

### **III. METODE PENELITIAN**

#### **A. Tipe Penelitian**

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe *explanatory research*. Singarimbun dan Effendi (2006:4) menjelaskan *explanatory research* yaitu penelitian yang digunakan untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesa yang dirumuskan atau sering kali disebut sebagai penelitian penjelas. Penelitian ini memiliki tingkat yang tinggi karena tidak hanya mempunyai nilai mandiri maupun membandingkan tetapi juga berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan, dan juga mengontrol suatu gejala dengan pendekatan kuantitatif.

Menurut Sugiyono (2012:14) metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada sifat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu yang memiliki tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan dan digeneralisasikan. Jika pendapat di atas dikaitkan dengan pelaksanaan penelitian, berarti penelitian ini merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh kapasitas pegawai negeri sipil terhadap kualitas pelayanan publik di Kota Metro tahun 2011.

## **B. Definisi Konseptual**

Definisi konseptual merupakan definisi akademik atau yang mengandung pengertian universal untuk suatu kata atau kelompok kata. Pemaknaan dari konsep yang digunakan sehingga mempermudah peneliti untuk mengoperasionalkan konsep tersebut di lapangan. Adapun definisi konseptual pada penelitian ini adalah:

### **1. Kapasitas Pegawai Negeri Sipil (Variabel X)**

Kapasitas Pegawai Negeri Sipil adalah kemampuan yang dimiliki oleh Pegawai Negeri Sipil untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsinya secara efektif, efisien dan berkelanjutan untuk mencapai tujuan bersama dalam pembangunan.

### **2. Kualitas Pelayanan (Variabel Y)**

Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

## **C. Definisi Operasional**

Menurut Moh. Nazir (1988: 126), definisi operasional adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variable atau konstruk dengan cara memberikan arti, atau menspesifikasikan kegiatan, ataupun memberikan operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel atau konstruk tersebut. Definisi operasional digunakan untuk mengoperasionalkan konsep yang digunakan dalam penelitian.

**Tabel 2. Definisi Operasional**

<b>No.</b>	<b>Variabel</b>	<b>Konsep Variabel</b>	<b>Indikator</b>
1.	Kapasitas Pegawai Negeri Sipil (Variabel X)	Kapasitas Pegawai Negeri Sipil adalah kemampuan yang dimiliki oleh PNS untuk melaksanakan tugas pokok dan fungsinya secara efektif, efisien dan berkelanjutan untuk mencapai tujuan bersama dalam pembangunan.	1. Pengetahuan 2. Keterampilan 3. Bakat 4. Motif Kerja 5. Moral
2.	Kualitas Pelayanan (Variabel Y)	Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.	1. Keandalan ( <i>reliability</i> ) 2. Ketanggapan ( <i>responsiveness</i> ) 3. Jaminan ( <i>assurance</i> ) 4. Empati ( <i>emphaty</i> ) 5. Wujud ( <i>tangible</i> )

#### **D. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian adalah tempat dimana objek penelitian dapat ditemukan. Lokasi penelitian yang diambil pada penelitian ini bertempat di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro. Lokasi ini dipilih karena Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil merupakan salah satu dinas yang memberikan fungsi pelayanan dasar bagi masyarakat.

#### **E. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel**

##### **1. Populasi**

Populasi menurut Sugiyono (2012:90), adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi dalam penelitian ini adalah warga Kota Metro yang mengakses

pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro selama tahun 2011 yang berjumlah 10.960 orang. (Sumber: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Metro)

## 2. Sampel

Bila populasi dalam suatu penelitian berjumlah besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2012:91). Adapun rumus yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu rumus Krejcie dan Morgan.

$$S = \frac{X^2NP(1 - P)}{d^2(N - 1) + X^2P(1 - P)}$$

Keterangan:

S = jumlah sampel

N = jumlah populasi

P = proporsi populasi (0,5)

d = derajat ketelitian (0,1)

$X^2$  = nilai tabel  $X^2$  (3,84), yaitu berasal dari nilai confidence interval 95% (1,96).

(Sumber: Purwanto, 2007:42)

Berdasarkan rumus tersebut, maka sampel dalam penelitian ini adalah:

$$S = \frac{X^2NP(1-P)}{d^2(N-1) + X^2P(1-P)}$$

$$S = \frac{(3,84)(10.960)(0,5)(1-0,5)}{(0,1)^2(10.960-1) + (3,84)(0,5)(1-0,5)}$$

$$S = 95$$

Jadi sampel dalam penelitian ini adalah 95 warga Kota Metro yang mengakses pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tahun 2011.

