

III. METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Desain penelitian memberikan penjelasan tentang metode apa yang digunakan, bagaimana data dikumpulkan, bagaimana tehnik penarikan sampel dan bagaimana data akan dianalisis. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif dan verifikasi. Analisis deskriptif dilakukan untuk memperoleh kejelasan mengenai ciri-ciri variabel yang diteliti atau menggambarkan perilaku variable-variabel yang diamati berdasarkan data-data statistik yang diperoleh. Sedangkan verifikasi dilakukan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan alat uji statistik yaitu regresi berganda.

3.2. Tehnik Pengumpulan Data

3.2.1. Sumber Data

Berdasarkan sumber pengambilannya, data dalam penelitian ini dibedakan atas dua, yaitu data primer dan data sekunder.

- a. Data primer yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dari lapangan berupa kuisioner.
- b. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini, bersumber dari Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Barat yang meliputi : profil

Kantor Pelayanan terpadu Satu pintu kabupaten lampung Barat, Struktur Organisasi, dan laporan-laporan lain yang mendukung.

3.2.2. Populasi

Populasi adalah semua individu untuk kenyataan yang diperoleh dari sampel untuk digeneralisasikan (Hadi, 1992:70) dari pengertian diatas maka penetapan populasi akan dijadikan objek dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Barat sebanyak 55 orang.

3.3. Operasionalisasi Variabel Penelitian

Beberapa variabel utama yang menjadi pokok penelitian ini adalah;

1. Berdasarkan konsep tersebut dapat ditentukan factor-faktor yang mempengaruhi variabel-variabel kinerja bebasnya (Independent Variabel) yaitu:
 - a. Faktor Individual (X1)
Berdasarkan kemampuan, latar belakang dan demografi
 - b. Faktor psikologis (X2)
Berdasarkan Persepsi, Sikap, Pembelajaran dan motivasi
 - c. Faktor Organisasi (X3)
Berdasarkan sumber daya, kepemimpinan, Penghargaan, struktur.
2. (Kotler 2002 :489) dan dapat dijadikan indikator pengukuran Kinerja :
 1. Keandalan (reliability) : kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.

2. Keresponsifan (responsiveness) : kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.
3. Keyakinan (confidence) : pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau "assurance".
4. Empati (emphaty) : syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
5. Berwujud (tangible) : penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.

Tabel 2. Variabel , Definisi Operasional dan Indikator Variabel

Variabel	Indikator	Definisi Operasional
1. factor Individual (X1)	a. Kemampuan dan Keahlian	Kemampuan merujuk ke suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan.
	b. Latar belakang	Karakteristik Biografis yaitu karakteristik pribadi misalnya Umur, jenis Kelamin, dan Status perkawinan yang objektif dan mudah diperoleh dari catatan pribadi
	c. Demografi	Lingkungan yang dipaparkan memainkan suatu peran yang cukup besar dalam membentuk kepribadian.

<p>2. Faktor Psikologis (X2)</p>	<p>a. Persepsi</p> <p>b. Sikap</p> <p>c. Pembelajaran</p> <p>d. Motivasi</p>	<p>Persepsi adalah proses yang digunakan oleh seorang individu untuk memilih, mengorganisasi, dan meninterpretasi masukan-masukan informasi guna menciptakan gambaran dunia yang memiliki arti</p> <p>Evaluasi, perasaan emosional dan kecenderungan tindakan yang menguntungkan atau tidak menguntungkan dan bertahan lama dari seseorang terhadap suatu objek atau gagasan.</p> <p>pembelajaran dihasilkan melalui perpaduan kerja antara dorongan, rangsangan, petunjuk bertindak, tanggapan dan penguatan.</p> <p>Motivasi kerja sebagai sesuatu yang menimbulkan dorongan atau semangat kerja</p>
<p>3. Faktor Organisasi (X3)</p>	<p>a. Sumber Daya</p> <p>b. Kepemimpinan</p>	<p>Suatu nilai potensi yang dimiliki oleh suatu materi atau unsur tertentu dalam kehidupan. Sumber daya tidak selalu bersifat fisik tetapi juga non fisik.</p> <p>Kemampuan meyakinkan dan mengerakkan</p>

	<p>c. Penghargaan</p> <p>d. Struktur</p>	<p>orang lain agar mau bekerja sama di bawah kepemimpinannya sebagai suatu tim untuk mencapai suatu tujuan tertentu.</p> <p>Mencakup factor rasa hormat internal seperti harga diri, otonomi dan prestasidan faktor format eksternal seperti misalnya status, pengakuan, dan perhatian.</p> <p>mendefinisikan siapa melapor kepada siapa, siap mengambil keputusan, dan keputusan-keputusan apa saja yang boleh dibuat oleh individu atau kelompok</p>
Kinerja (Y)	<p>a.Keandalan (reliability)</p> <p>b.Keresponsifan (responsiveness) :</p> <p>c.Keyakinan (confidence) :</p> <p>d.Empati (emphaty) :</p>	<p>Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.</p> <p>Kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.</p> <p>Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau "assurance".</p> <p>Syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.</p>

	e.Berwujud (tangible) :	Penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.
--	----------------------------	--

3.4. Pengukuran variabel

Menggunakan skala nilai yang berhubungan dengan pernyataan terhadap setiap pegawai tentang sesuatu sikap seseorang yang akan dibagi dalam 5 skala nilai.

