

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Tempat dan Waktu Penelitian**

Adapun tempat penelitian ini adalah di Kelurahan Bintaro yang beralamat di Jl. RC Veteran Raya No.1, Bintaro, Kec. Pesanggrahan, Kota Jakarta Selatan dan waktu penelitian dari bulan Februari sampai dengan bulan Mei 2023.

#### **3.2. Metode Penelitian**

Penelitian ini yang berjudul Kualitas Pelayanan *One Day Service* di Satuan Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan Bintaro Jakarta Selatan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain (Sugiyono, 2019:11).

#### **3.3. Variabel dan Definisi Operasional Variabel**

##### **3.3.1. Definisi Konsep**

Definisi konseptual memberikan penjelasan tentang konsep dari variabel yang akan diteliti menurut pendapat peneliti berdasarkan kerangka teori yang digunakan. Adapun definisi konsep dalam penelitian tentang Analisis Administratif Permohonan Pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kelurahan Bintaro adalah sebagai berikut:

##### **1. Organisasi Publik**

Organisasi menurut Stephen Robbin (dalam Achmad Sobirin, 2017:5): “Organisasi adalah unit sosial yang sengaja didirikan untuk jangka waktu yang relatif lama, beranggotakan dua orang atau lebih yang

bekerja bersama-sama dan terkoordinasi dan didirikan untuk mencapai tujuan bersama atau satu tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.”

## 2. Pelayanan Publik

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan yaitu segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

## 3. Kualitas Pelayanan Publik

Parasuraman et. al. (dalam Hardiyansyah 2011:40) mengatakan bahwa SERVQUAL 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 pelanggan. Ini diukur dari persepsi kualitas layanan bagi organisasi yang bersangkutan, kemudian dibandingkan terhadap sebuah organisasi yang sangat baik. Analisis kesenjangan yang dihasilkan kemudian dapat digunakan sebagai panduan untuk peningkatan kualitas pelayanan.

## 4. Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen yang dilakukan secara terpadu dengan sistem satu pintu di Kelurahan Bintaro. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik yang dimaksud dengan sistem pelayanan terpadu dalam Pasal 14 Ayat (1) sistem pelayanan terpadu merupakan satu kesatuan proses pengelolaan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dilakukan secara terintegrasi dalam satu tempat baik secara fisik maupun virtual sesuai

dengan standar pelayanan yang dilakukan dengan memadukan pelayanan secara elektronik.

## 1.2. Definisi Operasional

Definisi operasional merupakan penjabaran konsep atau variabel penelitian dalam rincian yang terukur (indikator penelitian). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan indikator kualitas pelayanan dari Parasuraman et. al. (1985) dalam Hardiyansyah (2019:42), yaitu:

- a. *Tangibles* (bukti fisik);
- b. *Reliability* (kehandalan);
- c. *Responsiveness* (ketanggapan);
- d. *Assurance* (jaminan dan kepastian);
- e. *Empathy* (empati).

## 3.4. Populasi dan Sampel

### 3.4.1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian (Nanang Martono, 2010:66). Peneliti menetapkan populasi pada penelitian ini adalah pemohon pelayanan Administratif Permohonan Pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kelurahan Bintaro pada Tahun 2022 sebanyak 344 pemohon.

### 3.4.2. Sampel

Peneliti menetapkan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin. Peneliti menggunakan teknik *nonprobability sampling*. *Nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota

populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*.

