

BAB III

METODE DAN DESAIN PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini memiliki objek yang terdiri dari dua variabel, yaitu variabel Lingkungan Kerja dan Mutu Pelayanan Sosial. Dengan Lingkungan Kerja sebagai variabel bebas, sedangkan Mutu Pelayanan Sosial sebagai variabel terikat.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap mutu pelayanan sosial di Dinas Sosial Kota Bandung pada bagian Pelayanan Sosial. Dinas Sosial Kota Bandung beralamat di Jl. Babakan Karet, Kel. Derwati, Kec. Rancasari, Bandung 40292.

3.2 Desain Penelitian

3.2.1. Metode Penelitian

Metode penelitian bertujuan untuk menampilkan suatu gambaran berkenaan setiap langkah penelitian yang akan ditempuh, sehingga dapat membantu dalam proses pemecahan permasalahan yang diteliti. Menurut Arikunto (2002, hlm. 136) “Metode penelitian diartikan sebagai langkah yang ditentukan oleh peneliti untuk pengumpulan data penelitiannya”. Maka dari itu, menentukan metode penelitian tidak dapat dilakukan sembarangan melainkan harus dengan mempertimbangkan permasalahan yang diteliti sehingga mampu mendapatkan titik terang dari permasalahan tersebut dengan baik dan sesuai.

Setelah melakukan pertimbangan dalam menentukan metode penelitian, peneliti simpulkan bahwasannya penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei yang mana peneliti akan memberikan angket untuk diisi oleh target penelitian mengenai lingkungan kerja (X) dan mutu pelayanan sosial (Y) di Dinas Sosial Kota Bandung pada Bidang Pelayanan Sosial.

Menurut Sugiyono (2019, hlm. 17) pendekatan kuantitatif adalah “Metode penelitian yang fokus pada data numerik atau analisis statistik, serta mencari hubungan sebab-akibat antar variabel”. Sedangkan pendapat lain menurut Creswell (2014, hlm. 32) menyebutkan bahwasannya “Pendekatan kuantitatif mengukur variabel-variabel secara objektif yang bertujuan untuk melakukan uji hipotesis

ataupun teori yang sudah ada dan mengeneralisasikannya”. Dengan demikian, pendekatan kuantitatif dapat diartikan sebagai metode yang didasarkan pada metode pengumpulan dan analisis data secara numerik dalam mengidentifikasi suatu hubungan, pola, dan tren dalam data yang menggunakan pengukuran secara objektif dan terstandar.

Sementara metode survei dipilih karena dirasa tepat dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan di lapangan. Seperti yang dikemukakan oleh Fink (2003, hlm. 61) bahwasannya “Survei bertujuan untuk pengumpulan informasi dari atau yang berkaitan dengan seseorang untuk menggambarkan, perbandingan, dan penjelasan sikap, serta tingkah laku”. Dilihat dari definisi tersebut terdapat kecocokan antara metode penelitian dan tujuan penelitian yang mana fokusnya lebih kepada upaya menggambarkan hubungan antara variabel yang sedang diteliti. Sehingga metode survei ini dipilih dengan tujuan dapat mempermudah proses penelitian khususnya dalam pemerolehan dan pengolahan data.

Berdasarkan pertimbangan dan uraian tersebut, dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan metode survei dalam penelitian ini diharapkan dapat mempermudah proses pencarian dan pengolahan data penelitian sehingga menjadi suatu hasil yang dapat dipertanggungjawabkan.

3.2.2. Operasionalisasi Variabel

Operasional variabel penelitian dilakukan untuk mempermudah proses pengukuran setiap variabel penelitian dan memberikan pemahaman terkait penentuan data dan penggunaan variabel. Pendapat dari Sontani & Muhidin (2011, hlm. 86) menyebutkan bahwasannya “Variabel itu adalah bagian dari satuan pengamatan berupa karakteristik yang hendak diobservasi”. Variabel penelitian tersebut ditambahkan kedalam definisi operasional yang kemudian dilakukan penentuan indikator-indikator untuk pengukuran datanya.

Dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas (*variable independen*) dan variabel terikat (*variable dependen*). Terdapat penjelasan terkait variabel bebas dan variabel terikat menurut Sontani & Muhidin (2011, hlm. 93) yang menyebutkan bahwasannya “Variabel bebas didefinisikan sebagai variabel yang menjadi suatu sebab terjadinya perubahan karena dapat mempengaruhi variabel terikat.

Sedangkan definisi variabel terikat merupakan kebalikan dari variabel bebas yaitu variabel yang diberikan pengaruh sehingga menjadi suatu akibat dari adanya variabel bebas”.

a. Operasionalisasi Variabel Lingkungan Kerja (X)

Melihat dari uraian-uraian sebelumnya terdapat penjelasan yang menyebutkan bahwasannya lingkungan kerja dapat menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi mutu pelayanan. Seperti yang disebutkan oleh Nitisemito (2008, hlm. 183) yang menyebutkan bahwasannya “Lingkungan kerja dapat mempengaruhi diri para pekerja dalam melakukan pekerjaan”. Sehingga dapat dikatakan bahwasannya lingkungan kerja yang baik dapat menghasilkan pekerjaan yang baik, dalam artian pekerja dapat memberikan pelayanan yang baik pula.

