

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan (kuantitatif). Menurut Saifuddin Azwar penelitian dengan pendekatan kuantitatif menekankan analisisnya pada data-data *numerical* (angka) yang diolah dengan metode statistika (Azwar, 2010:5). Selain itu, penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif korelasi atau penelitian yang digunakan untuk mendeteksi sejauh mana variasi-variasi pada satu atau lebih faktor lain (Suryabrata, 2012).

Pada penelitian ini peneliti bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan umum di Disdukcapil Kota Palembang oleh kepemimpinan walikota Palembang yang di ukur dengan Indeks Kepuasan Masyarakat. Menurut Sukardi (2009) penelitian korelasi adalah suatu penelitian yang melibatkan tindakan pengumpulan data guna menentukan, apakah ada hubungan dan tingkat hubungan antara dua variabel atau lebih.

#### **3.2 Identifikasi Variabel Penelitian**

Identifikasi variabel merupakan langkah-langkah penetapan variabel-variabel utama dalam penelitian dan penentuan fungsi masing-masing (Azwar, 2015). Adapun variabel dalam penelitian ini ada dua variabel yang akan diujikan yakni:

1. Variabel X (Variabel bebas): Indeks Kepuasan Masyarakat
2. Variabel Y (Variabel Terikat): Kepemimpinan Walikota

#### **3.3 Definisi Operasional Penelitian**

Definisi operasional adalah suatu definisi mengenai variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik-karakteristik variabel tersebut yang dapat diamati (Azwar, 2015). Adapun definisi operasional penelitian ini dapat dilihat berikut ini:

##### **3.3.1 Kepemimpinan Walikota**

Kepemimpinan dalam penelitian ini adalah sifat yang melekat pada pemerintah sebagai pemimpin di negara Indonesia baik pada pemerintah pusat maupun daerah yang dilihat dari perilakunya dalam memotivasi, mempengaruhi pelaksanaan kerja dan kepuasan masyarakat kota Palembang. Sedangkan walikota adalah seorang politikus atau kepala daerah yang bertindak sebagai pemimpin dari sebuah kota yang memiliki tugas dan wewenang memimpin penyelenggaraan daerah berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama DPRD Kota. Di Indonesia, Walikota sejajar dengan Bupati yakni kepala daerah untuk daerah kabupaten. Dalam penelitian ini variabel kepemimpinan diukur dengan menggunakan teori aspek-aspek kepemimpinan yang dikemukakan oleh Hadari Nawawi. Teori tersebut meliputi; mencintai kebenaran dan beriman pada Tuhan Yang Maha Esa; dapat dipercaya dan mampu mempercayai orang lain; mampu bekerja sama dengan orang lain; ahli di bidangnya dan berpandangan luas disadari oleh kecerdasan (inteligensi) yang memadai; senang bergaul, ramah tamah, suka menolong, dan memberikan petunjuk serta terbuka pada kritik orang lain; memiliki semangat untuk maju, pengabdian dan kesetiaan yang tinggi serta kreatif dan penuh inisiatif; bertanggung jawab dalam mengambil keputusan, konsekuen, berdisiplin dan bijaksana; aktif memelihara kesehatan jasmani dan rohani.

### **3.3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat**

Indeks Kepuasan Masyarakat dalam penelitian ini adalah data informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat Palembang terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah negara Indonesia baik dari tingkat pusat maupun daerah. Dalam penelitian ini diukur dengan Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

## **3.4 Populasi dan Sampel Penelitian**

### **3.4.1 Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016). Adapun populasi dalam penelitian ini adalah penduduk yang telah terdata sebagai warga kota Palembang berjumlah 1,623,099.

(<http://palembang.go.id/35/geografis-kota-palembang>) diakses Kamis, 3 Januari 2019 pukul 10.15).

Adapun karakteristik populasi yang ditetapkan dalam penelitian adalah:

1. Merupakan penduduk kota Palembang yang sedang menerima pelayanan umum di Kantor Disdukcapil Kota Palembang.
2. Berusia diantara 17 – 60 tahun.
3. Boleh berasal dari berbagai jenjang pendidikan.
4. Boleh berasal dari beragam profesi atau pekerjaan
5. Tidak sedang berkecimpung dalam dunia politik.
6. Berjenis kelamin Laki-laki atau Perempuan.

