

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kantor Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur. Peneliti membahas penelitian dengan menganalisis pengaruh penerapan prinsip akuntabilitas terhadap kualitas pelayanan publik di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.

3.2. Jenis dan Sumber Data

3.2.1. *Jenis Data*

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Menurut Arikunto (2020: 22), data primer adalah data dalam bentuk verbal atau kata-kata lain yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subyek yang dapat dipercaya, dalam hal ini adalah subjek penelitian (responden). Data primer dalam penelitian ini akan didapatkan melalui penyebaran kuesioner.

3.2.2. Sumber Data

Menurut Arikunto (2020: 172) mengemukakan bahwa sumber data adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Sumber data dalam penelitian ini berupa hasil jawaban responden dari kuesioner yang disebarkan kepada masyarakat yang melakukan pengurusan di kantor Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur dan masyarakat yang melakukan

pengurusan di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur, yang berisi tanggapan responden mengenai pengaruh Penerapan Prinsip Akuntabilitas terhadap kualitas Pelayanan Publik di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur.

3.3. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah Kuesioner. Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui (Arikunto (2020:194)). Kuesioner pada penelitian ini merupakan metode pengumpulan data dengan cara memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden dengan harapan mereka akan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut. Adapun prosedur dalam metode pengumpulan data melalui kuesioner ini, yaitu: (1) Membagikan kuesioner; (2) Responden diminta mengisi kuesioner pada lembar jawaban yang telah disediakan; (3) Kemudian lembar kuesioner dikumpulkan, diseleksi, diolah, dan kemudian dianalisis.

Pertanyaan kuesioner dalam penelitian ini merupakan pertanyaan tertutup yang terdiri dari dua bagian. Bagian pertama berisi data responden yang merupakan gambaran umum responden secara demografis, dan bagian kedua berisi daftar pertanyaan yang mewakili variabel-variabel penelitian. Daftar pertanyaan disusun berdasarkan indikator akuntabilitas menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Nomor 26 Tahun 2004 dan

indikator kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml dalam Dwiyanto (2014: 145)

3.4. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian, apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi (Arikunto, 2020: 102). Dalam penelitian ini, populasi penelitian mengacu pada seluruh masyarakat yang berurusan di kantor Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur yang berjumlah 50 orang. Pengambilan sampel ini dilakukan dengan teknik insidental, seperti yang dikemukakan Sugiyono (2011:85), bahwa sampling insidental adalah penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti maka dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

3.5. Model Analisis

3.5.1. Model Analisis Data

Analisis yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif. Menurut Arikunto (2020:353) alat analisa yang bersifat kuantitatif adalah alat yang menggunakan model-model (misalnya matematika) dengan hasil yang disajikan berupa angka-angka yang kemudian diuraikan atau dijelaskan atau diinterpretasikan dalam suatu uraian. Analisis kuantitatif yang dimaksud dalam penelitian ini adalah analisa regresi linear sederhana.

3.5.2. Pengukuran Variabel

Penelitian ini menggunakan alat pengumpul data berupa angket/ kuesioner yang bertujuan untuk mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert, yaitu skala yang berisi lima tingkat jawaban yang merupakan skala jenis ordinal. Dikatakan jenis ordinal karena pernyataan Sangat Setuju mempunyai tingkat yang 'lebih tinggi' dari Setuju, dan Setuju 'lebih tinggi' dari ragu-ragu dan seterusnya. Adapun pernyataan pengukuran yang digunakan menggunakan skala Likert ini merupakan pernyataan positif dimana alternatif jawaban diberi skor atau nilai sebagai berikut (Morissan, 2015:89).

- a. Sangat Setuju (SS) = 5
- b. Setuju (S) = 4
- c. Ragu-Ragu (R) = 3
- d. Tidak Setuju (TS) = 2
- e. Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

3.6. Uji Validitas dan Reliabilitas

3.6.1. Uji Validitas

Salah satu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan (indikator) pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Sugiyono 2011:348), yaitu mengukur konstruk atau variabel yang diteliti. Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahan suatu instrumen. Menurut Priyatno (2011:42) uji validitas digunakan untuk mengukur ketepatan suatu *item* dalam kuisisioner atau skala,

apakah *item-item* pada kuisisioner tersebut sudah tepat dalam mengukur apa yang ingin diukur. Jika peneliti menggunakan kuisisioner di dalam pengumpulan data penelitian, maka *item-item* yang disusun pada kuisisioner tersebut merupakan alat tes yang harus mengukur apa yang menjadi tujuan penelitian. Cara mencari r tabel adalah sebagai berikut (Priyatno, 2011:68)

1. r tabel dicari pada signifikansi 0,05 menggunakan uji 2 sisi dengan derajat kebebasan $df = N - 2$ maka akan didapat r tabel.
2. Nilai r hasil/output SPSS dapat dilihat pada kolom *Corrected Item-Total Correlation*.

Keterangan:

Df = Derajat kebebasan

N = Jumlah responden

Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan dengan menggunakan metode *Corrected Item-Total Correlation*. Untuk menentukan valid atau tidaknya data yang diuji dapat ditentukan dengan kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut:

- Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka item kuesioner tersebut valid.
- Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka item kuesioner tersebut tidak valid (Priyatno, 2011:68).