Terkait indikator-indikator dari lingkungan kerja dalam penelitian ini berpacu pada pendapat menurut Sedarmayanti (2009, hlm. 31) yang membagi lingkungan kerja menjadi dua bagian yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik. Uraian mengenai indikator-indikator lingkungan kerja tersebut dirinci dalam bentuk tabel seperti sebagai berikut:

Tabel 3.1
Operasional Variabel Lingkungan Kerja (X)

Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
Lingkungan Kerja (X)	Lingkungan Kerja Fisik	Kondisi Suhu dan Udara	Tingkat kondisi suhu dan udara di tempat kerja	Ordinal	1, 2
		Pencahayaannya	Tingkat penyesuaian pencahayaan di tempat kerja	Ordinal	3, 4
		Keamanan	Tingkat keamanan di tempat kerja	Ordinal	5, 6

		Sarana dan Prasarana Kerja	Tingkat ketersediaan sarana dan prasarana untuk penunjang pekerjaan	Ordinal	7, 8
		Ketenangan	Tingkat gangguan bising di tempat kerja	Ordinal	9, 10
		Kebersihan	Tingkat kebersihan di tempat kerja	Ordinal	11, 12
	Lingkungan Kerja Non Fisik	Hubungan Vertikal (Atasan – Bawahan/ Karyawan)	Tingkat kelancaran komunikasi dengan pimpinan	Ordinal	13, 14, 15
		Hubungan Horizontal (Karyawan – Karyawan/ Rekan Kerja)	Tingkat kelancaran komunikasi sesama rekan kerja	Ordinal	16, 17, 18
		Hubungan Eksternal (Karyawan – Mitra Kerja)	Tingkat kelancaran komunikasi dengan masyarakat	Ordinal	19, 20

Berdasarkan tabel operasional variabel tersebut dapat dilihat beberapa dimensi lingkungan kerja yang dijadikan sebagai acuan pengukuran data penelitian yang kemudian didukung oleh penggunaan instrumen penelitian berupa angket atau

kuisisioner yang nantinya disebar kepada para responden untuk mendapatkan data yang kemudian dapat diolah menjadi hasil penelitian.

b. Operasionalisasi Variabel Mutu Pelayanan Sosial (Y)

Mutu pelayanan menjadi ukuran seberapa baik atau buruknya suatu instansi atau perusahaan karena mutu pelayanan dapat menjadi cerminan tentang seberapa baik pekerjaan yang dilakukan pihak internal instansi atau perusahaan. Menurut Mulyadi (2010, hlm. 78) “Mutu pelayanan adalah kesesuaian antara harapan dengan kinerja suatu instansi/organisasi/perusahaan dalam melakukan pelayanannya”. Dalam artian lain, mutu pelayanan dapat disebut sebagai ukuran sejauh mana suatu instansi tersebut dapat memberikan pelayanan yang memenuhi harapan, kebutuhan, dan dapat memuaskan serta memperoleh kepercayaan pihak eksternal.

Variabel mutu pelayanan dalam penelitian ini berpacu pada pendapat menurut Berry & Parasuraman (2015, hlm. 74) yang menyebutkan dimensi pengukuran mutu pelayanan terdiri dari: 1) keandalan; 2) daya tanggap; 3) kepastian; 4) empati; dan 5) berwujud. Uraian terkait mutu pelayanan tersebut dirinci dalam bentuk tabel seperti sebagai berikut:

Tabel 3.2
Operasional Variabel Mutu Pelayanan Sosial (Y)

Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	No Item
Mutu Pelayanan Sosial (Y)	Keandalan	1. Tingkat pengetahuan pegawai atas jasa yang diberikan	Ordinal	1
		2. Tingkat ketepatan pelayanan		2
		3. Tingkat kecepatan proses pelayanan		3
		4. Tingkat kesesuaian lingkungan kerja dengan		4

		mutu pelayanan yang diberikan		
	Daya Tanggap	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kecepatan menanggapi komplain atau keluhan masyarakat 2. Kesabaran menghadapi masyarakat 3. Keramahan menghadapi masyarakat 4. Kemampuan mengatasi permasalahan 5. Tingkat kemulusan komunikasi dengan masyarakat 	Ordinal	<p>5</p> <p>6</p> <p>7</p> <p>8</p> <p>9</p>
	Kepastian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat ketelitian terhadap pemberian pelayanan jasa 2. Tingkat kepercayaan masyarakat kepada pelayanan pegawai 3. Tingkat kemerdekaan berpendapat 4. Tingkat sopan dan santun dalam melayani masyarakat 	Ordinal	<p>10</p> <p>11</p> <p>12</p> <p>13</p>
	Empati	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepekaan memahami masalah yang dikeluhkan 2. Tingkat ketulusan dan kesetaraan 	Ordinal	<p>14</p> <p>15</p>

		3. Tingkat kepedulian		16
		4. Tingkat kesiapsediaan pegawai dalam melayani masyarakat		17
	Berwujud	1. Tingkat berpenampilan	Ordinal	18
		2. Tingkat kesediaan fasilitas kerja		19
		3. Tingkat kesesuaian output pelayanan		20
		4. Tingkat kebersihan dan kenyamanan di tempat kerja		21

Berdasarkan tabel operasional variabel tersebut, dapat dilihat beberapa dimensi yang dijadikan sebagai acuan untuk pencarian data terkait mutu pelayanan sosial dengan memanfaatkan instrumen penelitian berupa angket atau kuesioner yang akan disebarakan kepada para responden penelitian untuk mencapai tujuan penelitian yang diharapkan.

3.2.3. Sumber Data Penelitian

Sumber data penelitian merupakan sekumpulan sumber yang berisikan data yang dapat dimanfaatkan untuk proses penelitian mencapai titik terang. Maka dari itu kebenaran atau validnya data yang didapat harus terjaga, pada penelitian yang dijalankan peneliti ini menggunakan sumber data yang terdiri dari data primer dan data sekunder untuk menjaga kevalidan tersebut. Penjelasan lebih lanjut mengenai sumber data tersebut yaitu sebagai berikut:

1. Sumber Data Primer

Sumber data didapat dan diolah peneliti dari objek penelitian secara langsung melalui penyebaran kuesioner atau angket kepada pegawai Dinas Sosial Kota Bandung pada Bagian Pelayanan Sosial.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data didapat secara tidak langsung dari objek penelitian. Dalam lingkungannya, sumber data sekunder ini terdiri dari hasil kunjungan atau observasi, karya ilmiah, buku-buku, dan laporan terkait judul penelitian.

