengemukakan bahwa:

Metode merupakan cara utama yang dipergunakan untuk mencapai tujuan, misalnya untuk menguji serangkaian hipotesis, dengan menggunakan teknik serta alat-alat tertentu. Cara utama ini dipergunakan setelah penyelidikan memperhitungkan kewajibannya ditinjau dari tujuan penyelidikan serta dari situasi penyelidikan.

Berdasarkan apa yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini maka metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang ditunjang oleh studi kepustakaan.

### **1. Metode Deskriptif**

Metode deskriptif merupakan metode yang digunakan untuk menjawab atau memecahkan permasalahan yang sedang terjadi pada masa sekarang. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Surakhmad (1998: 140) bahwa “Metode penelitian deskriptif merupakan metode yang ditujukan untuk memecahkan masalah yang terjadi pada masa sekarang”.

Selanjutnya Surakhmad (1998: 140) mengemukakan ciri-ciri dari metode deskriptif ini, yaitu:

- a. Memusatkan diri pada pemecahan masalah-masalah yang ada pada masa sekarang, pada masalah-masalah aktual.

- b. Data yang dikumpulkan mula-mula diteliti, dijelaskan dan kemudian dianalisis. Oleh karena itu, metode ini sering disebut metode analisis.

Dalam penelitian ini, jenis metode deskriptif yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif yang disesuaikan dengan variabel penelitian yang memusatkan diri pada masalah-masalah aktual dan fenomena-fenomena yang terjadi pada saat sekarang dengan bentuk hasil penelitian berupa angka-angka yang memiliki makna.

Dalam pelaksanaannya, metode deskriptif dilakukan dengan cara mengumpulkan, menyusun, menganalisa dan menginterpretasikan data, sehingga didapat suatu kesimpulan yang didasarkan pada data yang tersedia. Adapun yang menjadi dasar digunakannya metode deskriptif dalam penelitian ini yaitu:

- a. Penelitian ini mengungkapkan masalah-masalah aktual dan terjadi pada masa sekarang.
- b. Diharapkan dengan metode ini dapat memberikan gambaran secara nyata tentang Kinerja Pegawai Tata Usaha terhadap Mutu Layanan Administrasi SMA Negeri Se-Kecamatan Sukatani.

## **2. Pendekatan Kuantitatif**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Izaak Laktunussa (1988: 104) “Penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang menggunakan metode bilangan untuk mendeskripsikan observasi suatu objek atau variabel dimana bilangan menjadi bagian dari pengukuran”.

Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengukur tiap-tiap variabel yang ada dalam penelitian sehingga diketahui tingkat keterhubungan melalui teknik perhitungan statistik. Hal serupa juga dijelaskan oleh Sugiyono (2009: 14).

Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/ statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Pendekatan kuantitatif ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel X (kinerja pegawai tata usaha) terhadap variabel Y (mutu layanan administrasi) dengan mengukur indikator dari masing-masing variabel tersebut. Penelitian kuantitatif dimulai dengan kegiatan menjajaki permasalahan yang akan menjadi pusat perhatian peneliti. Kemudian peneliti mendefinisikan serta memformulasikan masalah penelitian dengan jelas sehingga mudah dimengerti.

### **3. Studi Kepustakaan**

Untuk menunjang penelitian ini, dilakukan pula studi kepustakaan. Studi kepustakaan merupakan suatu upaya untuk mendapatkan keterangan atau informasi melalui suatu penelaahan terhadap berbagai literatur yang relevan.

Metode ini dimaksudkan untuk menambah keterangan-keterangan melalui penelaahan berbagai sumber tertulis yang relevan dengan permasalahan yang sedang diteliti, seperti penelaahan dari buku-buku,

jurnal, peraturan perundang-undangan, laporan penelitian, maupun dari berbagai karya ilmiah. Berkaitan dengan studi kepustakaan ini, Surakhmad (1998: 61) mengemukakan bahwa:

Penyelidikan bibliografis tidak dapat diabaikan sebab disinilah penyelidik berusaha menemukan keterangan mengenai segala sesuatu yang relevan dalam masalahnya, yakni teori yang dipakainya, pendapat para ahli mengenai aspek-aspek itu, penyelidikan yang sedang berjalan atau masalah-masalah yang disarankan para ahli.

Dengan demikian metode yang akan digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang ditunjang dengan studi kepustakaan. Melalui studi kepustakaan ini, penulis akan memperoleh tambahan informasi dan pengetahuan dalam bentuk teori-teori yang dapat dijadikan landasan berpikir dalam mengkaji, menganalisis, dan memecahkan masalah yang diteliti, sehingga didapat suatu kesimpulan dari permasalahan yang diteliti.

## **C. LOKASI, POPULASI DAN SAMPEL PENELITIAN**

### **1. Lokasi Penelitian**

Lokasi yang diambil oleh penulis dalam penelitian ini yaitu seluruh SMA Negeri yang berada di wilayah Kecamatan Sukatani, yaitu SMA Negeri 1 Sukatani dan SMA Negeri 2 Sukatani.

