

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*Field Research*). Penelitian lapangan adalah penelitian yang langsung dilakukan dilapangan atau pada responden. Penelitian ini dilakukan pada siswa SMP Negeri 23 Banjarmasin yang sering merasakan layanan terhadap kinerja pegawai tata usaha.

Peneliti menggunakan metode pendekatan penelitian secara kuantitatif pada penelitian ini. Penelitian kuantitatif yaitu suatu penelitian yang datanya berupa angka yang dapat digunakan sebagai alat untuk menemukan sebuah keterangan. Metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.¹

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di SMP Negeri 23 Banjarmasin dengan pertimbangan bahwa SMP Negeri 23 Banjarmasin merupakan salah satu sekolah negeri yang memiliki banyak peminat yang tentunya harus mempunyai sumber daya manusia yang profesional dan berkualitas, yaitu kinerja pegawai tata usaha yang cukup penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pendidikan.

¹ S. Margono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2010), 105.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Jadi populasi bukan hanya tentang orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi bukan hanya jumlah obyek atau subyek, akan tetapi meliputi seluruh karakteristik dimiliki oleh obyek atau subyek tersebut.² adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah, seluruh peserta didik SMP Negeri 23 Banjarmasin yang berjumlah 607 orang.

Tabel 3.1 Jumlah Populasi Kelas VII

No	Kelas	Laki-laki	Perempuan	Jumlah Populasi
1	VII A	17	12	29
2	VII B	15	14	29
3	VII C	15	14	29
4	VII D	15	15	30
5	VII E	17	13	30
6	VII F	17	12	29
7	VII G	16	13	29
TOTAL		112	93	205

Tabel 3.2 Jumlah Populasi Kelas VIII

No	Kelas	Laki-laki	Perempuan	Jumlah Populasi
1	VIII A	16	14	30
2	VIII B	15	15	30
3	VIII C	15	16	31

² Garaika & Darmanah, *Metodologi Penelitian*, (Lampung Selatan: CV Hira Tech, 2019), 48.

4	VIII D	16	14	30
5	VIII E	15	14	29
6	VIII F	16	14	30
7	VIII G	14	14	28
TOTAL		107	101	208

Tabel 3.3 Jumlah Populasi Kelas IX

No	Kelas	Laki-laki	Perempuan	Jumlah Populasi
1	IX A	19	14	33
2	IX B	17	15	32
3	IX C	17	15	32
4	IX D	17	15	32
5	IX E	17	15	32
6	IX F	18	15	33
TOTAL		105	89	194

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. apabila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, dikarenakan mempunyai suatu keterbatasan seperti dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi yang mewakili.³ Untuk menentukan besaran sampel dalam penelitian ini penulis merujuk pada tabel jumlah sampel berdasarkan tabel krejcie dan morgan.

³ Firdaus & Fakhry Zamzam, *Aplikasi Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2018), 99.

Tabel 3.4 Sampel Krejcie dan Morgan

N	S	N	S	N	S
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

Dari tabel 3.4 diatas dapat dilihat karena besar populasi berjumlah 607, maka besarnya sampel yang diambil adalah sebanyak 234. Sehingga, jumlah siswa/siswi yang dijadikan sampel adalah sebanyak 234 orang. Karena populasi terbagai

kedalam beberapa kelas yang masing-masing jumlahnya berbeda, maka peneliti menggunakan teknik *proportional random sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dimana semua peserta didik mempunyai kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel sesuai dengan proporsinya, banyak atau sedikit populasi.