3.2.4. Populasi dan Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2017, hlm. 80) mengemukakan bahwasannya “Populasi dalam penelitian terdiri dari semua objek atau subjek sasaran penelitian dengan ketentuan memiliki karakteristik tertentu dan relevan dengan permasalahan dalam penelitian tersebut. Sedangkan sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik populasi tersebut”.

Berdasarkan pernyataan tersebut, maka populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah Pegawai Dinas Sosial Kota Bandung pada bagian Pelayanan Sosial dengan rincian Pegawai Negeri Sipil berjumlah 64 orang dan Pegawai Tidak Tetap atau *Honorer* berjumlah 13 orang yang jika ditotalkan populasi untuk penelitian ini adalah 77 orang. Dikaitkan dengan pendapat dari Krejcie & Morgan (1970, hlm. 99) yang mengatakan “Terkait penelitian survei, populasi yang direkomendasikan jika berjumlah kurang dari 100 adalah sebanyak 60 responden”. Sehingga peneliti menganggap jumlah populasi dalam penelitian ini sudah termasuk ke dalam jumlah yang wajar dan penelitian dapat dilanjutkan.

Dikarenakan jumlah populasi dalam penelitian ini berjumlah kurang dari 100 orang, maka terkait sampel penelitian pada pegawai tidak memerlukan proses penarikan sampel, teknik penarikan sampel, dan juga ukuran sampel.

3.2.5. Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Teknik dan alat pengumpulan data dibutuhkan agar dapat memudahkan pengolahan data penelitian yang didapatkan. Menurut Sontani & Muhidin (2011, hlm. 199) “Teknik pengumpulan data merupakan cara penulis dalam proses pengumpulan data”. Dalam artian, teknik pengumpulan data tersebut harus sesuai dengan permasalahan yang diteliti agar dapat mempermudah perolehan dan pengolahan datanya.

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah menggunakan angket atau kuesioner. Menurut Suwatno (2003) “Angket atau

kuesioner merupakan serangkaian pertanyaan yang dapat dijadikan sebagai alat pengumpulan data terhadap responden untuk perolehan informasi data penelitian”. Pemilihan teknik angket ini ditentukan karena akan dapat mempermudah pencarian data terkait permasalahan dalam penelitian yang dilakukan, karena peneliti langsung mendapatkan data yang sedang dicari melalui teknik angket ini.

Peneliti menggunakan angket bertipe pilihan, dimana setiap responden diminta untuk memilih jawaban di setiap pertanyaannya. Prosedur dalam penyusunan kuesioner ini dilakukan sebagai berikut:

1. Menyusun kisi-kisi angket atau kuesioner.
2. Merumuskan item-item pertanyaan dan alternatif jawaban. Penelitian ini menggunakan angket tertutup dan terdapat 5 (lima) jawaban alternatif.
3. Responden menjawab hanya dengan memberikan tanda check list terhadap alternatif jawaban yang dirasa tepat dan sudah disediakan.
4. Menetapkan pernyataan skor pada setiap item pertanyaan. Dalam penelitian ini, setiap jawabannya diberi nilai dengan menggunakan skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap dan pendapat seseorang tentang fenomena atau gejala sosial.

3.2.6. Pengujian Instrumen Penelitian

Pengujian kelayakan terhadap instrumen yang digunakan sebagai alat pengumpulan data dalam penelitian ini memang diperlukan, hal tersebut disebabkan untuk menjamin data yang dikumpulkan tidak bias. Diketahui instrumen penelitian yang baik terdiri dari instrumen yang valid yang reliabel. Dikatakan valid karena instrumen tersebut dapat mengukur data dengan tepat. Sedangkan dikatakan reliabel karena instrumen tersebut mendapat hasil yang konsisten dan akurat bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama.

3.2.6.1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kevalidan instrumen penelitian karena instrumen yang dipilih dalam penelitian harus valid. Menurut Arikunto (2010, hlm. 211) “Validitas merupakan ukuran yang memperlihatkan tingkat-tingkat kesahihan atau kevalidan suatu instrumen”. Pernyataan tambahan terkait validitas menurut Abdurahman, Muhidin, & Somantri (2017, hlm. 49) yang

mengemukakan bahwasannya “Dikatakan valid jika suatu instrumen pengukuran dapat mengukur dengan tepat apa yang akan diukur”.

Untuk pengujian validitas instrumen dengan korelasi *product moment* yang dikemukakan oleh karl pearson dirinci seperti sebagai berikut:

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

Abdurahman, Muhidin, & Somantri (2017, hlm. 50)

Keterangan:

- r_{xy} = Koefisien korelasi antarvariabel X dan Y
- X = Skor pertama, dalam hal ini X merupakan skor-skor pada item ke I yang akan diuji validitasnya.
- Y = Skor kedua, dala hal ini Y merupakan jumlah skor yang diperoleh tiap responden.
- $\sum X$ = Jumlah skor dalam distribusi X
- $\sum Y$ = Jumlah skor dalam distribusi Y
- $\sum X^2$ = Jumlah jumlah kuadrat dalam skor distribusi X
- $\sum Y^2$ = Jumlah jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y
- N = Banyaknya responden

Adapun langkah kerja yang dapat dilakukan dalam rangka mengukur validitas instrumen penelitian menurut Abdurahman, Muhidin, & Somantri (2017, hlm. 50) adalah sebagai berikut:

- 1) Menyebarkan instrumen yang akan diuji validitasnya, kepada responden yang bukan responden sesungguhnya.
- 2) Mengumpulkan data hasil uji coba instrumen.
- 3) Memeriksa kelengkapan data, untuk memastikan lengkap tidaknya lembaran data yang terkumpul. Termasuk di dalamnya memeriksa kelengkapan pengisian item angket.
- 4) Membuat tabel pembantu untuk menempatkan skor-skor pada item yang diperoleh. Dilakukan untuk mempermudah pengolahan data.
- 5) Memberikan atau menempatkan skor terhadap item-item yang sudah diisi pada tabel pembantu.

