

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang dimana penelitian lebih menekankan pengujian teori, melalui perhitungan variabel data dan angka. Metode kuantitatif menurut Kadek Kusuma Pardani (2017:2246) merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Sedangkan menurut Sugiyono (2017:8) penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic, dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Pengumpulan data menggunakan instrument penelitian analisis data bersifat kuantitatif/statistic dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah di tetapkan. Pada penelitian ini yang akan di uji variabelnya yakni kinerja aparatur sipil negara terhadap *good services* administrasi pelayanan kependudukan.

3.2 Lokasi Penelitian

Tempat yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah Kelurahan Jemur Wonosari jl. Jemurwonosari VII/49, Surabaya Jawa Timur

3.3 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik (Sugiyono, 2017:63).

Berdasarkan rumusan masalah yang telah peneliti kemukakan sebelumnya maka hipotesis penelitian ini sebagai berikut:

1. Kinerja Aparatur Sipil Negara berpengaruh secara parsial terhadap *good services* administrasi pelayanan kependudukan.
2. Kinerja Aparatur Sipil Negara berpengaruh secara simultan terhadap *good services* administrasi pelayanan kependudukan.

3.4 Variabel Penelitian dan Pengukuran

Menurut Sugiyono (2017:38) Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 2 variabel yaitu sebagai berikut :

- 1) Variabel Independen (Bebas)
Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kinerja Aparatur sipil Negara (X)
- 2) Variabel Dependen (Terikat)
Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2017:39). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah *good services* administrasi pelayanan kependudukan (Y).
- 3) Pengukuran Variabel
Untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan, maka pengukuran variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :
 - a. Kinerja Aparatur Sipil Negara (X)
Kinerja Aparatur Sipil Negara merupakan adanya hasil kerja yang dicapai oleh aparatur dengan penuh tanggung jawab akan tercapai peningkatan kinerja yang efektif dan efisien. Kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi (Wibowo, 2007:7). Adapun untuk mengukur variabel Kinerja Aparatur Sipil Negara dengan menggunakan indikator, berkenaan dengan penilaian kinerja aparatur sipil negara, (Hendik, 2007:7) mengusulkan tiga indikator yaitu:
 1. Responsivitas (X_1)
Responsivitas merupakan kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Dengan demikian responsivitas menunjukan kepada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dan kebutuhan-kebutuhan aspirasi masyarakat.
 2. Responsibilitas (X_2)
Responsibilitas menjelaskan apakah pelaksana kegiatan instansi pemerintah itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang

benar atau sesuai dengan kebiakan organisasi yang baik. Oleh karena itu responsibilitas bisa saja berbenturan dengan responsivitas.

3. Akuntabilitas (X_3)

Akuntabilitas publik menunjukkan pada seberapa besar dan kegiatan instansi pemerintah tunduk pada pejabat yang menangani. Konsep akuntabilitas publik dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijaksanaan dan kegiatan instansi pemerintah itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak.

b. *Good services* Administrasi Pelayanan Kependudukan (Y)

Kaitannya dengan administrasi pelayanan publik, kualitas pelayanan administrasi merupakan indikator penting yang dapat menentukan keberhasilan pemenuhan aspek-aspek pelayanan publik. manfaat dari kualitas pelayanan yang baik adalah untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi kerja organisasi yang dapat meningkatkan kepuasan dalam hal ini adalah masyarakat.

Menurut Zaithaml (Hardiyansyah 2011:46), kualitas pelayanan administrasi kependudukan dapat diukur dengan 5 dimensi yaitu kehandalan (*reliability*), berwujud (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati/kepedulian (*empathy*)

3.5 Tipe dan Sumber Data

3.5.1 Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu tipe penelitian kuantitatif, karena penelitian kuantitatif mencari data berdasarkan sampel populasi kemudian penelitian dianalisis sesuai dengan metode statistik yang digunakan. Begitu juga pada penelitian ini, peneliti melakukan penelitian dengan membagikan kuesioner kepada setiap populasi yaitu masyarakat yang ada di kelurahan jemusari Surabaya sebagai penerima produk jasa pelayanan pendudukan yang diberikan oleh pegawai aparat sipil negara di kelurahan jemurwonosari Surabaya.

