BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain yang akan digunakan oleh peneliti adalah kuantitatif, peneliti menggunakan penelitian kuantitatif untuk mengolah data-data guna yang diperoleh dari lokasi penelitian yang sesuai di Kantor Desa Mandalamekar Kabupaten Bandung, dimana data kuantitatif merupakan data yanga berbentuk angka atau kualitatif yang diangkakan (Sugiyono, 2008:4), Pendekatan kuantitatif merupakan pencarian data maupun informasi yang berasal dari realitas permasalahan yang ada dan mengacu pada pembuktian konsep atau teori yang digunakan.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan tipe penelitian penelitian eksplanatori (*explanatory research*) adalah penelitian yang bertujuan untuk menganalisis hubungan-hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya atau bagaimana suatu variabel mempengaruhi variabel lainnya, (Umar 1999:36) dan menginterpretasikan serta menjelaskan data secara sistematis. Dasar penelitian, yaitu pembagian angket kepada responden yang berisi pernyataan-pernyataan mengenai hal yang berhubungan dengan penelitian guna memperoleh data yang obyektif dan valid dalam rangka memecahkan permasalahan yang ada dalam pelayanan tersebut.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Menurut Sugiyono populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas, obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012:80). Jadi, populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan

benda-benda alam yang lain. Peneliti dapat mengetahui populasi yang nantinya akan dijadikan sebagai sampel, maka populasi pada penelitian ini adalah masyarakat miskin Desa Mandalamekar Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung yang berjumlah 1615. Populasi ini merupakan populasi terbatas (terhingga) karena sumber datanya yang jelas, serta jelas batasnya secara kuantitatif sehingga dapat dihitung jumlahnya dari masyarakat miskin penerima layanan pembuatan SKTM. Dilihat dari kompleksitas objek populasi, populasi ini bersifat homogen yaitu dapat dilihat dari sifat yang dimiliki populasi, memiliki sifat yang relatif sama satu dengan yang lainnya yaitu sama sama ingin memdapatkan pelayanan pembuatan SKTM.

Tabel 3.1
Populasi masyarakat Desa Mandalamekar Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung.

NAMA RW	Jumlah
RW O1	31
RW 02	223
RW 03	92
RW 04	126
RW 05	45
RW 06	104
RW 07	234
RW 08	193
RW 09	103
RW 10	116
RW 11	205
RW 12	43
RW 13	100
TOTAL	1615

Sumber :Diolah oleh peneliti (2015)

3.2.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2012:81) sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi, apabila dalam melakukan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, maka peneliti dapat menggunakan sampel, untuk itu sampel yang diambil harus betul-betul representatif atau mewakili. Untuk itu pengambilan sampel dapat dilakukan dengan berbagai macam teknik, teknik pengambilan sampel adalah suatu cara mengambil sampel yang representatif dari populasi.

Penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan *probability sampling* yaitu teknik sampling untuk memberikan peluang yang sama pada setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel, dengan cara *simple random sampling* artinya cara pengambilan sampel dari anggota populasi dengan menggunakan acak tanpa memperhatikan strata (tingkatan) dalam anggota populasi tersebut, hal tersebut dilakukan karena anggota populasi dianggap homogen (sejenis) (Riduan, 2011:12), atau memilki tujuan yang sama yaitu masyarakat miskin desa Mandalamekar yang akan melakukan pelayanan pembuatan SKTM.

Untuk mengetahui ukuran sample dari populasi yang diketahui jumlahnya, peneliti menggunakan rumusan *Slovin* :

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

Keterangan : n = ukuran sample

N = ukuran populasi

E = kelonggaran atau ketidak telitian karena kesalahanpengambilan sampel yang dapat ditolerir misalnya, 2%, 5%, 10%

Sugiono (2012:12)

Pada penelitian ini peneliti mengguanakan batas kesalahan yang ditolerir sebesar 10%. Alasan peneliti menggunakan rumus *slovin* adalah karena di dalam penelitian ini populasi yang diambil oleh peneliti adalah lebih dari 1000 orang, berikut ini adalah penghitungan sampel dengan menggunakan rumus *Slovin*

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} = \frac{1615}{1+1615(0,1)^2} = \frac{1615}{17,2} = 93$$