- 6) Menghitung nilai koefisien korelasi product moment untuk setiap item angket dari skor-skor yang diperoleh.
- 7) Menentukan nilai tabel koefisien pada derajat bebas (db) = $n - 3$, dimana n merupakan jumlah responden yang dilibatkan dalam uji validitas, yaitu 22 orang. Sehingga diperoleh $db = 22 - 3 = 19$ dan $\alpha = 5\%$.
- 8) Membuat kesimpulan, dengan cara membandingkan nilai r_{hitung} dan nilai r_{tabel} . Dengan kriteria sebagai berikut:
 - a. Jika nilai r_{hitung} lebih besar ($>$) dari nilai r_{tabel} , maka item instrumen dinyatakan valid.
 - b. Jika nilai r_{hitung} lebih kecil ($<$) dari nilai r_{tabel} , maka item instrumen dinyatakan tidak valid.

Jika instrumen dinyatakan valid, maka instrumen tersebut dapat digunakan pada kuesioner penelitian. Uji validitas pada penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari jawaban responden. Perhitungan ini dilakukan dengan menggunakan bantuan *Microsoft Office Excel 2016*. Maka diperoleh nilai r_{xy} hitung kemudian dibandingkan dengan nilai r_{tabel} dengan $n = 22$ dengan taraf nyata $\alpha = 5\%$ pada tingkat kepercayaan 95%. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka item tersebut dinyatakan valid, dan sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka item tersebut dinyatakan tidak valid.

Uji coba angket dilakukan terhadap 22 responden, yaitu 22 pegawai di bagian Puskesmas Dinas Sosial Kota Bandung. Data angket yang terkumpul kemudian secara statistik dihitung validitas dan reliabilitasnya.

3.2.6.2. Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel X (Lingkungan Kerja)

Teknik uji validitas yang digunakan adalah *Korelasi Product Moment* dan perhitungannya menggunakan aplikasi *Microsoft Excel 2016*. Dari 9 indikator lingkungan kerja, diuraikan menjadi 20 butir pernyataan angket yang disebar kepada 22 orang responden. Berikut hasil uji validitas untuk variabel lingkungan kerja.

Tabel 3.3
Hasil Uji Validitas Variabel X (Lingkungan Kerja)

No. Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,599	0,432	Valid
2	0,433	0,432	Valid
3	0,557	0,432	Valid
4	0,716	0,432	Valid
5	0,776	0,432	Valid
6	0,675	0,432	Valid
7	0,724	0,432	Valid
8	0,746	0,432	Valid
9	0,860	0,432	Valid
10	0,756	0,432	Valid
11	0,655	0,432	Valid
12	0,730	0,432	Valid
13	0,650	0,432	Valid
14	0,712	0,432	Valid
15	0,802	0,432	Valid
16	0,690	0,432	Valid
17	0,557	0,432	Valid
18	0,684	0,432	Valid
19	0,650	0,432	Valid
20	0,778	0,432	Valid

Sumber: Hasil Uji Coba Angket

Berdasarkan tabel tersebut, pernyataan angket variabel X (Lingkungan Kerja) yang berjumlah 20 item dinyatakan valid, dan semua dijadikan pernyataan dalam instrumen penelitian.

3.2.6.3. Hasil Uji Validitas Instrumen Variabel Y (Mutu Pelayanan Sosial)

Teknik uji validitas yang digunakan adalah *Korelasi Product Moment* dan perhitungannya menggunakan aplikasi *Microsoft Excel 2016*. Dari 5 dimensi pengukuran mutu pelayanan sosial, diuraikan menjadi 21 butir pernyataan angket yang disebar kepada 22 orang responden. Berikut hasil uji validitas untuk variabel mutu pelayanan sosial.

Tabel 3.4

Hasil Uji Validitas Variabel Y (Mutu Pelayanan Sosial)

No. Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,721	0,432	Valid
2	0,833	0,432	Valid
3	0,842	0,432	Valid
4	0,833	0,432	Valid
5	0,676	0,432	Valid
6	0,842	0,432	Valid
7	0,734	0,432	Valid
8	0,759	0,432	Valid
9	0,746	0,432	Valid
10	0,738	0,432	Valid
11	0,808	0,432	Valid
12	0,863	0,432	Valid
13	0,795	0,432	Valid
14	0,635	0,432	Valid
15	0,755	0,432	Valid
16	0,867	0,432	Valid
17	0,746	0,432	Valid
18	0,754	0,432	Valid
19	0,842	0,432	Valid
20	0,746	0,432	Valid
21	0,833	0,432	Valid

Sumber: Hasil Uji Coba Angket

Berdasarkan tabel tersebut, pernyataan angket pada variabel Y (Mutu Pelayanan Sosial) yang berjumlah 41 item dinyatakan valid, dan semua dijadikan pernyataan dalam instrumen penelitian

Berdasarkan hasil uji validitas tersebut, secara keseluruhan rekapitulasi jumlah angket hasil uji tercantum pada tabel berikut:

Tabel 3.5
Rekapitulasi Jumlah Angket Hasil Uji Coba

No	Variabel	Jumlah Item Uji Coba Angket	Setelah Uji Coba		
			Valid	Tidak Valid	Jumlah Item
1	Lingkungan Kerja	20	20	-	20
2	Mutu Pelayanan Sosial	21	21	-	21
Total		41	41	-	41

Sumber: Hasil Uji Coba Angket

3.2.6.4. Uji Reliabilitas

Menurut Abdurahman, Muhidin, & Somantri (2017, hlm. 56) menyatakan bahwasannya “Reliabelnya suatu instrumen pengukuran terlihat dari pengukurannya yang konsisten dan akurat”. Maka dari itu, uji reliabilitas ini dilakukan tidak lain dan tidak bukan untuk mengetahui konsistensi dari instrumen penelitian tersebut agar hasil pengukurannya dapat dipercaya.