3.5.2 Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data. Dalam penelitian ini penulis menggunakan data primer (studi lapangan) dan data sekunder (studi kepustakaan). Sugiyono (2013:137). Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul

data, dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, melainkan melalui orang lain atau bisa juga dokumen. Contoh data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok fokus, dan panel, atau juga data hasil wawancara peneliti dengan nara sumber. Contoh data sekunder misalnya catatan atau dokumentasi perusahaan berupa absensi, gaji, laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, data yang diperoleh dari majalah, dan lain sebagainya.

Dalam penelitian ini yang digunakan adalah berupa data primer yaitu data yang diambil dari tanggapan responden/masyarakat mengenai kinerja aparatur sipil negara dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan di tingkat kelurahan jemurwonosari Surabaya melalui kuesioner.

3.6 Populasi dan Sampel

3.6.1 Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kuantitas atau karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari serta kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2019).

Berdasarkan tujuan penelitian yaitu untuk mengukur kinerja aparatur sipil negara di tingkat kelurahan dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan di kelurahan jemurwonosari Surabaya, maka yang menjadi populasi penelitian dari observasi awal yang dilakukan jumlah rata-rata yang memiliki kepentingan dalam pengurusan dokumen kependudukan 117 jiwa/orang selama 1 minggu hal tersebut menurut penyampaian Kepala kelurahan jemurwonosari Surabaya. Maka dapat diperoleh bahwa populasi dalam penelitian ini berjumlah 117 jiwa/orang.

3.6.2 Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah serta karakteristik yang dimiliki oleh populasi, dengan kata lain semua anggota populasi tidak menjadi objek penelitian (Sugiyono, 2019). Sampel merupakan gambaran terkait keadaan dari suatu populasi. Sampel yang diambil harus representative karena kesimpulan yang dihasilkan dalam penelitian akan diberlakukan untuk populasi.

Jumlah populasi penelitian yang besar tentunya sangat menyulitkan peneliti untuk mengumpulkan data populasi, oleh karena itu dalam penelitian ini digunakan teknik *simple random sampling*. Teknik *simple*

random sampling yaitu teknik penentuan sample dari dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi. Pada penelitian ini untuk menentukan sampel dari populasi yang ada, peneliti menggunakan rumus slovin sebagai berikut :

$$S = \frac{n}{1 + N.e^2}$$

Keterangan :

S = Sampel

N = Populasi

e = Derajat ketelitian atau nilai kritis yang digunakan

Dengan menggunakan rumus diatas (N = 117, e = 0.05), didapat hasil sebagai berikut:

$$S = \frac{117}{1 + 117 \times 0,05^2} = \frac{117}{1 + 117 \times 0,0025} = \frac{117}{1,29} = 90$$

Berdasarkan perhitungan rumus diatas bahwa jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 90 responden/jiwa

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Adapun dalam proses pengumpulan data teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kuesioner

Kuesioner dalam penelitian ini terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang bersumber dari tiap-tiap indikator variabel penelitian. Pertanyaan-pertanyaan pada kuisisioner dibuat menggunakan skalal*likert*. “ Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.” (Sugiyono, 2013: 168).

Dengan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Jawaban setiap *item instrument* yang menggunakan skala *likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negative, yang dapat berupa kata-kata antara lain, Sangat Setuju (SS) dengan nilai 5, Setuju (S) dengan nilai 4, Ragu-

Ragu (RR) dengan nilai 3, Tidak Setuju (TS) dengan nilai 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) dengan nilai 1.

Tabel 3.1 Skala *Likert*

Jawaban	Nilai
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Cukup Setuju (CS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Sugiyono (2013:168)

2. Dokumentasi

Definisi dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Sugiyono (2015:396). Dalam penelitian ini data dokumentasi berupa sejarah singkat kelurahan jemurwonosari Surabaya, visi misi perusahaan dan struktur organisasi.

