

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2013:2) mendefinisikan metode penelitian adalah sebagai berikut :

“Metode Penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan yang bersifat penemuan, pembuktian, dan pengembangann suatu pengetahuan sehingga hasilnya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah”.

Dalam penelitian ini metode yang digunakan yaitu metode asosiatif yang bersifat kausal yang artinya suatu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variable atau lebih. Sedangkan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat (Sugiyono, 2016:59). Dalam penelitian ini peneliti menganalisa uji pengaruh antara variable yang diteliti yaitu kualitas pelayanan publik, komunikasi, dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada masa Covid-19.

B. Variabel dan Pengukurannya

Variabel penelitian adalah suatu atribut, sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015:38). Variabel-variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Menurut Sugiyono (2015:39) mengatakan bahwa *variable independent* adalah :

“Variable independent sering disebut variabel stimulus, predictor, antecedent. Dalam bahasa Indonesia sering disebut variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variable dependent (terikat)”.

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas (*independent variable*) adalah kualitas pelayanan publik, komunikasi, dan kinerja pegawai.

2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variable Dependent menurut Sugiyono (2015:39) menyatakan bahwa :

“Variable dependent sering disebut sebagai variabel output, kriteria, konsekuen. Dalam bahasa Indonesia sering disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas”.

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat (*dependent variable*) adalah kepuasan masyarakat.

Dimensi yang diberikan pada suatu variabel dengan memberikan arti atau membenarkan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel disebut sebagai operasional variabel. Menurut Sugiyono (2011:38) menyatakan bahwa *“Operasional variabel memberikan batasan dan penjelasan mengenai ukuran variabel yang digunakan dalam penelitian”*.

Pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan skala *likert*. Sugiyono (2015:134) mengemukakan bahwa skala *likert* merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala *likert*, maka variabel dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun *item-item* instrumen dalam pernyataan kuesioner.

Tabel 5
Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
Kualitas Pelayanan Publik (X_1) Sumber : Zeithaml et al., (2018:126)	Kualitas pelayanan publik merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pengguna layanan	1) Berwujud 2) Keandalan 3) Ketanggapan 4) Jaminan 5) Empati	Skala <i>Likert</i>
Komunikasi (X_2) Sumber : Suranto AW (2010:105)	Komunikasi merupakan suatu proses pengiriman pesan atau simbol-simbol yang mengandung arti dari seorang komunikator kepada komunikan dengan tujuan tertentu	1) Pemahaman 2) Kesenangan 3) Pengaruh pada Sikap 4) Hubungan yang makin baik 5) Tindakan	Skala <i>Likert</i>

Variabel	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
Kinerja Pegawai (X₃) Sumber : UU RI No 5 Tahun 2014	Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah pegawai negeri sipil atau bisa disebut PNS yang merupakan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah	1) Kuantitas hasil kerja 2) Kualitas hasil kerja 3) Efisiensi dalam melaksanakan tugas 4) Disiplin kerja 5) Inisiatif 6) Ketelitian 7) Kepemimpinan 8) Kejujuran 9) Kreativitas	Skala <i>Likert</i>
Kepuasan Masyarakat (Y) Sumber : Kepmen Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004	Kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya	1) Prosedur pelayanan 2) Persyaratan pelayanan 3) Kejelasan petugas pelayanan 4) Tanggung jawab petugas pelayanan 5) Kedisiplinan petugas pelayanan 6) Kecepatan pelayanan 7) Kemampuan petugas pelayanan 8) Keadilan mendapatkan pelayanan 9) Kesopnanan dan keramahan petugas	Skala Likert

Lanjutan

Variabel	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
Kepuasan Masyarakat (Y) Sumber : Kepmen Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004	Kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya	10) Kewajaran biaya pelayanan 11) Kepastian biaya pelayanan 12) Kepastian jadwal pelayanan 13) Kenyamanan lingkungan 14) Keamanan pelayanan	Skala <i>Likert</i>

C. Data dan Sumber Data

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Leuwiliang Bogor yang beralamat di Jalan Mohnoh Nur, Leuwiliang, Kecamatan Leuwiliang Bogor, Jawa Barat 16640.

2. Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada bulan Maret 2021 sampai dengan 31 Agustus 2021.

3. Jenis dan Sumber Data

a. Jenis Data

Data adalah kumpulan dari fakta-fakta yang dapat memberikan gambaran luas suatu keadaan. Data dikumpulkan melalui cara-cara tertentu kemudian diolah sehingga menghasilkan suatu informasi yang

jelas dan mudah dipahami. Data dibutuhkan dalam beragam bidang mulai dari pergudangan, kependudukan, penjualan, penelitian, dan sebagainya. Semakin kompleks data maka semakin rumit juga pengelolaannya.

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) menerangkan bahwa *“Data adalah keterangan atau bahan nyata yang dapat dijadikan dasar kajian untuk membuat analisis dan kesimpulan”*.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Menurut Sugiyono (2011:15) menyatakan bahwa *“Data kuantitatif adalah jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka”*.

b. Sumber Data

Sumber data menurut Suharsimi Arikunto (2013:172) adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan 2 sumber data, yaitu :

1) Data Primer

Menurut Sugiyono (2019:4) menyatakan bahwa *“Data primer adalah data asal atau data mentah yang diperoleh peneliti dari penelitian di lapangan”*. Sumber data primer didapat atau dikumpulkan dari sumber informan melalui hasil wawancara dengan subjek penelitian dan pengamatan langsung dilapangan melalui survei yang dilakukan .

Data primer dikumpulkan melalui wawancara dengan Camat Kecamatan Leuwiliang dan penyebaran kuesioner kepada masyarakat untuk mengetahui tanggapan responden mengenai Kualitas Pelayanan Publik, Komunikasi, dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat pada Masa Covid-19 di Kantor Kecamatan Leuwiliang Bogor.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak atau sumber lain yang telah ada. Menurut Siswadhi, (2016:179) data adalah hasil atau *output* yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi, sudah data dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain. Biasanya sudah dalam bentuk publikasi yang berhubungan langsung dengan objek yang diteliti.

Sumber data sekunder merupakan sumber data pelengkap yang berfungsi melengkapi data yang diperlukan data primer. Data sekunder dapat diperoleh dari koran, majalah, jurnal, dan publikasi lainnya.

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari jurnal dan artikel yang terkait dengan judul penelitian ini.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (dalam Siswadhi, 2016:179) menyatakan bahwa “*Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang*

mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya”. Populasi akan menjadi wilayah generalisasi kesimpulan hasil penelitian. Berdasarkan data monografi tahun 2021 yang diberikan oleh kantor Kecamatan Leuwiliang menyatakan bahwa jumlah masyarakat yang dimiliki adalah sebagai berikut :

Tabel 6
Jumlah Masyarakat Kecamatan Leuwiliang Tahun 2021

No	Kelompok Umur	Jumlah Jiwa		Jumlah Jiwa
		Laki-Laki	Perempuan	
1	0 - 4 Tahun	4.866	4.834	9.700
2	5 - 9 Tahun	4.126	4.014	8.140
3	10 - 14 Tahun	4.282	4.487	8.769
4	15 - 19 Tahun	5.923	6.098	12.021
5	20 - 24 Tahun	5.668	5.670	11.338
6	25 - 29 Tahun	6.202	5.457	11.659
7	30 - 34 Tahun	6.290	5.252	11.542
8	35 - 39 Tahun	6.186	5.167	11.353
9	40 - 44 Tahun	6.249	5.290	11.539
10	45 - 49 Tahun	5.579	5.707	11.286
11	50 - 54 Tahun	5.626	4.436	10.062
12	55 - 59 Tahun	3.082	1.925	5.007
13	60 - 64 Tahun	1.601	1.591	3.192
14	65 - 69 Tahun	988	1.028	2.016
15	70 Tahun ke atas	690	706	1.396
Total Keseluruhan				129.020

Sumber : Kantor Kecamatan Leuwiliang

Berdasarkan data di atas, maka jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 129.020 masyarakat Kecamatan Leuwiliang Bogor.

2. Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2018:137) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Dalam menentukan sampel untuk responden kuesioner, peneliti menggunakan teknik *non-probability sampel* dimana setiap anggota populasi tidak memiliki kesempatan atau peluang yang sama sebagai sampel. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *sampling insidental*. Metode *sampling insidental* adalah teknik penentuan sampel secara kebetulan, atau siapa saja yang kebetulan (*insidental*) bertemu dengan peneliti yang dianggap cocok dengan karakteristik sampel yang ditentukan. Berdasarkan judul penelitian, maka peneliti mengambil data responden dengan sampel yang dianggap cocok berdasarkan judul penelitian ini dengan karakteristik sebagai berikut :

- a. Memiliki KTP Kecamatan Leuwiliang dengan rentang usia 20 – 59 Tahun.
- b. Sedang atau sudah pernah menerima pelayanan dari Kantor Kecamatan Leuwiliang.
- c. Bertempat tinggal di Kecamatan Leuwiliang.

Berdasarkan karakteristik tersebut, maka peneliti menentukan jumlah populasi yang akan di hitung adalah sebagai berikut :

Tabel 7
Jumlah Masyarakat Berdasarkan Karaktersitik yang ditentukan

No	Kelompok Umur	Jumlah Jiwa		Total Jiwa
		Laki-Laki	Perempuan	
1	20 - 24 Tahun	5.668	5.670	11.338
2	25 - 29 Tahun	6.202	5.457	11.659
3	30 - 34 Tahun	6.290	5.252	11.542
4	35 - 39 Tahun	6.186	5.167	11.353
5	40 - 44 Tahun	6.249	5.290	11.539
6	45 - 49 Tahun	5.579	5.707	11.286
7	50 - 54 Tahun	5.626	4.436	10.062
8	55 - 59 Tahun	3.082	1.925	5.007
Total Keseluruhan				83.786

Sumber : Kantor Kecamatan Leuwiliang

Dalam menentukan sampel, Hair et al., (2010:637) dengan teknik *Maximum Likelihood Estimation* (MLE), menemukan bahwa jumlah sampel sesuai untuk SEM (*Structural Equation Model*) adalah berkisar antara 100-200 sampel. Oleh karena itu, jumlah sampel yang diharapkan minimal 100 sampel dan maksimum 200 sampel. Penentuan jumlah responden didasarkan pada pendapat Slovin dalam (Salim et al., 2018:157) dengan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan penarikan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan

Ukuran sampel sangat tergantung dari besaran tingkat ketelitian atau toleransi kesalahan (*error tolerance*) yang diinginkan oleh peneliti. Tingkat toleransi dalam penelitian adalah 5%, 10%, dan 15%. Peneliti menggunakan rumus slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 10% yang berarti memiliki tingkat akurasi 90%. Alasan yang mendasari penentuan tingkat signifikansi 10% karena ukuran populasi yang besar yaitu sebanyak 83.786 responden. Maka perhitungan sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N e^2} = \frac{83.786}{1 + 83.786 (0,1^2)} = \frac{83.786}{838,86} = 99,880$$

Berdasarkan perhitungan sampel menggunakan rumus slovin maka jumlah sampel minimal dalam penelitian ini adalah 99,880 atau dibulatkan menjadi 100 responden. Namun berhubung jumlah populasi cukup besar sebanyak 83.786 responden, maka peneliti memutuskan untuk menambahkan sampel menjadi 150 responden dengan alasan agar penelitian lebih terwakili dari jumlah populasi yang dihitung.

E. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah teknik atau cara-cara yang digunakan oleh peneliti untuk pengumpulan data. Menurut Sugiyono (2016:193), metode pengumpulan data adalah suatu langkah yang dinilai strategis dalam penelitian, karena mempunyai tujuan utama dalam memperoleh data. Ada beberapa metode pengumpulan data, yaitu :

1. Metode Pengumpulan Data dengan Observasi

Observasi merupakan suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung suatu keadaan atau situasi dari sebuah subjek dalam penelitian. Metode pengumpulan data dengan cara observasi dikategorikan menjadi 2 bagian, yaitu :

a. *Participan Observation*

Metode pengumpulan data yang dalam pelaksanaannya peneliti melibatkan secara langsung dengan suatu kehidupan subjek. Peneliti ikut dan merasakan langsung situasi serta keadaan dari subjek saat melakukan penelitian.

b. *Non Participan Observation*

Metode pengumpulan data ini dilakukan dengan cara peneliti akan mengamati subjek yang akan ditelitinya, namun ia tidak akan ikut dalam suatu kegiatan serta proses dari apa yang akan ditelitinya.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan *participan observation* dengan langsung mengamati proses pelayanan publik di kantor Kecamatan Leuwiliang Bogor.