	Keterangan	Skor
A	Sangat Setuju	5
B	Setuju	4
C	Ragu – Ragu	3
D	Tidak Setuju	2
E	Sangat Tidak Setuju	1

3.5. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

3.5.1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur (kuesioner) dapat mengukur apa yang ingin diukur. Untuk pengujian Validitas digunakan teknik korelasi Pearson's product moment dengan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan :

r = Koefisien Korelasi *pearson's product moment*

N = Banyaknya sampel

X = Skor butir / pertanyaan

Y = Skor Total

Angka korelasi yang diperoleh selanjutnya dibandingkan dengan angka kritis yang ada pada tabel nilai kritis untuk korelasi *r product moment* dengan derajat kebebasan 5 % adalah 0,266 dan taraf signifikan 1 % adalah 0.345 maka alat ukur (Kuesioner) dinyatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{table}$. Selanjutnya untuk memperoleh nilai r_{hitung} , maka dalam penelitian ini diolah dengan menggunakan bantuan komputer dengan program SPSS Versi 12.00

3.5.2. Uji Reliabilitas

Uji ini bertujuan untuk menunjukkan tingkat konsistensi suatu alat pengukur/instrumen (kuesioner) dalam mengukur gejala yang sama. Alat pengukur yang baik haruslah memiliki kemampuan untuk memberikan hasil pengukuran yang konsisten. Teknik uji reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik dari *Cronbach*. Teknik uji reliabilitas ini dipilih karena skor dari kuesioner yang digunakan merupakan rentangan antara beberapa nilai (Umar, 2000 ; 113 – 125).

Rumus pengujian reliabilitas instrumen dengan teknik *Cronbach* adalah sebagai berikut

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan :

r_{11} = Reliabilitas Instrumen

k = Banyaknya butir pertanyaan

σ_t^2 = Variabel Total

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varians butir

Jumlah varians butir diperoleh dengan menjumlahkan nilai-nilai varians tiap butir.

Rumus varians yang digunakan adalah sebagai berikut :

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

N = Jumlah Responden

X = nilai skor yang dipilih

Pengolahan data untuk uji reliabilitas menggunakan bantuan computer dengan program SPSS versi 12.00 dan alat ukur dinyatakan realibel bila *alphanya* (α) >0.7 (Rahayu, 2005)

3.6 . Analisis data

Alat analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi. Alat analisis data ini dipilih karena untuk meneliti tingkat signifikansi hubungan sebab akibat dari variabel Factor Individual, Factor Psikologis, dan Factor Organisasi berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu kinerja (Y). Rumus Regresi Berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Dimana : Y = Kinerja

X1 = Faktor individual yang terdiri dari :

X1i. Kemampuan dan keahlian

X1ii. Latar belakang

X1iii. Demografi

X2 = Faktor psikologis yang terdiri dari :

X2i. Persepsi

X2ii. Sikap

X2iii. Pembelajaran

X2iiii. Motivasi

X3 =Faktor organisasi yang terdiri dari :

X3i. Sumber daya

X3ii. Kepemimpinan

X3iii. Penghargaan

X3iiii. Struktur

Koefisien a,b serta perhitungan-perhitungan lainnya, menggunakan alat bantu pengolahan data statistik berupa paket software komputer, yaitu SPSS versi 12.0.

Aplikasi analisis Regresi berganda dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 12.0 sehingga mempermudah penulis dalam melakukan perhitungan. Menurut Santoso (2002), output dari hasil analisis akan dinilai meliputi penilaian terhadap kelayakan model regresi, keseluruhan model (*overall model fit*), dan pengujian terhadap koefisien regresi dengan cara sebagai berikut:

1. Menilai Kelayakan Model Regresi

Analisi ini dilakukan pada output *Hosmer and Lameshow* dengan hipotesis sebagai berikut:

- H_0 = tidak ada perbedaan yang nyata antara klasifikasi yang diprediksi dengan yang diamati.
- H_a = ada perbedaan yang nyata antara klasifikasi yang diprediksi dengan yang diamati.

Dasar pengambilan keputusan adalah dengan memperhatikan nilai *goddness of fit* yang diukur dengan nilai *Chi Square*, terutama pada nilai signifikansi (probabilitasnya). Jika probabilitasnya $>0,05$, H_0 diterima, artinya model layak dipakai untuk analisis selanjutnya. Jika probabilitasnya $<0,05$, H_0 ditolak, artinya model tidak layak pakai.

2. Menilai Keseluruhan Model (Overall Model Fit)

Analisis ini dilakukan dengan memperhatikan angka $-2 \log Likelihood$ awal dimana *Block Number* = 0 dan $-2 \log Likelihood$ di mana *Block Number* = 1. adanya penurunan dari angka $-2 \log Likelihood$ di *Block Number* = 0 ke *Block number* = 1 yang mengindikasikan model regresi tersenut adalah baik atau layak pakai.

3. Menguji koefisien regresi

Analisis ini dilakukan dengan melihat angka signifikansi tabel *Variables in Equaton*. Pengujian dilakukan dengan menggunakan penilaian probabilitas. Variabel yang signifikasinya $<0,05$ adalah variabel yang secara statistik berpengaruh secara nyata atau signifikan (Santoso, 2002).

Hipotesis Kerja :

H_0-1 = Faktor individual tidak berpengaruh terhadap kinerja

H_a-1 = Faktor individual berpengaruh terhadap kinerja

H_0-2 = Faktor Psikologis tidak berpengaruh terhadap kinerja

H_a-2 = Faktor Psikologis berpengaruh terhadap kinerja

H_0-3 = Faktor Organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja

H_a-3 = Faktor Organisasi berpengaruh terhadap kinerja