BAB III

METODA PENELITIAN

A. Obyek Penelitian

Objek penelitian yang diteliti adalah Pemerintah Daerah Kabupaten Bandung Barat yang berfokus pada 33 SKPD di antaranya: Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu, Dinas Peternakan dan Perikanan, Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah, Dinas Pertanian Perkebunan dan Kehutanan, Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan, dst. Peneliti meyakini bahwa kuisioner belumlah independen jika masyarakat tidak terlibat untuk memberikan masukan terkait kebijakan. Untuk itu peneliti memasukan unsur masyarakat sebagai pengontrol di Kabupaten Bandung Barat, pada penelitian ini peneliti menyebar kuisioner kepada 5 anggota masyarakat yang dianggap independen. Sehingga jumlah total responden 104 orang.

B. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Data Primer

Data primer merupakan data penelitian yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Dalam penelitian ini data primer yang dikumpulkan diperoleh dari hasil kuesioner yang diberikan kepada pegawai

2. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya, karena penelitian hanya dibatasi pada kinerja non-finansial maka data sekunder dalam penelitian di abaikan.

C. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini secara *purposive sampling* yaitu sampel dipilih berdasarkan kriteria tertentu. Kriteria yang digunakan dalam penelitian ini adalah pegawai pemda dan yang sudah bekerja minimal 1 tahun bekerja.

D. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini maka peneliti menggunakan metode angket/kuesioner. Metode ini menggunakan sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh infomasi dari responden. Bentuk kuesioner dalam penelitian ini terdiri dari beberapa pernyataan untuk pegawai dan masyarakat di lingkungan pemda Kabupaten Bandung Barat.

E. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel adalah atribut / sifat / nilai dari orang / obyek / kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Penelitian ini menggunakan tiga variabel yaitu variabel independen yang saling berhubungan dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Perspektif Konsumen

Perspektif konsumen merupakan indikator tentang bagaimana konsumen melihat organisasi dan bagaimana organisasi memandang mereka. Indikator yang digunakan adalah tingkat kepuasan masyarakat dan kualitas pelayanan. Teknik pengukuran perspektif ini menggunakan data primer berdasarkan yang dapat dikumpulkan dengan kuisioner.

2. Perspektif Bisnis Internal

Perspektif ini mencakup indikator inovasi dan layanan. Indikator ini memungkinkan kita untuk menentukan apakah proses telah mengalami peningkatan, sejajar dengan *benchmarks*, dan atau mencapai target dan sasaran. Teknik pengukuran perspektif ini menggunakan data primer berdasarkan kuisioner.

3. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

Perspektif ini memuat indikator kepuasan pegawai, retensi pegawai, dan produktivitas pegawai. Mengukur hasil dari tindakan dan aktivitas perspektif ini mungkin tidak dapat dilakukan karena hasilnya tidak segera dapat diketahui dan bersifat jangka panjang. Dalam banyak kasus, mungkin diperlukan ukuran pengganti sebagai indikator kinerja. Teknik pengukuran kinerja perspektif ini menggunakan data primer berdasarkan kuisioner.

Secara singkat penjelasan mengenai definisi operasional variabel penelitian dapat dilihat pada tabel 3.1

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Sub Variabel	Indikator	Skala Ukur	Sumber Data	Alat Analisis	Kuisioner
X = kinerja pemerintah dengan *Balanced Scorecard*	Perspektif konsumen merupakan indikator tentang bagaimana konsumen melihat organisasi dan bagaimana organisasi memandang mereka. Indikator yang dapat digunakan untuk menilai bagaimana konsumen memandang organisasi adalah tingkat kepuasan konsumen yang bisa diketahui melalui survei konsumen, sikap dan perilaku mereka yang dapat diketahui dari keluhan-keluhan yang mereka sampaikan.	X_1 = Konsumen	a. Tingkat kepuasan masyarakat b. Kualitas pelayanan	Ordinal	Primer	Korelasi	Tingkat kepuasan masyarakat = no 1, 2, 4, 8, 11 dan 13. Kualitas pelayanan = no 3, 5, 6, 7, 9, 10 dan 12.
	Perspektif ini mencakup indikator produktivitas, kualitas, waktu penyerahan, waktu tunggu dan sebagainya. Indikator ini memungkinkan kita untuk menentukan apakah proses telah mengalami peningkatan, sejajar dengan benchmarks, dan atau mencapai target dan sasaran.	X_2= Bisnis Internal	a. Inovasi b. Layanan	Ordinal	Primer	Korelasi	Inovasi = no 4, 7, 9, 11, 12, dan 13. Layanan = no 1, 2, 3, 5, 6, 8, dan 10.
	Perspektif ini memuat indikator tentang sampai seberapa jauh manfaat dari pengembangan baru atau bagaimana hal ini dapat memberikan kontribusi bagi keberhasilan dimasa depan.	X_3= Pertumbuhan & Pembelajaran	a. Kepuasan pegawai b. Retensi pegawai c. Produktivitas pegawai	Ordinal	Primer	Korelasi	Kepuasan pegawai = no 1, 2, 3, dan 12. Retensi pegawai =