Tabel 3.2
Frame Sampling Masyarakat Miskin Desa Mendalamekar

Desa Mandalamekar	Populasi Masyarakat Miskin	Perhitungan Sampel	Jumlah Sampel
RW 01	31	$n1 = \frac{Ni}{n} x\, n = \frac{31}{1615} x\, 93 = 1,7$	2
RW 02	223	$n1 = \frac{Ni}{n} x\, n = \frac{223}{1615} x\, 93 = 12,8$	13
RW 03	92	$n1 = \frac{Ni}{n} x\, n = \frac{92}{1615} x\, 93 = 5,3$	5
RW 04	126	$n1 = \frac{Ni}{n} x\, n = \frac{126}{1615} x\, 93 = 7,3$	7
RW 05	45	$n1 = \frac{Ni}{n} x\, n = \frac{45}{1615} x\, 93 = 2,6$	3
RW 06	104	$n1 = \frac{Ni}{n} x\, n = \frac{104}{1615} x\, 93 = 5,9$	6

RW 07	234	$n1 = \frac{Ni}{n} x\ n = \frac{234}{1615} x\ 93 = 13{,}5$	13
RW 08	193	$n1 = \frac{Ni}{n} x\ n = \frac{193}{1615} x\ 93 = 11{,}1$	11
RW 09	103	$n1 = \frac{Ni}{n} x\ n = \frac{103}{1615} x\ 93 = 5{,}9$	6
RW 10	116	$n1 = \frac{Ni}{n} x\ n = \frac{116}{1615} x\ 93 = 6{,}7$	7
RW 11	205	$n1 = \frac{Ni}{n} x\ n = \frac{205}{1615} x\ 93 = 11{,}8$	12
RW 12	43	$n1 = \frac{Ni}{n} x\ n = \frac{43}{1615} x\ 93 = 2{,}5$	2
RW 13	100	$n1 = \frac{Ni}{n} x\ n = \frac{100}{1615} x\ 93 = 5{,}8$	6
Total Sampel			93

Sumber: Diolah oleh peneliti tahun 2015

Berdasarkan hasil perhitungan rumus diatas, maka jumlah sampel yang diteliti dalam penelitian ini adalah berjumlah 93 orang. Jumlah ini menurut penulis dinilai cukup mewakili dari total populasi tersebut. Dan tehnik penarikan sampel yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah tehnik probability sampling.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan teknik atau cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data (Riduwan, 2011:51) Dimana cara menunjuk suatu kata yang abstrak dan tidak diwujudkan dalam benda, tetapi dapat dilakukan dengan menggunakan studi pustaka maupun studi lapangan.

3.3.1 Studi Pustaka

Dilakukan dengan cara mempelajari dan melihat berbagai bahan bacaan seperti buku bacaan, makalah ilmiah, jurnal, dokumen dan laporan-laporan, termasuk berbagai peraturan yang berkaitan dengan variabel penelitian. Studi pustaka dilakukan untuk memperoleh data sekunder selain menggunakan angket. Dimaksudkan pula sebagai landasan bagi analisis dan rumusan teori atau informasi yang berkaitan erat dengan penelitian yang dilakukan, dan untuk menambah data yang peneliti perlukan, peneliti mencari dan mengkaji website-website kedua hal tersebut dari beberapa macam media website diinternet.

3.3.2 Studi Lapangan

3.3.2.1 Observasi

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan observasi non partisipan, karena peneliti tidak terlibat dan hanya sebagai pengamat independen di Kantor Desa Mandalamekar Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung guna memperoleh gambaran yang tepat mengenai masalah dan hambatan yang dihadapi serta upaya perbaikan yang diperlukan. Observasi yang dilakukan oleh peneliti diantaranya adalah mengamati kegiatan yang berlangsung di lapangan, selain itu peneliti juga meminta data-data sekunder berupa data kependudukan , data masyarakat miskin serta data desa lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

3.3.2.2 Angket

Angket yang digunakan dalam penelitian ini merupakan angket tertutup. Angket digunakan untuk menggali dan dapat mengungkapkan hal-hal atau informasi yang sifatnya rahasia sehingga data yang lebih lengkap, akurat dan konsisten.

