

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Strategi dan Jenis Penelitian

Penelitian ini tentang *Hubungan Motivasi dengan Kualitas Pelayanan Publik* yang menggunakan strategi penelitian survey yaitu metode yang digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi penelitian ini melakukan pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, test, wawancara terstruktur dan sebagainya (Sugiyono, 2013:12). Survei adalah penelitian adalah penelitian mengambil sampel dari populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok. Dengan tipe penelitian eksplanatif yaitu jenis survey yang digunakan bila peneliti ingin mengetahui mengapa situasi dan kondisi tertentu terjadi atau apa yang mempengaruhi terjadinya sesuatu, dengan kata lain penelitian ini menjelaskan hubungan antara dua variabel atau lebih. Serta menggunakan jenis penelitian kuantitatif yaitu penelitian dengan memperoleh data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan (Sugiyono, 2003:14).

B. Operasional Variabel

1. Variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y)

a. Definisi kualitas pelayanan publik :

Kualitas pelayanan merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan, dengan indikator: tangible, empathy, responsiveness, reliability, dan assurance.

Indikatornya :

1. Tangibles (bukti langsung), aspek yang diukur :

- perlengkapan kantor

2. Empathy (empati), aspek yang diukur :

- penampilan fisik dan sikap karyawan

3. Responsiveness (daya tanggap), aspek yang diukur :
 - respon dan tanggapan pegawai terhadap keluhan masyarakat
4. Reliability (kehandalan), aspek yang diukur :
 - kesesuaian
 - daya tanggap
5. Assurance (jaminan), aspek yang diukur :
 - sikap kesopanan
 - keramahan pegawai dalam pelayanan

2. Variabel Motivasi Pegawai(X)

a. Definisi motivasi pegawai

Motivasi pegawai merupakan sesuatu yang menimbulkan dorongan kerja untuk mencapai prestasi secara maksimal, dengan indikator: kebutuhan untuk berprestasi, kebutuhan memperluas pergaulan, dan kebutuhan untuk menguasai sesuatu pelayanan.

Indikatornya :

1. *Need for achievement* (kebutuhan untuk berprestasi) :
 - Prestasi
 - Tanggung jawab
2. *Need for affiliation* (kebutuhan untuk berafiliasi) :
 - Bekerja sama
 - Hubungan kerja
3. *Need for power* (kebutuhan akan kekuasaan) :
 - Memberi arahan
 - Pengambilan keputusan

C. Populasi, Sampel dan Responden

1. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2005:90). Berdasarkan pengertian ini maka, populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan pegawai yang terdapat pada kantor kelurahan Oesapa yang berjumlah 23 orang dan 3.349 KK.

2. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Jenis sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik aksidental dengan 10 pegawai kelurahan Oesapa dan 20 KK di kelurahan Oesapa

3. Responden adalah orang-orang yang merespon atau menjawab pertanyaan peneliti baik pertanyaan tertulis maupun lisan (Suharsimi Arikunto, 2003:10). Berdasarkan penentuan sampel diatas maka yang menjadi responden adalah :

- a. Pegawai Lurah Oesapa sebanyak 10 orang
- b. 20KK di kelurahan Oesapa

D. Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

1. Data primer yaitu, data yang diperoleh langsung sari informasi dan persepsi serta tanggapan yang berkaitan dengan penelitian ini seperti wawancara atau hasil pengisian kusioner yang bisa dilakukan oleh peneliti. Dalam pengumpulan data primer dilakukan dengan cara :

- a. Kusioner adalah cara memberikan angket pertanyaan kepada responden berupa pertanyaan tertentu dan menyajikan beberapa alternative jawaban yang sudah ditentukan.
- b. Wawancara adalah wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti akan melaksanakan studi pendahuluan untuk mengemukakan permasalahan

yang harus diteliti, dan juga peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil (Sugiyono, 2010:194)

- c. Observasi Langsung adalah pengamatan/ pencatatan yang dilakukan terhadap objek ditempat terjadi atau berlangsung peristiwa sehingga observer berada bersama objek yang diselidiki. Sedangkan arti dari observasi itu sendiri adalah suatu kegiatan mencari data yang dapat digunakan untuk memberikan suatu kesimpulan atau diagnosis (Herdiansyah, 2010:131).
3. Data skunder yaitu, data yang dikumpulkan dari tangan kedua atau sumber-sumber lain yang telah tersedia sebelum penelitian dilakukan (Uber Silalahi, 2010:291). Data skunder merupakan data-data yang diperoleh dari data perpustakaan. Data skunder diperoleh dengan cara penilitian kepustakaan dan dokumentasi pada kantor Lurah Oesapa.

