

## **BAB III**

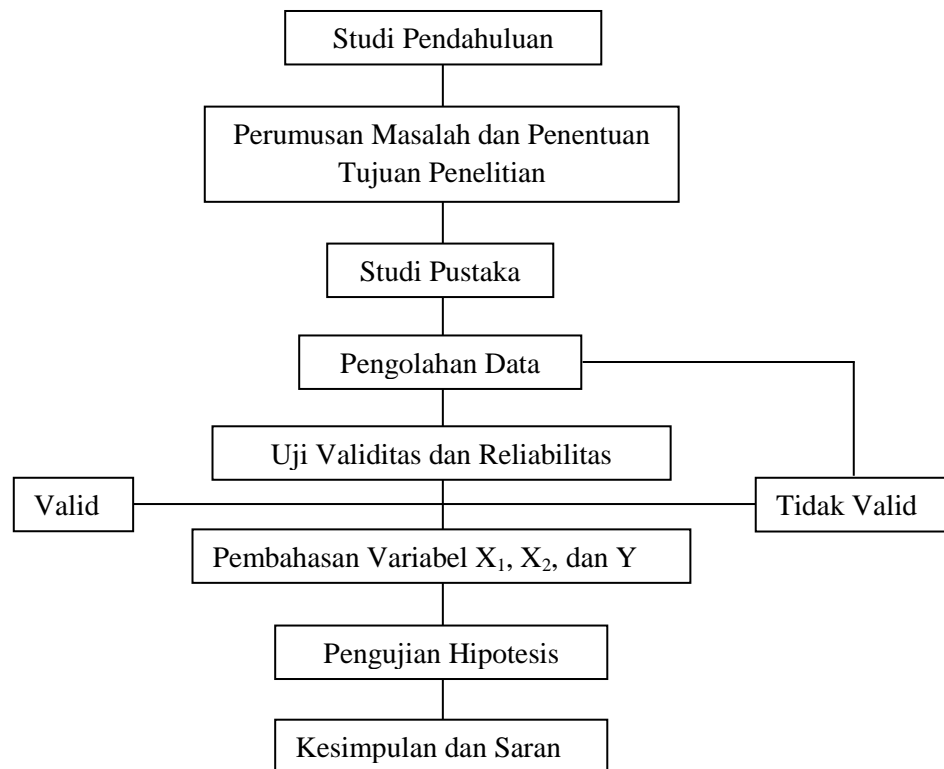
### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Penelitian**

Desain penelitian sangat perlu dilakukan sebelum melaksanakan penelitian. Hal ini merupakan perencanaan dan perancangan penelitian, agar penelitian yang dilakukan dapat berjalan dengan baik dan sistematis. Desain penelitian dalam arti sempit dimaknai sebagai suatu proses pengumpulan dan analisis data penelitian. Pada dasarnya desain penelitian merupakan *blueprint* yang menjelaskan setiap prosedur penelitian mulai dari tujuan penelitian sampai dengan analisis data.

Menurut Umar (2013:30), “Desain penelitian merupakan suatu proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian”. Desain penelitian juga dapat diartikan sebagai rencana struktur dan strategi. Sebagai rencana dan struktur, desain penelitian merupakan rencana penelitian, yaitu penjelasan secara rinci tentang keseluruhan rencana penelitian dimulai dari perumusan masalah, tujuan, gambaran hubungan antar variabel, perumusan hipotesis sampai dengan rancangan analisis data, yang dituangkan secara tertulis ke dalam bentuk usulan atau proposal penelitian.

Untuk mengetahui konsep desain penelitian, maka digambarkan dengan bagan sebagai berikut :



**Gambar 3.1**  
**Bagan Desain Penelitian**

### 3.2 Metode Penelitian

Dalam melaksanakan suatu penelitian, terdapat tata cara prosedur bertahap yang merupakan acuan peneliti dalam penelitian di lapangan. Tata cara tersebut dikenal sebagai metode penelitian. Menurut Sugiyono (2013: 2), mengemukakan bahwa “Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”.

