

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian yang Digunakan

Dalam suatu kegiatan penelitian terlebih dahulu perlu menentukan metode penelitian yang akan digunakan, karena hal ini merupakan langkah-langkah yang harus dilakukan dalam penelitian. Pengertian metode penelitian menurut Sugiyono (2017: 15) adalah “Cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”. Metode yang digunakan dalam melaksanakan penelitian ini adalah metode survey dengan pendekatan kuantitatif. Sugiyono (2017 :11) menjelaskan mengenai metode survey bahwa:

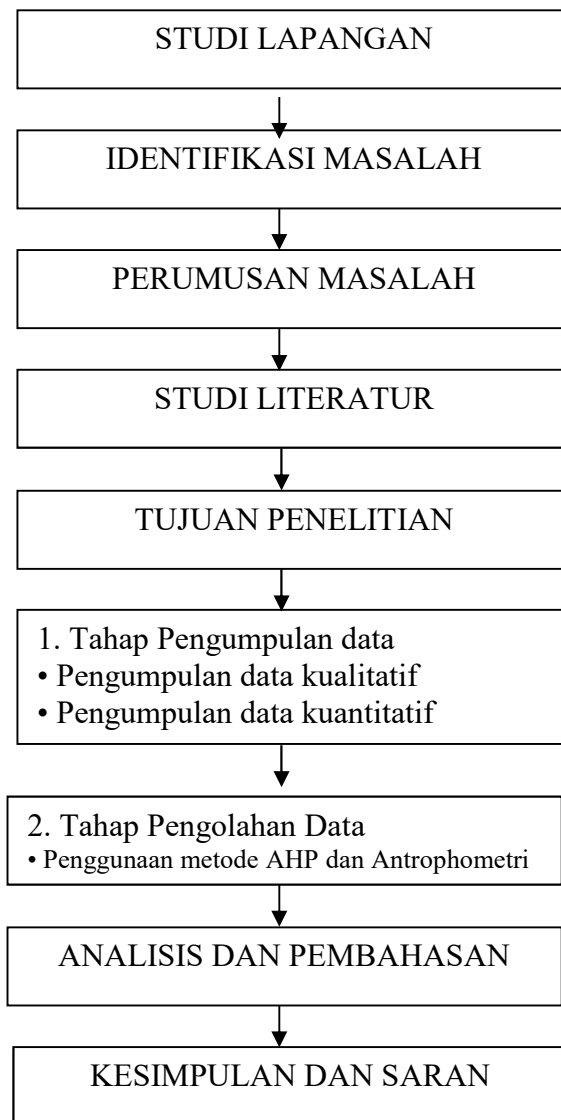
Metode survey merupakan metode penelitian yang dilakukan dengan menggunakan angket sebagai alat penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tapi data yang dipelajari adalah data sampel yang diambil dari populasi tersebut, ditemukan kejadian relatif, distribusi, dan hubungan antar variabel, sosiologis maupun psikologis.

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pengertian penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2017: 8) bahwa:

Penelitian Kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Dalam penelitian ini berupaya mendeskripsikan dan menginterpretasikan hubungan antara variabel dan pengaruhnya berdasarkan data dan informasi yang mendukung sesuai dengan sifat, permasalahan dan tujuan dilakukannya penelitian. Dari data informasi yang dikumpulkan penulis melakukan berbagai analisa untuk mencapai kesimpulan.

Adapun langkah-langkah yang dilakukan peneliti dapat digambarkan pada gambar 3.1 sebagai berikut:



(Sumber : Sugiyono, 2015 : 49)