E. Teknik Pengelolaan dan Analisis Data

1. Pengelolaan Data

Data yang diperoleh, baik melalui kusioner, wawancara, maupun observasi, diolah dengan tahapan sebagai berikut :

- a. Tahap editing adalah dalam tahap ini paduan wawancara dapat diperiksa kembali apakah masih terdapat kesalahan dalam melakukan pengisiannya, tidak tepat atau terdapat keterangan fiktif
- b. Tahap coding adalah kegiatan mengubah data berbentuk angka/bilangan.
- c. Tahapan tabulasi adalah kegiatan yang menggambarkan jawaban responden dengan cara tertentu.

2. Analisis Data

Data yang telah dikelolah, kemudian dianalisis dengan menggunakan teknik analisis *person product moment*.

Untuk melakukan analisi data mengenai hubungan antara variabel X dan variabel Y pada penelitan ini, penulis menggunakan teknik statistik dengan menggunakan analisa kolerasi. Bila mana kenaikan variabel X selalu disertai dengan kenaikan nilai variabel Y, dan sebaliknya, turunnya nilai variabel X selalu diikuti oleh turunanya nilai variabel Y, maka

hubungan yang seperti itu disebut hubungan yang positif. Akan tetapi sebaliknya, bilamana nilai variabel X yang tinggi selalu disertai oleh variabel Y yang rendah nilainya, dan sebaliknya, bilamana nilai variabel X yang rendah selalu diikuti nilai variabel Y yang tinggi, hubungan antara kedua variabel itu disebut hubungan negatif.

Teknik statistik yang digunakan dalam analisis pada penelitian ini menggunakan korelasi *Pearson Product Moment*, yaitu salah satu teknik yang dikembangkan oleh Karl Pearson untuk menghitung koefisien korelasi. Kegunaan uji *Pearson Product Moment* atau analisis korelasi adalah untuk mencari hubungan variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) dan data berbentuk interval dan ratio. Rumus yang dikemukakan adalah :

$$r_{xy} = \frac{n \sum x_i y_i - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{\{n \sum x_i^2 - (\sum x_i)^2\} \{n \sum y_i^2 - (\sum y_i)^2\}}}$$

Dimana :

- r_{xy} : koefisien korelasi r pearson
- n : jumlah sampel
- x : variabel bebas
- y : variabel terikat

Untuk menguji signifikan dengan cara mengkonsultasikan nilai hitung dengan nilai r table pada taraf uji 1% dengan derajat kebebasan (dk)= n apabila hasil uji ternyata signifikan perlu dilanjutkan dengan analisis regresi linear sederhana. Korelasi *Pearson Product Moment* dilambangkan r , dengan ketentuan nilai r tidak lebih dari harga $(-1 \leq r \leq +1)$. Apabila $r = -1$ artinya korelasi negatif sempurna, $r = 0$ artinya tidak ada korelasi, dan $r = 1$ berarti korelasinya sempurna positif (kuat). Atau dengan kata lain, koefisien korelasi itu bergerak antara 0,000 sampai +1,000 atau diantara 0,000 sampai -1,000, tergantung kepada arah korelasi, nihil, positif atau negatif. Koefisien yang bertanda positif menunjukkan arah korelasi yang positif. Sedangkan koefisien yang bertanda negatif menunjukkan arah korelasi negatif. Sedangkan koefisien yang bernilai 0,000 menunjukkan tidak adanya korelasi antara variabel X dan Y. Sedangkan harga r akan dikonsultasikan dengan tabel interpretasi nilai r sebagai berikut :

Interprestasi Nilai r

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,000-0,199	Sanangat rendah
0,20-0,339	Rendah
0,40-0,559	Cukup
0,60-0,779	Kuat
0,80-1,000	Sanangat Kuat