Pertimbangan utama memilih alat pengumpul data tersebut adalah:

1. Agar hasil pengukuran terhadap variabel-variabel yang diteliti dapat dianalisa dan diolah secara statistik.
2. Dengan alat pengumpul data tersebut sangat memungkinkan memperoleh data yang objektif.
3. Penelitian dapat dilakukan dengan mudah serta dapat menghemat waktu, biaya dan tenaga.

Angket ini nantinya akan dibagikan kepada responden, atau masyarakat miskin penerima SKTM yang sudah dijadikan sampel dalam penelitian ini. Alasannya adalah untuk melihat dan mengukur bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur, melalui angket tersebut nantinya akan terlihat seperti apa pelayanan yang telah dilakukan oleh aparatur desa tersebut.

3.3.2.3 Dokumentasi

Pengumpulan data menggunakan telaah-telaah dokumen dilakukan dengan penelusuran terhadap beberapa dokumen yang berkaitan dengan variabel penelitian guna mendapatkan data sekunder yang akan digunakan

dalam analisis permasalahan, yaitu kualitas pelayanan pembuatan SKTM terhadap kepuasan masyarakat Desa Mandalamekar Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung.

3.4 Operasionalisasi Variabel

Untuk mempermudah dalam membuat intrumen di buatlah indikator berdasarkan variabel-variabel yang akan diteliti. Berikut ini akan disajikan tabel indikator variabel penelitian, dimana variabel (X) adalah variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari sub variabel transparansi, sub variabel akuntabilitas, sub variabel kondisional, sub variabel partisipasi, subvariabel kesamaan hak, sub variabel keseimbangan. Sedangkan variabel (Y) merupakan variabel kepuasan masyarakat yang terdiri dari sub variabel kualitas produk, sub variabel kualitas pelayanan, sub variabel emosional, sub variabel harga dan sub variabel biaya. Selanjutnya akan dijelaskan pada tabel operasionalisasi variabel.

Tabel 3.3
Operasinalisasi Variabel

Variabel	Sub variabel	Indikator
Variabel (X) Kualitas Pelayanan Pembuatan SKTM.	Transparansi	1. Aparatur menyediakan papan informasi sebagai media penyampaian informasi kepada masyarakat. 2. Aparatur menyusun mekanisme pengaduan. 3. Masyarakat mendapatkan pelayanan dengan mudah ketika berkunjung ke kantor desa 4. Aparatur meningkatkan arus informasi pada masyarakat melalui website desa 5. Masyarakat bisa memahami manfaat pelayanan yang akan diambil

	Akuntabilitas	1. Aparatur desa memiliki pengetahuan yang luas ketika menjelaskan prosedur pelayanan kepada masyarakat. 2. Aparatur sudah ahli dalam melayani kebutuhan masyarakat. 3. Aparatur bertanggung jawab terhadap kewajibannya melayani masyarakat 4. Aparatur memperhatikan prosedur atau tata cara pelayanan pembuatan SKTM 5. Aparatur menjelaskan satu-persatu prosedur pembuatan SKTM
	Kondisional	1. Aparatur memperatikan kebutuhan masyarakat 2. Aparatur memperhatikan kecepatan waktu ketika memberikan pelayanan. 3. Aparatur mampu memberikan pelayanan dengan cekatan 4. Aparatur menyediakan ruang tunggu agar masyarakat merasa nyaman ketika melakukan pelayanan 5. Aparatur memberikan penjelasan apabila masyarakat merasa kesulitan mengurus SKTM
	Partisipasif	1. Aparatur memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan 2. Masyarakat mendapatkan keamanan selama pelayanan 3. Masyarakat percaya terhadap pelayanan yang dilakukan aparatur penyedia layanan 4. Aparatur penyedia layanan melakukan pelayanan dengan jujur. 5. Aparatur penyedia layanan melakukan pelayanan dengan disiplin
	Kesamaan hak	1. Aparatur memberikan perhatian personal pada masyarakat 2. Aparatur melakukan pelayanan dengan semagat dan bersungguh-