### **3.4.2 Sampel Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti tidak mengambil seluruh subjek yang ada di populasi melainkan hanya mengambil beberapa bagian dari populasi. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2011).

Karena banyaknya jumlah populasi penduduk di Kota Palembang, peneliti menggunakan tabel penentuan jumlah sampel yang dikembangkan oleh *Isaac* dan *Michael*. Dengan tabel ini, peneliti dapat secara langsung menentukan jumlah sampel berdasarkan jumlah populasi dan tingkat kesalahan yang dikehendaki.

Berdasarkan tabel *Isaac* dan *Michael* diatas, bila jumlah populasi mencapai lebih dari satu juta dengan taraf kesalahan 5%, maka jumlah sampel dengan populasi 1.623.099 jiwa adalah 349 orang. (Sugiyono,2010).

Adapun teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini dengan cara *cluster sampling (area sampling)*. Teknik ini disebut juga *cluster random sampling*. Menurut Margono (2004) teknik ini digunakan bila populasi tidak terdiri dari individu-individu, melainkan dari kelompok-kelompok individu atau cluster. Teknik sampling daerah digunakan untuk menentukan sampel bila objek yang akan diteliti atau sumber data sangat luas, misalnya penduduk dari suatu negara, provinsi atau kabupaten. Untuk menentukan penduduk mana yang akan dijadikan sumber data, maka pengambilan sampelnya berdasarkan daerah populasi yang telah ditetapkan.

## **3.5 Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan fakta mengenai variabel yang diteliti. Adapun cara pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan skala. Skala merupakan salah satu alat ukur psikologis yang dikembangkan demi mencapai validitas, reliabilitas dan objektivitas yang tinggi dalam mengukur atribut psikologis (Azwar, 2008).

Pada penelitian ini peneliti menggunakan skala *likert* karena peneliti ingin mengukur pendapat sekelompok orang. Sebagaimana menurut Sugiyono, skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2011). Skala yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

### 3.5.1 Skala Kepemimpinan

Skala kepemimpinan disusun sendiri oleh peneliti berdasarkan aspek-aspek kepemimpinan menurut Hadari Nawawi dan Martini Hadari yang terdiri dari mencintai kebenaran dan beriman pada Tuhan Yang Maha Esa, dapat dipercaya dan mampu mempercayai orang lain, mampu bekerja sama dengan orang lain, ahli di bidangnya dan berpandangan luas didasari oleh kecerdasan (inteligensi) memadai, senang bergaul ramah tamah suka menolong dan memberikan petunjuk serta terbuka pada kritik orang lain, memiliki semangat untuk maju pengabdian dan kesetiaan yang tinggi serta kreatif dan penuh inisiatif, bertanggung jawab dalam mengambil keputusan konsekuen berdisiplin dan bijaksana, dan aktif memelihara kesehatan jasmani dan rohani.

Distribusi penyebaran item untuk variabel kepemimpinan dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 2**  
**Blue Print Skala Kepemimpinan**

No	Aspek	Indikator	Sebaran Item		Jumlah
			<i>Favourable</i>	<i>Unfavourable</i>	
1.	Mencintai kebenaran dan beriman pada Tuhan Yang Maha Esa.	Mengambil keputusan berdasarkan kepentingan kelompok	32	1, 33, 71	4

		Fokus pada pencapaian tujuan	34, 72	35, 73	4
		Jujur	36	37	2
2.	Dapat dipercaya dan mampu mempercayai orang lain.	Mampu menumbuhkan kepercayaan orang-orang yang dipimpin.	38	2, 39, 74	4
		Mampu mempengaruhi, mengarahkan, mengendalikan, dan membimbing.	40	86	2
		Percaya diri	87	3, 41, 75	4
3.	Mampu bekerja sama dengan orang lain	Mampu mempercayai orang lain	42	4, 43, 76	4
		Mampu memelihara kebersamaan	44, 77	45	3
		Mampu menjalin kerjasama dengan setiap anggota kelompok	46	47, 78	3
4.	Ahli di bidangnya dan berpandangan	Memiliki keterampilan dan keahlian di	5, 48	49	3

