

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif untuk menganalisis data numerik dan menggambarkan fenomena yang ada, serta menguji hubungan antar variabel menggunakan teknik statistik. Metode ini bertujuan untuk memperoleh gambaran umum yang luas tentang pengaruh keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap kinerja layanan Biro SDM Polda Lampung, tanpa menggali terlalu mendalam. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini meliputi survei atau kuesioner yang disebarakan kepada responden, dengan hasil yang diukur dalam bentuk kuantitas atau frekuensi untuk menganalisis pola hubungan antar variabel.

Selain itu, penelitian ini juga menerapkan metode asosiatif, yang fokus pada hubungan sebab-akibat antara variabel independen (keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap) dan variabel dependen (kinerja layanan). Metode asosiatif ini bertujuan untuk menguji apakah faktor-faktor tersebut berpengaruh terhadap kinerja layanan di Biro SDM Polda Lampung. Dengan menggunakan analisis statistik, penelitian ini akan mengidentifikasi kekuatan dan arah hubungan antara variabel-variabel tersebut.

3.2 Sumber Data

Menurut Hadi (2018) jenis dan sumber data penelitian ini adalah :

1. Data primer adalah data yang diperoleh dengan cara mengadakan penelitian langsung di lapangan seperti wawancara dan hasil pengisian kuesioner.

Penelitian yang berasal dari tempat dilakukannya penelitian yaitu pada Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung

2. Data sekunder, adalah data yang diperoleh dari buku atau literatur yang berhubungan dengan pembahasan dan penelitian yang berdasarkan data penunjang lain yang kaitannya dengan permasalahan yang diteliti.

3.3 Metode Pengumpulan Data

- a. Adapun metode pengumpulan data yang penulis pergunakan adalah sebagai berikut: Studi lapangan (*field research*) yaitu pengumpulan data yang dilakukan langsung oleh penulis pada objek penelitian. Adapun teknik yang digunakan dalam memperoleh data antara lain :
 1. *Observasi*, yaitu dengan mengamati langsung pekerjaan personil di Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung terkait pengambilan data tentang keandalan, daya tanggap, jaminan, serta empati pada Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung.
 2. *Interview*, yaitu cara memperoleh data melalui wawancara dengan pegawai dengan mengacu pada daftar pertanyaan yang ada pada kuesioner.
 3. Dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data yang diperoleh dari laporan-laporan.
 4. Kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data primer dengan cara mengajukan pertanyaan secara tertulis kepada responden untuk melakukan pengambilan data tentang keandalan, daya tanggap, jaminan, serta empati.
- b. Studi kepustakaan (*library research*), yaitu pengumpulan data melalui literatur, tulisan-tulisan ilmiah yang ada hubungan dengan permasalahan yang diteliti.

Penelitian ini menggunakan skala Likert sebagai alat ukur untuk menilai respons

terhadap pertanyaan yang diajukan. Skala yang digunakan untuk mengukur keandalan, daya tanggap, jaminan, serta empati terhadap kinerja layanan adalah skala likert dengan lima alternatif jawaban yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Cukup Setuju (CS), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS).

Skala Likert dengan 5 poin dipilih karena mudah dipahami oleh responden dan memungkinkan mereka mengekspresikan tingkat kesetujuan secara lebih rinci, dari sangat sesuai hingga sangat tidak sesuai. Sugiyono (2020) mengatakan bahwa skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang fenomena sosial, dan skala 5 poin banyak digunakan karena mudah dipahami dan dianalisis (Sugiyono, 2020).

Tabel 3.1 Skala Pengukuran

SS	Sangat Setuju	Skor 5
S	Setuju	Skor 4
CS	Cukup Setuju	Skor 3
TS	Tidak Setuju	Skor 2
STS	Sangat Tidak Setuju	Skor 1

Sumber: Sugiyono (2020)

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut Sutrisno Hadi (2018) yang dimaksud populasi adalah kumpulan individu-individu dalam suatu daerah. Kemudian lebih lanjut ditekankan pula bahwa populasi adalah satuan individu yang menjadi sasaran dalam penelitian. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Personil Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung berjumlah 30 orang.

