

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian pada hakekatnya merupakan suatu strategi untuk mencapai tujuan penelitian yang telah ditetapkan serta berperan sebagai pedoman atau penuntutan peneliti pada seluruh proses penelitian. Desain penelitian merupakan dasar bagi sebuah penelitian, dengan menggunakan desain penelitian yang baik maka akan dihasilkan penelitian yang sistematis dan berkualitas.

Menurut Sarwono (2006;46), desain penelitian bagaikan sebuah peta jalan bagi peneliti yang menuntun serta menentukan arah berlangsungnya proses penelitian secara benar dan tepat, tanpa menggunakan desain penelitian maka seorang peneliti tidak akan dapat melakukan penelitian dengan baik dikarenakan yang bersangkutan tidak memiliki arah pedoman yang jelas.

Sementara itu, menurut Sukardi (2004;51) desain penelitian dapat ditinjau secara luas dan secara sempit. Dalam tinjauan secara luas, desain penelitian merupakan segala proses yang diperlukan dalam perencanaan serta pelaksanaan penelitian. Sedangkan dalam tinjauan secara sempit, desain penelitian merupakan gambaran secara jelas tentang hubungan antara variabel, pengumpulan data, dan analisis data hingga pada akhirnya peneliti akan mendapatkan gambaran tentang bagaimana keterkaitan antar variabel, bagaimana mengukurnya, dan seterusnya.

3.2 Operasionalisasi Variabel

Pengertian variabel menurut Sugiyono (2010;31) merupakan sesuatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan.

Menurut hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya, maka terdapat dua macam variabel yang digunakan dalam penelitian ini, yakni:

1. Variabel Independen (bebas), merupakan variabel yang memiliki pengaruh atau yang menjadi sebab berubahnya atau timbulnya variabel dependen (terikat).
2. Variabel Dependen (terikat), merupakan variabel yang dipengaruhi atau variabel yang menjadi akibat karena adanya variabel independen (bebas).

Definisi operasional merupakan penentuan konstruk hingga konstruk tersebut dapat menjadi variabel yang dapat diukur oleh peneliti. Untuk memperjelas perumusan hipotesis, maka perlu dirumuskan definisi operasionalnya sehingga variabel yang bersangkutan dapat diukur, sebagai berikut:

Tabel 3.1
Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator
<p style="text-align: center;">Variabel Bebas (X)</p> <p style="text-align: center;">Implementasi</p> <p style="text-align: center;">Kebijakan</p> <p style="text-align: center;">Edward III dalam Nugroho (2015; 226)</p>	<p>Komunikasi</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sosialisasi aturan, prosedur, dan mekanisme program sistem layanan IMB <i>online</i> kepada aparat dan masyarakat. 2. Keterbukaan informasi publik dapat diakses dengan mudah 3. Kejelasan mekanisme dalam menggunakan sistem layanan IMB <i>online</i> 4. Konsistensi aparat dalam mengedukasi masyarakat tentang program perizinan IMB berbasis OSS.
	<p>Sumber Daya</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memadainya SDM aparat 2. Memadainya ketersediaan sarana dan prasarana 3. Adanya sumber hukum yang jelas 4. Adanya anggaran yang memadai
	<p>Disposisi/ Sikap</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komitmen untuk memberikan pelayanan yang prima 2. Tanggung jawab aparat dalam melaksanakan pekerjaan 3. Profesionalisme aparat dalam bekerja 4. Kepahaman aparat tentang sistem layanan <i>online</i>
	<p>Struktur Birokrasi</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya SOP sebagai pedoman pemberian layanan 2. Koordinasi antar unit kerja 3. Ditetapkannya SPM

Variabel	Dimensi	Indikator
Variabel Terikat (Y) Kualitas Pelayanan Parasuraman (2001;161-165)	Keandalan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kompetensi aparat menggunakan TIK 2. Keandalan aparat dalam melayani secara teknis dan prosedur 3. Pemberian pelayanan yang sesuai dengan prinsip – prinsip pelayanan
	Bukti Langsung	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya Infrastruktur jaringan yang layak 2. Adanya <i>server</i> atau <i>hosting</i> yang memadai 3. Memadainya SDM sebagai verifikator dan validator dokumen 4. Adanya sistem monitoring berkas secara <i>online</i>
	Daya Tanggap	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tersedianya kolom pengaduan, kritik, dan saran pada situs resmi DPMPTSP 2. Tersedianya <i>call center</i> yang dapat dihubungi 3. Memiliki petugas yang tanggap menangani keluhan masyarakat
	Jaminan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adanya SPM sebagai jaminan pelayanan 2. Adanya jaminan ketetapan biaya dengan jumlah wajar 3. Adanya kepastian waktu pelayanan
	Empati	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberi perhatian saat melayani dan menangani keluhan masyarakat 2. Adanya kemauan untuk menerima tuntutan masyarakat 3. Kepekaan akan kebutuhan masyarakat