3.8 Teknik Analisis Data

3.8.1 Analisis Statistik Deskriptif

Menurut Sugiyono, (2017:147) Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Yang termasuk dalam statistik deskriptif antara lain penyajian data berupa tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram, perhitungan modus, median, mean, perhitungan desil, persentil, perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi, perhitungan persentase.

3.8.2 Uji Validitas

Sugiyono, (2016:228) uji validitas bertujuan untuk mengetahui ketepatan suatu *instrument* sebagai alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data atau mengukur apa yang akan diukur. Dalam hal ini peneliti menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* untuk menguji validitas instrument penelitian, dimana teknik korelasi tersebut digunakan untuk mencari hubungan dan membuktikan hipotesis hubungan dua variabel bila data kedua variabel berbentuk interval atau

ratio, dan sumber data dari dua variabel atau lebih tersebut adalah sama.

Koefisien korelasi total *Pearson Product Moment* dapat dicari dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{\{n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2\} \{n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2\}}}$$

Dimana:

r_{xy} = Koefisien Korelasi antar variabel x dengan y

x = Variabel Independen

y = Variabel Dependen

n = Banyaknya subjek

Pengujian signifikansi korelasi *pearson product moment* secara praktis dengan menggunakan uji dua sisi dengan taraf kesalahan 5%. Kriteria pengujiannya adalah apabila r hitung < dari r tabel, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya instrument atau item-item pernyataan tidak berkorelasi sig. terhadap skor total. Sebaliknya apabila r hitung > dari r tabel, maka H_0 ditolak dan H_a di terima, artinya instrument atau item-item pernyataan memiliki korelasi sig. terhadap skor total.

3.8.2 Reliabilitas

Sugiyono (2015:202) menyatakan bahwa hasil penelitian bisa dikatakan valid apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Pengukuran reliabilitas dengan menggunakan teknik *alpha cronbach* adalah koefisien realibilitas yang menunjukkan seberapa baiknya butir dalam suatu kumpulan secara positif berkorelasi satu sama lain.

Sugiyono (2012:365) untuk uji reliabilitas teknik *alpha cronbach* dimana suatu butir pertanyaan dapat dikatakan reliabel jika memiliki koefisien reliabilitas sebesar 0,6 atau lebih. Rumus yang digunakan yaitu rumus *alpha cronbach*.

$$r_i = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_t^2} \right]$$

Keterangan :

r_i : reliabilitas instrumen

k : banyaknya butir pertanyaan

$\sum s_i^2$: jumlah butir pertanyaan

S_t^2 : *varians* total

Dimana *varians* totalnya dan *varians item* yaitu:

$$S_t^2 = \frac{\sum X_t^2}{n} - \frac{(\sum X_t)^2}{n^2}$$

$$S_i^2 = \frac{JK_i}{n} - \frac{JK_s}{n}$$

Keterangan :

S_t^2 : varians total

$\sum X_t^2$: jumlah kuadrat dalam skor distribusi X

n : banyaknya responden

S_i^2 : varians item

JK_i : jumlah kuadrat seluruh skor item

3.8.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik bertujuan untuk mengetahui dan menguji kelayakan atas model regresi yang digunakan pada penelitian ini. Uji asumsi klasik ini terdiri dari dari uji normalitas, multikolinieritas, autokolerasi, dan heterokedastisitas dengan penjelasan sebagai berikut:

a. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2018: 111), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel independen dan dependennya berdistribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas data ini dilakukan dengan menggunakan *One- Sample Kolmogrov-Smirnov Test*. Dasar pengambilan keputusan adalah:

1. Jika nilai probabilitas (sig) > 0,05, maka data berdistribusi normal.
2. Jika nilai probabilitas (sig) < 0,05, maka data tidak berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinieritas

Menurut Ghozali (2018: 105), Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah ditemukan adanya korelasi antar variabel independen atau bebas. Model regresi yang baik memiliki model yang didalamnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Uji multikolinieritas dilihat dari nilai tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas adalah dengan memperhatikan:

1. Tolerance value < 0,10 atau VIF > 10 : terjadi multikolinieritas
2. Tolerance value > 0,10 atau VIF < 10 : tidak terjadi multikolinieritas

c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2018:135), mengatakan bahwa uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Jika residual dalam pengujian mempunyai varian yang sama maka disebut homoskedastisitas dan jika variannya tidak sama atau berbeda disebut terjadi heteroskedastisitas. Persamaan regresi yang baik jika tidak terjadi heteroskedastisitas.