Berdasarkan metodenya, penelitian ini menggunakan metode *explanatory survey*, yaitu penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi yang diteliti dan menggunakan kuesioner sebagai alat yang digunakan pengumpulan data yang pokok. Menurut Sugiyono (2013:6) metode survei digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, test, wawancara terstruktur dan sebagainya (perlakuan tidak seperti dalam eksperimen). Lebih lanjut Sugiyono mengatakan bahwa metode penelitian survey 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 antara variabel sosiologis maupun psikologis (Sugiyono, 2012:11).

Jika dilihat dari kegunaan penelitian, metode yang digunakan adalah metode deskriptif dan metode verifikatif. Menurut Sugiyono (2013:147), “Metode statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi”. Metode ini digunakan untuk menganalisis bagaimana pengendalian kualitas pelayanan kartu tanda penduduk elektronik di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi dan bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi.

Sedangkan metode verifikatif yang dikemukakan oleh Arikunto (2014:4), “Penelitian verifikatif pada dasarnya ingin menguji kebenaran melalui pengumpulan data di lapangan”. Metode verifikatif akan menguji teori dan

penelitian untuk menghasilkan informasi ilmiah baru yakni status hipotesis, yang berupa kesimpulan apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak. Metode ini digunakan untuk menganalisis seberapa besar pengaruh pengendalian terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Cimahi Tengah Kota Cimahi.

### **3.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data**

#### **3.3.1 Sumber Data Penelitian**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder.

##### **1. Data Primer**

Merupakan data yang diperoleh secara langsung dari hasil wawancara, observasi dan kuesioner yang disebarakan kepada sejumlah sampel responden yang sesuai dengan target sasaran dan dianggap mewakili seluruh populasi.

##### **2. Data Sekunder**

Merupakan data yang diperoleh dari pihak lain secara tidak langsung, memiliki hubungan dengan penelitian yang dilakukan berupa sejarah perusahaan, ruang lingkup perusahaan, struktur organisasi, buku, literatur, artikel, serta situs di internet.

#### **3.3.2 Teknik Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data merupakan teknik atau cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Metode (cara atau teknik) menunjuk suatu kata yang abstrak dan tidak diwujudkan dalam benda, tetapi

hanya dapat dilihat penggunaannya melalui: angket, wawancara, pengamatan, ujian (tes), dokumentasi, dan lainnya.

Menurut Sugiyono (2013:62), “Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian ini adalah mendapatkan data”. Teknik mengumpulkan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Riset Kepustakaan (*Library research*) yaitu upaya untuk memperoleh data sekunder yang dilakukan oleh penulis melalui sejarah perusahaan, ruang lingkup perusahaan, struktur organisasi, buku literatur, artikel serta situs di internet sebagai landasan teori dalam penelitian.
2. Riset Lapangan (*field research*) merupakan penelitian dengan mengadakan peninjauan langsung pada lokasi penelitian dengan maksud memperoleh data dan informasi melalui :
  - a. Wawancara  
Merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan tatap muka secara terstruktur maupun tidak terstruktur sesuai dengan jawaban responden.
  - b. Kuisisioner  
Pengumpulan data dengan cara memberikan daftar pertanyaan untuk diisi responden yang menjadi sampel dari penelitian.
  - c. Observasi  
Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara pengamatan langsung terhadap obyek penelitian guna mencatat dan mengamati langsung tentang hal-hal yang berhubungan dengan obyek penelitian.