3.4.2 Sampel

Menurut Arikunto (2017), sampel adalah bagian dari populasi (sebagian atau wakil populasi) yang akan diteliti. Menurut Suharsimi Arikunto (Suharsimi Arikunto, 2018) apabila objek penelitian kurang dari 100 maka lebih baik diambil semua, selanjutnya jika jumlah lebih dari 100 maka dapat diambil antara 10 – 15 persen. Adapun yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah Personil Biro Sumber Daya Manusia Polda Lampung berjumlah 30 orang.

3.5 Variabel Penelitian

Sugiyono (2020) menyatakan bahwa variabel dalam penelitian merujuk pada segala sesuatu yang dapat diukur dan diamati yang dapat berubah atau memiliki variasi. Variabel ini digunakan untuk mengukur atau menggambarkan fenomena yang diteliti. Dalam penelitian ini, variabel-variabel yang digunakan adalah:

3.5.1 Variabel Independen

Sugiyono (2020) menyatakan bahwa variabel independen, yang juga disebut sebagai stimulus, prediktor, atau variabel antasiden dalam bahasa Indonesia, merupakan variabel yang memengaruhi atau menyebabkan perubahan pada variabel dependen (atau variabel yang terikat) (Sugiyono, 2020). Penelitian ini meneliti variabel independen yang mencakup kepemimpinan, pendidikan, dan motivasi kerja.

3.5.2 Variabel Dependen

Sugiyono (2020), variabel dependen, yang juga disebut sebagai variabel output, kriteria, atau konsekuensi dalam bahasa Indonesia, adalah variabel yang dipengaruhi oleh atau merupakan hasil dari variabel independen (Sugiyono, 2020). Penelitian ini meneliti variabel dependen yaitu kinerja personel.

3.6 Definisi Operasional

Definisi operasional berisikan indikator dari suatu variabel yang memungkinkan peneliti mengumpulkan data secara relevan sehingga dari masing-masing variabel tersebut lebih terarah dan sesuai dengan metode pengukuran yang telah direncanakan (Sugiyono, 2017).

Definisi operasional variabel penelitian pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.2
Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala Pengukuran
Keandalan (X ₁)	1. Melaksanakan layanan tepat pada waktunya 2. Memberikan pelayanan yang sama kepada semua masyarakat tanpa kesalahan 3. Menjadi sumber layanan yang dapat diandalkan oleh masyarakat.	1. Ketepatan waktu 2. Kesadaran dalam bekerja 3. Kepatuhan pada peraturan	Skala Likert
Daya tanggap (X ₂)	1 Kesiediaan petugas untuk membantu yang mengalami kesulitan 2 merespons permintaan secara sigap 3 Kemampuan memberikan informasi yang jelas dan akurat mengenai layanan, seperti prosedur, dan jam operasional.	1. Kesiediaan membantu, 2. Kecepatan layanan 3. Penyampaian informasi	Skala Likert
Jaminan (X ₃)	1. Keterampilan yang dimiliki petugas untuk memberikan pelayanan secara optimal 2. Sikap ramah dan nilai moral yang ditunjukkan petugas saat melayani pelanggan 3. Kejujuran dan terpercaya yang dibangun organisasi untuk menanamkan kepercayaan masyarakat di masa depan	1. Kompetensi: 2. Sopan santun 3. Kredibilitas	Skala Likert

empati (X ₄)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendengarkan dengan seksama apa yang di ceritakan masyarakat, bagaimana perasaannya, apa yang terjadi pada dirinya 2. Menyusun kata-kata yang sesuai untuk menggambarkan perasaan 3. berusaha memahami perasaan serta situasinya. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Manajerial; 2. Teknis 3. Sosial 	Skala Likert
Kinerja layanan (Y)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang akurat dan konsisten 2. Kemampuan untuk merespons kebutuhan masyarakat dengan cepat dan tanggap. 3. Jaminan yang diberikan kepada masyarakat bahwa layanan diberikan dengan kompetensi dan kepercayaan 4. Memberikan perhatian yang tulus dan individual kepada setiap masyarakat 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keandalan 2. Daya tanggap 3. Jaminan 4. empati 	Skala Likert