2. Metode Pengumpulan Data dengan Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara langsung kepada subjek dalam penelitian. Wawancara dalam hal ini dikategorikan menjadi 2, yaitu :

a. Wawancara Terstruktur

Wawancara ini dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara yang jelas. Peneliti akan membuat beberapa pertanyaan secara rinci yang akan ditanyakan secara langsung kepada narasumber.

b. Wawancara Tidak Terstruktur

Wawancara ini dikatakan bebas, karena seorang peneliti tidak akan terikat dengan kuat pada draf berbagai pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya.

Peneliti menggunakan metode wawancara terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara dan pertanyaan yang sudah dipersiapkan terlebih dahulu oleh peneliti.

3. Metode Pengumpulan Data dengan Studi Pustaka

Metode pengumpulan data menggunakan studi pustaka terbagi menjadi 2 kategori, yaitu :

a. Dokumen Primer

Metode pengumpulan data dengan mengumpulkan dokumen yang ditulis akan berlangsung dengan pelaku kejadian yang mengalami peristiwa yang terjadi secara langsung.

b. Dokumen Sekunder

Metode pengumpulan data dengan berdasarkan laporan, peristiwa atau berdasarkan cerita orang lain.

Dalam penelitian ini menggunakan kedua jenis metode pengumpulan data dengan mengumpulkan dokumen primer dan dokumen sekunder.

4. Metode Pengumpulan Data dengan Angket (Kuesioner)

Metode pengumpulan data dengan angket dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan secara tertulis kepada subjek penelitian yang terkait dengan topik yang akan diteliti. Peneliti menggunakan angket (kuesioner) yang akan diberikan pada 150 sampel yang memiliki karakteristik yang telah ditentukan oleh peneliti.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah aspek dalam metode pengumpulan data yang dilakukan dalam metode tertentu. Menurut Sugiyono (2015:148) mengatakan bahwa “*Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dan informasi penelitian*”. Adapun instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Wawancara

Wawancara adalah tanya jawab antara dua pihak yaitu pewawancara dan narasumber untuk memperoleh data, keterangan atau pendapat tentang suatu hal.

Peneliti melakukan wawancara untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam melakukan penelitian. Pihak yang peneliti wawancara yaitu Bapak H. Daswara Sulanjana, SH., selaku Camat Kecamatan Leuwiliang.

2. Kuesioner

Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan

karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau oleh sistem yang sudah ada.

Angket merupakan daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain dengan maksud agar orang yang diberikan tersebut bersedia memberikan respon sesuai dengan permintaan pengguna.

Menurut Sugiyono (2015:162) menyatakan bahwa *“Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan secara tertulis kepada responden untuk dijawabnya”*.

Skala kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert*, yaitu skala yang berisi 5 tingkat preferensi jawaban dengan pilihan sebagai berikut :

Tabel 8
Kriteria Skala Penilaian

Keterangan	Bobot
Sangat Puas (SP)	Diberi skor 5
Puas (P)	Diberi skor 4
Kurang Puas (KP)	Diberi skor 3
Tidak Puas (TP)	Diberi skor 2
Sangat Tidak Puas (STP)	Diberi skor 1

Sumber : Riduwan & Akdon (2015:16)

Peneliti menyebarkan kuesioner kepada sampel yang memenuhi kriteria sebanyak 150 responden se-Kecamatan Leuwiliang Bogor.

3. Dokumen

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa dalam bentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang.