Jumlah peserta didik bertingkat (berstrata) dilakukan dengan cara pengambilan sampel secara *proportional random sampling* yaitu menggunakan rumus alokasi *proportional* :

$$n_i = \frac{N_i}{N} \cdot n$$

Ket :

n_i = jumlah anggota sampel menurut stratum

n = jumlah anggota sampel seluruhnya

N_i = jumlah anggota populasi menurut stratum

N = jumlah anggota populasi seluruhnya

Tabel 3.5 Jumlah Sampel Kelas VII

No.	Kelas	Jumlah Siswa	Perhitungan Sampel	Jumlah Sampel
1	VII A	29	29: 607 x 234	11
2	VII B	29	29 : 607 x 234	11
3	VII C	29	29 : 607 x 234	11
4	VII D	30	30 : 607 X 234	12
5	VII E	30	30 : 607 X 234	12
6	VII F	29	29 : 607 x 234	11
7	VII G	29	29 : 607 x 234	11
			JUMLAH	79

Tabel 3.6 Jumlah Sampel Kelas VIII

No.	Kelas	Jumlah Siswa	Perhitungan Sampel	Jumlah Sampel
1	VIII A	30	$30 : 607 \times 234$	12
2	VIII B	30	$30 : 607 \times 234$	12
3	VIII C	31	$31 : 607 \times 234$	12
4	VIII D	30	$30 : 607 \times 234$	12
5	VIII E	29	$29 : 607 \times 234$	11
6	VIII F	30	$30 : 607 \times 234$	12
7	VIII G	28	$28 : 607 \times 234$	10
			JUMLAH	81

Tabel 3.7 Jumlah Sampel Kelas IX

No.	Kelas	Jumlah Siswa	Perhitungan Sampel	Jumlah Sampel
1	IX A	33	$33 : 607 \times 234$	13
2	IX B	32	$32 : 607 \times 234$	12
3	IX C	32	$32 : 607 \times 234$	12
4	IX D	32	$32 : 607 \times 234$	12
5	IX E	32	$32 : 607 \times 234$	12
6	IX F	33	$33 : 607 \times 234$	13
			JUMLAH	74

D. Data dan Sumber Data

1. Data merupakan kumpulan fakta yang dikumpulkan dari subjek penelitian untuk diolah dan dianalisis menjadi kesimpulan atau hasil penelitian. Data kuantitatif dalam penelitian ini adalah hasil perhitungan angket yang telah disebarkan kepada 234 siswa pada SMP Negeri 23 Banjarmasin.

2. Sumber data yakni data yang peneliti kumpulkan sendiri secara langsung dari sumber pertama. Data yang diperlukan dalam penelitian ini meliputi informasi serta keterangan mengenai kinerja pegawai tata usaha terhadap kualitas pelayanan administrasi pendidikan pada SMP Negeri 23 Banjarmasin. Data ini dapatkan melalui pengumpulan dengan metode angket atau kuisisioner.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan kegiatan yang penting dalam melakukan suatu penelitian. Pengumpulan data dapat dilakukan melalui beberapa cara seperti penyebaran angket, wawancara, dokumentasi, dan lainnya. Peneliti akan menggunakan teknik pengumpulan data yakni angket/kuisisioner yang akan diuraikan penjelasannya sebagai berikut:

1. Angket/kuisisioner

Angket atau kuisisioner ialah berbagai daftar pertanyaan mengenai topik tertentu yang diberikan kepada subjek, baik secara individu maupun berkelompok yang bertujuan untuk mendapatkan informasi tertentu.⁴ Ada beberapa cara dalam membedakan angket dari sudut pandangnya :

- a. Dipandang dari cara menjawab, yaitu :

- 1) Angket terbuka, yang memberi kesempatan kepada responden untuk menjawab dengan kalimatnya sendiri.

⁴ Syahrudin dan Salim, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Medan: Sitapustaka Media, 2014), 135.

- 2) Angket tertutup, yang sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih.
- b. Dipandang dari jawaban yang diberikan, yaitu :
- 1) Angket langsung, yaitu responden menjawab tentang dirinya sendiri.
 - 2) Angket tidak langsung, yaitu jika responden menjawab tentang orang lain.
- c. Dipandang dari bentuknya, yaitu :
- 1) Angket pilihan ganda, yaitu sama dengan kuisioner tertutup.
 - 2) Angket isian, yaitu sama dengan kuisioner terbuka.
 - 3) Check-list, yaitu responden tinggal memberi tanda check (√) pada kolom yang ada.
 - 4) Rating scale (skala bertingkat), yaitu sebuah pernyataan diikuti oleh kolom-kolom yang menunjukkan tingkatan-tingkatan, misalnya dari sangat setuju sampai ke sangat tidak setuju.