Gambar 3. 1
Flow chart Langkah-Langkah Penelitian

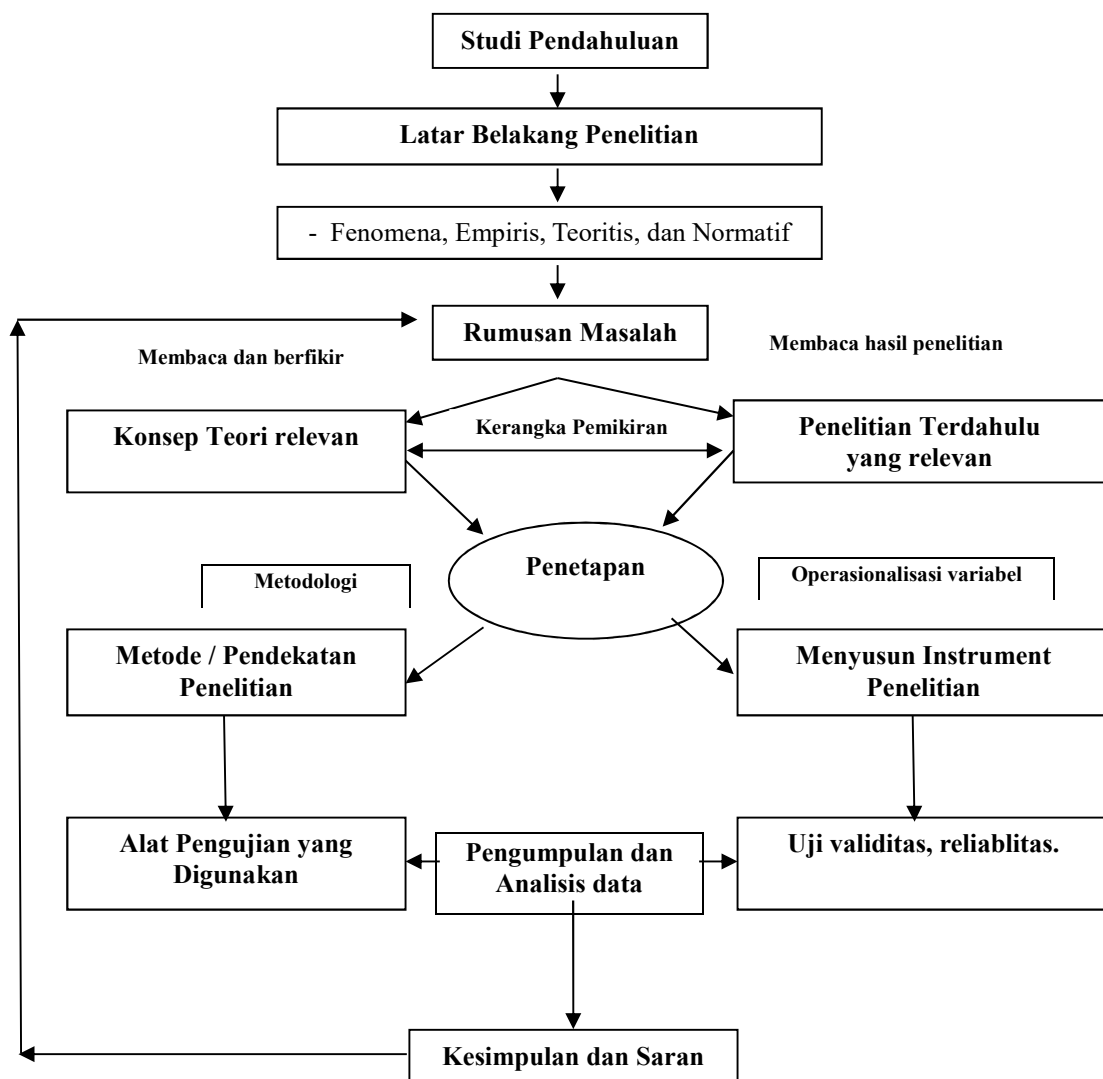
3.2 Desain Penelitian

Sebagaimana disebutkan sebelumnya bahwa penelitian ini melakukan suatu analisis hubungan kausalitas antara variabel penelitian. Penelitian ini merupakan pendekatan ilmu manajemen tentang sumber daya manusia. Desain penelitian merupakan seluruh proses yang diperlukan dalam Penyelenggaraan penelitian. Dalam penelitian ini mencakup proses-proses sebagai berikut:

- a. Melakukan studi pendahuluan sesuai dengan tema/variabel yang diteliti
- b. Penyusunan latar belakang penelitian yang berpedoman pada landasan fenomena, empiris, teoritis, dan normatif .
- c. Merumuskan masalah penelitian termasuk membuat spesifikasi dan tujuan tujuan.
- d. Membaca konsep teori yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan
- e. Membaca hasil penelitian-penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan sebagai pembandingan, melalui pencarian temuan dari jurnal ilmiah (internasional dan nasional), karya tulis ilmiah lainnya yang relevan.
- f. Menyusun kerangka berpikir sesuai dengan teori dan temuan penelitian terdahulu yang relevan
- g. Menetapkan hipotesis penelitian
- h. Menetapkan metode/pendekatan penelitian yang cocok untuk digunakan, termasuk alat analisis yang digunakan