### 3. Teknik Pengambilan Sampel

Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *multistages cluster random sampling*. Penarikan sampel dilakukan dengan cara membuat undian nama-nama kecamatan yang terdapat di Kota Metro, kemudian memilihnya secara acak. Kecamatan yang terpilih dari 5 kecamatan yang ada di Kota Metro adalah Kecamatan Metro Utara. Tahap selanjutnya dapat kita lakukan dengan cara yang sama pula yaitu memilih secara acak berdasarkan kelurahan yang terdapat di Kecamatan Metro Utara, dan kelurahan yang terpilih adalah Kelurahan Banjarsari. Cara yang sama pula dilakukan untuk menentukan Rukun Tetangga (RT) mana yang akan dipilih di wilayah Kelurahan Banjarsari, dan RT yang terpilih adalah RT 07 dan RT 24.

### F. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan kuesioner atau angket. Teknik angket adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan teknis kepada responden yang harus

dijawab. Guna mempermudah pengolahan dan pengukuran data, jawaban dari responden diberi skor atau nilai. Pada penelitian ini pengukuran skor menggunakan skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skala Likert menjabarkan variabel yang akan diukur menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Pertanyaan pada kuesioner memiliki 5 alternatif jawaban, sehingga responden hanya memilih dari alternatif tersebut. Lima alternatif jawaban tersebut dapat dilihat pada tabel 3.

**Tabel 3. Interpretasi Skor Jawaban**

<b>Skor</b>	<b>Keterangan Skor</b>
5	Sangat setuju
4	Setuju
3	Netral
2	Tidak setuju
1	Sangat tidak setuju

(Sumber: Sugiyono, 2012:108)

### **G. Teknik Pengolahan Data**

Setelah mengumpulkan data dari lapangan, maka tahap selanjutnya adalah mengadakan pengolahan data dengan teknik-teknik sebagai berikut:

#### **a. Editing**

Pada tahap ini aktivitas yang dilakukan adalah meneliti ulang data-data yang telah diperoleh melalui kuisisioner kepada warga Kota Metro yang mengakses pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tahun 2011, yang

meliputi kelengkapan jawaban, kejelasan tulisan, dan kesesuaian jawaban yang satu dengan yang lainnya.

b. Koding

Pada tahap koding dilakukan kategori-kategori tertentu dari data-data yang diperoleh melalui angket/kuisisioner yang disebar kepada 95 responden. Tahap ini meliputi pemberian tanda atau simbol dari data yang telah di edit sehingga dapat dikelompokkan dalam masing-masing variabel yang ditentukan.

c. Tabulasi

Tabulasi adalah mengelompokkan jawaban-jawaban dari angket/kuisisioner yang disebar kepada 95 responden secara teratur dan sistematis untuk kemudian dihitung berapa banyak yang masuk ke dalam suatu kategori yaitu membuat tabel tunggal.

## **H. Teknik Pengujian Instrumen Penelitian**

Pengujian instrumen penelitian meliputi dua hal yaitu pengujian validitas dan reliabilitas. Pengujian validitas dan reliabilitas ini, berkaitan dengan pengukuran yang cenderung keliru. Uji validitas dan reliabilitas diperlukan sebagai upaya untuk memaksimalkan alat ukur, agar kecenderungan kekeliruan dapat diperkecil.

### **1. Uji Validitas**

Suatu instrumen pengukuran dikatakan valid jika instrumen dapat mengukur sesuatu dengan tepat apa yang akan diukur. Untuk mengetahui validitasnya, instrumen disebar kepada responden selanjutnya ditentukan validitasnya dengan

menggunakan koefisien korelasi *product moment* dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan:

$R_{xy}$  : koefisien korelasi antara x dan y

X : jumlah skor dari masing-masing (faktor yang mempengaruhi)

Y : jumlah skor dari seluruh (skor total)

N : banyaknya variable sample yang dianalisis

(Sumber: Sugiyono, 2012: 182)

Dimana bila nilai r hitung > r tabel, maka angket valid, dan sebaliknya bila nilai r hitung < r tabel, maka angket tidak valid. Hasil uji validitas instrumen menggunakan teknik korelasi person dengan program SPSS 16.