3.3 Metode, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

3.3.1 Metode Penelitian

Jenis metode yang digunakan oleh penulis dalam menyusun penelitian ini adalah metode penelitian eksplanasi (*explanatory research*), dimana penulis menguji suatu teori atau hipotesis serta mengumpulkan data dan informasi yang diambil dari populasi, kemudian hasil dari data yang telah dikumpulkan selanjutnya diproses dan dianalisis untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari satu variabel terhadap variabel lainnya.

Penelitian eksplanasi menurut Singarimbun dan Effendy (1995;4) merupakan penelitian penjelasan yang menyoroti hubungan kasual antara variabel – variabel penelitian serta menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.

Dalam penelitian ini, seluruh data yang telah diperoleh penulis akan diproses dan dikuantifikasi dengan menggunakan analisa kuantitatif.

3.3.2 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Merujuk pada apa yang telah dikemukakan oleh Nawawi (1995;18), dalam penyusunan penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data, yakni:

- a. Sumber data primer, merupakan data yang bersifat otentik yang didapatkan langsung dari DPMPTSP kota Bandung, tentang masalah yang diangkat dalam penelitian ini.
- b. Sumber data sekunder, merupakan data yang diperoleh melalui sumber – sumber yang lain, seperti artikel ilmiah, dokumen, buku, jurnal, dsb. Sebagai sumber data penunjang, sumber – sumber

tersebut harus berkaitan dengan topik penelitian dan dapat dipertanggungjawabkan isi dan narasumbernya.

Sedangkan teknik pengumpulan data dalam penyusunan penelitian ini, dilakukan dengan cara – cara berikut:

1. Studi pustaka, pengumpulan data dilakukan dengan cara mempelajari terlebih dahulu tentang teori – teori yang memiliki kaitan dengan masalah yang diangkat dan dikaji dalam penelitian. Data yang didapatkan dari buku, dokumen, dan sumber daya ilmiah lain merupakan data utama yang digunakan dalam memecahkan masalah yang diteliti, sekaligus sebagai data pembanding terhadap data yang didapatkan di lapangan penelitian.
2. Studi lapangan, pengumpulan data dilakukan dengan cara mengumpulkan, menyortir, serta mengolah data yang diperoleh dari lapangan penelitian. Adapun cara yang digunakan untuk memperoleh data di lapangan sebagai berikut:
 - Observasi, dengan cara mengamati secara langsung objek – objek penelitian serta melakukan pencatatan situasi, kondisi, serta berbagai gejala yang dianggap berkaitan dengan masalah penelitian.
 - Wawancara, dengan cara berdialog secara langsung dengan responden atau pihak yang berkaitan dengan masalah penelitian. Dialog tersebut berupa tanya jawab dengan pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur seputar masalah penelitian.
 - Angket, dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden yang terpilih sebagai sampel. Penyebaran kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui fakta, aktivitas, perilaku, pendapat responden, serta untuk menggali informasi secara lengkap, detail, dan fokus. Item – item kuesioner dirancang berdasarkan skala Likert yang bersifat ordinal. Metode ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang fenomena sosial. Pertanyaan – pertanyaan yang dicantumkan di kuesioner terdiri dari pertanyaan positif dan pertanyaan negatif dengan lima alternatif kategori jawaban. Kriteria pembobotan jawaban responden terhadap isi kuesioner, adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2
Skala Liekert

Respon Jawaban	Skala Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Ragu-Ragu	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2015)

3.4 Populasi dan Sampel

Populasi menurut Sugiyono (2015;80) populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek maupun subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sementara itu, menurut Sugiyono (2015;81), sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh sebuah populasi.

Agar hasil penelitian yang dilakukan terhadap sampel dapat dipercaya sehingga tetap dapat mewakili karakteristik populasi, maka cara penarikan sampel harus dilakukan melalui teknik pengambilan sampel atau teknik sampling.