3.7 Uji Persyarat Instrumen

3.7.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sah atau valid tidaknya kuesioner. Untuk mengetahui validitas butir-butir pertanyaan kuesioner dengan cara melihat dan membandingkan nilai pada kolom *Corrected ItemTotal Correlation* yang merupakan nilai *r* hitung untuk masing-masing pertanyaan. Nilai *r* hitung lebih besar dari *r* tabel, maka butir-butir pertanyaan dinyatakan valid (Ghozali, 2001).

3.7.2 Uji Reliabilitas

Uji Reabilitas merupakan alat untuk mengukur sejauh mana alat pengukur (instrument) yang digunakan dapat dipercaya atau konsisten dan tepat dalam pengukuran. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan

adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,60 (Ghozali, 2001).

Tabel 3.3 Interpretasi Nilai r Alpha Indeks Korelasi

Koefisien r	Reliabilitas
0,8000 – 1,0000	Sangat Tinggi
0,6000 – 0,7999	Tinggi
0,4000 – 0,5999	Sedang
0,2000 – 0,3999	Rendah
0,0000 – 0,1999	Sangat rendah

Sumber: (Sugiyono, 2020)

3.8 Uji Persyaratan Analisis Data

3.8.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data residual dari model regresi berdistribusi normal. Distribusi normal adalah salah satu asumsi dasar dalam regresi linear klasik yang harus dipenuhi agar estimasi parameter model valid, tidak bias, dan efisien (Sugiyono, 2020). Uji normalitas bertujuan untuk menilai apakah data yang digunakan layak untuk dianalisis menggunakan teknik regresi linear. Jika distribusi tidak normal, hasil regresi dapat menjadi tidak akurat.

Penelitian ini menggunakan Uji Kolmogorov-Smirnov (K-S) *Goodness of Fit*, yang bekerja dengan membandingkan distribusi kumulatif dari data sampel dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal teoretis.

Kriteria Pengambilan Keputusan:

1. Jika Asymp. Sig. > 0,05, maka data dianggap berdistribusi normal.
2. Jika Asymp. Sig. < 0,05, maka data dianggap tidak berdistribusi normal.

3.8.2 Uji Linieritas

Uji linieritas dilakukan untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel

independen dan dependen dalam model regresi bersifat linear. Asumsi linieritas merupakan syarat penting dalam analisis regresi linear klasik, karena model regresi hanya akan memberikan estimasi yang valid jika hubungan antar variabel bersifat linier (Ghozali, 2018). Hubungan linier menunjukkan bahwa perubahan pada variabel bebas akan menyebabkan perubahan proporsional pada variabel terikat, yang dapat digambarkan dalam bentuk garis lurus.

Penelitian ini menggunakan Uji Garis Linier (*Linearity Test*) dengan bantuan analisis varians (ANOVA) pada SPSS. Uji ini membandingkan kesesuaian antara komponen linear dan non-linear dari hubungan dua variabel.

Kriteria Pengambilan Keputusan:

1. Jika nilai Signifikansi (Sig.) pada "*Linearity*" $< 0,05$, maka hubungan antara variabel bersifat linear.
2. Jika nilai Signifikansi (Sig.) pada "*Deviation from Linearity*" $> 0,05$, maka tidak terdapat penyimpangan dari linearitas, artinya model regresi memenuhi asumsi linieritas.
3. Sebaliknya, jika nilai Sig. pada "*Deviation from Linearity*" $< 0,05$, maka terdapat penyimpangan dari linearitas, dan model tidak memenuhi asumsi.