Untuk menguji reliabilitas instrumen dalam penelitian ini menggunakan formula Koefisien Alfa (α) dari Cronbach (1951) yang dirinci oleh Arikunto dalam Muhidin (2011, hlm. 56) seperti sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Dimana Rumus Varian sebagai berikut:

$$\sigma^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N}}{N}$$

Keterangan:

r_{11} = Reliabilitas instrumen/koefisien korelasi/korelasi alpha

k = Banyaknya item pernyataan atau banyaknya soal

$\sum \sigma_i^2$ = Jumlah varians item

σ_i^2 = Varians total

N = Jumlah responden

Adapun langkah kerja yang dapat dilakukan untuk menguji reliabilitas instrumen menurut Abdurahman, Muhidin, & Somantri (2017, hlm. 57) adalah sebagai berikut:

- 1) Menyebarkan instrumen yang akan diuji reliabilitasnya, kepada responden yang bukan responden sesungguhnya.
- 2) Mengumpulkan data hasil uji coba instrumen.
- 3) Memeriksa kelengkapan data, untuk memastikan lengkap tidaknya lembaran data yang terkumpul. Termasuk di dalamnya memeriksa kelengkapan pengisian item angket.
- 4) Membuat tabel pembantu untuk menempatkan skor-skor pada item yang diperoleh. Hal tersebut dilakukan untuk mempermudah perhitungan atau pengolahan data selanjutnya.
- 5) Memberikan/menempatkan skor terhadap item-item yang sudah diisi pada tabel pembantu.
- 6) Menghitung nilai varians masing-masing item dan varians total.
- 7) Menghitung nilai koefisien alfa.
- 8) Menentukan nilai tabel koefisien korelasi pada derajat bebas (db) = $n - 3$.
- 9) Membuat kesimpulan dengan membandingkan nilai r_{hitung} dan nilai r_{tabel} , dengan kriteria seperti sebagai berikut:
 - a. Jika r_{hitung} lebih besar ($>$) dari r_{tabel} , maka instrumen tersebut dinyatakan reliabel.
 - b. Jika r_{hitung} lebih kecil ($<$) dari r_{tabel} , maka instrumen tersebut dinyatakan tidak reliabel.

Berdasarkan hasil perhitungan uji reliabilitas angket sebagaimana terlampir, rekapitulasi perhitungannya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.6
Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y

No	Variabel	Hasil		Keterangan
		r _{hitung}	r _{tabel}	
1	Lingkungan Kerja (X)	1,002	0,432	Reliabel
2	Mutu Pelayanan Sosial (Y)	1,001	0,432	Reliabel

Sumber: Hasil Uji Coba Angket

3.2.7. Pengujian Persyaratan Analisis Data

Dalam menganalisis data, sebelum pengujian hipotesis dilakukan terdapat beberapa persyaratan yang harus terpenuhi yaitu uji normalitas, uji homogenitas, dan uji linieritas.

3.2.7.1. Uji Normalitas

Uji normalitas ini bertujuan untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu distribusi data yang mana akan mempengaruhi terhadap perhitungan data selanjutnya, dimana jika data berdistribusi normal maka menggunakan perhitungan parametrik, sebaliknya apabila data tidak berdistribusi normal maka menggunakan perhitungan non parametrik. Pengujian normalitas dalam penelitian ini, peneliti menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Keunggulan teknik ini menurut Abdurahman, Muhidin, & Somantri (2017, hlm. 261) adalah “Kesederhanaan dalam penggunaan atau perhitungannya, serta hasilnya cukup kuat meskipun dengan ukuran sampel yang kecil”.

Dalam pengujian ini, peneliti memanfaatkan bantuan Aplikasi SPSS (*Statistics Product and Service Solution*) versi 26, dengan kesimpulannya:

- a. Jika nilai Sig lebih besar (>) dari 0,05, maka nilai residual berdistribusi normal.
- b. Jika nilai Sig lebih kecil (<) dari 0,05, maka nilai residual tidak berdistribusi normal.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		22
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.68962988
Most Extreme Differences	Absolute	.152
	Positive	.152
	Negative	-.119
Test Statistic		.152
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Gambar 3.1

Hasil Uji Normalitas

Sumber: Uji Normalitas dengan SPSS 26.

Berdasarkan hasil uji normalitas dapat diketahui nilai signifikansi $0,200 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi **normal**.

3.2.7.2. Uji Homogenitas

Uji homogenitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat sampel yang terpilih menjadi responden yang berasal dari kelompok yang sama. Dengan artian, bahwa sampel yang diambil memiliki sifat-sifat yang sama atau homogen.

Terdapat pendapat dari Muhidin (2010, hlm. 96) yang mengatakan bahwasannya “Ide dasar uji asumsi homogenitas adalah untuk kepentingan akurasi data dan keterpercayaan terhadap hasil penelitian. Uji asumsi homogenitas merupakan uji perbedaan antara dua kelompok, yaitu dengan melihat perbedaan varians kelompoknya. Dengan demikian, pengujian homogenitas varians ini untuk mengasumsikan bahwa skor setiap variabel memiliki varians yang homogen”.

Uji homogenitas dalam penelitian ini menggunakan uji Barlett dengan kriteria jika nilai hitung χ^2 lebih besar ($>$) dari nilai tabel χ^2 , maka H_0 menyatakan varians

skornya homogen ditolak, namun dalam hal lainnya diterima. Nilai hitung diperoleh dengan rumus dari Muhidin (2010, hlm. 96) dengan rincian sebagai berikut:

$$\chi^2 = (\ln 10) \left[B - \left(\sum db \cdot \log S_i^2 \right) \right]$$

Dimana :

S_i^2 = Varians tiap kelompok data

$db_i = n-1$ = Derajat kebebasan tiap kelompok

B = Nilai Barlett = $(\log S_{gab}^2) (\sum db_i)$

S_{gab}^2 = Varians gabungan = $S_{gab}^2 = \frac{\sum db S_i^2}{\sum db}$

Menurut Muhidin (2010, hlm. 97) terkait langkah-langkah yang dilakukan untuk uji homogenitas varians ini adalah sebagai berikut:

