

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

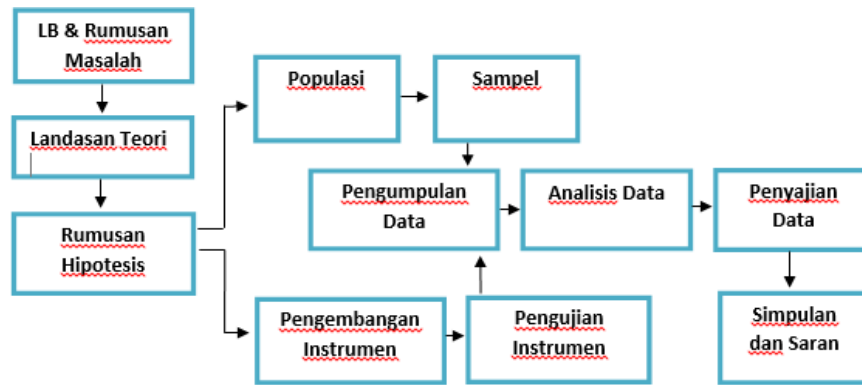
#### **3.1 Desain Penelitian**

##### **3.1.1 Pendekatan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan KPAID Kabupaten Tasikmalaya terhadap kepuasan klien korban pada anak usia dini tahun 2022. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dalam penelitian bertujuan untuk memperoleh jawaban dalam bentuk data angka. Pada pendekatan ini didasarkan dari pengumpulan, pengolahan, dan interpretasi data kuantitatif untuk menjawab pernyataan penelitian. Senada dengan Burns dan Bush (dalam Putri, 2021) menjelaskan bahwa penelitian kuantitatif, struktur pertanyaan sangat diatur dan pilihan jawabannya telah disediakan sebelumnya. Format dalam penelitian ini yang digunakan berupa angket atau kuesioner.

##### **3.1.2 Metode Penelitian**

Menurut Sugiyono (2016 hlm.2), dijelaskan bahwa metode penelitian dianggap sebagai suatu cara atau tahapan dalam penelitian. Metode ilmiah diartikan sebagai kegiatan penelitian yang didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode survey. Wimmer-Dominicik (dalam Morissan, 2018 hlm.166) mengemukakan bahwa penelitian survei dapat dibagi menjadi dua kategori yaitu survei deskriptif dan survei analisis. Penelitian ini menggunakan metode survei deskriptif sebagaimana dikemukakan Morissan (2018, hlm.166) bahwa metode survei deskriptif berusaha menjelaskan atau mencatat kondisi maupun sebuah sikap untuk melaksanakan apa yang terjadi pada saat ini. Adapun penelitian ini dijelaskan untuk mengetahui tingkat kepuasan klien korban pada anak usia dini mengenai pelayanan yang telah diberikan oleh KPAID Kabupaten Tasikmalaya. Berikut di tampilkan prosedur penelitian survei kuantitatif melalui gambar 3.1



Gambar 3.1 Prosedur Penelitian Survei Kuantitatif

### 3.2 Partisipan, Waktu, dan Tempat Penelitian

#### 1. Partisipan

Partisipan adalah subjek yang dalam penelitian. Partisipan yang terlibat dalam penelitian ini adalah:

- a. Ketua beserta komisioner KPAID Kabupaten Tasikmalaya membantu dalam perizinan dan pendistribusian angket online untuk di isi oleh para klien KPAID.
- b. Kesekretariatan beserta anggotanya membantu dalam penginstrusikan serta penyampaian angket online kepada klien.
- c. Klien korban pada anak usia dini di KPAID Kabupaten Tasikmalaya tahun 2022 menjadi partisipan untuk pengambilan data atau biasa disebut dengan sumber data.

#### 2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan dalam jangka waktu 3 bulan yakni Maret-Juni 2023.

#### 3. Tempat Penelitian

Secara umum penelitian ini dilakukan di Komisi Perlindungan Anak Indonesia Daerah Kabupaten Tasikmalaya, Jalan Garut – Tasikmalaya, Cikadondong, Kec. Singaparna, Kabupaten Tasikmalaya, Jawa Barat.