Menurut Sugiyono (2016:329), dokumen dalam bentuk tulisan bisa berupa dalam catatan harian, sejarah kehidupan, cerita, biografi, peraturan atau kebijakan. Dokumen dalam bentuk gambar bisa berupa foto, gambar hidup atau sketsa. Dokumen dalam bentuk karya bisa berupa karya seni yang dapat berupa gambar, patung atau film.

Dokumen yang digunakan oleh peneliti adalah berupa foto, jurnal, dan artikel yang terkait dengan judul, dan dokumen yang dibutuhkan yang tersedia di kantor Kecamatan Leuwiliang Bogor.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan proses penelitian yang sangat sulit, sebab butuh kerja keras, cara berpikir yang kreatif serta wawasan yang cukup tinggi. Dalam teknik analisis data, satu penelitian dengan penelitian lainnya tidak bisa disamakan, terutama mengenai metode yang digunakan dalam penelitian tersebut.

Teknik yang digunakan dalam menganalisis data dalam penelitian ini adalah dengan cara pendekatan kuantitatif. Dalam penelitian ini menggunakan data yang diperoleh dengan membagikan kuesioner kepada responden dan diukur menggunakan pengukuran skala *likert* dan

menggunakan alat analisis : *IBM SPSS Statistic 20*. Adapun analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2014:87), uji validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti. Pengujian validitas digunakan untuk mengukur apakah valid atau sah nya pertanyaan suatu kuesioner. Kuesioner dianggap valid apabila pertanyaan tersebut mengungkapkan sesuatu yang diukur dari kuesioner. Uji validitas ini diolah menggunakan *SPSS Statistics Version 20*. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidak suatu kuesioner dengan skor total pada tingkat signifikansi 5% dan jumlah sampel sebanyak 30 orang (n30). Alasan menggunakan taraf signifikansi 5% untuk uji validitas adalah agar tingkat kesalahan yang diambil maksimal sebanyak 5% dengan 95% tingkat kepercayaan. Untuk pengujian validitas, maka peneliti membandingkan *person correlation* setiap butir soal dengan tabel *r product moment* (n:30 dengan taraf signifikansi 5% = 0,361). Keputusan pengujian validitas dengan adalah sebagai berikut:

- 1) *Item* pernyataan kuesioner penelitian dikatakan valid jika $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$.
- 2) *Item* pernyataan kuesioner penelitian tidak valid jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$.

b. Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2012:98), reliabilitas merupakan ukuran mengenai konsistensi internal dari indikator-indikator sebuah konstruk yang menunjukkan derajat sampai dimana masing-masing indikator itu mengindikasikan sebuah konstruk yang umum.

Uji realibilitas adalah derajat ketepatan, ketelitian atau keakuratan yang ditunjukan oleh instrumen pengukuran. Pengujiannya dapat dilakukan secara internal, yaitu pengujian dengan menganalisa konsistensi butir-butir yang ada.

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan *Cronbach's Alpha*, di mana tingkat siginifikan yang dipakai adalah 10% dengan dasar pengambilan keputusan.

Tabel 9
Tingkat Reliabilitas *Cronbach Alpha*

Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	Tingkat Reliabilitas
0,00 - 0,20	Kurang andal
0,20 - 0,40	Agak andal
0,40 - 0,60	Cukup andal
0,60 - 0,80	Andal
0,80 - 1,00	Sangat andal

Sumber : Sugiyono (2016:24)

Menurut Sugiyono (2019:364), instrumen penelitian dikatakan reliabel jika memiliki *Cronbach's Alpha Coefisien* diatas (>) 0,60.

2. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif merupakan teknik deskriptif yang memberikan informasi data yang dimiliki dan tidak bermaksud menguji

hipotesis. Menurut Ghozali (2011: 19), statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, *sum*, *range*, *kurtosis* dan *skewness* (kemencengan distribusi). Penyajian statistik deskriptif bertujuan untuk menggambarkan karakter sampel dalam penelitian dan memberikan deskripsi variabel yang digunakan dalam penelitian tersebut. Dalam penelitian ini variabel yang digunakan adalah Pelayanan Publik (X_1), Komunikasi (X_2), Kinerja Pegawai (X_3), dan Kepuasan Masyarakat (Y).