	Mengukur hasil dari tindakan dan aktivitas perspektif ini mungkin tidak dapat dilakukan karena hasilnya tidak segera dapat diketahui dan bersifat jangka panjang. Dalam banyak kasus, mungkin diperlukan ukuran pengganti sebagai indikator kinerja.						no 4, 5, 6, 9, dan 15. Produktivitas pegawai = no 7, 8, 10, 11, 13, dan 14.

F. Uji Kualitas Data

Dalam penelitian yang menggunakan data primer berupa kuesioner, maka perlu melakukan uji kualitas data. Dalam penelitian ini dilakukan pengujian terhadap setiap pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner terhadap masing-masing faktor yang menentukan kepuasan pegawai terhadap Pemerintah Kabupaten Bandung Barat.

1. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), minimum, maksimum dan standar deviasi. Gambaran data tersebut menghasilkan informasi yang jelas sehingga data tersebut mudah dipahami.

2. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui tingkat kevalidan dari instrumen (kuisioner) 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 signifikan 0.05 dan 0.01. tinggi rendahnya validitas instrumen akan menunjukan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud.

3. Faktor Analisis

Proses analisis faktor mencoba menemukan hubungan (*interrelationship*) antar sejumlah variabel variabel yang saling independen satu dengan yang lain

sehingga bisa dibuat satu atau beberapa kumpulan variabel yang lebih sedikit dibandingkan dengan jumlah variabel awal tanpa kehilangan sebagian besar informasi penting yang terkandung didalamnya. Faktor analisis diterima apabila faktor loading lebih dari 0,4.

4. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Metode *alpha* sangat cocok digunakan pada skor berbentuk skala (misal 1-4, 1-5) atau skor rentangan (misal 0-20, 0-50). Uji signifikansi dilakukan pada taraf signifikansi 0,05, artinya instrumen dapat dikatakan reliabel bila nilai *alpha* lebih besar dari r kritis *product moment*, atau kita bisa menggunakan batasan tertentu seperti 0,6. Menurut Sekaran (1992), reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan di atas 0,8 adalah baik.

G. Uji Hipotesis dan Analisis Data

Uji Korelasi Sederhana (*Bivariate Correlation*)

Bivariate correlation yang sering disebut dengan korelasi *Product moment Pearson* berguna untuk menguji korelasi antar dua variabel. Dalam penelitian ini *correlation coefficients* yang digunakan adalah *Kendall's tau b*.Didalam melakukan

Test of Significant

- *Two-tailed* (uji dua sisi). Digunakan untuk menguji *test of significant* dengan 2 sisi. Cara itu digunakan dalam kondisi belum diketahui bentuk hubungan antar variabel.
- *One-tailed* (uji satu sisi). Digunakan untuk menguji *test of significant* dari 2 variabel, tetapi telah diketahui adanya arah kecenderungan hubungan negatif atau positif diantara dua variabel yang berhubungan

Coefficient correlation ada 3 yaitu:

1. *Pearson* digunakan untuk menguji korelasi dengan menggunakan *Pearson Product Moment*
2. *Kendall's tau-b* digunakan untuk melakukan analisis korelasi non-parametrik dari metode *Kendall.* Ukuran asosiasi dari variabel yang bersifat ordinal
3. *Spearman* digunakan untuk menganalisis korelasi non-parametrik yang variabelnya bersifat ordinal

Besaran *correlation coefficients* memiliki harga -1 hingga +1. Harga -1 menunjukan adanya hubungan sempurna bersifat tidak searah dan nilai +1 menunjukan adanya hubungan sempurna positif atau searah. Analisis data ini menggunakan SPSS 17.0 for windows. *Alpha* ditetapkan sebesar 5%.