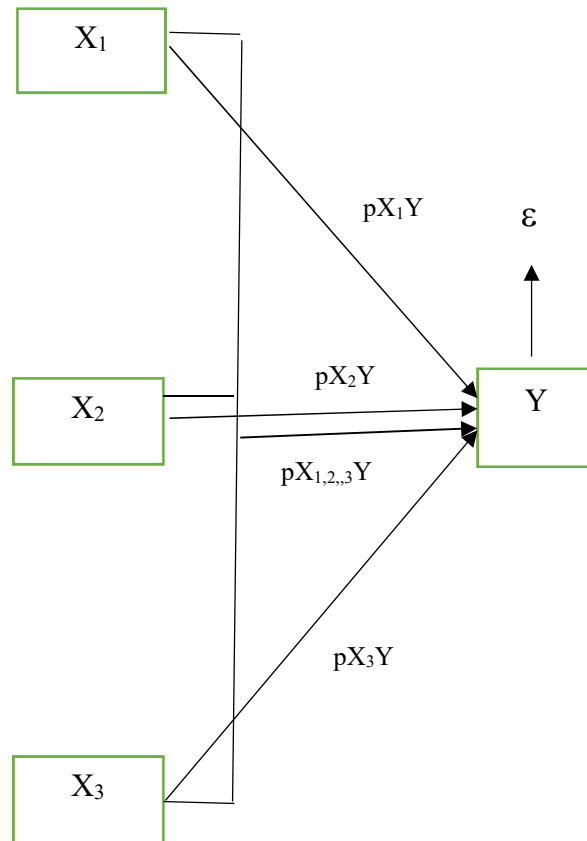
- i. Menyusun instrumen penelitian, termasuk melakukan uji validitas, reliabilitas dan normalitas data
- j. Melakukan pengumpulan dan analisis data
- l. Kesimpulan dan saran disesuaikan dengan rumusan masalah

Secara keseluruhan proses penelitian dapat dilihat pada Gambar 3.2.



Gambar 3. 2Desain Penelitian

Dari desain penelitian yang telah ditetapkan maka dibuat model penelitian sebagai berikut :



Gambar 3. 3
Model Penelitian

Keterangan :

X_1 : Kompetensi

X_2 : Komunikasi

X_3 : Teknologi Informasi

Y : Pelayanan Publik

$p_{X_1.Y}$: Hubungan Kompetensi dengan Pelayanan Publik

$p_{X_2.Y}$: Hubungan Komunikasi dengan Pelayanan Publik

pX_3Y : Hubungan Teknologi Informasi terhadap Pelayanan Publik

$pX_{123}Y$: Hubungan Kompetensi, Komunikasi dan Teknologi Informasi
dengan Pelayanan Publik

ε : Epsilon (Faktor lain yang memberikan pengaruh tapi tidak diteliti)

3.3 Definisi Variabel dan Operasionalisasi Variabel

3.3.1 Definisi Variabel

Variabel penelitian menurut Sugiyono (2018:34) adalah “Suatu atribut atau sifat nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya”. Terdapat dua variabel di dalam penelitian ini yaitu variabel bebas (*Independent variable*) dan variabel terikat (*Dependent Variable*).

1. Variabel Bebas (*independent variable*)

Menurut Sugiyono (2018:35) “Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependent (terikat)”. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kompetensi (X_1), Komunikasi (X_2) dan Teknologi Informasi (X_3) Lebih jelasnya ketiga variabel bebas dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Kompetensi (X_1)

Menurut Hasibuan (2016:74) bahwa: “Kompetensi adalah seperangkat pengetahuan, keterampilan/keahlian dan sikap yang harus dikuasai oleh seorang pegawai melalui kegiatan pembelajaran mengenai bidang kerja atau jabatannya”.

2. Komunikasi (X_2)

Menurut (Deddy Mulyana, 2014:46) Komunikasi adalah komunitas (*community*) yang juga menekankan kesamaan atau kebersamaan.

3. Teknologi Informasi (X_3)

Menurut (Sutarman, 2009:173) Teknologi Informasi adalah suatu perancangan dan pengembangan dukungan sistem manajemen berbasis komputer

2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Menurut Sugiyono (2018:35) berpendapat bahwa “Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas “. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah pelayanan publik. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Saleh (2010 : 103) bahwa: “Pelayanan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.