**Tabel 4. Nilai Uji Validitas Instrumen Penelitian**

<b>Item</b>	<b>Nilai R Hitung</b>	<b>R Tabel</b>	<b>Keterangan</b>
Tahu1	0,455	0,1996	Valid
Tahu2	0,375	0,1996	Valid
Tahu3	0,496	0,1996	Valid
Tramp1	0,455	0,1996	Valid
Tramp2	0,433	0,1996	Valid
Tramp3	0,456	0,1996	Valid
Bak1	0,329	0,1996	Valid
Bak2	0,247	0,1996	Valid
Mot1	0,255	0,1996	Valid
Mot2	0,248	0,1996	Valid
Mot3	0,275	0,1996	Valid
Mor1	0,383	0,1996	Valid
Mor2	0,344	0,1996	Valid
Mor3	0,295	0,1996	Valid
Reli1	0,251	0,1996	Valid
Reli2	0,496	0,1996	Valid
Reli3	0,378	0,1996	Valid
Reli4	0,375	0,1996	Valid
Reli5	0,579	0,1996	Valid
Reli6	0,383	0,1996	Valid
Resp1	0,419	0,1996	Valid
Resp2	0,429	0,1996	Valid
Resp3	0,462	0,1996	Valid
Resp4	0,441	0,1996	Valid
Resp5	0,398	0,1996	Valid
Ass1	0,338	0,1996	Valid
Ass2	0,449	0,1996	Valid
Ass3	0,496	0,1996	Valid
Ass4	0,247	0,1996	Valid
Emp1	0,379	0,1996	Valid
Emp2	0,371	0,1996	Valid
Emp3	0,287	0,1996	Valid
Emp4	0,239	0,1996	Valid
Emp5	0,333	0,1996	Valid
Tang1	0,316	0,1996	Valid
Tang2	0,275	0,1996	Valid
Tang3	0,335	0,1996	Valid
Tang4	0,235	0,1996	Valid
Tang5	0,330	0,1996	Valid
Tang6	0,399	0,1996	Valid

(Sumber: hasil olah kuisisioner, 2013)

Berdasarkan tabel 4 diatas, diketahui bahwa terdapat 40 item yang diuji kevalidannyadan setelah diolah menggunakan program SPSS, maka diperoleh

nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (1,996). Hasil tersebut mengindikasikan bahwa keseluruhan item dinyatakan valid dan dapat diuji untuk proses selanjutnya.

## 2. Uji Reliabilitas

Suatu instrumen pengukuran dikatakan reliable jika pengukuran konsisten dan akurat. Jadi uji reliabilitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui konsistensi dari instrumen sebagai alat ukur, sehingga hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Adapun rumus yang digunakan untuk menguji reliabilitas instrumen dalam penelitian ini adalah koefisien *Alfa Cronbach*.

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ I - \frac{\sum a}{a} \right]$$

Keterangan:

$r_{11}$  : reliabilitas instrumen/koefisien alfa

$k$  : banyaknya butir soal

$\sum a$  : total variasi

$a$  : nilai variasi tiap-tiap butir

$N$  : jumlah responden

(Sumber: Suharsimi dalam Abdurahman, 2007: 37)

Reliabel berarti dapat dipercaya jadi dapat diandalkan. Instrumen dapat dikatakan reliabel jika memiliki koefisien keandalan reliabilitas sebesar 0,6 atau lebih. Apabila penguji reliabilitas instrumennya menggunakan program SPSS 16 maka kriterianya adalah nilai  $\alpha$  butir  $<$   $\alpha$  total maka angket dinyatakan reliabel. Untuk menentukan tingkat reliabilitas, adapun indikator yang digunakan adalah:

**Tabel 5. Indikator Tingkat Reliabilitas**

No.	Tingkat Reliabilitas	Nilai Reliabilitas
1.	0.80 – 1.000	Sangat Tinggi
2.	0.60 – 0.799	Tinggi
3.	0.40 – 0.599	Cukup
4.	0.30 – 0.399	Rendah
5.	0.00 – 0.199	Sangat Rendah

(Sumber: Suharsimi, 2002: 245)

**Tabel 6. Nilai Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian**

Instrumen	Nilai Alpha	Reliabilitas
Pengetahuan	0,797	Reliabel
Keterampilan	0,789	Reliabel
Bakat	0,710	Reliabel
Motif Kerja	0,886	Reliabel
Moral	0,848	Reliabel
Keandalan	0,834	Reliabel
Daya Tanggap	0,853	Reliabel
Keyakinan	0,662	Reliabel
Empati	0,847	Reliabel
Bukti Fisik	0,768	Reliabel

(Sumber: hasil olah kuisioner, 2013)

## I. Teknik Analisis Data

Analisis data diartikan sebagai upaya mengolah data menjadi informasi, sehingga karakteristik atau sifat data tersebut dapat dengan mudah dipahami dan bermanfaat untuk menjawab masalah masalah yang berkaitan dengan kegiatan penelitian. Teknik analisis data dapat diartikan sebagai cara melaksanakan analisis terhadap data, dengan tujuan mengolah data tersebut menjadi informasi, sehingga karakteristik atau sifat data datanya dapat dengan mudah dipahami dan bermanfaat untuk menjawab masalah masalah yang berkaitan dengan kegiatan penelitian, baik berkaitan dengan deskripsi data maupun untuk membuat induksi, atau menarik kesimpulan tentang karakteristik populasi (parameter) berdasarkan

data yang diperoleh dari sampel (statistik). Statistik dapat dibagi menjadi dua, yaitu statistik deskriptif dan statistik inferensial.