Langkah-langkah pengumpulan data yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Melakukan penyebaran kuesioner kepada responden yang telah ditentukan.
2. Mengambil jawaban kuesioner dari responden.
3. Mengelompokkan data berdasarkan responden.
4. Data yang berasal dari kuesioner yang telah diisi responden, kemudian ditabulasikan dalam bentuk data kuantitatif.
5. Jawaban dari tiap responden disajikan dalam tabel distribusi.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan skala likert, menurut Sugiyono (2013:93), “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 instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor, yaitu :

**Tabel 3.1**  
**Skala Likert**

Pilihan Jawaban	Skor Nilai Pernyataan	
	Positif	Negatif
Sangat setuju	5	1
Setuju	4	2
Cukup Setuju	3	3
Tidak Setuju	2	4
Sangat Tidak Setuju	1	5

Sumber : Sugiyono (2013:93)

### 3.4 Operasionalisasi Variabel

Menurut Sugiyono (2013:38), menyatakan bahwa “Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya”. Sedangkan definisi operasional menurut Sugiyono (2012:31) “Operasional adalah penentuan konstruk atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variabel yang dapat diukur”. Operasional menjelaskan cara tertentu yang digunakan untuk meneliti dan mengoperasikan konstruk, sehingga memungkinkan bagi peneliti yang lain untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran konstruk yang lebih baik.

Operasionalisasi variabel diperlukan untuk menentukan jenis, indikator, serta skala dari variabel-variabel yang terkait dalam penelitian, sehingga pengajuan hipotesis dapat dilakukan secara benar sesuai dengan judul penelitian. Variabel-variabel yang terdapat dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Variabel *Independent* (Variabel Bebas)

Menurut Sugiyono (2013:39), menyatakan bahwa “Variabel *Independent* (bebas) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel *dependent* (terikat)”. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah pengendalian.

2. Variabel *Dependent* (Variabel Terikat)

Menurut Sugiyono (2013:39), menyatakan bahwa “Variabel *dependent* adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas”. Variabel *dependent* dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan administrasi kependudukan yang diberi simbol (Y).

Untuk mengoptimalkan variabel-variabel penelitian yang terdapat pada hipotesis tersebut di atas, peneliti merumuskan definisi operasional seperti terlihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 3.2**  
**Operasionalisasi variabel**

<b>VARIABEL</b>	<b>DIMENSI</b>	<b>INDIKATOR</b>
<b>Variabel Bebas (X)</b> <b>Pengendalian</b>	Pengendalian Langsung	1. Pengawasan secara rutin 2. Inspeksi langsung 3. Observasi langsung
	2.Pengendalian Tidak Langsung	1.Adanya Laporan secara lisan 2.Adanya Laporan secara tertulis 3.Menindaklanjuti laporan dari petugas lapangan
	3.Pengendalian berdasarkan kekecualian	1. Penelusuran ketidak sesuaian rencana dengan pelaksanaan operasional 2. Tindakan korektif terhadap petugas yang melanggar
<b>Variabel Terikat (Y)</b> <b>Kualitas pelayanan</b>	1. <i>Tangibles</i> (Berwujud)	1. Meadainya sarana prasarana 2. Ketersediaan kotak saran untuk menampung keluhan masyarakat 3. Ketersediaan mesin antrian layanan masyarakat
	2. <i>Reability</i> (Keandalan)	1. Kecepatan dalam melayani masyarakat 2. Ketepatan waktu melayani masyarakat 3. Kesiapan aparat dalam melayani masyarakat
	3. <i>Responsiveness</i> (Tanggungjawab)	1. Kesigapan aparat dalam pelayanan 2. Tanggap dalam menerima keluhan masyarakat
	4. <i>Asurance</i> (Jaminan)	1. Sopan santun dalam memberikan pelayanan 2. Dapat dipercaya
	1. <i>Empathy</i> (Perhatian)	1. Kejelasan penyampaian informasi dari aparat 2. aparat memahami kebutuhan masyarakat 3. Petugas memberikan perhatian yang tulus saat melayani masyarakat



### **3.5 Populasi dan Sampel Penelitian**

#### **3.5.1 Populasi**

Menurut Sugiyono (2013:80), “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Sedangkan menurut Riduwan dan Engkos (2012:37), ”Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subyek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Unsur populasi dalam penelitian ini adalah :

A. Unsur Aparat

Aparat Kecamatan Cimahi Tengah : 45 orang.