Dari uraian diatas, dalam penelitian ini jika dipandang dari cara menjawabnya peneliti menggunakan angket tertutup karena sudah disediakan jawabannya, sehingga responden tinggal memilih. Dengan 4 pilihan jawaban, responden hanya diminta untuk menjawab yang telah disediakan. Data angket berupa empat alternatif jawaban yaitu “ Tidak Setuju, Kurang Setuju, Setuju, dan Sangat Setuju”.

F. Desain Pengukuran

Desain pengukuran yakni sebuah alat ukur yang dapat digunakan dalam penelitian, berupa alat ukur yang digunakan mengukur variabel yang diamati.

Desain pengukuran ini dimaksudkan untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam sebuah penelitian melalui kuisioner atau angket.⁵

Penelitian ini menggunakan alat ukur berupa skala. Skala yang digunakan yaitu skala likert. Skala likert ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, serta persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai fenomena sosial. Penelitian ini disusun dalam bentuk skala likert dengan empat pilihan alternative jawaban dengan bentuk pernyataan positif dan negatif. Apabila pernyataan dengan bukit soal positif maka pola tertinggi berjumlah 4 dan jika pernyataan dengan butri soal negatif maka poin tertinggi berjumlah 1.

Tabel 3.8 Kisi-kisi instrumen penelitian Kinerja Pegawai

No	Variabel	Deskripsi	Indikator	Instrumen
1.	Kinerja Tata Usaha (Peraturan Menteri Pendidikan Nasional No. 24 Tahun 2008)	Kinerja dalam suatu lembaga memiliki tujuan untuk dapat menerapkan konsep kinerja yang berkualitas yang dapat menumbuhkan suatu budaya untuk dapat selalu bertanggung	A. Melaksanakan Administrasi Keuangan.	1,2,3,4
			B. Melaksanakan Administrasi Kesiswaan	5,6,7,8
			C. Melaksanakan Administrasi Penyuratan dan Pengarsipan.	9,10,11,12
			D. Melaksanakan Administrasi	13,14,15,16,

⁵ Agung Widhi Kuriawan dan Zarah Puspitaningtyas, *Meode Penelitiasn Kuantitatif*, (Yogyakarta; Pandiva Buku, 2016), 88.

		jawab terhadap peningkatan keterampilan dan kontribusi mereka dalam lembaga pendidikan.	Sarana dan Prasarana.	
			E. Melaksanakan Administrasi Kurikulum.	17,18,19,20

Tabel 3.9 Instrumen Kualitas Pelayanan

No	Variabel	Deskripsi	Indikator	Instrumen
1.	Kualitas Pelayanan (Pasuraman)	Kualitas layanan merupakan refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu. Kualitas pelayanan ditentukan berdasarkan tingkat pentingnya pada dimensi-dimensi pelayanan.	A. Reliability (Kehandalan)	1,2,3,4
			B. Responsiveness (Daya Tanggap)	5,6,7,8
			C. Assurance (Jaminan)	9,10,11,12
			D. Emphaty (Empati)	13,14,15,16,
			E. Tangibles (Produk-Produk Fisik)	17,18,19,20

Tabel 3.10

Tabel Skor Jawaban Angket Skala Likert

No.	Nilai	Kriteria
1.	4	Sangat Setuju/ SS
2.	3	Setuju/ S
3.	2	Kurang Setuju/ KS
4.	1	Tidak Setuju/ TS

G. Pengujian Instrumen

Untuk mengetahui apakah item yang disusun itu merupakan instrumen yang valid dan reliabel maka diperlukan uji coba instrumen. Uji coba instrumen ini dimaksudkan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas suatu instrumen, sehingga setelah instrumen teruji validitas dan reliabilitasnya baru dapat digunakan. Langkah-langkahnya adalah sebagai berikut :