## 2. Populasi Penelitian

Penelitian pendidikan seperti halnya penelitian bidang lainnya ditujukan untuk memperoleh kesimpulan tentang kelompok besar dalam lingkup wilayah yang luas, tetapi hanya dengan meneliti kelompok kecil dalam daerah yang lebih sempit. Kelompok besar dan wilayah yang menjadi lingkup penelitian disebut populasi. Populasi merupakan keseluruhan subjek penelitian, dari mana data diperoleh dan untuk ruang lingkup mana hasil penelitian kelak diberlakukan. Sugiyono (2009: 297) mengemukakan bahwa: “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Sesuai dengan pendapat di atas Hadari Nawawi menyatakan pengertian populasi sebagai berikut:

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang terdiri dari manusia, benda-benda, hewan, tumbuh-tumbuhan, gejala-gejala, nilai, tes, atau peristiwa-peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu di dalam suatu penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pegawai tata usaha di wilayah SMA Negeri Se-Kecamatan Sukatani, dimana terdapat 2 sekolah negeri yaitu SMA Negeri 1 Sukatani dengan jumlah pegawai tata usaha 19 orang dan SMA Negeri 2 Sukatani dengan jumlah pegawai tata usaha 11 orang.

### 3. Sampel Penelitian

Moh. Ali (1995: 54) mengemukakan mengenai sampel, yaitu: Sebagian yang diambil dari keseluruhan objek yang diteliti dan dianggap mewakili terhadap seluruh populasi”. Untuk menentukan jumlah sampel yang digunakan sebagai sumber data bersifat representatif, artinya sampel yang digunakan harus mewakili dari keseluruhan karakteristik populasi. Jumlah sampel makin besar mendekati populasi, maka peluang kesalahan generalisasi akan semakin kecil artinya semakin banyak sampel yang diambil mendekati populasi maka akan semakin kecil tingkat kesalahannya. Hal ini senada dengan pendapat Sugiyono (2003: 97) mengemukakan bahwa “Makin besar jumlah sampel yang mendekati populasi peluang kesalahan generalisasi semakin kecil dan sebaliknya makin kecil jumlah sampel mendekati populasi maka makin besar kesalahan generalisasinya”.

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Suatu hal yang perlu diperhatikan dalam menentukan sampel adalah keadaan homogenitas dan heterogenitas populasi, Karena keadaan populasi dalam penelitian ini homogen maka berapapun penarikan jumlah sampel tidak akan menimbulkan suatu permasalahan yang signifikan.

Mengingat jumlah populasi penelitian kurang dari 100 orang, maka sampel yang diambil adalah 100%. Dengan demikian sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik *total sampling*



atau penelitian populasi, hal ini sesuai dengan pendapat Suharsimi Arikunto (2006: 131) bahwa:

Penelitian populasi dilakukan apabila peneliti ingin melihat semua lika-liku yang ada di dalam populasi. Oleh karena itu subjeknya meliputi semua yang terdapat di dalam populasi, maka juga disebut sensus.

Oleh karena itu yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai tata usaha di SMA Negeri Se-Kecamatan Sukatani, sehingga jumlah keseluruhan sampel penelitian ini adalah berjumlah 30 orang.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah-langkah yang dilakukan oleh peneliti untuk memperoleh data dalam usaha pemecahan masalah penelitian. Adapun dalam pengumpulan data tersebut untuk memperoleh data diperlukan teknik-teknik tertentu, sehingga data yang diharapkan dapat terkumpul dan benar-benar relevan dengan permasalahan yang akan dipecahkan. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Hermawan Wasito (1995: 69), bahwa:

Pengumpulan data merupakan langkah yang amat penting dalam penelitian. Data yang terkumpul akan digunakan sebagai bahasa analisis dan pengujian hipotesis yang telah dirumuskan. Oleh karena itu, pengumpulan data harus dilakukan dengan sistematis, terarah, dan sesuai dengan masalah penelitian.

Dalam teknik pengumpulan data erat hubungannya dengan masalah penelitian yang akan dipecahkan. Oleh karena itu, pemilihan teknik perlu

dilakukan. Dalam penelitian, penggunaan teknik dan alat pengumpul data yang tepat (sesuai) dapat membantu pencapaian hasil (pemecahan masalah).

Adapun teknik pengumpulan data ini melalui beberapa tahapan meliputi:

### **1. Menentukan Alat Pengumpulan Data**

Peneliti menentukan angket sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian ini. Angket merupakan alat pengumpul data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2009: 199). Masing-masing pernyataan akan dinilai atau diambil jawaban dari responden dengan menggunakan skala pengukuran.

Alat yang digunakan untuk memperoleh data dalam penelitian hendaknya relevan dengan mempertimbangkan segi kepraktisan, efisiensi dan keandalan alat tersebut. Adapun alat atau instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner atau lebih dikenal dengan angket.

Angket adalah alat untuk mengumpulkan data yang dilakukan dengan cara memberikan atau mengajukan sejumlah pertanyaan secara tertulis terhadap responden. Hal ini sejalan dengan pendapat Sugiyono (2003: 162), “Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”.

Jenis angket yang disebarkan berupa angket berstruktur yang sering pula disebut angket tertutup, dimana setiap pernyataan disertai

dengan alternatif jawaban hal ini sesuai dengan pendapat Suharsimi Arikunto (1998: 141), bahwa “Kuesioner tertutup yaitu kuesioner yang sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih”. Untuk itu responden hanya melakukan pilihan terhadap jawaban yang sesuai dengan pengalamannya dan cukup memberikan tanda *checklist* (✓) pada alternatif jawaban yang disediakan.

