

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

Metode adalah jalan yang menyatukan secara logis segala upaya untuk sampai kepada penemuan, pengetahuan dan pemahaman tentang sesuatu yang dituju atau diarah secara tepat. Setiap metode mengandung berbagai macam upaya yang dalam istilah umum dikenal dengan sebutan cara atau teknik (Koesnoe,1985:5).

Metode penelitian dapat diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dibuktikan, dan dikembangkan suatu pengetahuan tertentu sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah (Sugiyono,2007:2).

#### **3.1 Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dalam rangka untuk mengkaji, dan menguji kebenaran suatu pengetahuan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang menggunakan statistika atau matematika sebagai instrumen untuk menjelaskan kebenaran (Irawan,2006:104)

#### **3.2 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif yaitu penelitian yang berusaha untuk menggambarkan adanya korelasi antara variabel bebas (struktur organisasi) dengan variabel terikat (kualitas pelayanan) seperti yang telah dikemukakan di atas.

#### **3.3 Teknik Pengumpulan Data**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei, yaitu penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut,

sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan-hubungan antarvariabel sosiologis maupun psikologis (Kerlinger,2000).

Kuesioner akan dibagikan kepada para responden yang terdiri dari pegawai dan pejabat Biro Kepegawaian Departemen Hukum dan HAM. Penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran dan penjelasan mengenai pengaruh struktur organisasi terhadap kualitas pelayanan Biro Kepegawaian Departemen Hukum dan HAM.

Kuesioner yang diajukan kepada responden berupa pernyataan yang memerlukan alternatif pilihan Sangat Tidak Mendukung, Tidak Mendukung, Kurang Mendukung, Mendukung, Sangat Mendukung (STM, TM, KM, M, SM) untuk variabel struktur organisasi; dan alternatif pilihan Sangat Tidak Puas, Tidak Puas, Kurang Puas, Puas, Sangat Puas (STP, TP, KP, P, SP) untuk variabel kualitas pelayanan. Menurut Irawan (2006) data yang didapatkan dari kuesioner dengan alternatif pilihan seperti itu merupakan data ordinal. Pengujian yang akan dilakukan dalam penelitian ini memerlukan data interval, sehingga data ordinal tersebut harus diberikan skala yaitu dengan skala *likert* agar dapat menjadi data interval.

Data yang akan dikumpulkan bersumber dari 2 tempat, yaitu pada lokasi penelitian dan pada dokumen-dokumen tertulis. Berdasarkan sumber data, data tersebut dibagi menjadi 2, yaitu :

- Data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung pada objek atau lokasi penelitian).
- Data sekunder, yaitu data yang berasal atau yang diperoleh dari berbagai sumber tertulis (dokumen) berupa buku-buku (literatur), teks, jurnal, majalah, koran, yang berkenaan atau yang relevan dengan penelitian ini.

Ada berbagai teknik pengumpulan data dalam penelitian sosial. Pada dasarnya semua teknik pengumpulan data penelitian mempunyai tujuan yang sama yaitu mendapatkan data atau informasi, walaupun dalam pelaksanaanya

berbagai teknik pengumpulan data tersebut terdapat perbedaan. Agar data yang dibutuhkan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah, maka ditentukan teknik pengumpulan datanya sebagai berikut :

- Observasi, yaitu cara pengumpulan data berdasarkan pengamatan yang menggunakan panca indera secara langsung tanpa melalui alat bantu yang terstandar.
- Dokumentasi, yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pencatatan data tertulis (mengutip) dari bahan-bahan yang terkumpul dan relevan dengan analisis masalah penelitian.
- Kuesioner, yaitu suatu daftar pertanyaan berstruktur kepada responden antara pertanyaan yang bersifat tertutup dan terbuka. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini secara umum menggunakan kuesioner dengan pertanyaan tertutup.

#### 3.4 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono,2007). Populasi dalam setiap penelitian harus disebutkan secara tersurat, yaitu yang berkenaan dengan besarnya anggota populasi serta wilayah penelitian yang dicakup. Tujuan diadakannya populasi adalah agar dapat menentukan besarnya anggota sampel yang diambil dari anggota populasi dan membatasi berlakunya daerah generalisasi.