3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan dalam rangka melihat data apakah data bersifat normal, antar variabel tidak terjadi multikolinieritas, dan antar sisa (residu) dalam persamaan regresi tidak terjadi heteroskedastisitas atau data yang diinginkan bersifat homoskedastisitas, jika kondisi ini tercapai maka penelitian untuk data ini bersifat *BLUE* (*Best Linear Unbiased Estimator*).

a. Uji Normalitas

Uji normalitas data adalah untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang terdistribusi normal. Menurut Ghozali (2019:4) mengatakan bahwa uji normalitas adalah untuk mengevaluasi variabel *dependent* dan variabel *independent* berdistribusi normal atau tidak dalam model regresi.

Rasio *skewness* dan rasio *kurtosis* dapat dijadikan petunjuk apakah suatu data terdistribusi normal atau tidak. Rasio *skewness*

adalah nilai *skewness* dibagi dengan *standard error skewness*, sedangkan rasio *kurtosis* adalah nilai *kurtosis* dibagi dengan *standard error kurtosis*. Sebagai pedoman, bila rasio *kurtosis* dan *skewness* berada diantara -2 hingga +2, maka berdistribusi data adalah normal. Pengujian normalitas pada penelitian ini menggunakan perangkat komputer dengan aplikasi *SPSS Statistics 20*.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas data digunakan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi (hubungan yang kuat) antar variabel bebas atau variabel *independent*. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas atau tidak terjadi multikolinearitas. Menurut Ghozali (dalam Simanjuntak, 2019:4), uji multikolinieritas untuk mengevaluasi apakah model regresi telah menemukan korelasi antar variabel bebas.

Untuk mendeteksi ada tidaknya gejala multikolinearitas dalam model regresi, maka dapat dilakukan dengan beberapa cara, yaitu :

- 1) Melihat nilai korelasi antar *variabel independent*.
- 2) Melihat nilai *condition index* dan *eigenvalue*.
- 3) Melihat nilai *tolerance* dan *variance inflating factor (VIF)*.

Dalam penelitian ini kita akan melakukan uji multikolinearitas dengan melihat nilai *tolerance* dan *variance inflating factor (VIF)* dengan menggunakan perangkat komputer dengan aplikasi *SPSS Statistics 20*.

Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas didalam model regresi adalah sebagai berikut.

1) Pedoman Keputusan Berdasarkan Nilai *Tolerance*

a) Jika nilai *tolerance* $> 0,10$, maka tidak terjadi multikolinieritas dalam model regresi.

b) Jika nilai *tolerance* $< 0,10$, maka terjadi multikolinieritas dalam model regresi.

2) Pedoman Keputusan Berdasarkan Nilai *VIF* (*Variance Inflation Factor*)

a) Jika nilai *VIF* $< 10,00$, maka tidak terjadi multikolinieritas dalam model regresi.

b) Jika nilai *VIF* $> 10,00$, maka terjadi multikolinieritas dalam model regresi.

Kedua dasar pengambilan keputusan dalam uji multikolinieritas di atas akan menghasilkan kesimpulan yang sama atau tidak akan bertentangan.

c. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan bagian dari uji asumsi klasik dalam analisis regresi yang bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* (variasi) dari nilai residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari nilai residual satu pengamatan lain bersifat tetap, maka disebut homoskedastisitas, namun jika *variance* dari nilai residual satu

pengamatan ke pengamatan lain berbeda maka disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi gejala heteroskedastisitas. Ghozali (2019:4) menjelaskan bahwa :

“Uji heteroskedastisitas adalah untuk menilai apakah tidak terdapat kemiripan varians yang terjadi pada model regresi yang merupakan residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Jika varians residual dari satu pengamatan lainnya tidak mengalami perubahan maka disebut homokedastisitas, tetapi jika diubah disebut heterokedastisitas.