Angket atau kuesioner ini dijadikan peneliti sebagai alat pengumpul data untuk mencari data mengenai Pengaruh Kinerja Tata Usaha Terhadap Mutu Layanan Administrasi pada SMA Negeri se-Kecamatan Sukatani Kabupaten Bekasi.

Penggunaan angket tertutup dalam penelitian ini didasarkan pada beberapa alasan diantaranya:

- 1) Pengumpulan data akan lebih efisien ditinjau dari segi biaya, tenaga, dan waktu.
- 2) Memberikan kemudahan kepada responden dalam memberikan jawaban pada alternatif jawaban yang telah disediakan.
- 3) Responden akan lebih bebas dan leluasa dalam memberikan jawaban.
- 4) Memudahkan peneliti dalam menganalisis jawaban-jawaban yang telah diberikan oleh responden.

Adapun keuntungan lain yang diperoleh apabila pengumpulan data dalam penelitian menggunakan angket, seperti yang dikemukakan oleh Suharsimi Arikunto (1996: 140) diantaranya:

- 1) Tidak memerlukan hadirnya peneliti.
- 2) Dapat dibagikan secara serentak kepada banyak responden.
- 3) Dapat dijawab oleh responden menurut kecepatannya masing-masing dan menurut waktu senggang responden.
- 4) Dapat dibuat anonim sehingga responden bebas jujur dan tidak malu-malu menjawab.
- 5) Dapat dibuat terstandar sehingga bagi semua responden dapat diberi pertanyaan yang benar-benar sama.

## **2. Menyusun Alat Pengumpul Data**

Setelah menentukan alat pengumpul data, maka langkah selanjutnya adalah menyusun alat pengumpul data agar valid dan reliabel.

Untuk itu prosedur yang harus dilakukan adalah sebagai berikut:

- 1) Menentukan variabel-variabel yang akan diteliti, yaitu variabel X (kinerja pegawai tata usaha) dan variabel Y (mutu layanan administrasi).
- 2) Menentukan dan menguraikan dimensi serta indikator yang dianggap penting untuk ditanyakan kepada responden dari variabel yang diteliti.
- 3) Menyusun kisi-kisi item berdasarkan variabel penelitian.
- 4) Menyusun pertanyaan atau pernyataan untuk masing-masing variabel berdasarkan indikator-indikatornya disertai pemberian alternatif jawaban untuk masing-masing pertanyaan atau pernyataan tersebut.

- 5) Menetapkan skor masing-masing kuesioner yang telah dibuat. Urutan penskoran mulai dari skor terbesar sampai skor terkecil disesuaikan dengan urutan dan alternatif jawaban. Alat ukur yang digunakan dalam pemberian skor adalah daftar pernyataan dengan menggunakan skala Likert, artinya objek yang diteliti mempunyai lima rangkaian urutan dari selalu, sering, kadang-kadang, pernah dan tidak pernah. Setiap pernyataan mempunyai lima kriteria jawaban yang nilainya berkisar 1 sampai 5 dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel 3.2**  
**Skala Likert**

Alternatif Jawaban	Bobot
Selalu (SL)	5
Sering (SR)	4
Kadang-kadang (KD)	3
Pernah (P)	2
Tidak Pernah (TP)	1

#### **E. PROSEDUR PENELITIAN**

Prosedur pelaksanaan pengumpulan data adalah segala sesuatu yang menyangkut tata cara pengumpulan data yang terdiri dari serangkaian kegiatan dalam upaya pelaksanaan pengumpulan data penelitian. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui tiga tahap yaitu sebagai berikut:

## 1. Tahap Persiapan

Tahap persiapan ini dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- 1) Mengajukan proposal penelitian yang telah disetujui atau disahkan oleh pembimbing akademik dan Ketua jurusan Administrasi Pendidikan.
- 2) Mengajukan permohonan izin kepada Pembantu Dekan I Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia.
- 3) Mengajukan surat pengantar dari Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia untuk memperoleh surat pengantar dari Rektor yang selanjutnya disampaikan kepada Kesbang Linmas Kabupaten Bekasi.
- 4) Surat yang telah memperoleh persetujuan tersebut kemudian disampaikan kepada masing-masing sekolah yang akan diteliti yaitu SMA Negeri 1 Sukatani dan SMA Negeri 2 Sukatani.

## 2. Uji Coba Instrumen (Angket)

Untuk memperoleh data sesuai dengan yang dibutuhkan maka diperlukan angket yang memadai sehingga dapat menunjang keberhasilan penelitian yang dilakukan. Uji coba angket ini penting dilakukan sebelum peneliti menyebarkan angket yang sesungguhnya. Maksud dari uji coba angket ini adalah untuk mengetahui validitas dan reliabilitas dari item yang telah disusun, serta untuk mengetahui kelemahan dan kekurangan dari setiap item dalam angket, apakah itu kekurangan dalam susunan kata-

kata atau redaksi kalimat, alternatif jawaban, maupun dalam maksud atau isi pernyataan.