Populasi penelitian merupakan pegawai Biro Kepegawaian Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia yang berjumlah 141 orang.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono,2007). Isaac dan Michael dalam Sugiyono (2007) mengembangkan rumus untuk menghitung ukuran sampel dari populasi yang diketahui jumlahnya untuk tingkat kesalahan 1%, 5%, dan 10% sebagai berikut :

$$s = \frac{\chi^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N-1) + \chi^2 \cdot P \cdot Q} \quad (3.1)$$

Keterangan :

- s = jumlah sampel
- N = jumlah populasi
- d<sup>2</sup> = presisi yang ditetapkan
- χ<sup>2</sup> dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1%, 5%, 10%
- P = Q = 0,5
- d = 0,05

Berdasarkan tabel rumus yang dibuat Isaac dan Michael dengan tingkat kesalahan ditetapkan sebesar 10% diperoleh jumlah sampel untuk Biro Kepegawaian Departemen Hukum dan HAM sebesar 92 responden. Sampel yang diambil merupakan *purposive sampel*.

### 3.5 Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum kuesioner yang digunakan sebagai alat pengumpul data dari penelitian ini digunakan pada penelitian yang sesungguhnya, dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas butir pernyataan. Hal ini dilakukan supaya alat pengumpul data tersebut dapat menjadi alat ukur yang akurat dan dapat dipercaya.

Dalam penelitian ini nilai-nilai yang dipersyaratkan untuk menentukan validitas butir pernyataan didapat dengan mengoperasikan program SPSS (*Statistic Program for Social Science*) for Windows. Setelah butir pernyataan dinyatakan valid, proses selanjutnya adalah uji reliabilitas.

Pengujian reliabilitas butir-butir pernyataan dilakukan untuk melihat seberapa jauh butir-butir tersebut dapat memberikan hasil yang relatif tidak berbeda bila dilakukan pengukuran kembali terhadap gejala yang sama. Penghitungan koefisien reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik statistik koefisien *alpha cronbach*.

Uji validitas dilakukan terhadap 30 responden diluar sampel pada variabel Struktur Organisasi dan variabel Kualitas Pelayanan. Pada tahap ini dilakukan pengujian kuesioner dengan menggunakan uji kesahihan butir, dengan uji *korelasi product moment*. Dimana r tabel didapat dari  $N = 30$  berarti r tabel nya = 0,361 dengan taraf signifikansi 5%.

Pengambilan keputusan dari uji kesahihan butir, sebagai berikut:

- Jika r hasil positif (+), serta r hasil  $>$  r tabel, butir pertanyaan valid.
- Jika r hasil tidak positif (-), serta r hasil  $<$  r tabel, butir pertanyaan tidak valid.

Untuk variabel struktur organisasi yang jumlah pernyataan awalnya berjumlah 52 butir, ternyata setelah diuji validitas ada 13 butir pernyataan yang tidak valid, sehingga jumlah pernyataannya menjadi 39 butir. Sedangkan untuk variabel kualitas pelayanan yang berjumlah 10 butir pernyataan setelah diuji validitas semuanya dinyatakan valid. Selengkapnya dapat dilihat pada lampiran 1b.

Hasil Uji Validitas masing-masing variabel ditampilkan dalam Tabel 3.1 dan Tabel 3.2.

Tabel 3.1  
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

No	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
1	0,793	0,361	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub> , Valid
2	0,721	0,361	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub> , Valid
3	0,767	0,361	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub> , Valid
4	0,796	0,361	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub> , Valid
5	0,878	0,361	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub> , Valid
6	0,795	0,361	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub> , Valid
7	0,803	0,361	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub> , Valid
8	0,793	0,361	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub> , Valid
9	0,755	0,361	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub> , Valid
10	0,826	0,361	r <sub>hitung</sub> > r <sub>tabel</sub> , Valid