		sungguh. 3. Kesediaan petugas layanan menjelaskan satu persatu manfaat SKTM 4. Aparatur siap mentaati peraturan 5. Aparatur memahami kebutuhan masyarakat
	Keseimbangan hak dan kewajiban	1. Masyarakat mendapatkan hak berupa mendapatkan pelayanan dari aparatur desa 2. Aparatur bersungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan. 3. Aparatur berkomunikasi dengan baik kepada masyarakat 4. Aparatur tidak membeda-bedakan antara masyarakat penerima layanan SKTM yang satu dengan yang lainnya 5. Aparatur bersifat adil ketika melayani masyarakat dengan ketika memenuhi kebutuhannya sendiri
Variabel (Y) Kepuasan masyarakat	Kualitas produk	1. Masyarakat puas dengan hasil pembuatan SKTM yang diberikan aparatur 2. Produk bisa bermanfaat untuk masyarakat
	Kualitas pelayanan	1. Aparatur melayani masyarakat dengan ramah 2. Aparatur mendampingi dan memberikan penjelasan tentang prosedur pelayanan pembuatan SKTM
	Emosional	1. Aparatur mampu menjaga diri berhati-hati dalam berbicara dengan masyarakat. 2. Mampu menjaga emosi ketika melayani masyarakat.
	Harga	1. Pengurusan pembuatan SKTM memerlukan tarif pelayanan yang wajar 2. Masyarakat merasa keberatan dalam pembayaran administrasi
	Biaya	1. Biaya pembuatan SKTM tidak memberatkan masyarakat

		2. Masyarakat dikenakan biaya tambahanan dalam pengurusan SKTM.

Sumber : Diolah oleh peneliti, 2015

3.5 Teknik Analisa Data

Pada penelitian kuantitatif terdapat suatu kegiatan analisis data dalam penelitian, dengan menggunakan alat bantu statistik yang meliputi uji validitas,uji realibilitas dan uji hipotesis. Uji tersebut untuk memeriksa hal-hal yang mungkin terjadi dalam diskripsi perilaku, prosedur, situasi serta mengantisipasi kendala-kendala yang mungkin akan muncul. Termasuk angket, sebelum diedarkan kepada responden terlebih dahulu diuji validitasnya, reliabilitas.

Setelah responden mengisi angket yang telah dibagikan, maka penelitian tersebut dilakukan melaui beberapa tahapan sebagai berikut:

1. *Editing*, yaitu pemeriksaan angket yang terkumpul setelah diisi oleh responden menyangkut kelengkapan pengisian angket yang dilakukan responden dan pemeriksaan jumlah lembaran angket.
2. *Coding*, yaitu pembobotan dari setiap item instrument berdasarkan pada pembobotan terhadap jawaban positif sebagai berikut: untuk jawaban positif rangking pertama dimulai dari skor yang terbesar sampai dengan yang terkecil. Nilai atau bobot setiap jawaban positif diberi skor 5-4-3-2-1.
3. *Tabulating*, yaitu mengelompokkan jawaban atau data yang diperoleh di lapangan yang sejenis, secara terartur dan sistematis, kemudian memasukkan ke dalam tabel-tabel sehingga dapat lebih mudah dibaca dan dianalisis

Selanjutnya untuk memberikan nilai pada jawaban-jawaban yang diberikan responden terhadap pernyataan yang diajukan, diberikan bobot nilai tertentu sebagai berikut:

Tabel 3.4
Bobot Alternatif Jawaban Skala Likert

No.	Alternatif jawaban	Skor
1	Untuk altenatif jawaban SS diberi skor	5
2	Untuk altenatif jawaban S diberi skor	4
3	Untuk altenatif jawaban N diberi skor	3
4	Untuk altenatif jawaban TS diberi skor	2
5	Untuk altenatif jawaban STS diberi skor	1

Sumber : (Riduwan, 2012:27)

Kemudian angka-angka yang diperoleh dianalisis dengan mengunakan metode statistik deskriptif, yaitu mendefinisikan jawaban responden yang diperoleh dari variable dependen (X) dan variable independen (Y).Untuk mengungkapkan hubungan antar variabel penelitianyaitu variabel bebas dan variabel terikat, digunakan pendekatan statistik secara deskriptif.Statistik deskriptif digunakan untuk mendapatkan skor ukuran proporsi atau prosentase.