3.8.3 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengidentifikasi apakah terdapat hubungan linear yang tinggi antara variabel-variabel independen dalam model regresi. Multikolinieritas yang tinggi dapat menyebabkan ketidakstabilan dalam estimasi koefisien regresi dan menurunkan keakuratan interpretasi model (Sugiyono, 2020). Tujuan uji multikolinieritas adalah untuk memastikan bahwa masing-masing variabel bebas berdiri sendiri secara statistik dan tidak memiliki korelasi tinggi satu sama lain yang dapat mengganggu hasil regresi.

Menurut Alfiansyah (2021), kriteria untuk menilai keberadaan

multikolinieritas adalah:

1. Tidak terjadi multikolinieritas apabila nilai tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) kurang dari 10.
2. Jika nilai tolerance kurang dari atau sama dengan 0,10 dan nilai VIF lebih besar dari atau sama dengan 10, maka dapat dikatakan bahwa terdapat multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi (Alfiansyah., 2021).

3.9 Metode Analisis Data

Analisis data meliputi beberapa langkah penting, yaitu pengelompokan data berdasarkan variabel dan responden, tabulasi data dari seluruh responden, penyajian data untuk setiap variabel yang diteliti, serta perhitungan yang diperlukan untuk menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis yang telah diajukan (Sugiyono, 2021),

3.9.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Sugiyono (2020) mengatakan bahwa dalam regresi linier berganda, setiap variabel independen diuji untuk melihat kontribusinya terhadap variabel dependen. Uji signifikansi koefisien dilakukan dengan menggunakan uji t untuk masing-masing variabel dan uji F untuk melihat kesesuaian model secara keseluruhan (Sugiyono, 2020). Hasil analisis ini memberikan gambaran tentang seberapa besar variabel independen mempengaruhi variabel dependen.

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

Keterangan:

Y	= kinerja layanan
X ₁	= keandalan
X ₂	= daya tanggap
X ₃	= jaminan
X ₄	= empati
α	= konstanta

$$\begin{aligned}\beta_1, \beta_2 &= \text{koefisien regresi.} \\ e &= \text{Error term atau residual}\end{aligned}$$

3.10 Uji Hipotesis

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan formula korelasi *Product Moment Pearson* pada program SPSS untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja layanan Biro SDM Polda Lampung. Pengujian hipotesis pada penelitian ini akan digunakan Uji t dan Uji F. Berikut penjelasan dari masing-masing analisis data:

3.10.1 Uji Parsial (Uji t)

Sugiyono (2020) menyatakan bahwa rumus uji t dapat dirumuskan sebagai berikut:

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

Keterangan:

t = nilai uji t

n = jumlah sampel

r = koefisiensi korelasi r hitung

r^2 = koefisien determinasi (t-test)

hasil perhitungan tersebut dibandingkan dengan ttabel dengan tingkat kesalahan 0,05.

Standar yang digunakan yaitu:

1. Jika $t \text{ hitung} \geq t_{\text{tabel}}$ atau $\text{sig} < \alpha$. Maka H_a diterima (berpengaruh signifikan)
2. Jika $t \text{ hitung} \leq t_{\text{tabel}}$ atau $\text{sig} > \alpha$. Maka H_a ditolak (tidak berpengaruh signifikan).

Uji t yaitu untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri terhadap variabel terkaitnya.

3.10.2 Uji Simultan (Uji-F)

Uji hipotesis simultan dapat dirumuskan sebagai berikut:

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

Keterangan:

F = F-hitung yang akan dibandingkan dengan F-tabel

R² = Koefisien korelasi ganda

K = Jumlah variabel bebas

n = Jumlah sampel

n-k-1 = *Degree of Freedom* (Sugiyono, 2020)

F hasil (hitung) perhitungan ini dibandingkan dengan F_{tabel} yang diperoleh dengan menggunakan tingkat signifikansi 5% (0,05) dan *degree of freedom* (df = n-k-1) dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, pada nilai signifikansinya $< 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti variabel bebas secara bersamaan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.
2. Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, pada nilai signifikansinya $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, yang berarti variabel bebas secara bersamaan.