### 1. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif menurut Sugiyono (2012:169) adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Termasuk data deskriptif dalam penelitian ini antara lain adalah *mean, standard error of mean, median, mode, standard deviation, variance, range, maximum, dan minimum*. Tujuan analisis statistik deskriptif ini untuk memberikan gambaran mengenai data-data yang didapat dari angket yang bersifat menggambarkan karakteristik tertentu dari responden dan mengklasifikasikan nilai kategorisasi rata-rata.

**Tabel 7. Klasifikasi Nilai Kategorisasi Rata-Rata**

Nilai	Kategori
5-...	Sangat baik
4-4,9	Baik
3-3,9	Cukup baik
2-2,9	Kurang baik
1-1,9	Buruk

(Sumber: Irawan, 2008:52)

### 2. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah variabel independen dan variabel dependen keduanya memiliki distribusi normal atau tidak. Pengujian asumsi ini dilakukan dengan melihat *Normal P-P of Regretion Standardized Residual*. Cara termudah untuk melihat normalitas adalah melihat histogram atau tampilan grafik yang menunjukkan pola penyebaran tertentu. Model yang baik adalah yang

memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Dasar pengambilan keputusan adalah:

- 1) Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka regresi memenuhi asumsi normalitas.
- 2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan/atau tidak mengikuti arah garis, maka regresi tidak memenuhi asumsi normalitas. (Santoso, 2000:214).

### **3. Statistik Inferensial.**

Sugiyono (2012:143) mengatakan bahwa statistik inferensial adalah teknik statistik yang digunakan untuk menganalisis data sampel, dan hasilnya diberlakukan untuk populasi dimana sampel diambil. Pemberlakuan bagi populasi ini biasa disebut juga penggeneralisasian. Generalisasi adalah penarikan kesimpulan dari data statistik dengan melakukan pengujian hipotesis, permodelan hubungan, prediksi, dan lain sebagainya.

#### **3.1. Analisis Regresi Linear Sederhana**

Dalam menentukan analisis persamaan regresi linear sederhana dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y, maka peneliti menggunakan rumus persamaan regresi linear sederhana, dengan rumus sebagai berikut:

$$Y^2 = a + b X + e$$

Keterangan:

$Y^2$  : nilai yang diprediksikan

X : nilai variabel independen (bebas)

a : konstanta atau jika nilai X=0

b : koefisien regresi  
 e : error term (standar error)

(Sumber: Sugiyono, 2012:237)

## J. Uji Hipotesis

Dalam menguji hipotesis apakah terdapat pengaruh signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat digunakan statistik parametrik analisis linear sederhana atau tunggal. Dalam penelitian ini, pengujian hipotesis menggunakan uji t statistik dan uji F statistik.

### 1. Uji t - statistik

Uji t-statistik digunakan untuk menguji besarnya pengaruh antara variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat, maka dilakukan pengujian keberartian masing-masing koefisien masing-masing regresi dengan menggunakan uji t – statistik sebagai berikut:

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

Keterangan:

t : nilai uji t

r : nilai korelasi

n : besarnya sampel

(Sumber: Sugiyono, 2012: 214)

Untuk mengetahui hasil hipotesis apakah  $H_0$  diterima atau ditolak, maka perlu dibandingkan antara  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ . Hasil pengujian t-statistik menggunakan program SPSS 16. Apabila hasil penghitungnya dari:

- 1) Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak
- 2) Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima

## 2. Uji F Statistik

Uji f statistik digunakan untuk menguji besarnya pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

$$F_h = \frac{R/k}{(1-R)/(n-k-1)}$$

Keterangan:

R : koefisien korelasi

n : jumlah anggota sampel

k : jumlah variabel independen

(Sumber: Sugiyono, 2012:192)

Pengujian hipotesis melalui uji F statistik ini dilakukan dengan tingkat kepercayaan 95% dan tingkat kesalahan 5% dengan derajat bebas pembilang  $DF1 = (k-1)$  dan derajat bebas penyebut  $DF2 = (n-k)$ , k merupakan banyaknya parameter (koefisien) model regresi linear dan n merupakan jumlah pengamatan.

Dasar pengambilan keputusan yaitu:

- 1) Jika nilai  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterimadan  $H_a$  ditolak. Sebaliknya jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
- 2) Jika probabilitas  $> 0.05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Sebaliknya jika probabilitas  $< 0.05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.