**Tabel 3.1 Jumlah Pemohon Administratif Permohonan Pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kelurahan Bintaro**

No	Bulan	Jumlah Pemohon
1	Januari	30
2	Februari	13
3	Maret	54
4	April	34
5	Mei	27
6	Juni	43
7	Juli	14
8	Agustus	17
9	September	37
10	Oktober	23
11	November	29
12	Desember	23
	Jumlah	344

Sumber: PTSP Kelurahan Bintaro, 2022

$$n = \frac{N}{N \cdot (d^2) + 1}$$

Dimana:

n = ukuran sampel

N = Populasi

d = taraf nyata atau batas kesalahan

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

$$\begin{aligned}
 &= \frac{344}{1 + 344 (0.01)^2} \\
 &= \frac{344}{1 + 3,44} \\
 &= \frac{344}{4,44} \\
 &= 77,5 \text{ dibulatkan menjadi } 78 \text{ responden}
 \end{aligned}$$

### 3.5. Pengukuran dan Pengamatan Variabel

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa angket atau kuesioner dengan satu variabel yang menggunakan skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item

instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan (Sugiyono, 2012:93).

Guna memudahkan peneliti dalam proses pengumpulan data, peneliti membuat kisi-kisi instrumen sebagai acuan dalam mengumpulkan data di lapangan, yaitu sebagai berikut :

**Tabel 3.2 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian**

No.	Variabel	Dimensi	Indikator	No. Item Instrumen
1	Kualitas Pelayanan	<i>Tangible</i> (bukti langsung)	Fasilitas fisik pelayanan	1,2,3
			Peralatan dan Perlengkapan	4,5
			Penampilan pegawai	6,7,8,9
2		<i>Reliability</i> (kehandalan)	Memberikan pelayanan dengan akurat	10,11
			Ketepatan waktu	12
			Memberikan pelayanan dengan memuaskan	13,14,15
3		<i>Responsiviness</i> (daya tanggap)	Keinginan untuk membantu pengguna layanan	16,17
			Memberikan pelayanan dengan tanggap	18,19
4		<i>Assurance</i> (Jaminan) a.pengetahuan pegawai b.kemampuan pegawai	Pengetahuan pegawai	20,21
			Kemampuan pegawai	22,23,24
			Jaminan tepat waktu	25,26
			Kepastian biaya	27
5		<i>Empathy</i> (Perhatian)	Memahami kebutuhan klien	28,29
			Kemudahan dalam akses pelayanan	30,31,32
			Komunikasi yang baik	33,34

Jawaban dari setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang berupa kata-kata antara lain

**Tabel 3.3 Skoring/Nilai Berdasarkan Skala Likert**

Jawaban	Skor
Sangat Baik	4
Baik	3
Tidak Baik	2
Sangat Tidak Baik	1

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode / teknik pengumpulan data sebagai berikut ini :

#### 1. Angket / Kuisisioner

Merupakan daftar pertanyaan yang telah disusun sebelumnya. Pernyataan-pernyataan yang terdapat dalam angket atau daftar pertanyaan tersebut cukup terperinci dan lengkap, biasanya peneliti telah menyediakan pilihan jawaban tertentu (angket tertutup). Pemberian angket dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab yang berkaitan dengan fokus penelitian dengan jawaban yang sesuai persepsi, sikap, keadaan, atau pendapat pribadi responden.

#### 2. Pengamatan atau Observasi

Observasi merupakan tuntutan dari sebuah pengamatan dari si peneliti baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap objek penelitian. Teknik ini digunakan bila penelitian ditujukan untuk mempelajari perilaku

manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan dilakukan pada responden yang tidak terlalu besar jumlahnya.

Berikut merupakan jenis data dipakai dalam penelitian :

- a) Data primer, yaitu data yang langsung diperoleh peneliti melalui angket, wawancara tidak terstruktur, dan pengamatan lapangan (observasi).
- b) Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari sumber-sumber yang didapat dari buku-buku ilmiah, dokumen administrasi atau bahan lain yang merupakan data pendukung dalam penelitian.