Secara lebih jelasnya Sugiyono (2009: 173) mengemukakan tentang pengertian valid dan reliabel sebagai berikut:

Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur. Sedangkan instrumen yang reliabel berarti instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama.

Dalam uji coba angket ini, peneliti melakukannya terhadap 15 pegawai tata usaha di SMA Negeri 1 Cikarang Utara yang dilaksanakan pada tanggal 26-27 Juli 2011. Setelah data uji coba angket terkumpul, kemudian dilakukan analisis statistik dengan tujuan untuk menguji validitas dan reliabilitas sebagai syarat utama keshahihan dan keajegan instrumen atau alat pengumpul data tersebut.

Angket dianggap valid apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Sedangkan angket dianggap reliabel apabila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Dengan mengetahui ketajaman validitas dan reliabilitas alat pengumpulan data yang dibuat, maka diharapkan hasil penelitian yang diperoleh memiliki validitas dan reliabilitas yang dapat dipertanggungjawabkan.

### a. Uji Validitas Instrumen

Validitas adalah suatu pengukuran untuk mengetahui apakah instrumen benar-benar dapat mengukur suatu atribut yang dikehendaki. Dengan demikian validitas instrumen akan menunjukkan apakah instrumen yang dimaksud dapat digunakan sebagai alat pengumpul data penelitian atau tidak. Menurut Sugiyono (2006: 137), jika instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu valid, sehingga valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

Uji coba angket penelitian ini dilakukan untuk menentukan validitas dan reliabilitas instrumen. Hasil perhitungan korelasi ( $r_{hitung}$ ) yang dilihat dari *item total correlation* kemudian diinterpretasikan dengan cara mengkonsultasikan dengan  $r_{kritis}$ . Jika  $r_{hitung}$  lebih besar atau sama dengan  $r_{kritis}$  maka item pernyataan dinyatakan memiliki validitas konstruksi yang kuat. Menurut Sugiyono (2007: 141) kriteria pengujian validitas adalah seperti berikut:

- Jika  $r_{hitung} > r_{kritis}$ , maka butir soal memiliki validitas konstruksi yang baik.
- Jika  $r_{hitung} < r_{kritis}$ , maka butir soal tidak memiliki validitas konstruksi yang baik.

Pada uji validitas ini, peneliti menggunakan perhitungan dengan program *Microsoft Excel* 2007. Adapun pengujian validitas tiap butir item dalam penelitian ini menggunakan rumus korelasi *product moment* yang



dikemukakan oleh Pearson. Langkah-langkah pengujian validitas dalam penelitian ini sebagai berikut.

- 1) Menggunakan rumus *product moment*, dengan rumus sebagai berikut:

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

(Suharsimi Arikunto, 2006: 170)

Keterangan :

$r_{xy}$  = Koefisien butir validitas yang dianalisis

N = Jumlah responden

X = Skor responden untuk item pernyataan

Y = Skor total responden untuk keseluruhan item

$\sum X$  = Jumlah skor pertama

$\sum Y$  = Jumlah skor kedua

$\sum XY$  = Jumlah hasil perkalian skor pertama dan kedua

$\sum X^2$  = Jumlah hasil kuadrat skor pertama

$\sum Y^2$  = Jumlah hasil kuadrat skor kedua

- 2) Untuk mengetahui nilai signifikansi validitas tiap butir item yaitu dengan membandingkan nilai korelasi  $r_{hitung}$  dengan nilai  $r_{tabel}$  (lihat tabel korelasi *product moment*). Pada taraf kepercayaan 95% diperoleh nilai  $r_{tabel}$ . Apabila  $r_{hitung}$  lebih kecil dari  $r_{tabel}$  ( $r_{hitung} < r_{tabel}$ ) maka diambil kesimpulan bahwa butir item tersebut tidak valid. Sebaliknya apabila  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  ( $r_{hitung} > r_{tabel}$ ) maka item tersebut valid.

- 3) Untuk menghitung item nomor selanjutnya caranya sama yaitu hanya dengan mengganti skor X atau Y.

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus tersebut, diperoleh nilai untuk setiap itemnya sebagai berikut:

**Tabel 3.3**  
**Hasil Perhitungan Uji Validitas**  
**Variabel X (Kinerja Pegawai Tata Usaha)**

Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel (5\%)}$	Kesimpulan
1	0.737	0.514	Valid
2	0.689	0.514	Valid
3	0.765	0.514	Valid
4	0.740	0.514	Valid
5	0.765	0.514	Valid
6	0.742	0.514	Valid
7	0.777	0.514	Valid
8	0.616	0.514	Valid
9	0.695	0.514	Valid
10	0.677	0.514	Valid
11	0.798	0.514	Valid
12	0.779	0.514	Valid
13	0.561	0.514	Valid
<b>14</b>	<b>0.335</b>	<b>0.514</b>	<b>Tidak Valid</b>
15	0.797	0.514	Valid
16	0.639	0.514	Valid
17	0.798	0.514	Valid
18	0.674	0.514	Valid