Sumber : Diolah oleh Penulis, 2009

Tabel 3.2  
 Hasil Uji Validitas terhadap Variabel Struktur Organisasi

No	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	0,794	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$ , Valid
2	0,796	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$ , Valid
3	0,750	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$ , Valid
4	0,610	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$ , Valid
5	0,602	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$ , Valid
6	0,765	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$ , Valid
7	0,694	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$ , Valid
8	0,827	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$ , Valid
9	0,754	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$ , Valid
10	0,777	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$ , Valid
11	0,789	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$ , Valid
12	0,700	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$ , Valid
13	0,700	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$ , Valid
14	0,762	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$ , Valid
15	0,752	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$ , Valid
16	0,731	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$ , Valid
17	0,619	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$ , Valid
18	0,750	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$ , Valid
19	0,600	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$ , Valid
20	0,680	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$ , Valid
21	0,765	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$ , Valid
22	0,724	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$ , Valid
23	0,782	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$ , Valid
24	0,754	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$ , Valid
25	0,789	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$ , Valid
26	0,573	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$ , Valid
27	0,613	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$ , Valid
28	0,629	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$ , Valid
29	0,671	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$ , Valid
30	0,596	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$ , Valid
31	0,672	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$ , Valid
32	0,811	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$ , Valid
33	0,580	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$ , Valid
34	0,645	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$ , Valid
35	0,818	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$ , Valid
36	0,662	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$ , Valid
37	0,542	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$ , Valid
38	0,724	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$ , Valid
39	0,624	0,361	$r_{hitung} > r_{tabel}$ , Valid

Sumber : Diolah oleh Penulis, 2009

Dari nilai koefisien korelasi butir yang tertera dalam table-tabel diatas, dapat terlihat masing-masing variabel mempunyai nilai koefisien korelasi butir yang lebih besar dan koefisien korelasi nilai tabel. Hal ini menunjukkan bahwa masing-masing variabel diatas adalah valid.

Selanjutnya setelah butir dinyatakan valid, maka uji selanjutnya adalah uji reliabilitas dengan *alpha cronbach*. Reliabilitas masing-masing variabel adalah Struktur Organisasi sebesar 0,971 dan Kualitas Pelayanan sebesar 0,933. Dengan demikian r Alpha masing-masing variabel  $> 0,600$ , maka dapat disimpulkan semua variabel datanya valid dan reliabel, sehingga layak disebar kepada sampel untuk mengadakan penelitian.

### 3.6 Teknik Analisis Data

Data adalah unsur paling penting dalam penelitian. Tanpa data, penelitian tidak dapat disebut sebagai penelitian. Begitu pula dengan kualitas penelitian sangat ditentukan oleh data yang dikumpulkan. Pengolahan data penelitian dilakukan setelah semua kuesioner kembali.

Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang kejadian atau gejala sosial. Alternatif-alternatif jawaban dalam kuesioner diberikan skor. Jawaban tertinggi diberi nilai 5 dan terendah diberi nilai 1, dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Kategori SM dan SP diberi skor 5 (lima).
2. Kategori M dan P diberi skor 4 (empat).
3. Kategori KM dan KP diberi skor 3 (tiga).
4. Kategori TM dan TP diberi skor 2 (dua).
5. Kategori STM dan STP diberi skor 1 (satu).

#### 3.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Alat ukur yang berupa butir-butir pernyataan dalam kuesioner sebelum digunakan dalam penelitian lapangan sesungguhnya, terlebih

dahulu diuji untuk menentukan validitas dan reliabilitasnya. Suatu butir pernyataan dikatakan *valid* dan *reliable* jika setelah diuji coba memiliki tingkat validitas dan reliabilitas yang tinggi secara statistik. Adapun ukuran valid atau tidaknya butir pernyataan dan reliabel atau tidaknya butir pernyataan telah dijelaskan sebelumnya.

### 3.6.2 Korelasi Product Moment

Analisis korelasi berguna untuk menentukan suatu besaran yang menyatakan derajat hubungan suatu variabel dengan variabel lain. Persamaan korelasi *product moment* dirumuskan sebagai berikut :

$$r = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{((n \sum X^2 - (\sum X)^2) ((n \sum Y^2 - (\sum Y)^2))} \quad (3.2)$$

### 3.7 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan sebagai berikut :

- Pengujian persepsi kualitas pelayanan hanya dilakukan pada pelanggan internal pada lingkup yang terbatas.
- Pengujian struktur organisasi tidak mempertimbangkan dari sisi hubungan sosial.