Berikut adalah sumber data yang digunakan dalam penelitian :

- a) Responden, para pemohon pelayanan Administratif Permohonan Pelayanan Izin Praktek Tenaga Kesehatan Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kelurahan;
- b) Literatur, yaitu data kepustakaan yang memiliki hubungan dengan penelitian

### **3.6. Pengumpulan Data**

Teknik pengolahan data dalam Bungin (2005:175-178) menggunakan cara:

#### *a. Editing* (Pemeriksaan Data)

Tahap ini ialah mengkoreksi kesalahan yang ada pada data yang harus dilakukan berulang-ulang dan cermat. Tahap editing dilakukan terhadap catatan-catatan, berkas-berkas, dan informasi yang dikumpulkan oleh peneliti. Proses editing dimulai dengan memberi identitas pada instrumen penelitian yang telah terjawab. Kemudian memeriksa poin-poin serta jawaban yang tersedia. Apabila terjadi kejanggalan, berilah identitas tertentu pada instrumen dan poin yang janggal.

#### *b. Coding* (Pengkodean)

Tahap ini ialah pemberian atau pembuatan kode-kode pada tiap-tiap data yang termasuk kategori yang sama. Data yang telah diedit tersebut diberi identitas sehingga memiliki arti tertentu pada saat dianalisis

#### *c) Tabulating* (T abulasi)

Tahap ini merupakan tahap terakhir dalam pengolahan data. Penyusunan data berdasarkan jenis-jenis data, serta perhitungan frekuensi data yang disajikan dalam bentuk tabel-tabel tertentu

### **3.7. Teknik Analisis Data**

#### **1. Rancangan Analisis**

Untuk mengetahui “pengaruh pengembangan sumber daya manusia, kepribadian, lingkungan kerja dan sarana prasarana terhadap kinerja karyawan PT. Torabika Eka Semesta”, penulis terlebih dahulu melakukan:

##### **a. Uji Validitas Masing-masing Variabel**

Uji validitas digunakan untuk menguji sejauh mana ketepatan atau kebenaran suatu instrument sebagai alat ukur variabel penelitian. Jika alat ukur valid atau benar maka hasil pengukuranpun pasti akan benar, atau dengan kata lain, validitas berbicara tentang bagaimana

suatu alat ukur yang digunakan memang telah mengukur apa yang ingin diukur. Rumusnya adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X) \cdot (\sum Y)}{\sqrt{n(\sum X^2) - (\sum X)^2} \cdot \sqrt{n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2}}$$

**Keterangan:**

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi antara X dan Y

$\sum XY$  = Jumlah perkalian antara X dan Y

$\sum X^2$  = Jumlah kuadrat X

$\sum Y^2$  = Jumlah kuadrat Y

n = Jumlah sampel (banyaknya data)

Dasar pengambilan keputusan dalam uji validitas adalah:

- 1) Apabila nilai  $r_{\text{hasil}}$  positif serta  $r_{\text{hasil}} > r_{\text{tabel}}$ , maka butir atau variabel tersebut valid.
- 2) Apabila nilai  $r_{\text{hasil}}$  negatif dan  $r_{\text{hasil}} < r_{\text{tabel}}$  atau pun  $r_{\text{hasil}}$  negatif  $> r_{\text{tabel}}$  maka butir atau variabel tersebut tidak valid.

Suatu kuesioner dinyatakan valid apabila nilai  $r_{\text{hitung}}$  diperoleh dari hasil perhitungan ( $r_{xy}$ ) lebih besar daripada nilai  $r_{\text{tabel}}$  dengan taraf signifikan 5%.

**b. Uji Reliabilitas Masing-masing Variabel**

Uji reliabilitas adalah suatu pengujian yang berorientasi pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi. Uji ini dilakukan untuk melihat kesesuaian nilai dari sebuah kuesioner yang dikerjakan oleh seorang responden pada kesempatan atau waktu yang berbeda dan dengan kuesioner yang sama. Reliabilitas suatu pengukuran juga menunjukkan sejauh mana pengukuran tersebut dilakukan secara baik atau bebas dari error, sehingga memberikan jaminan bahwa data hasil pengukuran tersebut konsisten meskipun dalam waktu yang berbeda. Atau dengan kata lain keandalan suatu pengukuran merupakan

indikasi mengenai stabilitas dan konsistensi. Adapun rumus yang dipakai dalam uji reliabilitas ini sebagai berikut:

$$r_1 = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ \frac{s_t^2 - \sum p_i q_i}{s_t^2} \right]$$