3.3.2 Operasionalisasi Variabel

Berdasarkan definisi variabel diatas, maka untuk lebih jelasnya, dilihat dari operasionalisasi variabel pada tabel berikut :

Tabel 3. 1
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Skala	No. Item Pernyataan
Variabel Independen: Kompetensi (X ₁)	Yaitu seperangkat pengetahuan, keterampilan/keahlian dan sikap yang harus dikuasai oleh seorang pegawai melalui kegiatan pembelajaran mengenai bidang kerja atau jabatannya. (Hasibuan, 2016:74)	1. Pengetahuan Pegawai 2. Keterampilan Pegawai 3. Sikap Pegawai 4. Karakteristik Pribadi 5. Motif (Hasibuan, 2016: 77)	Ordinal	1 – 2 3 – 4 5 – 6 7 – 8 9 – 10
Komunikasi (X ₂)	Komunikasi adalah komunitas (<i>community</i>) yang juga menekankan kesamaan atau kebersamaan. (Deddy Mulyana, 2014:46)	1. Pemahaman 2. Kesenangan 3. Pengaruh pada sikap 4. Hubungan yang makin baik 5. Tindakan Komunikasi akan efektif Sutardji (2016: 10-11)	Ordinal	1-2 3-4 5-6 7-8 9-10
Teknologi Informasi (X ₃)	Teknologi Informasi adalah suatu perancangan dan pengembangan dukungan sistem manajemen berbasis komputer (Sutarman, 2009:173)	1. Analisis Sistem 2. Software 3. Prosedur 4. Penguasaan Sistem (Sutarman, 2009:173)	Ordinal	1-3 4-6 7-8 9-10
Pelayanan Publik (Y)	Pelayanan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan	1 Tangible 2 Reliability 3 Responsiveness 4 Competence 5 Assurance 6 Empaty Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Saleh (2010 : 103)	Ordinal	1-2 3-4 5-6 7-8 9-10 11-12

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Skala	No. Item Pernyataan
	oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.			

3.4 Sumber dan Alat Pengumpulan Data

3.4.1 Sumber Data

Menurut Nazir (2016: 58-59) bahwa: “Jika dilihat dari segi pengumpulan datanya dapat diperoleh dari data primer dan data skunder”. Dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer menurut Nazir (2016:58) merupakan sumber-sumber dasar yang terdiri dari bukti-bukti atau saksi utama dari kejadian (fenomena) objek yang diteliti dan gejala yang terjadi di lapangan. Sumber data primer dapat berupa: catatan resmi yang dibuat pada saat acara atau upacara, suatu keterangan oleh saksi mata, keputusan-keputusan rapat, foto-foto serta dokumentasi yang lainnya. Data primer di dapat dari sumber informan yaitu individu atau perseorangan seperti hasil angket instrument pertanyaan yang dilakukan oleh peneliti dalam hal ini angket pertanyaan yang diberikan kepada pegawai Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Pangandaran.

2. Data Sekunder

Data sekunder menurut Nazir (2016:59) dikaitkan dengan sumber yang lain selain dokumen langsung yang menjelaskan tentang suatu gejala. Informan (subjek) adalah salah satunya sumber sekunder, sebagai sumber bergerak yang dapat memberikan keterangan mendalam (*indepth*) terkait dengan permasalahan yang diteliti. Data sekunder yang juga dipentingkan dalam penelitian ini adalah sejumlah kepustakaan dan dokumen-dokumen penting yang dapat memperjelas permasalahan dalam penelitian ini. Data kepustakaan berasal dari buku-buku yang menjelaskan tentang konsep- pendahuluan yang membutuhkan beberapa referensi.

3.4.2 Alat Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2018:137) “Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), interview (wawancara), kuesioner (angket), dokumentasi, dan gabungan keempatnya”. Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data untuk mendapatkan data primer dan data sekunder.

1. Kepustakaan

Yaitu data yang merupakan sumber informasi yang telah dikemukakan oleh para ahli yang kompeten didalam bidangnya masing-masing sehingga relevan dengan pembahasan yang telah diteliti. Dalam hal ini penulis menggunakan literatur-literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang penulis teliti.

2. Studi Lapangan

Yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan untuk memperoleh data dengan cara terlibat langsung dilapangan dengan tujuan untuk melihat objek yang akan diteliti secara langsung. Untuk memperoleh data ini dengan cara melakukan penelitian lapangan yang meliputi:

1. Observasi

Observasi adalah suatu cara pengumpulan data dengan pengamatan langsung dan pencatatan secara sistematis terhadap obyek yang akan diteliti. Observasi dilakukan oleh peneliti dengan cara pengamatan dan pencatatan mengenai penelitian yang dilakukan di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Pangandaran.