Salah satu cara mendeteksi ada tidaknya gejala heteroskedastisitas dalam model regresi adalah dengan melakukan uji *glejser*. Prinsip kerja uji heteroskedastisitas menggunakan uji *glejser* ini adalah dengan cara meregresikan *variable independent* terhadap nilai *aboslute residual* atau *Abs_Res* menggunakan perangkat komputer dengan aplikasi *SPSS Statistics 20*.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji heteroskedastisitas dengan menggunakan uji *glejser* adalah sebagai berikut :

- 1) Jika nilai signifikansi (Sig.) > 0,05, maka kesimpulannya adalah tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.
- 2) Jika nilai signifikansi (Sig.) < 0,05, maka kesimpulannya adalah terjadi gejala heteroskedastisitas dalam model regresi.

d. Uji Linearitas

Secara umum, uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear secara signifikan atau tidak. Korelasi yang baik seharusnya terdapat hubungan yang linear antara variabel *independent* (X) dengan variabel *dependent* (Y). dalam

beberapa referensi, dinyatakan bahwa uji linearitas merupakan syarat atau asumsi sebelum dilakukannya analisis regresi linear. Pengujian linearitas akan menggunakan perangkat komputer dengan aplikasi *SPSS Statistics 20*.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji linearitas dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu :

1) Membandingkan Nilai Signifikansi (Sig.) dengan 0,05

a) Jika nilai Deviation from Linearity Sig. $> 0,05$, maka ada hubungan yang linear secara signifikan antara variabel *independent* dengan variabel *dependent*.

b) Jika nilai Deviation from Linearity Sig. $< 0,05$, maka tidak ada hubungan yang linear secara signifikan antara variabel *independent* dengan variabel *dependent*.

2) Membandingkan Nilai F hitung dengan F tabel

a) Jika nilai F hitung $< F$ tabel, maka ada hubungan yang linear secara signifikan antara variabel *independent* dengan variabel *dependent*.

b) Jika nilai F hitung $> F$ tabel, maka tidak ada hubungan yang linear secara signifikan antara variabel *independent* dengan variabel *dependent*.

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Sugiyono (2016:77), analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh antara dua atau lebih variabel

bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Penggunaan metode analisis regresi linear berganda pada penelitian ini yaitu antara Kualitas Pelayanan Publik (X_1), Komunikasi (X_2), dan Kinerja Pegawai (X_3) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Persamaan regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan :

- Y = Variabel Kepuasan Masyarakat
- β_1 = Koefisien Regresi Kualitas Pelayanan Publik
- β_2 = Koefisien Regresi Komunikasi
- β_3 = Koefisien Regresi Kinerja Pegawai
- X_1 = Variabel Kualitas Pelayanan Publik
- X_2 = Variabel Komunikasi
- X_3 = Variabel Kinerja Pegawai
- α = Konstanta
- e = Error

5. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dilakukan untuk menguji seberapa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Komunikasi, dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat pada Masa Covid-19 di Kantor Kecamatan Leuwiliang Bogor. Menurut Umar (2014:88), uji hipotesis adalah suatu perumusan sementara mengenai suatu hal yang dibuat untuk menjelaskan hal itu dan juga dapat menuntun/mengarahkan penyelidikan selanjutnya. Dalam penelitian ini menggunakan uji hipotesa dengan asumsi dan langkah-langkah berikut :

a. Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji secara parsial masing-masing variabel. Uji ini menunjukkan pengaruh variabel *independent* secara parsial terhadap variabel *dependent*.

Menurut Sugiyono (2016:180), rumus Uji t adalah sebagai berikut :

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

Keterangan :

t_{hitung} = Yang selanjutnya dikonsultasikan dengan t tabel

r = Nilai Koefisien Korelasi

r^2 = Kuadrat Koefisien Korelasi

n = Jumlah sampel

Terdapat dua acuan dalam pengambilan keputusan dalam uji hipotesis t, yaitu :

1) Berdasarkan Nilai Signifikansi (Sig.)

a) Jika nilai signifikansi (Sig.) < probabilitas 0,05, maka ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) atau hipotesis diterima.

b) Jika nilai signifikansi (Sig.) > probabilitas 0,05, maka ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) atau hipotesis ditolak.