	luas didasari oleh kecerdasan (inteligensi) memadai.	bidang yang dikelola			
		Memiliki pengetahuan, pengalaman dan inteligensi yang memadai	50	51	2
		Memiliki wawasan yang luas dalam menghadapi berbagai masalah	6, 52	7, 53, 79	5
5.	Senang bergaul, ramah tamah, suka menolong, dan memberikan petunjuk serta terbuka pada kritik orang lain.	Senang bergaul	8, 54	9, 55	4
		Ramah tamah	10, 56	11, 57	4
		Suka menolong	12, 58, 80	13, 59	5
		Terbuka terhadap kritik	14, 60	15, 61, 81	5
6.	Memiliki semangat untuk maju, pengabdian dan kesetiaan yang tinggi serta kreatif, dan penuh inisiatif.	Mampu berperan aktif kapanpun dibutuhkan oleh anggota kelompok.	16, 62	17, 63, 82	5
		Kreatif dan penuh inisiatif	18, 64	19, 65	4
		Pengabdian dan kesetiaan yang tinggi	20, 66	21, 83	4

7.	Bertanggung jawab dalam mengambil keputusan, konsekuen, berdisiplin, dan bijaksana.	Berani menetapkan keputusan dan memerintahkan pelaksanaannya	22, 67	23, 68	4
		Bertanggung jawab pada setiap keputusan	24, 69, 84	25	4
		Mampu menegakkan disiplin di lingkungan kelompok	26	27	2
		Adil dan bijaksana	28	29	2
8.	Aktif memelihara kesehatan jasmani dan rohani.	Memelihara kesehatan jasmani	30	31	2
		Memelihara kebutuhan rohani	85	70	2
Total					<b>87</b>

Skala tersebut terdiri dari 87 item yang disajikan dalam bentuk kalimat pernyataan positif (*favourable*) dan pernyataan negatif (*unfavourable*). Jawaban setiap instrumen yang mengandung skala *Likert* mempunyai gradasi sangat positif hingga negatif. Alternatif pilihan yang digunakan antara lain: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS).

Dalam hal ini skor skala yang digunakan adalah 1 sampai dengan 4. Pada item *favourable* nilai 4 diberikan untuk jawaban Sangat Setuju (SS), nilai 3 diberikan untuk jawaban Setuju (S), nilai 2 diberikan untuk jawaban Tidak Setuju (TS), dan nilai 1 diberikan untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS). Pada item *unfavourable* nilai 1 diberikan untuk jawaban Sangat Setuju (SS), nilai 2 diberikan untuk jawaban Setuju (S), nilai 3 diberikan untuk jawaban Tidak Setuju (TS), dan terakhir nilai 4 diberikan untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS).

**Tabel 3**  
**Alternatif Jawaban Skala**

Jawaban	Pernyataan	
	Favourable	Unfavourable
Sangat Setuju	4	1
Setuju	3	2
Tidak Setuju	2	3
Sangat Tidak Setuju	1	4

### 3.5.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Skala yang digunakan untuk mengetahui tingkat Kepuasan Masyarakat kota Palembang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 unsur yaitu: Persyaratan Pelayanan, Sistem, Mekanisme Dan Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan, Sarana Dan Prasarana.

Distribusi penyebaran item untuk variabel Indeks Kepuasan Masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4**  
**Blue Print Indeks Kepuasan Masyarakat**

	No	Indikator	Sebaran Item	Jumlah
Indeks Kepuasan Masyarakat	1.	Persyaratan Pelayanan	1	1
	2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	2	1
	3.	Waktu pelayanan	3	1
	4.	Biaya/Tarif*)	4	1
	5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	5	1
	6.	Kompetensi pelaksana	6	1
	7.	Perilaku pelaksana	7	1



	8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	8	1
	9.	Sarana dan prasarana	9	1
Total			9	9

Skala tersebut yang terdiri dari 9 item yang disajikan dalam bentuk pertanyaan, dengan 4 pilihan jawaban. Adapun penskorannya menggunakan skala *Likert*, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya dikonversikan ke dalam skala 100. Narasi jawaban pada item disesuaikan dengan indikator masing-masing.