### 3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

#### 3.3.1 Populasi

Populasi adalah kelompok subjek, variabel, konsep atau fenomena. Populasi dianggap sebagai objek atau subjek yang memenuhi syarat-syarat yang berhubungan dengan masalah penelitian. Senada dengan hal tersebut, Sudaryono (2018, hlm.166) menyatakan bahwa populasi dianggap sebagai wilayah

generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek. Penelitian ini menggunakan populasi seluruh klien korban pada anak usia dini di KPAID Kabupaten Tasikmalaya tahun 2022. Populasi yang ditetapkan oleh peneliti terhitung sejak bulan Januari – Desember 2022. Populasi yang ditentukan sebanyak 43 klien. Berikut ini adalah rekapitulasi bank data KPAID Kabupaten Tasikmalaya tahun 2022:

Tabel 3.1

Rincian Rekapitulasi Bank Data KPAID Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2022

No.	Kasus Perlindungan Anak	Jumlah
<b>Sosial dan Anak Dalam Situasi Darurat</b>		
1.	Balita Terlantar (Korban)	2
<b>Keluarga dan Pengasuhan Alternatif</b>		
2.	Anak Korban Perebutan Hak Kuasa Asuh	5
3.	Anak Korban Penelantaran Ekonomi (Hak Nafkah)	3
<b>Hak Sipil dan Partisipasi</b>		
4.	Anak Tanpa Kepemilikan Akta Kelahiran	7
<b>Pendidikan</b>		
5.	Anak Korban Kekerasan di Sekolah (Bullying)	1
<b>Anak Berhadapan Hukum (ABH)</b>		
<b>ABH Sebagai Korban</b>		
6.	Anak Sebagai Korban Kekerasan Fisik (Penganiayaan, Pengeroyokan, Perkelahian, dsb)	6
7.	Anak Sebagai Korban Kekerasan Seksual (Pemeriksaan/Pencabulan)	13
8.	Anak Sebagai Korban Sodomi/Pedofilia	1
9.	Anak Sebagai Korban Penculikan	2
<b>Trafficking dan Eksploitasi</b>		
10.	Anak Sebagai Korban Eksploitasi Pekerja Anak	3
<b>Total</b>		<b>43</b>

generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek. Penelitian ini menggunakan populasi seluruh klien korban pada anak usia dini di KPAID Kabupaten Tasikmalaya tahun 2022. Populasi yang ditetapkan oleh peneliti terhitung sejak bulan Januari – Desember 2022. Populasi yang ditentukan sebanyak 43 klien. Berikut ini adalah rekapitulasi bank data KPAID Kabupaten Tasikmalaya tahun 2022

### 3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang terdiri dari sejumlah anggota yang dipilih dari populasi (Sudaryono, 2018, hlm.167). Dalam pelaksanaan penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *sampling non probability* yaitu *purposive sampling* dan *sampling jenuh*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan data dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2012: 218). *Sampling jenuh* merupakan metode pengambilan sampel dimana semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2016: 85). Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah seluruh klien korban pada anak usia dini di KPAID Kabupaten Tasikmalaya yang berjumlah 43 orang. Alasan menggunakan seluruh populasi sebagai sampel adalah agar dapat mewakili keseluruhan populasi, karena jika kurang dari 100 populasi maka semuanya dijadikan sampel penelitian. Oleh karena itu, peneliti mengambil 43 sampel dari seluruh klien korban pada anak usia dini.

### 3.4 Instrumen Penelitian

Menurut Suharsimi (dalam Sugiyono, 2016, hlm.206), instrumen penelitian adalah alat bantu pengumpulan data yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah. Penelitian ini menggunakan instrumen berupa angket atau koesioner.