Lanjutan tabel 3.3

Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel (5\%)}$	Kesimpulan
<b>19</b>	<b>0.335</b>	<b>0.514</b>	<b>Tidak Valid</b>
<b>20</b>	<b>0.462</b>	<b>0.514</b>	<b>Tidak Valid</b>
21	0.526	0.514	Valid
22	0.673	0.514	Valid
23	0.601	0.514	Valid
<b>24</b>	<b>0.328</b>	<b>0.514</b>	<b>Tidak Valid</b>
<b>25</b>	<b>0.189</b>	<b>0.514</b>	<b>Tidak Valid</b>
26	0.519	0.514	Valid
27	0.693	0.514	Tidak Valid
28	0.571	0.514	Valid
29	0.639	0.514	Valid
30	0.571	0.514	Valid

Keterangan Tabel :

Jumlah item yang tidak valid sebanyak 5 item

Jumlah item soal yang valid sebanyak 25 item

Hasil uji validitas angket tersebut menghasilkan item pernyataan yang dinyatakan valid 25 item dan 5 pernyataan tidak valid (yaitu item nomor 14, 19, 20, 24 dan 25). Untuk item yang tidak valid, item tersebut dihilangkan tetapi dengan tidak mengurangi kebutuhan pada kisi-kisi angket penelitian.

**Tabel 3.4**  
**Hasil Perhitungan Uji Validitas**  
**Variabel Y (Mutu Layanan Administrasi)**

Item	$r_{hitung}$	$r_{tabel (5\%)}$	Kesimpulan
1	0.539	0.514	Valid
2	0.657	0.514	Valid
<b>3</b>	<b>0.472</b>	<b>0.514</b>	<b>Tidak Valid</b>
4	0.584	0.514	Valid
5	0.649	0.514	Valid
6	0.719	0.514	Valid
7	0.581	0.514	Valid
8	0.634	0.514	Valid
9	0.734	0.514	Valid
10	0.676	0.514	Valid
11	0.596	0.514	Valid
12	0.725	0.514	Valid
13	0.635	0.514	Valid
14	0.725	0.514	Valid
15	0.589	0.514	Valid
16	0.539	0.514	Valid
17	0.666	0.514	Valid
<b>18</b>	<b>0.472</b>	<b>0.514</b>	<b>Tidak Valid</b>
19	0.606	0.514	Tidak Valid
20	0.674	0.514	Valid
21	0.613	0.514	Valid
22	0.725	0.514	Valid

Keterangan Tabel :

Jumlah item yang tidak valid sebanyak 2 item

Jumlah item soal yang valid sebanyak 20 item

Hasil uji validitas angket tersebut menghasilkan item pernyataan yang dinyatakan valid 20 item dan 2 pernyataan tidak valid (yaitu item nomor 3 dan 18). Untuk item yang tidak valid, item tersebut dihilangkan tetapi dengan tidak mengurangi kebutuhan pada kisi-kisi angket.

#### **b. Uji Reliabilitas Instrumen**

Selain harus memenuhi kriteria valid, instrumen penelitianpun harus reliabel. Suharsimi Arikunto (2002: 154) mengemukakan bahwa: “Reliabilitas menunjukkan pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik”.

Reliabilitas menunjukkan pada pengertian adanya keajegan instrumen pengumpul data dan uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui tingkat keajegan atau ketetapan setiap item yang digunakan. Suatu instrumen dapat dikatakan reliabel apabila menunjukkan hasil-hasil yang tetap.

Uji reliabilitas pada penelitian ini, peneliti menggunakan perhitungan dengan program *Microsoft Excel* 2007. Berikut ini adalah langkah-langkah dalam menentukan reliabilitas instrumen dengan menggunakan metode belah dua (*split half method*).

- 1) Mengelompokkan skor item bernomor ganjil sebagai belahan pertama dan mengelompokkan skor item genap sebagai belahan kedua pada masing-masing variabel.
- 2) Menghitung koefisien korelasi dengan menggunakan rumus korelasi *Spearman Brown*, sebagai berikut:

$$r_i = \frac{2r_b}{1 + r_b}$$

Keterangan:

$r_i$  = reliabilitas internal seluruh instrumen

$r_b$  = korelasi *product moment* antara belahan pertama dan kedua

- c. Menguji signifikansi koefisien korelasi dengan uji independen antar kedua variabel dengan menggunakan rumus di bawah ini, yaitu :

$$r_b = \frac{\sum XY}{\sqrt{\sum X^2 * \sum Y^2}}$$

$r_b$  = Korelasi *product moment* antara belahan pertama dan kedua

$\sum XY$  = Jumlah hasil perkalian skor pertama dan kedua

$\sum X^2$  = Jumlah hasil kuadrat skor pertama

$\sum Y^2$  = Jumlah hasil kuadrat skor kedua

- d. Koefisien dianggap signifikan jika  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$ ,  $r_{tabel}$  yang digunakan pada penelitian ini yaitu dengan tingkat kepercayaan 95%.

Berdasarkan hasil perhitungan (terlampir) reliabilitas dengan menggunakan rumus uji reliabilitas tersebut, maka diperoleh hasil perhitungannya seperti berikut:

- 1) Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan rumus *Spearman Brown* di peroleh hasil sebesar 0,999 untuk variabel X (Kinerja Pegawai Tata Usaha). Kemudian dikonsultasikan dengan  $r_{tabel}$  dimana harga  $r_{tabel}$  adalah 0,514. Bila dibandingkan dengan  $r_{tabel}$  (0,514) maka  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel X (Kinerja Pegawai Tata Usaha) tersebut reliabel.
- 2) Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan rumus *Spearman Brown* di peroleh hasil sebesar 0,999 untuk variabel Y (Mutu Layanan Administrasi). Kemudian dikonsultasikan dengan  $r_{tabel}$  dimana harga  $r_{tabel}$  adalah 0,514. Bila dibandingkan dengan  $r_{tabel}$  (0,514) maka  $r_{hitung} >$  dari  $r_{tabel}$ . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Y (Mutu Layanan Administrasi) tersebut reliabel.