Dalam hubungan teknik pengumpulan data angket, instrumen tersebut disebarkan kepada 93 responden, Kemudian direkapitulasi. Dari data 93 responden.Misalnya :

Menjawab 5 = 10 orang

Menjawab 4 = 15 orang

Menjawab 3 = 21 orang

Menjawab 2 = 30 orang

Menjawab 1 = 17 orang

Untuk mengetahui jumlah skor dapat di peroleh dengan cara sebagai berikut:

1. Jumlah skor untuk 30 orang menjawab 5 :30 x 5 = 150

2. Jumlah skor untuk 21 orang menjawab 4 :21 x 4 = 84

3. Jumlah skor untuk 17 orang menjawab 3 :17 x 3 =51

4. Jumlah skor untuk 15 orang menjawab 2 :15 x 2 = 30

5. jumlah skor untuk 10 orang menjawab 1 : 10 x 1 = 10

Jumlah = 325

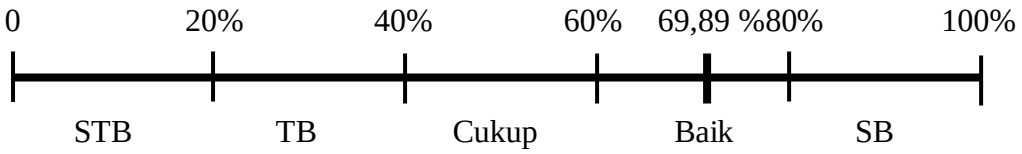
Berdasarkan data yang diperoleh dari 93 responden, maka kriteria intrepretasi skor adalah sebagai berikut:

$$= \frac{\text{skor aktual}}{\text{skor ideal}} \text{x}100\%$$

$$= \frac{325}{465} \text{x}100\%$$

=69,89 %

Maka persentase dari sebuah indikator dapat dilihat sebagai berikut:



Untuk mengetahui setiap indikator termasuk ke dalam suatu kategori, jumlah skor yang diperoleh dari hasil tabulasi data diolah dengan cara:

1. Jumlah skor ideal untuk seluruh item = skor tertinggi dikali jumlah responden.
2. Persentase = jumlah jawaban dibagi dengan jumlah skor ideal.

Selanjutnya sebagai pedoman dalam menentukan kriteria jawaban responden, dipergunakan skala penilaian dan kategori pengukuran variabel sebagai berikut:

Tabel 3.5
Kriteria Jawaban Responden

Angka	Keterangan
0% - 20%	Sangat Lemah
21% - 40%	Lemah
41% - 60%	Cukup
61% - 80%	Kuat
81% - 100%	Sangat Kuat

Sumber : (Riduwan, 2013:15)

Berdasarkan kriteria jawaban diatas dapat di simpulkan bahwa persentase jawaban responden dengan jumlah 69,89 %, termasuk katagori kuat.

Selanjutnya untuk menghitung skor pada tiap sub variabel dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

Misalnya dari sub variabel yang terdiri dari 4 indikator :

Total skor $\sum$ =465

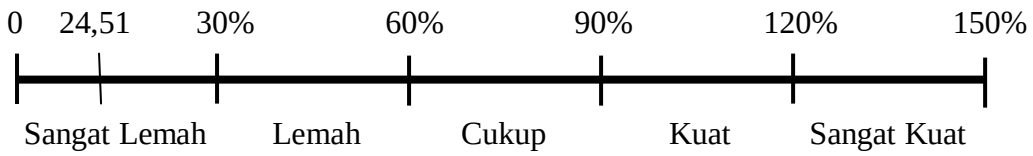
Jumlah item (i) = 4

Skor ideal untuk item tertinggi (Sit) = 5 x 93 = 465

Skor ideal untuk item terendah (Sir) = 1 x 30 = 30

Rumus: Rata-rata item ($\overline{X}_1$) = $\sum$/i = 456/4 = 114

Rumus: Angka persentase = $\frac{\overline{X1}}{Sit} . 100\%$ = $\frac{114}{465} . 100\%$ = 24,51



Sumber: (Riduwan, 2013:148)

Selanjutnya, alat bantu statistik berupa uji validitas, uji reliabilitas, dan uji hipotesis berguna untuk tabel-tabel frekuensi yaitu mengukur, memperoleh indeks serta menganalisa sejauhmana data yang di ukur dapat valid dan sah dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan hasil data yang telah terkumpul dan penyajian dalam bentuk angka-angka tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum, hasilnya diuraikan secara deskriptif dengan memberikan pandanganberkenaan terkait dengan pengaruh kualitas pelayanan pembuatan SKTM terhadap kepuasan masyarakat Desa Mandalamekar Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung.