Tabel 3.2

Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Pelayanan KPAID Kabupaten Tasikmalaya Terhadap Kepuasan Klien Korban pada Anak Usia Dini Tahun 2022

Variabel	Definisi Operasional	Aspek	Indikator	Item
Kualitas Pelayanan (X)	Kualitas pelayanan dapat	Tangible (Bukti Fisik)	1. Kebersihan dan tampilan fisik area layanan	1 – 4
			2. Kelengkapan fasilitas	5 – 8

Variabel	Definisi Operasional	Aspek	Indikator	Item
	didefinisikan sebagai tingkat kepuasan klien yang tercipta ketika penyedia layanan mampu memenuhi atau melampaui harapan dan kebutuhan klien dengan cara yang konsisten.		3. Ketersediaan informasi yang jelas dan mudah dipahami	9 – 13
		Reliability (Keandalan)	1. Keakuratan informasi	14 – 18
			2. Konsistensi dalam memberikan pelayanan	19 – 23
			3. Kemampuan untuk memenuhi janji dan komitmen kepada klien	24 – 28
		Responsibility (Responsif)	1. Ketersediaan staf dalam membantu klien	29 – 33
			2. Kemampuan staf memberikan solusi yang tepat	34 – 38
			3. Kemampuan staf menyesuaikan diri dengan kebutuhan klien	39 – 43
	Parasuraman, Zeithmal, dan Berry (Fitriana dkk., 2014)	Assurance (Jaminan)	1. Kepercayaan dan kehandalan staf dalam memberikan pelayanan	44 – 48
			2. Pengetahuan dalam pelayanan	49 – 53
			3. Keprofesionalan dan kesopanan staf	54 – 58
		Empathy (Empati)	1. Kemampuan staf dalam mendengarkan dengan penuh perhatian dan simpatik	59 – 63

Variabel	Definisi Operasional	Aspek	Indikator	Item
			2. Sikap peduli dan antusiasme dalam melayani klien	64 – 68
			3. Kemampuan memberikan perhatian secara personal	69 – 73

### 3.5 Uji Persyaratan Instrumen

#### 3.5.1 Uji Validitas Instrumen

Sugiyono (2016, hlm.121) mengatakan bahwa jika instrumen dinyatakan valid, maka alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data dinyatakan valid. Dalam hal ini, valid berarti instrumen atau alat ukur tersebut berguna untuk melakukan pengukuran. Pada penelitian ini, uji validitas yang akan dilakukan peneliti yaitu melalui 2 tahap, pertama dari pengujian kisi-kisi dan kuesioner yang dilakukan oleh dosen ahli, kemudian kedua menggunakan program IBM SPSS 25 *Statistic*. Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *pearson correlation*. Validitas instrumen diuji dengan menggunakan statistik dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan tingkat signifikan 0,05 maka pernyataan tersebut dinyatakan valid atau layak
2. Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  dengan tingkat signifikan 0,05 maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid atau tidak layak digunakan untuk penelitian

Tabel 3.3

Hasil Uji Validitas

Kode Item	Statistik Hitung		Keterangan
	r-hitung	r tabel	
X1.1	0,502	0,3008	Valid
X1.2	0,674	0,3008	Valid
X1.3	0,648	0,3008	Valid
X1.4	0,642	0,3008	Valid
X1.5	0,652	0,3008	Valid

Kode Item	Statistik Hitung		Keterangan
	r-hitung	r tabel	
X1.6	0,608	0,3008	Valid
X1.7	0,569	0,3008	Valid
X1.8	0,776	0,3008	Valid
X1.9	0,58	0,3008	Valid
X1.10	0,551	0,3008	Valid
X1.11	0,589	0,3008	Valid
X1.12	-0,114	0,3008	Tidak Valid
X1.13	0,71	0,3008	Valid
X1.14	0,138	0,3008	Tidak Valid
X1.15	0,644	0,3008	Valid
X1.16	0,758	0,3008	Valid
X1.17	0,637	0,3008	Valid
X1.18	0,581	0,3008	Valid
X1.19	0,587	0,3008	Valid
X1.20	0,546	0,3008	Valid
X1.21	0,642	0,3008	Valid
X1.22	0,657	0,3008	Valid
X1.23	0,749	0,3008	Valid
X1.24	0,746	0,3008	Valid
X1.25	0,592	0,3008	Valid
X1.26	0,853	0,3008	Valid
X1.27	0,016	0,3008	Tidak Valid
X1.28	0,618	0,3008	Valid
X1.29	0,781	0,3008	Valid
X1.30	0,809	0,3008	Valid
X1.31	0,778	0,3008	Valid
X1.32	0,795	0,3008	Valid
X1.33	0,724	0,3008	Valid
X1.34	0,759	0,3008	Valid