B. Unsur Masyarakat Kota Cimahi pada tahun 2019 : 13.506 orang.

#### **3.5.2 Sampel**

Sampel adalah kelompok kecil yang diambil dan merupakan bagian dari populasi sehingga sifat dan karakteristik populasi juga dimiliki oleh sampel (Sekaran, 2007:12). Dengan kata lain, sejumlah, tapi tidak semua, elemen populasi akan membentuk sampel.

Berdasarkan populasi yang ada maka dapat ditentukan sampelnya, teknik sampling untuk menentukan sampel Aparat Kecamatan Cimahi Tengah, peneliti menggunakan teknik sampling jenuh (sensus) yang dikemukakan Sugiyono (2013:61) yakni, Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua

anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 100 orang.

Teknik sampling untuk masyarakat Kabupaten Bandung yang digunakan adalah teknik secara *probability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Karena dianggap oleh penulis homogen, maka ditentukan berdasarkan *random* atau acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi. Dalam hal ini dilakukan *simple random sampling* (Sugiyono, 2013 : 93). Untuk menentukan ukuran sampel dengan menggunakan rumus rumus Slovin sebagai berikut :

$$n = \left( \frac{N}{1 + N.d^2} \right)$$

Dimana:

n = Jumlah sampel

d = Batas kesalahan misal 10%

N = Ukuran sampel

$$\begin{aligned} n &= \left( \frac{13.506}{1 + 13.506 \times 0,1^2} \right) \\ &= 99,27 \approx 99 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan tersebut, maka sampel dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Aparat Kecamatan Cimahi Tengah : 45 orang
  2. Masyarakat di Wilayah Cimahi tengah : 99 orang +
- Ukuran Sampel (n=) : 144 orang

### 3.6 Metode Analisis Data

#### 3.6.1 Pengujian Validitas Alat Ukur Penelitian

Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat keandalan atau ketepatan suatu alat ukur. Menurut Sugiyono (2013:267), “Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti.” Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu instrumen dapat dikatakan memiliki validitas yang tinggi jika instrumen tersebut dapat memberikan hasil ukur yang sesuai dengan makna dan tujuan diadakannya penelitian.

Menurut Sugiyono (2013:125) menyatakan “Setelah data ditabulasikan, maka pengujian validitas konstruksi dilakukan dengan analisis faktor, yaitu dengan mengkorelasikan antar skor item instrumen dalam suatu faktor, dan mengkorelasikan skor faktor dengan skor total”. Nilai validitas dicari dengan cara mengkorelasikan skor item dengan total item-item tersebut. Jika koefisien korelasinya = atau  $> 0,3$  maka item tersebut dinyatakan valid, bila nilai korelasinya  $< 0,3$  maka item tersebut dinyatakan tidak valid.

Untuk menghitung validitas alat ukur digunakan rumus *Pearson Product Moment* yaitu :

$$r_{\text{hitung}} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[(n\sum X^2 - (\sum X)^2)][(n\sum Y^2 - (\sum Y)^2)]}}$$

Keterangan:

$r_{\text{hitung}}$  = Koefisien korelasi *Product Moment*

$\sum XY$	= Total perkalian skor item dan total
$\sum X$	= Jumlah skor item
$\sum Y$	= Jumlah skor total (seluruh item)
$\sum X^2$	= Jumlah kuadrat skor item
$\sum Y^2$	= Jumlah kuadrat skor total
$n$	= Jumlah responden

### 3.6.2 Pengujian Reliabilitas

Setelah dilakukan pengujian validitas dari seluruh alat ukur, selanjutnya dilakukan pengujian reliabilitas. Menurut Sugiono (2006:212), reliabilitas adalah serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur yang memiliki konsistensi bila pengukuran yang dilakukan dengan alat ukur itu dilakukan secara berulang. Sedangkan Uji reliabilitas adalah proses pengukuran terhadap ketepatan (konsisten) dari suatu instrumen. Pengujian ini dimaksudkan untuk menjamin instrumen yang digunakan merupakan sebuah instrumen yang handal, konsistensi, stabil dan dependable, sehingga bila digunakan berkali-kali dapat menghasilkan data yang sama.