Karena angket yang akan digunakan sebagai instrumen penelitian adalah angket yang sudah melalui tahap uji validitas seperti yang telah dijelaskan di atas. Sehingga angket tersebut sudah dapat dikatakan reliabel dan layak untuk digunakan dalam proses pengumpulan data, dengan asumsi bahwa: Angket yang sudah valid, sudah pasti reliabel, tetapi angket yang reliabel belum tentu valid.

### 3. Tahap Pengumpulan Data

Setelah melakukan uji coba angket dan diketahui hasilnya bahwa angket variabel X maupun angket variabel Y valid dan reliabel, maka langkah selanjutnya adalah melaksanakan penyebaran angket untuk mendapatkan data yang diinginkan. Angket disebar kepada pegawai tata usaha di SMA Negeri 1 Sukatani dan SMA Negeri 2 Sukatani dengan jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 30 orang pegawai tata usaha. Kemudian angket dikumpulkan dan dihitung atau diperiksa kembali untuk mengetahui apakah dalam pengisiannya ada yang tidak sesuai dengan prosedur atau kurang lengkap. Setelah angket terkumpul, selanjutnya diolah untuk kepentingan penelitian.

#### F. TEKNIK PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data merupakan salah satu langkah yang penting dalam kegiatan penelitian. Langkah ini dimaksudkan agar data yang terkumpul mempunyai arti dan memudahkan dalam mengambil kesimpulan sebagai jawaban dari permasalahan yang diteliti. Teknik pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan perhitungan statistik dengan bantuan aplikasi *Microsoft Excel 2007*. Kegiatan pengolahan data dilakukan setelah semua data terkumpul dengan baik dan benar, sehingga peneliti dapat mengetahui gambaran kecenderungan variabel X (Kinerja Pegawai Tata Usaha) dan variabel Y (Mutu Layanan Administrasi). Adapun langkah-langkah dalam kegiatan ini adalah sebagai berikut:



## 1. Seleksi Angket

Langkah awal yang perlu dilakukan pada tahapan ini adalah memeriksa dan menyeleksi data yang terkumpul dari responden, hal ini penting dilakukan untuk meyakinkan bahwa data yang terkumpul telah memenuhi syarat yang diolah. Berikut ini adalah langkah-langkah pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian ini.

- 1) Memeriksa apakah semua data telah terkumpul.
- 2) Memeriksa semua pernyataan dalam angket untuk memastikan jawaban sesuai dengan petunjuk yang diberikan.
- 3) Memeriksa apakah data telah terkumpul semua sehingga dapat dilakukan pengolahan lebih lanjut.
- 4) Menentukan bobot nilai untuk setiap kemungkinan jawaban pada setiap item variabel penelitian dengan menggunakan skala penilaian yang telah ditentukan, kemudian menentukan skornya.

## 2. Mengukur Kecendrungan Umum Skor Responden Dari Masing-Masing Variabel Dengan Rumus *Weighed Means Scored* (WMS)

Teknik WMS ini digunakan untuk menghitung kecenderungan rata-rata dari variabel X dan variabel Y serta menentukan gambaran umum atau kecenderungan umum responden pada variabel penelitian. Adapun rumus WMS (Sudjana, 2006: 95) adalah sebagai berikut:

$$\bar{x} = \frac{X}{N}$$

Keterangan:

$\bar{X}$  = rata-rata skor responden

X = jumlah skor dari jawaban responden

N = jumlah responden

Langkah-langkah yang ditetapkan dalam pengolahan data dengan menggunakan rumus WMS ini adalah sebagai berikut:

- 1) Memberi bobot nilai untuk setiap alternatif jawaban dengan menggunakan skala Likert yang nilainya 1 sampai 5;
- 2) Menghitung frekuensi dari setiap alternatif jawaban yang dipilih;
- 3) Menjumlahkan jawaban responden untuk setiap item dan langsung dikaitkan dengan bobot alternatif jawaban itu sendiri;
- 4) Menghitung nilai rata-rata untuk setiap item pada masing-masing kolom;
- 5) Menentukan kriteria untuk setiap item dengan menggunakan tabel konsultasi hasil perhitungan WMS yang dirasionalisasikan.