Kode Item	Statistik Hitung		Keterangan
	r-hitung	r tabel	
X1.35	0,726	0,3008	Valid
X1.36	0,675	0,3008	Valid
X1.37	0,735	0,3008	Valid
X1.38	0,732	0,3008	Valid
X1.39	0,771	0,3008	Valid
X1.40	0,73	0,3008	Valid
X1.41	0,738	0,3008	Valid
X1.42	0,719	0,3008	Valid
X1.43	0,826	0,3008	Valid
X1.44	0,769	0,3008	Valid
X1.45	0,746	0,3008	Valid
X1.46	0,835	0,3008	Valid
X1.47	0,709	0,3008	Valid
X1.48	0,82	0,3008	Valid
X1.49	0,755	0,3008	Valid
X1.50	0,803	0,3008	Valid
X1.51	0,711	0,3008	Valid
X1.52	0,663	0,3008	Valid
X1.53	0,663	0,3008	Valid
X1.54	0,754	0,3008	Valid
X1.55	0,757	0,3008	Valid
X1.56	0,772	0,3008	Valid
X1.57	0,812	0,3008	Valid
X1.58	0,707	0,3008	Valid
X1.59	0,735	0,3008	Valid
X1.60	0,822	0,3008	Valid
X1.61	0,707	0,3008	Valid
X1.62	0,819	0,3008	Valid
X1.63	0,803	0,3008	Valid



Kode Item	Statistik Hitung		Keterangan
	r-hitung	r tabel	
X1.64	0,778	0,3008	Valid
X1.65	0,753	0,3008	Valid
X1.66	0,779	0,3008	Valid
X1.67	0,712	0,3008	Valid
X1.68	0,611	0,3008	Valid
X1.69	0,749	0,3008	Valid
X1.70	0,11	0,3008	Tidak Valid
X1.71	0,694	0,3008	Valid
X1.72	0,771	0,3008	Valid

Dari penjelasan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar indikator/item pernyataan yang menyusun memiliki  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (atau nilai sig.  $<$  alpha), yang artinya secara mayoritas item pertanyaan Valid dan Layak digunakan dalam analisis lebih lanjut. Hanya terdapat 4 item yang memiliki  $r_{hitung} < r_{tabel}$  yakni X1.12, X.14, X1.27 dan X1.70.

### 3.5.2 Uji Reliabilitas Instrumen

Instrumen pengukuran yang reliabel adalah instrumen pengukuran yang tidak hanya digunakan sekali saja tetapi menghasilkan data yang sama dengan instrumen pengukuran yang sama (Sugiyono, 2016, hlm. 121). Uji reliabilitas merupakan indeks yang dapat memberikan informasi tentang sejauh mana alat ukur dapat dipercaya. Jika suatu alat ukur digunakan dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan nilai yang diperoleh relatif konsisten, maka alat ukur tersebut dinyatakan reliabel. Dengan kata lain, reliabilitas menunjukkan seberapa konsisten alat ukur mengukur gejala yang sama. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan IBM SPSS 25 *Statistic* dan rumus *Cronbach's Alpha*. Menurut (Wiratna Sujarweni, 2014), kuesioner dianggap reliabel dan dapat diterima jika nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,6. Berikut adalah hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.4  
Uji Reliabilitas  
*Reliability Statistic*

Cronbach's Alpha	N of items
0,985	68

Tabel 3.4 menunjukkan hasil uji reliabilitas terhadap instrument penelitian. Dapat dilihat bahwasanya variabel kualitas pelayanan ini telah memiliki nilai Cronbach alpha > nilai standard (0,6). Sehingga dapat dikatakan bahwa setiap butir pernyataan memiliki reliabilitas yang tinggi dan layak untuk digunakan dalam analisis lebih lanjut.