1. Uji Validitas

Validitas ialah suatu ukuran yang dapat menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Untuk menguji tingkat validitas menggunakan rumus korelasi *product moment* yaitu :

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Indeks korelasi antara variabel X dan variabel Y

X = Nilai faktor tertentu

Y = Nilai faktor total

N = Jumlah Peserta

Dasar pengambilan keputusan yaitu sebagai berikut :

- a. jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ (taraf signifikan 5%) maka pernyataan tersebut dikatakan valid.
- b. jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ (taraf signifikan 5%) maka pernyataan tersebut dikatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas memiliki pengertian bahwa sesuatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument itu sudah baik. Dalam penelitian ini untuk mencari realibilitas instrumen menggunakan rumus *Alpha Cronbach* yaitu :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right]$$

Keterangan :

r_{11} = Realibilitas instrumen

k = Banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma b^2$ = Jumlah varians butir

σt^2 = Varians total

Suatu instrumen dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0,60. Adapun uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode SPSS.

H. Teknik Analisis Data

1. uji normalitas

penelitian ini digunakan uji *Kolmogorov-smirnov* untuk uji normalitasnya, yang menjadi kriterianya yaitu signifikansi untuk uji dua sisi hasil perhitungan lebih besar dari 0,05 yang berarti normal. Uji normalitas bertujuan untuk menentukan jenis analisis statistik yang digunakan dalam analisis data.

- a. jika nilai signifikan $> 0,05$ maka data dikatakan berdistribusi normal.
- b. jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka data dikatakan berdistribusi tidak normal.

2. Uji Homogenitas Varians

Uji homogenitas variansi dilakukan untuk mengetahui apakah kedua kelompok data memiliki varian yang homogen atau tidak. Untuk menguji homogenitas variansi maka dapat dilakukan dengan uji *levene*. Pengambilan keputusan untuk uji homogenitas yaitu :

- a. Nilai Signifikan $> 0,05$, varians homogen.
- b. Nilai Signifikas $< 0,05$, varians tidak homogen.

3. Uji Hipotesis

Peneliti melakukan uji hipotesis dengan uji korelasi *product moment* pengujian ini digunakan untuk menguji dua variabel apakah ada hubungan atau tidak, dengan jenis data keduanya adalah sama yaitu rasio atau interval yang berdistribusi normal. Korelasi *product moment* untuk menguji hipotesis hubungan antara satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Langkah pertama

yang dilakukan adalah mencari nilai r dengan menggunakan bantuan aplikasi *SPSS*. Kemudian nilai r diinterpretasikan dengan koefisien korelasi yang dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 11 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

Apabila nilai signifikan $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga hubungan variabel signifikan. Apabila nilai $> 0,05$ maka H_1 diterima dan H_0 ditolak sehingga hubungan antar variabel ditolak.

4. Regresi Sederhana

Uji regresi linear sederhana bertujuan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel yaitu pengaruh kinerja pegawai tata usaha (X) terhadap kualitas layanan (Y) dengan menggunakan rumus persamaan regresi, yaitu:

$$Y = a + b X$$

Ket :

Y = variabel terikat

X = variabel bebas

a = bilangan konstan

b = koefisien regresi

nilai-nilai a dan b dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

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

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

5. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi yaitu ukuran (besaran) yang menyatakan suatu tingkat kekuatan hubungan dalam bentuk persen (%). Kontribusi variabel independen dalam hal ini adalah kinerja tata usaha (X) terhadap variabel dependen yaitu kualitas layanan (Y). Koefisien ini disebut juga dengan koefisien penentu, karena varian yang terjadi pada variabel dependen dapat dijelaskan melalui varians yang terjadi pada variabel independen.

Nilai koefisien determinasi dapat ditentukan dengan rumus :

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

Ket :

R = Koefisien K

KP = Koefisien Determinasi