Populasi penelitian di DPMPTSP Kota Bandung ini sasarannya adalah para pegawai DPMPTSP Kota Bandung yang memiliki andil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, terutama layanan berbasis *e- Government* sejumlah

51 orang serta masyarakat pengguna layanan tersebut yang secara keseluruhan berjumlah 1.905 orang (N= 1.956) dengan rincian sebagai berikut:

1. Unsur Aparat Pelayanan Perizinan (Tim Pelaksana)

- Verifikator 7 Orang
- Validator 2 Orang
- Teknis 18 Orang
- Administrasi Perizinan 5 Orang
- Administrasi Penerbitan Izin 4 Orang
- Pelaksana Perizinan 15 Orang

2. Masyarakat 1905 Orang

N= 1956 Orang

Sumber: Data dan LKIP DPMPTSP Kota Bandung 2016

Berdasarkan populasi yang ada maka dapat ditentukan sampel dari penelitian ini dengan menggunakan teknik sampling secara *probability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur populasi untuk dipilih menjadi sampel dimana peneliti menganggap ukuran sampel dari suatu populasi adalah homogen sehingga pemilihan ditentukan secara *random* atau acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi.

Untuk menentukan ukuran sampel dari populasi, digunakan rumus Yamane (Rahmat, 1997;82) sebagai berikut:

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

Keterangan:

- n = Ukuran Sampel
- N = Ukuran Populasi
- d = Persisi yang Ditetapkan

Dengan demikian jumlah sampel adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{Nd^2 + 1} \\ n &= \frac{1956}{20,56} \\ &= 95,13 \text{ (dibulatkan)} \\ &= 95 \text{ Orang} \end{aligned}$$

Jadi sampel penelitian yang ditetapkan seluruhnya adalah sebanyak 95 orang (n=95), dengan demikian komposisi sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Jadi, sampel penelitian yang ditetapkan seluruhnya pada penelitian ini adalah sebanyak (n) 95 orang, dengan pertimbangan sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n_1 &= \frac{51}{1956} \times 95 = 2,67 \\ &= 3 \text{ orang} \\ n_2 &= \frac{1905}{1956} \times 95 = 92,50 \\ &= 92 \text{ orang} + \end{aligned}$$

= 95 orang

Keterangan:

n1 = Unsur Aparat

n2 = Unsur Masyarakat

3.5 Teknik Analisis Data

3.5.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2015;121), untuk mendapatkan instrumen yang valid, maka alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data harus terlebih dahulu dipastikan valid. Pada dasarnya, validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan seberapa valid instrumen yang digunakan untuk menetapkan ketentuan ketepatan dari sifat – sifat yang diteliti, instrumen yang valid harus memiliki validitas internal dan eksternal. Validitas internal memiliki kriteria yang rasional, sedangkan validitas eksternal diperoleh dengan cara menguji kriteria yang ada pada instrument dengan fakta empiris yang terjadi di lapangan.

Pengukuran yang digunakan dapat dilakukan dengan cara membandingkan isi instrument dengan rancangan program yang telah ditetapkan melalui uji item, yaitu dilakukan dengan mencari daya pembeda skor setiap item yang memberikan jawaban tinggi dan jawaban rendah.

Uji validitas ketepatan terhadap instrumen penelitian dilakukan dengan menggunakan teknik analisis *Product Moment* dengan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n(\sum x^2) - (\sum x)^2\} \cdot \{n(\sum y^2) - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

r = Koefisien Korelasi

x = Nilai Skor Pertanyaan

y = Nilai Total Skor Pertanyaan
 n = Banyaknya Sampel

3.5.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrumen merupakan ketetapan suatu instrumen dalam mengukur dan menjawab hingga menunjukkan keandalan instrumen yang digunakan tersebut. Pengujian reliabilitas instrumen dapat dilakukan secara eksternal dan internal. Secara eksternal, pengujian dapat dilakukan dengan *test – retest (stability)*, *equivalent*, maupun dengan gabungan dari keduanya. Secara internal, reliabilitas instrumen dapat diuji dengan menganalisis konsistensi butir – butir yang ada pada instrument dengan teknik tertentu (Sugiyono, 2015;130).

Menurut Singarimbun (1995;140), realibilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauhmana suatu alat ukur atau instrumen pada penelitian dapat dipercaya atau diandalkan dalam kegiatan pengumpulan data. Apabila suatu alat ukur penelitian dapat digunakan minimal dua kali untuk mengukur gejala yang sama dengan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten, maka dapat dikatakan alat ukur tersebut *reliable*.

Menurut Gozali (2002;133), sebuah nilai instrumen dapat dikatakan memiliki reliabilitas yang tinggi apabila nilai koefisien yang diperoleh lebih besar dari 0.60 yang dapat diperoleh dengan menggunakan metode *Alpha Chornbatch*.