**Tabel 5**  
**Alternatif Jawaban Skala**

No.	Jawaban	Norma Skor
		Skala 1-4
1.	A	1
2.	B	2
3.	C	3
4.	D	4

### **3.6 Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur**

#### **3.6.1 Validitas Penelitian**

Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauhmana ketepatan dan kecermatan suatu instrumen pengukur (tes) dalam melakukan fungsi ukurnya (Azwar, 2015). Koefisien validitas hanya mempunyai makna apabila mempunyai harga yang positif. Semakin mendekati angka 1,00 berarti suatu tes semakin valid hasil ukurnya, namun pada kenyataannya suatu koefisien validitas tidak pernah mencapai angka 1,00. Bahkan memperoleh koefisien validitas yang tinggi adalah lebih sulit dari pada memperoleh koefisien reliabilitas yang tinggi (Azwar, 2015).

Adapun pengukuran validitas pada penelitian ini menggunakan metode analisis *Korelasi Pearson Product Moment*. Pada metode analisis ini suatu item dapat dikatakan valid dengan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf signifikansi  $p < 0,05$  maka item dinyatakan valid, tetapi jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka item tidak valid (Alhamdu, 2016).

### **3.6.2 Reliabilitas Penelitian**

Reliabilitas diterjemahkan dari kata *reliability*. Pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi maksudnya adalah pengukuran yang dapat menghasilkan data yang reliabel (Azwar, 2015). Reliabilitas merupakan tingkat kekonsistensian dan keajegan dari suatu alat ukur yang digunakan (Alhamdu, 2016). Jadi, reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran suatu alat ukur sehingga dapat dipercaya dan tetap konsisten ketika pengukuran diulang kembali.

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode analisis *alpha cronbach*. Dengan menggunakan analisis *alpha cronbach*, suatu alat ukur dikatakan reliabel ketika memenuhi batas minimum skor *alpha cronbach* 0,6. Artinya, skor reliabilitas alat ukur yang kurang dari 0,6 maka dianggap kurang baik, sedangkan skor reliabilitas 0,7 dapat diterima, dan dianggap baik bila mencapai skor reliabilitas 0,8. Sehingga dapat dikatakan bahwa skor reliabilitas semakin mendekati angka 1, maka semakin baik dan tinggi skor reliabilitas alat ukur yang digunakan (Alhamdu, 2016).

## **3.7 Metode Analisis Data**

Tahapan analisis data dalam penelitian ini dilakukan dalam dua tahap yaitu uji prasyarat dan uji hipotesis. Adapun uji prasyarat meliputi: uji normalitas dan linieritas.

### **3.7.1 Uji Normalitas**

Uji normalitas sebaran digunakan untuk mengetahui apakah data yang digunakan dalam penelitian ini berdistribusi normal atau tidak. Kaidah yang digunakan untuk mengetahui normalitas sebaran data adalah jika  $p > 0,05$  maka sebaran dinyatakan normal. Sebaliknya jika  $p < 0,05$  maka sebaran dinyatakan berdistribusi tidak normal (Alhamdu, 2016).

### **3.7.2 Uji Linieritas**

Uji linieritas dilakukan untuk mengetahui apakah variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) memiliki hubungan linier. Hubungan antara variabel bebas (X) dan variabel (Y) dikatakan linier jika tidak ditemukan penyimpangan yang berarti. Kaidah uji yang digunakan adalah jika  $p \leq 0,05$ , maka hubungan antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y)

dinyatakan linier. Sebaliknya, jika  $p > 0,05$ , maka hubungan antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) dinyatakan tidak linier (Alhamdu, 2016).

### **3.7.3 Uji Hipotesis**

Setelah terpenuhinya uji normalitas dan linieritas, kemudian dilakukan uji hipotesis. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi sederhana (*simple regression*) yaitu untuk mengetahui hubungan antara satu variabel *independen* (bebas) dan satu variabel *dependen* (terikat) (Alhamdu, 2016). Dengan tujuan untuk membuat perkiraan (prediksi) hubungan antara kepemimpinan dengan indeks kepuasan masyarakat Palembang, digunakan untuk memprediksi seberapa jauh perubahan nilai variabel dependen, bila nilai variabel independen dimanipulasi / dirubah-rubah atau dinaik turunkan.