**Keterangan:**

$r_1$  = Reliabilitas internal seluruh instrumen

$k$  = Jumlah Item dalam instrumen

$p_i$  = Proporsi banyaknya subyek yang menjawab pada item 1

$q_i$  =  $1 - P_i$

$s_t^2$  = Varians total

Suatu kuesioner dinyatakan reliabel apabila nilai  $r_{hitung} >$  nilai  $r_{tabel}$  dengan taraf signifikan 5%.

**c. Metode Deskriptif**

Metode deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan subjek atau objek dalam penelitian dapat berupa orang, lembaga, masyarakat dan yang lainnya yang pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau apa adanya.

Menurut Sugiyono (2015:21) menyatakan bahwa metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Adapun skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert. Dengan skala Likert, maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Nilai variabel dengan instrument tertentu dapat dinyatakan dalam bentuk angka sehingga efisien dan komunikatif. Jawaban setiap item instrumen

yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi diantaranya dapat berupa kata-kata sebagai berikut:

**Tabel 3.4 Skala Likert dan Kriteria Rentang Skala**

Jawaban	Bobot	Rentang Skala	Kriteria
Sangat Setuju (SS)	5	4,20 – 5,00	Sangat Baik (SB)
Setuju (S)	4	3,40 – 4,19	Baik (B)
Cukup Setuju (CS)	3	2,60 – 3,39	Kurang Baik (KB)
Tidak Setuju (TS)	2	1,80 – 2,59	Tidak Baik (TB)
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	1,00 – 1,79	Sangat Tidak Baik (STB)

Sumber: Sugiyono (2019:86)

#### **d. Uji Normalitas**

Uji Normalitas adalah sebuah uji yang dilakukan dengan tujuan untuk menilai sebaran data pada sebuah kelompok data atau variabel, apakah sebaran data tersebut berdistribusi normal ataukah tidak. Uji Normalitas berguna untuk menentukan data yang telah

dikumpulkan berdistribusi normal atau diambil dari populasi normal. Metode klasik dalam pengujian normalitas suatu data tidak begitu rumit

Menurut Ghozali (2013:55), cara yang digunakan untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak adalah dengan cara:

a) Analisis Statistik

”Uji statistik yang dapat digunakan untuk menguji normalitas residual adalah uji statistik Kolmogrov-Smirnov (K-S)”, Ghozali (2013:55). Uji K-S dibuat dengan membuat hipotesis:

- (1) Jika probabilitas  $> 0,05$  maka distribusi dari populasi adalah normal.
- (2) Jika probabilitas  $< 0,05$  maka distribusi dari populasi adalah tidak normal.

b) Analisis Grafik

Salah satu cara termudah untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

- (1) Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola berdistribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- (2) Jika data menyebar jauh dari diagonal dan tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan

data berdistribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

**e. Uji Parsial (Uji t)**

Untuk menguji signifikansi suatu koefisien korelasi, maka dapat menggunakan statistik uji t *student* dengan rumus sebagai berikut:

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

Sumber: Sugiyono (2014)

**Keterangan:**

t = Nilai uji t

r = Koefisien korelasi

n = Jumlah sampel

Untuk mengetahui ditolak atau tidaknya hipotesis, menurut Riduwan dan Sunarto (2013) mengungkapkan kaidah yang digunakan dalam pengujian terhadap hipotesis penelitian sebagaimana dikutip berikut ini:

- 1) Jika  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ , maka tolak  $H_0$  artinya signifikan.
- 2) Jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ , maka terima  $H_0$  artinya tidak signifikan.