2. Wawancara

Wawancara adalah metode pengambilan data dengan cara menanyakan sesuatu kepada seseorang responden, caranya adalah dengan bercakap-cakap secara tatap muka. Pada penelitian ini wawancara akan dilakukan di kantor Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Pangandaran.

3. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi diperoleh dengan cara meneliti dan mempelajari naskah, brosur dan laporan serta dokumen-dokumen lainnya yang ada di objek penelitian.

4. Angket/Kuisisioner

Yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan tertulis kepada responden dan responden memberikan jawaban

dengan memilih jawaban yang disediakan. Hasil kuisioner tersebut akan dibentuk angka-angka, tabel-tabel analisis statistik, dan uraian serta kesimpulan penelitian. Kuisioner ini berisi statistik, dan uraian serta kesimpulan penelitian. Kuisioner ini berisi tentang pertanyaan yang masing-masing menyangkut variabel X dan Y. Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian diukur dengan menggunakan Skala Likert berbasis berbobot 1-5 poin, cara pengukuran variabel penelitian digunakan sebagai berikut:

Tabel 3. 2
Skala Likert

Alternatif Jawaban	Nilai/Bobot
Sangat Setuju/Sangat Baik/Sangat Tinggi	5
Setuju/Baik/Tinggi	4
Cukup Setuju/Cukup Baik/Sedang	3
Tidak Setuju/Tidak Baik/Rendah	2
Sangat Tidak Setuju/Sangat Tidak Baik/ Sangat Rendah	1

Sumber: Sugiyono (2015:216)

3.5 Populasi dan Sampel Penelitian

3.5.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2018: 84) bahwa: “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah sejumlah masyarakat umum, pengusaha, organisasi dan investor yang mendapatkan pelayanan dari Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Pangandaran berjumlah 213 orang. Dengan Rincian 180 orang masyarakat, 20 Organisasi dan 13 Investor.

3.5.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2010:81) “Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *simple random sampling*. Menurut Sugiyono (2010:81) *simple random sampling* yaitu “pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama untuk semua anggota populasi”. Oleh karena hak setiap anggota sama, maka penelitian terlepas dari perasaan ingin mengistimewakan satu atau beberapa subjek untuk dijadikan sampel. Jadi *simple random sampling* memberikan kesempatan yang sama terhadap anggota populasi untuk dijadikan sampel tanpa memperhatikan strata atau kedudukan mereka.

Alasan untuk menentukan berapa besar jumlah kesalahan, menurut Sugiyono (2009:92) adalah sebagai berikut:

Jika dalam populasi besar, dapat diambil antara 10%-15% atau 20%-25% atau lebih, tergantung setidak-tidaknya dari:

1. Kemampuan peneliti dilihat dari waktu, tenaga dan data.
2. Sempit luasnya wilayah pengamatan dari setiap subjek karena hal ini menyangkut banyak sedikitnya data.
3. Besar kecilnya yang ditanggung oleh peneliti untuk penelitian yang risikonya besar, tentu saja jika sampelnya besar, hasilnya akan lebih baik.

Adapun rumus yang dipergunakan untuk menentukan jumlah sampel dengan menggunakan teknik *sampling slovin* dengan rumus (Sugiyono, 2009:93) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

N = populasi

n = sampel

e = *term of error* (tingkat kesalahan yang dapat ditolelir; taraf signifikansi)

Jadi jumlah sampel dari pegawai divisi perawat di RSIFC dalam penelitian ini, jika menggunakan taraf kesalahan sebesar 10% adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + N (0,1)^2} \\ &= \frac{213}{1 + 213 (0,1)^2} \\ &= 68,05111821086261 \\ &= 68 \end{aligned}$$

Dengan demikian jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 68 orang. Untuk memilih 68 sampel dari 213 anggota populasi, penulis menggunakan teknik *sampling* yaitu *Simple Random Sampling* (SRS) yaitu dengan cara acak sederhana.

Agar penyebaran angket tidak numpuk dalam satu kelompok responden maka penulis menggunakan pembagian sampel dengan cara klaster yaitu sebagai berikut :

Untuk Kelompok Masyarakat

$$\frac{\text{Jumlah Kelompok sampel masyarakat}}{\text{Jumlah Seluruh populasi}} \times \text{jumlah sampel} = \frac{180}{213} \times 68 = 58 \text{ org}$$

Untuk Sampel Organisasi

$$\frac{\text{Jumlah Kelompok sampel Organisasi}}{\text{Jumlah Seluruh populasi}} \times \text{jumlah sampel} = \frac{20}{213} \times 68 = 6 \text{ org}$$