**Tabel 3.5**

**Kriteria Konsultasi Hasil Perhitungan WMS**

Rentang Nilai	Kriteria	Penafsiran	
		Variabel X	Variabel Y
4,60 - 5,00	Sangat baik	Selalu	Selalu
3,60 - 4,50	Baik	Sering	Sering
2,60 - 3,50	Cukup	Kadang-kadang	Kadang-kadang
1,60 - 2,50	Rendah	Pernah	Pernah
1,00- 1,50	Sangat rendah	Tidak pernah	Tidak pernah

### 3. Mengubah Skor Mentah Menjadi Skor Baku

Mengubah skor mentah menjadi skor baku untuk setiap variabel, untuk mengubah skor mentah menjadi skor baku penulis menggunakan Microsof Exel 2007 dalam program komputer. Adapun rumus yang digunakan yaitu:

$$T_i = 50 + 10 \left[ \frac{(X_i - \bar{X})}{s} \right] \quad (\text{Akdon dan Hadi, 2005: 86})$$

Keterangan:

$T_i$  = Skor rata-rata yang dicari

$X_i$  = Data skor dari masing-masing responden

$\bar{X}$  = Rata-rata

$s$  = Simpangan baku

Untuk mengubah skor mentah menjadi skor baku, terlebih dahulu perlu diketahui hal-hal sebagai berikut:

- 1) Rentangan ( $R$ ), yaitu skor tertinggi dikurangi skor terendah,

dengan rumus:

$$R = X_t - X_r \quad (\text{Sugiyono, 2011: 55})$$

Keterangan:

$R$  = Rentang

$X_t$  = Skor tertinggi

$X_r$  = Skor terendah

- 2) Menentukan banyaknya kelas interval (BK), menggunakan rumus

Sturges, yaitu:

$$K = 1 + (3,3) \log n \quad (\text{Sugiyono, 2011: 35})$$

Keterangan:

$K$  = Kelas

$n$  = Jumlah responden

- 3) Menentukan panjang kelas interval

$$K_i = \frac{R}{K}$$

(Sugiyono, 2011: 36)

Keterangan:

$K_i$  = Kelas interval

$R$  = Rentang

$K$  = Kelas

- 4) Membuat tabel distribusi frekuensi

- 5) Mencari rata-rata data kelompok dengan menggunakan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum f_i x_i}{\sum f_i}$$

(Sugiyono, 2011: 36)

Keterangan:

$\bar{X}$  = Rata-rata untuk data kelompok

$\sum f_i$  = Jumlah data/sampel

$f_i \cdot x_i$  = Produk perkalian antara  $f_i$  dengan tiap interval data

dengan kelas ( $x_i$ ). Tanda kelas  $x_i$  adalah rata-rata dari

batas bawah dan batas pada setiap interval pertama.

6) Menentukan simpangan baku (standar deviasi) dengan rumus

$$S = \frac{n \sum (f_i x_i) - (\sum f_i x_i)^2}{n(n-1)}$$

(Sugiyono, 2011: 58)

Keterangan:

$S$  = Simpangan baku

$\sum f$  = Jumlah data/sampel

$\bar{x}$  = Rata-rata

$n$  = Jumlah sampel

#### 4. Uji Normalitas Distribusi Data

Uji normalitas distribusi data dimaksudkan untuk mengetahui normal tidaknya penyebaran data yang ada. Hasil pengujian terhadap normalitas distribusi data akan berpengaruh pada teknik statistik yang digunakan. Winarno Surakhmad (1994: 95) menjelaskan bahwa:

“Tidak semua populasi (maupun sampel) menyebar secara normal. Dalam hal ini digunakan teknik yang (diduga) menyebar normal. Teknik statistik yang dipakai sering disebut teknik parametrik, sedangkan untuk penyebaran yang tidak normal dipakai teknik non parametrik, sebuah teknik yang tidak terikat oleh bentuk penyebaran”.

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka untuk mengetahui dan menentukan pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan uji normalitas distribusi data dengan menggunakan rumus *chi kuadrat*.

$$\chi^2 = \frac{(f_o - f_h)^2}{f_h}$$

(Akdon dan Hadi, 2005: 171)

Keterangan:

$\chi^2$  = Chi kuadrat yang dicari

$f_o$  = Frekuensi yang diobservasi

$f_h$  = Frekuensi yang diharapkan

Berikut adalah langkah-langkah dalam perhitungan uji normalitas distribusi data:

- 1) Membuat tabel distribusi frekuensi untuk mencari harga-harga yang digunakan seperti *mean*, simpangan baku, dan *chi kuadrat*.
- 2) Mencari kelas, yaitu batas bawah skor kiri interval (interval pertama dikurangi 0,5) dan batas atas skor kanan interval kanan ditambah 0,5)
- 3) Mencari *z-score* untuk batas kelas

$$z = \frac{x_i - \bar{x}}{SD}$$

(Akdon dan Hadi, 2005: 169)

Keterangan:

$x_i$  = Skor batas kelas distribusi

$\bar{x}$  = Rata-rata untuk distribusi

S = Simpangan baku untuk distribusi

- 4) Mencari luas tiap interval dengan cara mencari selisih luas 0-Z dengan interval yang berdekatan untuk tanda Z sejenis dan menambahkan luas 0-Z yang berlainan
- 5) Mencari  $f_e$  diperoleh dengan cara mengalikan tiap kelas interval dengan n

- 6) Mencari  $f_0$  diperoleh dengan cara mengalikan tiap kelas interval pada tabel distribusi frekuensi
- 7) Mencari  $\chi^2$  dengan cara menjumlahkan hasil perhitungan
- 8) Menentukan keberartian *chi kuadrat*, caranya yaitu dengan membandingkan nilai  $\chi^2$  hitung dengan  $\chi^2$  tabel. Apabila  $\chi^2$  hitung lebih besar dari  $\chi^2$  tabel ( $\chi^2$  hitung  $>$   $\chi^2$  tabel), maka distribusi data dinyatakan tidak normal, dan sebaliknya apabila  $\chi^2$  hitung lebih kecil dari  $\chi^2$  tabel ( $\chi^2$  hitung  $<$   $\chi^2$  tabel), maka distribusi data tersebut normal. Berdasarkan tabel Chi-kuadrat pada taraf kepercayaan 95% dengan derajat kebebasannya (dk-1).