### 3.6 Prosedur Penelitian

Prosedur dalam penelitian deskriptif pada umumnya tidak berbeda secara signifikan dengan prosedur lainnya. Berikut prosedur penelitian ini diantaranya:

1. Identifikasi dan menentukan rumusan masalah
2. Kajian teori
3. Menyusun rancangan penelitian
4. Menentukan populasi dan sampel
5. Merumuskan dan mengembangkan instrumen penelitian
6. Uji validitas dan realibilitas instrumen
7. Mengumpulkan data
8. Mengolah dan menganalisis data
9. Menyusun laporan

### 3.7 Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini diantaranya:

1. Menyebarkan instrumen dalam bentuk *Google Form* kuesioner/angket dengan link kepada responden yang menjadi sampel penelitian.
2. Memberikan informasi mengenai kepentingan penelitian dan memberikan petunjuk tentang cara pengisian kuesioner.
3. Mengumpulkan jawaban dan memeriksa kembali kelengkapan identitas responden.

### 3.8 Pengolahan Data

Teny Nur Islami, 2023

**KUALITAS PELAYANAN KPAID KABUPATEN TASIKMALAYA TERHADAP KEPUASAN KLIEN KORBAN PADA ANAK USIA DINI TAHUN 2022**

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

Data yang terkumpul kemudian diproses dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Verifikasi Data

Data informasi yang terkumpul kemudian diverifikasikan dengan memverifikasi kembali data yang layak untuk diolah dengan cara memeriksa kembali jawaban yang telah diberikan oleh responden.

2. Penyekoran

Pada tahap penyekoran, data yang telah diverifikasi akan diberikan skor sesuai dengan jawaban yang dipilih oleh responden, dengan kriteria penilaian berdasarkan Skala Likert menurut (Morissan, 2018, p. 88). Berikut kategori penskoran Skala Likert yakni:

Tabel 3.5

Kategori Penyekoran Kualitas Pelayanan KPAID Kabupaten Tasikmalaya Terhadap Kepuasan Klien Korban pada Anak Usia Dini Tahun 2022

<b>Kriteria Penyekoran</b>				
<b>Sangat Puas</b>	<b>Puas</b>	<b>Cukup Puas</b>	<b>Tidak Puas</b>	<b>Sangat Tidak Puas</b>
5	4	3	2	1

3. Penyajian Data

Langkah-langkah dalam tahap penyajian data ini adalah penyiapan data. Penyiapan data adalah yaitu data mengenai Kualitas Pelayanan KPAID Kabupaten Tasikmalaya Terhadap Kepuasan Klien Korban Pada Anak Usia Dini Tahun 2022, yang kemudian diolah dengan menggunakan Microsoft Excel. Kemudian dikelompokkan menjadi lima (5) kategori menurut Azwar (2004) dalam (Hasmawati, Haling, F., & Yusri, 2012) yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.6

Pedoman Pengkategorian

	Interval	F	Persentase
Sangat Puas	$X > M + 1,5SD_i$		
Puas	$M + 0,5SD_i < X \leq M + 1,5 SD_i$		

Netral	$M - 0,5 SD_i < X \leq M + 0,5 SD_i$
Tidak Puas	$M - 1,5 SD_i < X \leq M - 0,5 SD_i$
Sangat Tidak Puas	$X \leq M - 1,5 SD_i$

Ketika persyaratan setiap kategori telah diketahui, frekuensi ditemukan menggunakan bantuan hasil analisis data menggunakan Microsoft Excel. Kemudian setiap indikator juga dirincikan menggunakan analisis frekuensi dan

#### 4. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan diambil berdasarkan pemahaman atas data yang disajikan dalam bentuk pernyataan singkat dan mudah dipahami dengan mengacu pada masalah yang diteliti.

### 3.9 Teknik Penyajian Data

Data yang telah diolah kemudian disajikan dalam bentuk deskriptif berdasarkan data yang diperoleh selama penelitian untuk menarik kesimpulan.