Dalam penelitian ini untuk menguji ada atau tidak heteroskedastisitas adalah dengan melihat Grafik Plot (grafik scatterplot) antara nilai prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID, dan deteksi ada tidaknya heterokedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik Scatterplot antara ZPRED dan SRESID. Sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y prediksi $-Y$ sesungguhnya) yang telah distudentized. Dasar analisis heterokedastisitas sebagai berikut:

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik yang membentuk pola yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heterokedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedstisitas.

d. Uji Autokolerasi

Menurut Ghozali (2018:111) Uji Autokorelasi bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi ada regresi antar kesalahan pengganggu pada periode (t) dengan periode t-1 (sebelumnya). Untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi dengan cara melakukan uji Durbin – Watson (DW test).

Tabel 3.2 Keputusan Autokorelasi

Hipotesis Nol	Keputusan	Jika
Tidak ada autokorelasi	Tolak	$0 < d < dl$
Tidak ada autokorelasi Positif	No decision	$dl \leq d \leq du$
Tidak ada autokorelasi Negatif	Tolak	$4 - dl < d < 4$
Tidak ada autokorelasi Negatif	No decision	$4 - du \leq d \leq 4 - dl$

Tidak ada autokorelasi, Tidak Ditolak $du < d < 4 - du$
positif maupun negatif

3.8.4 Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi merupakan studi yang mempelajari tentang keterkaitan antara variabel terikat (variabel dependen) dengan satu atau lebih variabel bebas (variabel independen), yang bertujuan untuk memperkirakan rata-rata populasi atau nilai rata-rata variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen yang diketahui (Ghozali, 2018:94). Alasan peneliti menggunakan analisis regresi linier sederhana karena peneliti menguji atau mengukur hanya menggunakan dua variabel yaitu variabel X dan Y.

Menurut Ghozali,(2018), hasil analisis regresi berupa koefisien untuk masing-masing variabel independen. Koefisien ini didapat melalui cara memprediksi nilai variabel dependen dengan suatu persamaan. Model analisis regresi linier berganda yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$Y = a + \beta_1 X_1 + e$$

Dimana :

- Y = Good Services Administrasi Kependudukan
- X = Kinerja Aparatur Sipil Negara
- b = Koefisien Kinerja Aparatur Sipil Negara
- a = Konstanta
- e = Faktor pengganggu

3.8.5 Uji Koefisien Determinasi R²

Menurut Ghozali, (2018:179) Koefisien determinasi (R²) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan modal dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 sampai 1. Nilai R² yang kecil berarti kemampuan-kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen.

3.8.6 Uji Hipotesis

1. Uji Simultan (Uji f)

Uji F digunakan untuk pengujian hipotesis yang menyatakan dominasi variabel dengan seberapa besar pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan cara membandingkan angka taraf signifikan hasil perhitungan dengan taraf signifikan 0,05 (5%) dengan kriteria sebagai berikut :

- a. Jika $F_{hitung}(\text{sig}) \geq \alpha 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a di tolak
- b. Jika $F_{hitung}(\text{sig}) < \alpha 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a di terima

Rumus uji F :

$$F = \frac{MS_p}{MS_e}$$

Keterangan :

F = statistik F (uji F)

$MS_p = \text{meas square}$

$Mse = \text{means square error}$

2. Uji Parsial (Uji t)

Pengujian ini untuk menguji hipotesis secara parsial, yaitu untuk melihat pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat. Merumuskan hipotesis statistik, kaidah pengambilan keputusan adalah sebagai berikut :

- a. Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 diterima
- b. Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 ditolak.

Kaidah pengambilan keputusan dan uji t dengan menggunakan SPSS adalah :

- a. Jika probabilitas $> 0,05$ maka H_0 diterima, H_a ditolak.
- b. Jika probabilitas $< 0,05$ maka H_0 ditolak, H_a diterima.