1. Menentukan kelompok-kelompok data dan menghitung varians untuk tiap kelompok tersebut.
2. Membuat tabel pembantu untuk memudahkan proses perhitungan, dengan model tabel sebagai berikut:
3. Menghitung varians gabungan.

$$S_{gab}^2 = \text{Varians gabungan} = S_{gab}^2 = \frac{\sum db S_i^2}{\sum db}$$

4. Menghitung log dari varians gabungan.
5. Menghitung nilai Barlett.

$$B = \text{Nilai Barlett} = (\log S_{gab}^2) (\sum db_i)$$

6. Menghitung nilai χ^2 .

$$S_i^2 = \text{Varians tiap kelompok data}$$

7. Menentukan nilai dan titik kritis pada $\alpha = 0,05$ dan $db = k - 1$.
8. Membuat kesimpulan. Dengan pengolahan data dibantu oleh Aplikasi SPSS versi 26 dan ketentuan sebagai berikut:
 - a. Jika Sig lebih besar atau sama dengan (\geq) 0,05, maka distribusi data adalah homogen.
 - b. Jika Sig lebih kecil ($<$) dari 0,05, maka distribusi data adalah tidak homogen.

Analysis Case Processing Summary

Unweighted Cases		N	Percent
Valid		22	100.0
Excluded	Missing or out-of-range group codes	0	.0
	At least one missing discriminating variable	0	.0
	Both missing or out-of-range group codes and at least one missing discriminating variable	0	.0
	Total	0	.0
Total		22	100.0

Test Results

Box's M		.226
F	Approx.	.215
	df1	1
	df2	1200.000
	Sig.	.643

Tests null hypothesis of equal population covariance matrices.

Gambar 3.2

Hasil Uji Homogenitas

Sumber: Uji Homogenitas dengan SPSS 26

Berdasarkan hasil uji homogenitas tersebut dapat diketahui bahwa nilai signifikansi $0,643 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa distribusi data adalah **normal**.

3.2.7.3. Uji Linieritas

Uji linieritas menjadi penutup dari persyaratan yang harus dipenuhi. Pengujian linieritas bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel terikat dan variabel bebas bersifat linier. Dijelaskan lebih lanjut oleh Abdurahman, Muhidin, & Somantri (2017, hlm. 267) yang menyatakan bahwasannya “Asumsi linieritas dapat

diterangkan sebagai asumsi yang menyatakan bahwa hubungan antar variabel yang hendak dianalisis itu mengikuti garis lurus. Artinya, peningkatan atau penurunan kuantitas di variabel lainnya”. Sebelum melakukan uji linieritas regresi, harus diketahui terlebih dahulu persamaan regresi ganda yaitu:

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

Keterangan:

- \hat{Y} = Subjek dalam variabel dependen yang diprediksikan
 a = Konstanta
 b = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan atau penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independent. Bila b (+) maka naik dan bila (-) maka terjadi penurunan.
 Menurut Abdurahman, Muhidin, & Somantri (2017, hlm. 267 – 268) langkah-langkah yang dapat dilakukan dalam pengujian linieritas regresi adalah:

1. Menyusun tabel kelompok data variabel x dan variabel y.
2. Menghitung jumlah kuadrat regresi ($JK_{reg(a)}$) dengan rumus:

$$JK_{reg(a)} = \frac{(\sum Y)^2}{n}$$

3. Menghitung jumlah kuadrat regresi b | a ($JK_{reg(b|a)}$), dengan rumus:

$$JK_{reg(\frac{b}{a})} = b \cdot \left(\sum XY - \frac{\sum X \cdot \sum Y}{n} \right)$$

4. Menghitung jumlah kuadrat residu (JK_{res}) dengan rumus:

$$JK_{res} = \sum Y^2 - JK_{Reg(\frac{b}{a})} - JK_{Reg(a)}$$

5. Menghitung rata-rata jumlah kuadrat regresi a ($RJK_{reg(a)}$) dengan rumus:

$$RJK_{reg(a)} = JK_{reg(a)}$$

6. Menghitung rata-rata jumlah kuadrat regresi b/a ($RJK_{reg(a)}$) dengan rumus:

$$RJK_{reg(\frac{b}{a})} = JK_{Reg(\frac{b}{a})}$$

7. Menghitung rata-rata jumlah kuadrat residu (RJK_{res}) dengan rumus:

$$RJK_{res} = \frac{JK_{res}}{n - 2}$$

8. Menghitung jumlah kuadrat error (JK_E) dengan rumus:

$$JK_E = \sum_k \left\{ \sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{n} \right\}$$

Untuk menghitung JK_E urutkan data x mulai dari data yang paling kecil sampai data yang paling besar berikut disertai pasangannya.

9. Menghitung jumlah kuadrat tuna cocok (JKTC) dengan rumus:

$$JK_{TC} = JK_{Res} - JK_E$$

10. Menghitung rata-rata jumlah kuadrat tuna cocok (RJKTC) dengan rumus:

$$RJK_{TC} = \frac{JK_{TC}}{k - 2}$$

11. Menghitung rata-rata jumlah kuadrat error (RJK E) dengan rumus:

$$RJK_E = \frac{JK_E}{n - k}$$

12. Mencari nilai uji F dengan rumus:

$$F = \frac{RJK_{TJ}}{RJK_E}$$

13. Menentukan kriteria pengukuran: Jika nilai uji F < nilai tabel F, maka distribusi berpola linier

14. Mencari nilai Ftabel pada taraf signifikansi 95% atau $\alpha = 5\%$ menggunakan rumus: $F(1-\alpha)(db\ TC, db\ E)$ dimana $db\ TC = k-2$ dan $db\ E = n-k$.

15. Membandingkan nilai uji F dengan nilai tabel F kemudian membuat kesimpulan.

- Jika F_{hitung} lebih kecil (<) dari F_{tabel} , maka data dinyatakan berpola linier.
- Jika F_{hitung} lebih besar atau sama dengan (\geq) F_{tabel} , maka dinyatakan tidak berpola linier.