## 5. Menguji Hipotesis Penelitian

Setelah selesai pengolahan data kemudian dilanjutkan dengan menguji hipotesis guna menganalisis data yang sesuai dengan permasalahan penelitian. Adapun hal-hal yang akan dianalisis berdasarkan hubungan antar variabel yaitu sebagai berikut:

### 1) Analisis Regresi Sederhana

Analisis regresi sederhana untuk mencari hubungan fungsional antara variabel X (kinerja pegawai tata usaha) dengan variabel Y (mutu layanan administrasi) rumus yang digunakan adalah:

$$\hat{Y} = a + bx$$

Keterangan:

$\hat{Y}$  = Harga-harga variabel Y diramalkan

a = Harga garis regresi yaitu apabila  $x = 0$

b = Koefisien regresi, yaitu besarnya perubahan yang terjadi pada x jika satu unit perubahan terjadi pada x

x = Harga-harga pada variabel x

Untuk mencari harga a dan b dicari dengan rumus dari Sudjana (2003: 238), yaitu:

$$a = \frac{(\sum Y_i)(\sum X_i^2) - (\sum X_i)(\sum X_i Y_i)}{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2}$$

$$b = \frac{n \sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2}$$

Setelah diperoleh harga a dan b maka akan dihasilkan suatu persamaan berdasarkan rumus regresi sederhana Y dan X.

## 2) Analisis Koefisien Korelasi

Analisis korelasi dimaksudkan untuk mengetahui derajat hubungan antara variabel X dan variabel Y. Ukuran yang digunakan untuk mengetahui derajat pengaruh dalam penelitian ini adalah statistik parametris, yaitu teknik korelasi *Product Moment*. Hal ini didasarkan pada distribusi data kedua variabel penelitian yang normal. Adapun untuk mencari koefisien korelasi antara variabel X dan Y dengan rumus *Product Moment*.



- a. Korelasi sederhana dengan rumus dari Sugiyono (2009: 225)

$$r = \frac{n[\sum XY - (\sum X)(\sum Y)]}{\sqrt{[n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2][n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

r = Koefisien korelasi

n = Jumlah responden

$\sum XY$  = Jumlah perkalian X dan Y

$\sum X$  = Jumlah skor tiap butir

$\sum Y$  = Jumlah skor total

$\sum X^2$  = Jumlah skor-skor X yang dikuadratkan

$\sum Y^2$  = Jumlah skor-skor Y yang dikuadratkan

Variabel-variabel yang akan dikorelasikan adalah variabel dependen (X) dan variabel independen (Y), maka  $r_{xy}$  merupakan hasil dari koefisien korelasi variabel-variabel tersebut. Selanjutnya  $r_{xy}$  hitung dibandingkan dengan  $r_{xy}$  tabel dengan taraf signifikansi 95%, bila harga  $r_{xy}$  hitung  $> r_{xy}$  tabel dan bernilai positif maka terdapat hubungan yang positif sebesar angka hasil perhitungan tersebut.

- b. Kategori Korelasi

Setelah menghitung koefisien korelasi dengan menggunakan rumus *Product Moment* maka hasil koefisien korelasi tersebut ditafsirkan untuk memberikan interpretasi dengan menggunakan

tolok ukur berdasarkan  $r_{xy}$  hitung yang dikemukakan oleh Sugiyono (2009: 257), sebagai berikut:

**Tabel 3.6**  
**Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
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

c. Menguji signifikansi koefisien korelasi

Setelah diketahui gambaran derajat hubungan variabel-variabel maka koefisien korelasi tersebut harus di uji signifikansi (dapat digeneralisasikan) atau tidak dengan membandingkan hasil tersebut dengan  $r_{tabel}$  dengan taraf kesalahan yaitu 5%. Untuk mengujinya digunakan rumus uji signifikansi korelasi atau lebih dikenal dengan uji t. Rumus uji signifikansi korelasi, adalah sebagai berikut:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

(Sugiyono, 2009: 257)

Keterangan:

$r$  = Koefisien korelasi *product moment*

$n$  = Banyaknya data

Hipotesis dalam penelitian ini secara statistik dapat dirumuskan sebagai berikut :

Ho:  $\beta = 0$  artinya tidak ada pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y

Ho:  $\beta \neq 0$  artinya ada pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y

Kriteria untuk menerima atau menolak hipotesis adalah menerima Ho jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  dan menolak Ho jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Dalam pengujian hipotesis melalui uji t tingkat kesalahan yang digunakan peneliti adalah 5% atau 0,05 pada taraf signifikan 95%.

d. Uji Koefisien Determinasi

Derajat determinasi digunakan dengan maksud untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat. Untuk itu digunakan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan:

KD = koefisien determinasi yang dicari

$r^2$  = koefisien korelasi