3.5.3 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif ini, data diperoleh dari berbagai sumber melalui teknik pengumpulan data yang bermacam – macam (triangulasi), dan dilakukan secara terus menerus hingga mencapai data yang jenuh. Pengolahan data hasil penelitian mengenai “Pengaruh Implementasi Kebijakan Terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan Berbasis *E- Government* di Kota Bandung” ini dilakukan dengan analisis:

- Analisis korelasi *Rank Spearman*, digunakan untuk mencari hubungan atau untuk menguji signifikansi hipotesis asosiatif jika masing – masing variabel yang dihubungkan berbentuk ordinal. Sugiyono (2015;179) menjabarkan rumus analisis korelasi regresi sebagai berikut:

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

Keterangan:

r = Koefisien korelasi

x = Implementasi kebijakan

y = Kualitas pelayanan perizinan berbasis *e- government*

n = Banyaknya sampel

Interpretasi mengenai nilai koefisien korelasi menurut Sugiyono (2015; 184)

adalah sebagai berikut:

Tabel 3.3
Interpretasi Tingkat Hubungan Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
--------------------	------------------

0,000 – 0,199	Sangat Rendah
0,200 – 0,399	Rendah
0,400 – 0,599	Sedang
0,600 – 0,799	Kuat
0,800 – 1,000	Sangat Kuat

- Analisis koefisien determinasi, digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen (bebas) terhadap variabel dependen (terikat), Sugiyono (2015;145) mengemukakan bahwa koefisien determinasi dapat diketahui melalui rumus sebagai berikut:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

KD = Koefisien Determinasi

r = Koefisien Korelasi

Kemudian untuk mengetahui tingkat keeratan hubungan antara variabel independen (bebas) dengan variabel dependen (terikat), maka tingkat keeratan korelasinya dapat diukur dengan pedoman interpretasi menurut Guilford dalam Sugiyono (2005;149) sebagai berikut:

Tabel 3.4
Tingkat Koefisien Determinasi

Nilai Koefisien Determinasi	Keterangan
< 04%	Pengaruh rendah sekali
05% - 16%	Pengaruh rendah tapi pasti
17% - 49%	Pengaruh cukup berarti
50% - 80%	Pengaruh tinggi atau kuat
> 80%	Pengaruh tinggi sekali

3.6 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk dapat mengetahui seberapa besar variabel independen (bebas) mempengaruhi variabel dependen (terikat), apakah pengaruh dari variabel independen (bebas) terhadap variabel dependen (terikat) dapat dikatakan signifikan atau tidak signifikan. Hipotesis untuk korelasi harus menggunakan uji terhadap nilai hitung dengan derajat kebebasan (DK) = N-2 dan taraf nyata dengan tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$ dengan menggunakan uji hipotesis dua sisi. Menurut Sugiyono (2008; 230) untuk menghitung t (nilai hitung) dapat menggunakan rumus berikut:

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

Keterangan:

- t = nilai t hitung
- r = Koefisien korelasi antara variabel X dan Variabel Y
- n = Banyaknya sampel dalam penelitian

Kemudian peneliti mengajukan hipotesis statistik sebagai berikut:

- Ho : $r = 0$, Tidak terdapat pengaruh positif antara implementasi kebijakan terhadap terhadap kualitas pelayanan perizinan berbasis *e-Government* di kota Bandung.
- H1 : $r \neq 0$, Terdapat pengaruh positif antara implementasi kebijakan terhadap kualitas pelayanan perizinan berbasis *e-Government* di kota Bandung.

Dengan syarat sebagai berikut:

$t_{hitung} > t_{tabel} = H_0$ ditolak dan H_1 diterima

$t_{hitung} < t_{tabel} = H_0$ diterima dan H_1 ditolak

3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasi penelitian bertempat di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung, yang beralamat di Jln. Cianjur No. 34 Kacapiring, Batununggal kota Bandung – Jawa Barat, 40271. Lamanya penelitian yaitu kurang lebih lima bulan, yaitu Desember 2016 sampai April 2017, adapun jadwal penelitian sebagai berikut:

Tabel 3.5
Jadwal Penelitian

No.	Kegiatan	Bulan					
		Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni
1.	Persiapan Penelitian						
2.	Penyusunan Rancangan Penelitian						
3.	Seminar Rancangan Penelitian						
4.	Penelitian ke Lapangan						
5.	Seminar Draft						
6.	Sidang Skripsi						