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Mutu Pelayanan Sosial * Lingkungan Kerja	22	100.0%	0	0.0%	22	100.0%

Report

Mutu Pelayanan Sosial

Lingkungan Kerja	Mean	N	Std. Deviation
36	42.00	2	.000
38	54.00	1	.
45	49.00	1	.
46	51.00	1	.
48	57.00	5	4.359
49	61.00	2	7.071
50	57.00	2	1.414
51	65.50	2	2.121
52	66.00	1	.
56	66.50	2	4.950
58	68.00	1	.
60	64.50	2	6.364
Total	58.45	22	8.111

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
Mutu Pelayanan Sosial * Lingkungan Kerja	Between Groups	(Combined)	1183.955	11	107.632	5.450	.006
		Linearity	919.609	1	919.609	46.562	.000
		Deviation from Linearity	264.345	10	26.435	1.338	.327
	Within Groups		197.500	10	19.750		
	Total		1381.455	21			

Gambar 3.3

Hasil Uji Linieritas

Sumber: Uji Linieritas dengan SPSS 2016

Berdasarkan hasil uji linieritas tersebut dapat diketahui bahwa nilai signifikansi $0,327 > 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa data dinyatakan berpola linier.

3.2.8. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Menurut Sugiyono (2019, hlm. 206) “Kegiatan ini meliputi mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang diajukan. Berdasarkan langkah-langkah tersebut, peneliti menggunakan teknik analisis data deskriptif dan teknik analisis data inferensial untuk dijadikan sebagai teknik analisis data dalam penelitian ini.

3.2.8.1. Teknik Analisis Deskriptif

Teknik analisis data deskriptif digunakan sebagai salah satu teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini. Terdapat pendapat menurut Sontani & Muhidin (2011, hlm. 163) yang mengemukakan bahwasannya “Analisis data penelitian secara deskriptif yang dilakukan melalui statistika deskriptif, yaitu statistika yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskriptifkan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat generalisasi hasil penelitian”. Analisis data dilakukan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dalam rumusan masalah yang telah diuraikan di latar belakang. Teknik analisis deskriptif ini digunakan untuk menjawab rumusan masalah nomor 2 dan rumusan masalah nomor 3 yaitu untuk mengetahui gambaran mengenai kondisi lingkungan kerja dan gambaran tingkat mutu pelayanan sosial di Dinas Sosial Kota Bandung pada Bagian Pelayanan Sosial.

Agar memudahkan pendeskripsian, maka diperlukan kriteria tertentu yang mengacu pada rata-rata skor kategori angket yang diperoleh dari responden data yang kemudian diolah sehingga menghasilkan rincian skor dan kedudukan responden berdasarkan urutan angket yang masuk untuk masing-masing variabel. Berikut langkah-langkah pendeskripsian atau menggambarkan variabel penelitian untuk jenis data ordinal yaitu:

- 1) Membuat tabel perhitungan dan menempatkan skor-skor pada item yang diperoleh dilakukan untuk memperoleh perhitungan atau pengolahan data selanjutnya.
- 2) Tentukan ukuran variabel yang akan digambarkan.
 - a. Ukuran variabel Lingkungan Kerja (Sangat Baik, Baik, Cukup Baik, Sedang, Rendah)
 - b. Ukuran variabel Mutu Pelayanan Sosial (Sangat Tinggi, Tinggi, Cukup Tinggi, Sedang, Rendah)
- 3) Membuat tabel distribusi frekuensi dengan langkah-langkah berikut:
 - a. Menentukan nilai tengah pada option instrumen yang sudah ditentukan, dan membagi dua sama banyak option instrumen berdasarkan nilai tengah.

- b. Memasangkan ukuran variabel dengan kelompok option instrumen yang sudah ditentukan.
 - c. Menghitung banyaknya frekuensi masing-masing option yang dipilih oleh responden, yaitu melakukan *tally* terhadap data yang diperoleh untuk dikelompokkan pada kategori atau ukuran yang sudah ditentukan.
 - d. Menghitung persentase perolehan data untuk masing-masing kategori, yaitu hasil bagi frekuensi pada masing-masing kategori dengan jumlah responden, dikali seratus persen.
- 4) Berikan penafsiran atas tabel distribusi frekuensi yang sudah dibuat untuk mendapatkan informasi yang diharapkan sesuai dengan tujuan penelitian yang dirumuskan.

Gambar 3.4

Skala Penafsiran Skor Rata-Rata Variabel

No.	Rentang	Penafsiran	
		Lingkungan Kerja	Mutu Pelayanan Sosial
1	1,00 – 1,79	Sangat Tidak Baik	Sangat Rendah
2	1,80 – 2,59	Tidak Baik	Rendah
3	2,60 – 3,39	Cukup Baik	Cukup Tinggi
4	3,40 – 4,19	Baik	Tinggi
5	4,20 – 5,00	Sangat Baik	Sangat Tinggi

Sumber: Sugiyono (2002, hlm. 81)

3.2.8.2. Teknik Analisis Data Inferensial

Teknik analisis data inferensial dipilih sebagai teknik analisis data yang kedua. Menurut Sontani & Muhidin (2011, hlm. 185) mengatakan bahwasannya “Analisis statistik inferensial, yaitu data dengan statistik yang digunakan dengan tujuan untuk membuat kesimpulan yang berlaku umum. Dalam praktik penelitian, analisis statistika inferensial biasanya dilakukan dalam bentuk pengujian hipotesis. Statistika inferensial bergungsi untuk menggeneralisasi hasil penelitian samper bagi populasi”.

Analisis data ini dilakukan untuk menjawab pertanyaan yang telah dirumuskan dalam rumusan masalah nomor 1 yaitu agar mengetahui adakah pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Mutu Pelayanan Sosial di Dinas Sosial Kota Bandung pada Bagian Pelayanan Sosial.