Reliabilitas menunjukkan konsisten suatu alat ukur dalam mengukur gejala yang sama. Dalam penelitian ilmu sosial, uji reliabilitas dilakukan untuk memperkecil kesalahan pengukuran mengingat bahwa gejala sosial tidak sehandal gejala fisik (misal: berat dan panjang), maka kesalahan pengukuran melalui reliabilitas alat ukur sangat diperlukan.

Sugiyono (2006:213) mengemukakan, "Reliabilitas instrumen adalah ketetapan instrumen dalam mengukur dan dalam menjawab instrumen tersebut."

Jika instrumen itu reliabel, maka hasil dari dua kali atau lebih pengevaluasian dengan instrumen yang senilai akan memberikan hasil yang relatif sama. Untuk menghitung koefisien reliabilitas digunakan rumus Alpha Sugiyono (2006:213) sebagai berikut :

$$r = \frac{B}{x} \frac{DB^2_i - \sum DB^2_j}{b - 1DB^2_j}$$

Keterangan :

r = koefisien reliabilitas

b = banyaknya soal

$DB^2_j$  = variansi skor seluruh pertanyaan

$DB^2_j$  = Variasi skor soal ke-1

$\sum DB^2_j$  = jumlah variansi skor seluruh soal,  $i = 1,2,3,\dots$

Klasifikasi reliabilitas digunakan menurut Guilford dalam Sugiyono, (2006:216) sebagai berikut :

**Tabel 3.3**  
**Klasifikasi Reliabelitas**

<b>Persentase</b>	<b>Kriteria Penilaian</b>
0,00 – 0,19	Reliabilitas Sangat Rendah
0,20 – 0,39	Reliabilitas Rendah
0,40 – 0,59	Reliabilitas Sedang
0,60 – 0,79	Reliabilitas Kuat
0,80 – 1,00	Reliabilitas Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono, 2006

### 3.7 Pengujian Hipotesis

Untuk menguji hipotesis penelitian yang diajukan, digunakan teknik analisa data “*Regresi Linier Sederhana*”. Digunakan teknik tersebut mengingat variabel-variabel penelitian mempunyai skala pengukuran ordinal yang bertujuan mencari Pengaruh antara Pengendalian dengan Kualitas pelayanan Administrasi Kependudukan. Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan data ordinal yang bertujuan mencari hubungan variabel X dengan variabel Y. Model Regresi sederhana adalah :

$$\hat{y} = a + bx, \text{ di mana :}$$

Dimana ;

$\hat{y}$  = variabel tak bebas (terikat), X adalah variabel bebas .

X = variabel bebas,

a = adalah penduga bagi intersap ( $\alpha$ ),

b = adalah penduga bagi koefisien regresi ( $\beta$ ),

dan  $\alpha$ ,  $\beta$  adalah parameter yang nilainya tidak diketahui sehingga diduga menggunakan statistik sampel.

Rumus yang dapat digunakan untuk mencari a dan b adalah:

$$a = \frac{\sum Y - b \sum X}{.N} = \bar{Y} - b\bar{X}$$

$$b = \frac{N \cdot (\sum XY) - \sum X \sum Y}{.N \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

*Keterangan:*

$\bar{X}_i$  = Rata-rata skor variabel X

$\bar{Y}_i$  = Rata-rata skor variabel Y

Sedangkan untuk menganalisa data, peneliti menggunakan *statisticnon parametric*, yaitu yang digunakan untuk menguji hipotesis bila datanya terbentuk nominal dan ordinal dan tidak berlandaskan asumsi bahwa distribusi data harus normal (Sugiyono, 2006:248).