3.5.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui tingkat kevalidan dari instrumen (kuesioner) yang digunakan dalam pengumpulan data yang diperoleh dengan cara mengkorelasi setiap skor variabel jawaban responden dengan total skor masing-masing variabel, kemudian hasil korelasi dibandingkan dengan nilai kritis pada taraf siginifikan 0,05 dan 0,01. Tinggi rendahnya validitas instrumen akan menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud.

Adapun perhitungan korelasi product moment, dengan rumus seperti:

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

Dimana:

r_{xy} = Koefisien korelasi
X = Skor tiap butir angket dari tiap responden
Y = Skor total seluruh butir angket dari tiap responden
$\sum X$ = Jumlah skor tiap butir angket dari tiap responden

$\sum Y$ = Jumlah skor total seluruh butir angket dari tiap responden
N = Banyaknya data
Sumber : Arikunto, 2006 : 170

Setelah semua korelasi untuk setiap pernyataan dengan skor total diperoleh, nilai-nilai tersebut dibandingkan dengan nilai kritis.Selanjutnya, jika nilai koefisien korelasi *product moment* dari satu pertanyaan tersebut berada diatas nilai tabel kritis, maka pernyataan tersebut signifikan.

3.5.2 Uji Reliabilitas

Instrumen penelitian disamping harus valid (sah) juga harus reliabel. Menurut Suharsimi Arikunto memberikan definisi bahwa "Realiabilitas menunjukan pada tingkat keterandalan suatu reliabel artimya dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan". (Arikunto, 2006:178).

Instrumen penelitian yang sifatnya selalu dapat dipercaya (*reliable*), maka digunakan uji realibiliitas untuk mengetahui ketepatan nilai – nilai angket, artinya instrumen penelitian reliabel bila diuji pada kelompok yang sama dan dalam waktu yang berbeda maka hasilnya akan sama, selama aspek yang diukur dalam subjek belum berubah. Hal ini relatif sama dengan adanya toleransi terhadap perbedaan – perbedaan kecil diantara hasil beberapa kali pengukuran.

Padaprogram SPSS metode penelitian untuk uji reliabilitas yang digunakan adalah dengan menggunakan motode Alpha Cronbach's dan variabel di katakan reliable jika nilai cronbach alpha > 0,60. (Sugiyono, 2004:137). Dengan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan :

r_{11}= Koefiesien Realibilitas instrumen

k = Banyaknya butir pernyataan

$\Sigma\partial^2$b = Jumlah varian butir

∂^2t = Varian total

(sumber : Sugiyono, 2004: 137)

Penentuan reliabel tidaknya item kuesioner ditentukan dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

a. Jika alpha > 0,60, maka instrumen penelitian dinyatakan reliabel.
b. Jika alpha < 0,60, maka instrumen penelitian dinyatakan tidak reliabel.

Pengujian reliabilitas ini juga akan dilakukan dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Production and Service Solution*) versi 17.0.

maka untuk mengetahui derajat reliabilitas angket dapat digunakan tabel kriteria untuk menentukan derajat reliabilitas angket sebagai berikut:

Tabel 3.6

Kriteria menentukan derajat reliabilitas angket

Nilai r_{11}	**Kategori**
$0,90<r_{11}\leq1,00$	Derajat Realibilitas Sangat Tinggi
$0,70<r_{11}\leq0,90$	Derajat Realibilitas Tinggi
$0,40<r_{11}\leq0,70$	Derajat Realibilitas Sedang
$0,20<r_{11}\leq0,40$	Derajat Realibilitas Rendah
$0,00<r_{11}\leq0,20$	Derajat Realibilitas Sangat Rendah

Arikunto (2006:197)

Tabel di atas merupakan cara untuk menentukan tes realibilitas setelah instrumen di hitung dengan rumus alpha, apa bila nilai instrumen lebih dari 0,90 maka kategorinya merukapan derajat relibilitas sangat tinggi.

