

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode kuantitatif, penelitian ini menunjukkan pengaruh antara kualitas pelayanan Administrasi Kesamsatan terhadap kepuasan masyarakat. Data kuantitatif dalam penelitian ini mengenai gambaran umum tentang pengaruh kualitas pelayanan administrasi kesamsatan terhadap kepuasan masyarakat.

3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor SAMSAT MEDAN SELATAN Jalan Sisingamangaraja KM 5,5 Kelurahan Sitirejo III Medan Amplas kota medan. Waktu penelitian adalah tahapan tahapan yang dilakukan dalam menyelesaikan penelitian. Adapun jadwal yang telah direncanakan peneliti untuk menyelesaikan penelitian ini adalah bulan januari 2017 sampai dengan Februari 2017.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Prof. Dr. Sugiyono Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/ subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang dapat ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan menurut Arikunto (2006:130) menyatakan ” Populasi adalah keseluruhan subyek subyek penelitian. Apabila penelitian ini ingin meneliti semua subyek yang ada dalam wilayah penelitian, Maka penelitiannya merupakan

penelitian populasi. penelitian ini hanya dapat dilakukan bagi terhingga dan subyeknya tidak terlalu banyak. Sesuai dengan judul penelitian, maka sasaran dari keseluruhan obyek yang akan dikaji adalah Masyarakat yang menerima pelayanan Administrasi Kesamsatan di Kantor SAMSAT MEDAN SELATAN yang terdiri dari 180 orang yang mengurus STNK, BBN- KB, BPKB dan lain lain.

3.3.2 Sampel

Menurut Prof. Dr. Sugiono Sampel adalah Sebagian dari populasi itu. Sedangkan menurut Arikunto (1998:117) Menyatakan bahwa Sampel penelitian dapat diambil 10 – 15% atau 20 – 25 % atau lebih. Tetapi jika populasinya kurang dari 100 sebaiknya diambil semua. karena populasi berjumlah 180 maka peneliti mengambil sampel 20 % dari populasi. Sehingga sampel berjumlah 36 orang.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini dibutuhkan adalah data yang berupa Kualitas Pelayanan Administrasi Kesamsatan. Untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kesamsatan ini terhadap Kepuasan Masyarakat. Maka teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan menggunakan penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan.

1. Penelitian Kepustakaan

Kegiatan kepustakaan ini sebagai usaha mempelajari buku buku, jurnal, bahan perkuliahan yang dianggap berkaitan dengan masalah yang diteliti.

2. Penelitian Lapangan

a. Observasi Partisipatif

Menurut Sutrisno hadi dalam Prof. Dr. Sugiono. Dalam observasi ini peneliti terlibat dengan kegiatan sehari hari yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Sambil melakukan pengamatan, peneliti ikut merasakan suka dukanya. Dengan observasi partisipan ini, Maka data yang diperoleh lebih lengkap, dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang tampak. Dalam hal ini peneliti menggunakan Observasi partisipatif pasif yaitu peneliti datang ketempat kegiatan orang yang diamati, tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut.

b. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

3.5 Defenisi operasional Variabel

Dalam penelitian ini, terdapat variabel variabel yang digunakan yaitu Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Masyarakat. Adapun variabel variabel tersebut sebagai berikut:

1. Variabel Bebas (X)

Variabel bebas adalah Variabel penyebab yang mempengaruhi variabel lain. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah : Kualitas Pelayanan. Adapun Indikator dari kualitas pelayanan (Variabel X) adalah :

1. Kesederhanaan, dengan pengertian prosedur pelayanan tidak berbelit belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan tentang : Persyaratan teknis dan administratif, unit atau pejabat yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan dan rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayarannya.
3. Kepastian waktu : Kejelasan tentang jangka waktu dalam penyelesaian pelayanan publik
4. Akurasi : dengan pengertian produk pelayanan diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan, Produk pelayanan dapat memberikan rasa aman dan kepastian hukum
6. Tanggung jawab, Pimpinan atau pejabat di tunjuk bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan dan penyelesaian masalah masalah yang timbul dalam pelaksanaan pelayan
7. Kelengkapan sarana prasarana, Tersedianya sarana prasarana pelayanan yang memadai dalam pelayanan.
8. Kemudahan akses, Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan telekomunikasi dan dapat memanfaatkan telekomunikasi dan informatika
9. Kedisiplinan, Kesopanan dan keramahan dengan pengertian pemberi pelayanan bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas

10. Kenyamanan, Kondisi lingkungan pelayanan yang tertib, teratur, bersih, indah dan dilengkapi dengan fasilitas pendukung yang diperlukan.