Jika data yang dianalisis tidak memiliki rank kembar atau rank kembar hanya sedikit yang sama (<20%), maka digunakan persamaan :

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Dimana :

$r_s$  = Koefisien Korelasi

$d_i^2$  = Jumlah rangking dari data ke i hingga n

$d_i$  = selisih antar variabel

n = sampel

Jika terdapat Rank kembar dalam perangkingan untuk kedua variabel (baik X maupun Y ), harus digunakan faktor koreksi yang mengharuskan kita menghitung  $\sum X^2$  dan  $\sum Y^2$  terlebih dahulu sebelum menghitung besarnya  $r_s$ .

$$\sum X^2 = \frac{n(n^2 - 1)}{12} - \sum TX \quad \text{dan} \quad \sum Y^2 = \frac{n(n^2 - 1)}{12} - \sum TY$$

Besarnya T dalam perumusan diatas merupakan faktor korelasi bagi tiap kelompok dengan angka yang sama dirumuskan sebagai berikut :

$$T = \frac{t^3 - t}{12}$$

Dimana t = Jumlah variabel yang mempunyai angka yang sama, lalu korelasi dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$r_s = \frac{\sum X^2 + \sum Y^2 - \sum d_1^2}{2\sqrt{\sum X^2 \cdot \sum Y^2}}$$

Dengan ketentuan nilai r sebagai berikut :

rs = 0 atau mendekati 0, maka hubungan kedua variabel sangat lemah atau tidak ada hubungan sama sekali.

r = 1 atau mendekati 1, maka hubungan antara kedua variabel kuat sekali atau cukup kuat dan mempunyai hubungan searah.

R = -1 atau mendekati -1, maka hubungan antara kedua variabel kuat sekali atau cukup kuat dan mempunyai hubungan berbalikan.

Untuk dapat memberikan penafsiran terhadap koefisien korelasi yang ditemukan tersebut besar atau kecil pengaruhnya, maka dapat berpedoman pada ketentuan yang tertera pada tabel, yang dikemukakan oleh Sugiyono (2006 : 149) sebagai berikut :

**Tabel 3.4**  
**Interprestasi Tingkat Koefisien Korelasi**

Interval koefisien	Tingkat hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

Sumber : Sugiyono (2006 : 149)



Kemudian Untuk menentukan besarnya kontribusi pengaruh variabel X terhadap variabel Y maka digunakan analisis koefisien determinasi yaitu kuadrat nilai korelasi dikalikan 100%. Adapun rumus koefisien determinasi adalah sebagai berikut;

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

Dimana :

KD : Koefisien Determinasi

r : Koefisien Korelasi

Langkah-langkah dalam perhitungan adalah sebagai berikut :

Tiap angket responden diberi nomor, menyusun responden pertama sampai akhir, menyusun skor, menyusun skor y, mencari ranking x, mencari ranking y, mencari selisih ranking ( $d_i$ ), mengkuadratkan hasil  $d_i$  ( $d_i^2$ ), menjumlahkan  $d_i$  ( $\sum d_i$ ) dan mencari besarnya pengaruh ( $r_s$ ), uji signifikannya dengan menghitung nilai t dan bandingkan dengan nilai t tabel, bandingkan nilai t hitung dengan t tabel, tentukan nilai kritis untuk daerah-daerah penerimaan dan penolakan hipotesis, periksa taraf signifikannya dan susun kesimpulan statistiknya.

Tingkat keyakinan yang digunakan sebesar 95% atau  $\alpha$  (taraf nyata) 0,05, artinya tingkat kepercayaan 95% atau apabila terjadi kekeliruan atau kesalahan toleransi yang diterima hanya sampai 5% atau 0,05%.

Dengan demikian hipotesis statistik penelitian ini adalah :

$H_0 : \leq 0$  : Tidak Terdapat Pengaruh Yang Positif Antara Pengendalian dengan

Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk di Kecamatan Cimahi

Tengah Kota Cimahi