Untuk Sampel Investor

$$\frac{\text{Jumlah Kelompok sampel Investor}}{\text{Jumlah Seluruh populasi}} \times \text{jumlah sampel} = \frac{13}{213} \times 68 = 4 \text{ org}$$

3.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Teknik pengolahan data dilakukan terhadap data yang terkumpul baik dari hasil observasi, wawancara, maupun kuisioner. Tahapan analisa data dimulai dengan uji validitas, reliabilitas, transformasi nilai ordinal ke interval, dan analisa data secara verifikatif/kuantitatif. Setelah data tersebut dikumpulkan, kemudian data tersebut dianalisis dengan menggunakan teknik pengelolaan data. Analisis data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan yang tercantum dalam identifikasi masalah. Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis statistik dengan menggunakan *software* SPSS Statistic 21. Analisis data merupakan salah satu kegiatan penelitian berupa proses penyusunan dan pengelolaan data guna menafsirkan data yang telah diperoleh.

3.7 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang digunakan mengukur apa yang perlu diukur. Suatu alat ukur yang validitasnya tinggi akan mempunyai tingkat kesalahan kecil, sehingga data yang terkumpul merupakan data yang memadai. Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu diukur apa yang ingin diukur. Langkah-langkah yang dilakukan dalam menganalisis data uji validitas dan reliabilitas adalah sebagai berikut:

3.7.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Validitas sebagai salah satu derajat ketepatan atau keandalan pengukuran instrumen mengenai isi pertanyaan

(Sugiyono, 2015:177). Teknik uji yang digunakan adalah teknik korelasi melalui *software* SPSS Statistic 21.

Syarat minimum untuk dianggap suatu butir instrumen valid adalah nilai indeks validitasnya $\geq 0,300$ (Sugiyono, 2017) dan jika koefisien korelasi *Product Moment* $> r$ tabel. Oleh karena itu, semua pernyataan yang memiliki tingkat korelasi dibawah 0,300 harus diperbaiki karena dianggap tidak valid.

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan program SPSS. Menilai kevalidan masing-masing butir pertanyaan dapat dilihat dari nilai *Corrected item-Total Correlation* masing-masing butir pertanyaan. Suatu butir pertanyaan dikatakan valid jika nilai *r*-hitung yang merupakan nilai dari *Corrected item-Total Correlation* $> 0,300$ (Sugiyono, 2017:124).

3.7.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk memastikan apakah instrument yang dipakai *reliable* atau tidak, maksud dari *reliable* adalah jika instrumen tersebut diujikan berulang-ulang maka hasilnya akan sama. Menurut Sugiyono (2017:182), bahwa “reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama”. Untuk menguji reliabilitas digunakan metode (*splite half*) item tersebut di bagi menjadi dua kelompok yaitu kelompok item ganjil dan kelompok item genap. Kemudian masing-masing kelompok skor tiap itemnya dijumlahkan sehingga menghasilkan skor total. Apabila korelasi 0,338 atau lebih maka dikatakan item tersebut memberikan tingkat *reliable* yang cukup,

sebaliknya apabila nilai korelasi di bawah 0,338 maka dikatakan item tersebut tidak reliabel.

Setelah dapat nilai reliabilitas instrument (r hitung), maka nilai tersebut di bandingkan dengan r tabel jumlah responden dan taraf nyata. Bila r hitung $\geq r$ tabel maka instrument tersebut dikatakan reliabel. Sebaliknya Bila r hitung $\leq r$ tabel maka instrument tersebut dikatakan tidak reliabel.

3.8 Waktu dan Tempat Penelitian

Dalam penyusunan tesis ini penulis melakukan penelitian di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas III Pangandaran yang beralamat di Komplek Pelabuhan dusun Bojongsalawe Desa Karangjaladri Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran 46393.

Adapun jadwal penelitian yang penulis pergunakan yaitu selama 8 bulan mulai bulan November 2025 sampai dengan Juni 2026, sebagaimana dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 3. 3
Jadwal Penelitian

No.	Uraian Kegiatan	Waktu Kegiatan							
		2025		2026					
		Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun
1	Persiapan Penelitian	■							
2	Observasi	■							
3	Membuat Usulan Penelitian	■	■						
4	Seminar Usulan Penelitian			■					
5	Penyelenggaraan Penelitian Lapangan			■	■	■			
6	Pengolahan Data			■	■	■	■		
7	Penulisan/Penyusunan Hasil Penelitian			■	■	■	■	■	
8	Sidang Tesis								■