2) Berdasarkan Perbandingan Nilai t hitung dengan t tabel

- a) Jika nilai t hitung $>$ t tabel maka ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) atau hipotesis diterima.
- b) Jika nilai t hitung $<$ t tabel maka tidak ada pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) atau hipotesis ditolak.

b. Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

Uji hipotesis simultan atau uji F adalah uji yang digunakan untuk melihat apakah variabel *independent* secara bersamaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel *dependent*. Menurut Sugiyono (2016:181), rumus Uji F adalah sebagai berikut :

$$F = \frac{\frac{R^2}{K}}{\frac{(1-R^2)}{n-k}}$$

Keterangan :

- R^2 = Koefisien determinasi
- n = Jumlah sampel
- k = Jumlah *variable independent*
- n-k = *Degree of freedom*

Terdapat 2 cara sebagai acuan untuk melakukan uji hipotesis dalam uji F, yaitu :

1) Berdasarkan Nilai Signifikansi (Sig) dari *output* Anova.

- a) Jika nilai Sig. $<$ 0,05, maka hipotesis diterima. Maka artinya Kualitas Pelayanan Publik (X_1), Komunikasi (X_2), dan Kinerja Pegawai (X_3) secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

b) Jika nilai $\text{Sig.} > 0,05$, maka hipotesis ditolak. Maka artinya Kualitas Pelayanan Publik (X_1), Komunikasi (X_2), dan Kinerja Pegawai (X_3) secara simultan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

2) Berdasarkan Perbandingan Nilai F hitung dengan F tabel

a) Jika nilai F hitung $> F$ tabel, maka hipotesis diterima. Maka artinya Kualitas Pelayanan Publik (X_1), Komunikasi (X_2), dan Kinerja Pegawai (X_3) secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

b) Jika nilai F hitung $< F$ tabel, maka hipotesis ditolak. Maka artinya Kualitas Pelayanan Publik (X_1), Komunikasi (X_2), dan Kinerja Pegawai (X_3) secara simultan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

c. Uji Korelasi Berganda

Korelasi berganda atau *multiple correlation* merupakan angka yang menunjukkan kekuatan dan arah hubungan antar dua atau lebih variabel bebas (*variable independent*) secara simultan atau bersama-sama dengan satu variabel terikat (*variable dependent*) yang disebut sebagai korelasi ganda yang disimbolkan dengan huruf R.

Hipotesis di atas dapat diuji menggunakan rumus korelasi berganda dari variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) adalah sebagai berikut :

$$R_{y.x_1x_2} = \sqrt{\frac{r^2_{yx_1} + r^2_{yx_2} - 2r_{yx_1}r_{yx_2}r_{x_1x_2}}{1 - r^2_{x_1x_2}}}$$

Sumber : Sugiyono (2016:191)

Keterangan :

$R_{y.x_1x_2}$ = Korelasi antara variabel X_1 dengan X_2 secara bersama-sama dengan variabel Y

R_{yx_1} = Korelasi *Product Moment* antara X_1 dengan Y

R_{yx_2} = Korelasi *Product Moment* antara X_2 dengan Y

$R_{x_1x_2}$ = Korelasi *Product Moment* antara X_1 dengan X_2

Dalam pengujian korelasi berganda untuk menguji ada atau tidaknya hubungan yang erat antar variabel, maka peneliti menggunakan tabel interpretasi koefisien korelasi sebagai berikut :

Tabel 10
Interprestasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 - 0,199	Sangat Rendah
0,20 - 0,399	Rendah
0,40 - 0,599	Sedang
0,60 - 0,799	Kuat
0,80 - 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2016:184)

d. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk memprediksi dan melihat sumbangan pengaruh yang diberikan variabel bebas atau variabel *independent* (X) secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel terikat atau variabel *dependent* (Y). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai satu. Nilai R^2 (*R Square*) yang semakin kecil

menandakan bahwa pengaruh variabel-variabel *independent* (X) terhadap variabel *dependent* semakin lemah. Sebaliknya, jika nilai R^2 (*R Square*) semakin mendekati angka 1, maka pengaruh tersebut semakin kuat.

Koefisien determinasi dihitung menggunakan rumus sebagai berikut :

$$KD = r^2(100\%)$$

Keterangan :

KD = Koefisien Determinasi

r^2 = Kuadrat Koefisien Korelasi