3.2.9. Pengujian Hipotesis

Hipotesis penelitian merupakan jawaban sementara dari suatu penelitian seperti yang sudah dikatakan sebelumnya. Menurut Arikunto (2010, hlm. 110) “Hipotesis diartikan sebagai jawaban yang sifatnya sementara suatu permasalahan penelitian, sampai terdapat bukti melalui kumpulan data”. Berdasarkan pernyataan tersebut dapat diketahui bahwasannya hipotesis yang peneliti miliki harus melalui tahap pengujian agar kebenarannya dapat terbukti.

Berikut adalah langkah-langkah dalam melakukan pengujian hipotesis:

a. Merumuskan Hipotesis Statistik

Hipotesis statistik yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_0 : Tidak terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap mutu pelayanan sosial.

H_1 : Terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap mutu pelayanan sosial.

b. Menghitung Persamaan Regresi

Penghitungan persamaan regresi dalam penelitian ini dibantu oleh Aplikasi SPSS (*Statistics Product and Service Solution*) versi 26 dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Aktifkan program SPSS 26.0 dan aktifkan *Variable View*, kemudian isi data sesuai dengan keperluan.
2. Setelah mengisi *Variable View*, Klik *Data View*, isikan data sesuai dengan skor total variabel X dan Y yang diperoleh dari responden.
3. Klik menu *Analyze*, pilih *Regression* untuk mendapatkan sig. (2-tailed) lalu pilih *Linear*.
4. Pindahkan item variabel Y ke kotak *Dependent List* dan item variabel X pada *Independent List*.
5. Klik *Save*, pada *Residuals* pilih *Unstandardized* kemudian klik *Continue*.
6. Klik *OK*. Hingga muncul hasilnya.

7. Selanjutnya memasukkan nilai Unstandardized Coefficient di dalam rumus persamaan regresi yaitu $\hat{Y} = a + bX$.

c. Menentukan Taraf Kemaknaan

Istilah tingkat signifikansi menurut Abdurahman, Muhidin, & Somantri (2017, hlm. 150) “Menunjukkan probabilitas atau peluang kesalahan yang ditetapkan peneliti dalam mengambil keputusan untuk menolak atau mendukung hipotesis nol, atau dapat juga diartikan sebagai tingkat kesalahan atau tingkat kekeliruan yang ditolerir oleh peneliti, yang diakibatkan oleh kemungkinan adanya kesalahan dalam pengambilan sampel (*sampling error*)”.

Dalam statistik menurut Abdurahman, Muhidin, & Somantri (2017, hlm. 151) “Tingkat kepercayaan nilai berkisar antara 0 sampai 100% dan dilambangkan oleh $1 - \alpha$ secara konvensional, para peneliti ilmu-ilmu sosial sering menetapkan tingkat kepercayaan berkisar 95 – 99%”. Pernyataan tersebut menguatkan pernyataan menurut Abdurahman, Muhidin, & Somantri (2017, hlm. 151) yang mengatakan bahwasannya “Tingkat kepercayaan pada dasarnya menunjukkan tingkat keterpercayaan sejauhmana pengambilan statistik sampel dapat mengestimasi dengan benar parameter populasi dan atau sejauhmana pengambilan keputusan mengenai hasil uji hipotesis nol diyakini kebenarannya”. Berdasarkan pernyataan tersebut, tingkat signifikansi atau taraf kemaknaan yang diterapkan dalam penelitian ini adalah sebesar $\alpha = 5\%$ dengan tingkat kepercayaan 95%.

d. Uji Signifikansi

Uji signifikansi dimaksudkan untuk menentukan apakah hipotesis diterima atau ditolak. Uji ini didasarkan kepada kriteria sebagai berikut:

1. Jika nilai Sig. $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang artinya terdapat pengaruh variabel X terhadap Y.
2. Jika nilai Sig. $\geq 0,05$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, yang artinya tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap Y.

e. Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

Kuat atau lemahnya hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat dapat diketahui melalui perhitungan koefisien korelasi. Koefisien korelasi menunjukkan derajat korelasi antara variabel X dan variabel Y. Menurut

Abdurahman, Muhidin, & Somantri (2017, hlm. 178) “Angka koefisien korelasi berkisar antara 0 sampai dengan ± 1 (artinya paling tinggi $\pm 1,00$ dan paling rendah 0). Plus minus pada angka koefisien korelasi menunjukkan arah hubungan korelasi, bukan sebagai aljabar. Apabila koefisien korelasi menunjukkan plus (+) maka arah korelasi itu satu arah, dan apabila koefisien menunjukkan minus (-) maka arah korelasi berlawanan arah, serta apabila koefisien korelasi menunjukkan angka (0), maka tidak ada korelasi”.

Berikut ini tabel interpretasi koefisien korelasi untuk melihat tingkat keeratan hubungan antara variabel yang sedang diteliti, maka angka korelasi yang diperoleh dibandingkan dengan tabel korelasi sebagai berikut:

Tabel 3.7
Interpretasi Koefisien Korelasi

Besar r_{xy}	Interpretasi
$0,00 < 0,20$	Hubungan sangat lemah (diabaikan, dianggap tidak ada)
$\geq 0,20 - < 0,40$	Hubungan rendah
$\geq 0,40 - < 0,70$	Hubungan sedang atau cukup
$\geq 0,70 - < 0,90$	Hubungan kuat atau tinggi
$\geq 0,90 - \leq 1,00$	Hubungan sangat kuat atau tinggi

Sumber: Abdurahman, Muhidin, & Somantri (2017, hlm. 179)

Nilai koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi pengaruh variabel lingkungan kerja terhadap mutu pelayanan sosial. Seperti pendapat dari Abdurahman, Muhidin, & Somantri (2017, hlm. 218) yang menyebutkan bahwa “Koefisien determinasi dijadikan dasar dalam menentukan besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat”. Kemudian rumus yang digunakan untuk melihat besarnya pengaruh tersebut adalah koefisien korelasi dikuadratkan lalu dikali seratus persen ($r^2 \times 100$).