11. Variabel Terikat (Y)

Variabel Terikat adalah Variabel akibat atau yang ditimbulkan variabel bebas. Variabel Terikatnya adalah Kepuasan Masyarakat. Adapun indikator dari kepuasan masyarakat adalah:

- a. *Responsiveness* atau responsivitas, yaitu daya tanggap penyedia pelayanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi, maupun tuntutan penggunaan layanan.
- b. *Responsibility* atau tanggung jawab yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
- c. *Accountability* atau akuntabilitas yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan kepentingan stakeholders dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

3.6 Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden,

menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan penghitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

Data yang terkumpul diolah untuk mengetahui angka yang berkaitan dengan variabel X (Kualitas Pelayanan Administrasi Kesamsatan) dan Variabel Y (Kepuasan Masyarakat). Teknik analisis data yang digunakan adalah :

1. Teknik Korelasi *Product Moment*

Product moment correlation atau *product of the moment correlation* adalah salah satu teknik untuk mencari korelasi antar dua variabel yang kerap kali digunakan. Dikatakan *product moment correlation* karena koefisien korelasinya diperoleh dengan cara mencari hasil perkalian dari momen momen variabel yang dikorelasikan (*product of the moment*). Teknik *product moment correlation* bertujuan untuk mengetahui kuat atau tidaknya pengaruh antara satu variabel dengan variabel lainnya atau untuk mengetahui kuat atau tidaknya pengaruh antara variabel X yaitu : “ Kualitas Pelayanan Administrasi Kesamsatan ” dengan variabel Y ” kepuasan masyarakat”.

Rumus teknik korelasi *product moment* menurut Sudjono (2010:204):

Rumus :

$$r_{xy} = \frac{\Sigma xy}{\sqrt{(\Sigma x^2)(\Sigma y^2)}}$$

keterangan :

r_{xy} : koefisien korelasi antara variabel x dan y

X : Nilai yang diperoleh dari variabel x

Y : Nilai yang diperoleh dari variabel y

Tabel 2

Pedoman interpretasi nilai korelasi variabel penelitian

Besarnya (r) <i>Product moment</i> (r_{xy})	Interpretasi
0,00 - 0,20	Tidak ada korelasi
0,20 - 0,40	Korelasi rendah
0,40 - 0,70	Kuat dan tinggi
0,90 - 1,00	Sangat kuat atau sangat tinggi

Sumber : Sudjono (2010 : 193)

1. Uji signifikan korelasi *product moment*

Rumus uji signifikan korelasi product moment sugiyono (2012 : 257), digunakan untuk menguji signifikan pengaruh antara kedua variabel. Dengan demikian perlu dilakukan pengujian terhadap variabel X (Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kesamsatan) dengan variabel Y (Kinerja Pegawai) signifikan atau tidak. Maka perlu dilakukan uji signifikan dengan rumus :

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

Keterangan :

t = Tes signifikan

r = Koefisien korelasi product moment

n = Jumlah sampel

Jika t hitung lebih besar dari t tabel maka terdapat hubungan

jika t hitung lebih kecil dari t tabel maka tidak ada hubungan

2. Uji koefisien determinasi

Untuk menghitung besarnya pengaruh antara variabel X (Kualitas Pelayanan Administrasi Kesamsatan) dengan variabel Y (Kepuasan Masyarakat) dapat dilakukan dengan menghitung koefisien determinasinya. Maka mencari koefisien determinasinya dilakukan dengan rumus :

$$D = (r^2) \times 100\%$$

Keterangan:

D = Koefisien determinan

r = Korelasi antara Variabel x dengan variabel y