3.5.3 Uji Statistik Penelitian

Uji statistik dalam penelitian digunakan untuk meguji hipotesis. Bentuk hipotesis dalam penelitian ini adalah assosiatif (hubungan), oleh karena itu data kedua variabel adalah data ratio sehingga teknik statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah kolerasi *Pearson Product Moment* (PPM).

Rumus yang digunakan kolerasi PPM sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X).(\sum Y)}{\sqrt{\{n.\sum X^2 - (\sum X^2)\}\{n.\sum Y^2 - (\sum Y^2)\}}}$$

Keterangan:
r = koefisien korelasi *product moment*
$\sum x$ = jumlah skor dalam selebaran X
$\sum y$ = jumlah skor dalam selebaran Y
$\sum xy$ = jumlah hasil kali skor X dan Y yang berpasangan
$\sum x^2$ = jumlah skor yang dikuadratkan dalam selebran X
$\sum y^2$ = jumlah skor yang akan dikuadratkan dalam selebaran Y
n = jumlah sampel
(Riduwan, 2011:80)

Untuk mempermudah uji statistik dalam penelitian ini, maka teknik pencarian kolerasi PPM dilakukan dengan menggunakan bantuan program *Statistical Package For Social Sciences* (SPSS), karena dengan perhitungan statistik secara manual cukup sulit dilakukan.

Kolerasi PPM dilambangkan dengan (r) dengan ketentuan nilai r tidak lebih dari harga ($-1 \leq r \leq +1$). Apabila nilai r = -1 artinya kolerasinya negatif sempurna; r = 0 artinya tidak ada kolerasi; dan r = 1 berarti kolerasinya sangat

kuat. Sedangkan arti harga r akan dikonsultasikan dengan tabel interpretasi nilai r sebagai berikut:

Tabel 3.7
Interpretasi Koefisien Korelasi

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

Sumber : Riduwan (2011:81)

Statistik Uji T pada dasarnya dilakukan untuk menguji hipotesis dan mengukur seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. (Riduwan, 2011:229).

Dasar pengambilan keputusan dilakukan dengan kriteria signifikan sebagai berikut :

a. Bila $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka Ho ditolak dan Ha di terima

b. Bila $t_{hitung} <$ $_{tabel}$, maka Ho di terima dan Ha di tolak.

Sedangkan, untukmenguji hipotesis di atas digunakan statistik uji t dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

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

Dimana:

t_{hitung} = Nilai t

r = Nilai Koefisien Korelasi

n = Jumlah Sampel

Sumber : (Riduwan, 2013:81)

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan pembuatan SKTM terhadap kepuasan masyarakat dapat menggunakan rumus koefisien determinasi sebagai berikut:

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

Dimana:

KD = Koefisien Determinasi

r^2 = Kuadrat Koefisien Korelasi

(Riduwan, 2013:81)

3.6 Lokasi dan Waktu Penelitan

Lokasi penelitian yang dijadikan objek penelitian oleh peneliti adalah Kantor Desa Mandalamekar, yang berlokasi di Jalan. Panyandaan No. 14 Kecamatan Cimenyan Kabupaten Bandung. Alasan peneliti memilih lokasi penelitian ini adalah, karena peneliti mengamati kegiatan pelayanan yang sedang berlangsung, serta mendapatkan informasi langsung dari masyarakat bahwa dalam pelayanan pembuatan SKTM terdapat beberapa masalah. Sedangkan jadwal waktu penelitian dari awal hingga akhir selesai skripsi yang peneliti lakukan untuk melaksanakan penelitian ini melewati beberapa tahap-tahap yang harus dilaksanakan, tahapan tersebut dibuat dan telah ditentukan sebelumnya, oleh Program Studi Ilmu pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Komputer Indonesia. Adapun berikut tabel penelitian yang menjadi pedoman susunan jadwal bagi peneliti sebagai berikut :

Tabel 3.8
Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Tahun 2015					
		Maret	**April**	**Mei**	**Juni**	**Juli**	**Agustus**
1	Pengajuan Judul						
2	Penyusunan UP						
3	Seminar UP						
4	Persiapan Penelitian						
5	Pengumpulan Data						
6	Pengolahan Data						
7	Analisis Data						
10	Sidang Skripsi						

s