3.6.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur kehandalan, ketetapan atau konsistensi suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan handal jika jawaban responden terhadap butir-butir pertanyaan dalam kuesioner adalah konsisten atau

stabil dari waktu ke waktu (Sugiyono 2011:349). Selain itu untuk menghasilkan kehandalan suatu instrument atau kuesioner, peneliti haruslah mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang relevan kepada responden. Adapun sebagai teknik untuk mengukur reabilitas instrument yang berupa angket dengan skala likert ini dapat menggunakan rumus koefisien reabilitas *alfa cronbach*:

$$r_n = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum ab^2}{ab^2} \right] \dots\dots\dots(3.1)$$

Dimana :

- r_n : Reliabilitas instrument
- K : Banyaknya butir pertanyaan
- $\sum \delta_b^2$: Jumlah varian butir
- δ_t^2 : Varian total

Dalam penelitian ini uji reliabilitas menggunakan metode *Cronbach Alpha*. Menurut Sekaran dalam Priyatno (2011: 187), reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan diatas 0,8 adalah baik.

3.7. Transformasi Data

Data dari jawaban responden adalah bersifat ordinal, syarat untuk menggunakan analisis regresi adalah paling minimal dari data tersebut harus dinaikkan menjadi skala interval, melalui *Metode of Succesive Internal (MSI)*. Skala interval menentukan perbedaan, urutan dan kesamaan besaran perbedaan dalam interval, karena itu skala interval lebih kuat dari skala nominal dan ordinal.

Transformasi tingkat pengukuran dari skala ordinal ke skala interval dilakukan dengan langkah sebagai berikut:

- 1) Perhatikan setiap item pertanyaan dalam kuesioner
- 2) Untuk setiap item tersebut, tentukan berapa orang responden yang mendapat skor 1, 2, 3, 4, 5, yang disebut dengan frekuensi
- 3) Setiap frekuensi dibagi dengan banyaknya responden yang disebut proporsi
- 4) Hitungan proporsi kumulatif (p_k)
- 5) Gunakan tabel normal, hitung nilai z untuk setiap proporsi kumulatif
- 6) Nilai densitas normal (f_d) yang sesuai dengan nilai z
- 7) Tentukan nilai interval (*scale value*) untuk setiap skor jawaban sebagai berikut:

$$\text{Nilai Interval} = \frac{(\text{Density at lower limit}) - (\text{Density at upper limit})}{(\text{Area at lower limit}) - (\text{Area at upper limit})} \dots(3.2)$$

Dimana:

- a) *Area under upper limit* : kepadatan batas bawah
- b) *Density at upper limit* : kepadatan batas atas
- c) *Density at lower limit* : daerah di bawah batas atas
- d) *Area under lower limit* : daerah di bawah batas bawah

Sesuai dengan nilai skala ordinal ke interval, yaitu *skala value (SV)* yang nilainya terkecil (harga negatif yang terbesar) diubah menjadi sama dengan 1 (satu).

3.8. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linier sederhana dipakai untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dengan rumus sebagai berikut (Sunyoto, 2011: 145):

$$Y = a + bx + e \dots \dots \dots (3.3)$$

Dimana

a = Konstanta

b = Koefisien regresi

X = Penerapan prinsip-prinsip akuntabilitas

Y = Kualitas pelayanan publik

e = Error term

3.9. Pengujian Hipotesis

3.9.1. Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan atau pengaruh yang berarti (signifikan) antara variabel independen terhadap variabel dependen (Sunyoto, 2011:146).

1) Penentuan Hipotesis nihil dan hipotesis alternatif

Ho : $b_1 = 0$: Penerapan prinsip-prinsip akuntabilitas tidak berpengaruh nyata terhadap kualitas pelayanan publik di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur

Ha : $b_1 \neq 0$: Penerapan prinsip-prinsip akuntabilitas berpengaruh

terhadap kualitas pelayanan publik di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kabupaten Ogan Komering Ulu Timur

- 2) Menentukan tingkat signifikan (α) dan derajat kebebasan

Besarnya tingkat signifikan (α) yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5% atau $\alpha = 0,05$, sedangkan besarnya nilai derajat kebebasan (dk) dicari dengan rumus $n-k-1$ dimana n adalah besarnya sampel dan k adalah banyaknya variabel bebas. Dengan menggunakan pengujian dua sisi diperoleh besarnya t tabel adalah $(t(\alpha/2; dk))$.

- 3) Menentukan besarnya t hitung

$$th = \frac{b - \beta}{Sb} \dots\dots\dots (3.4)$$

Dimana :

th : t hitung

b : Koefisien regresi

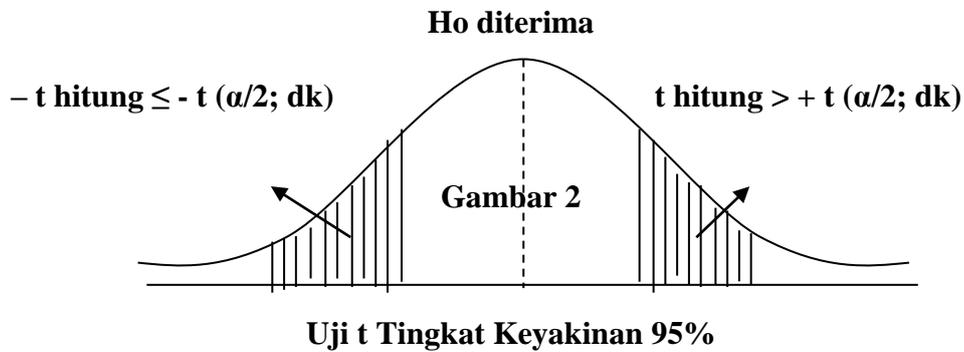
β : Nilai slope dari garis regresi

Sb : Standar *error the regression coefficient*

- 4) Kriteria pengujian

H_0 diterima apabila $-t(\alpha/2; dk) \leq t \text{ hitung} \leq + t(\alpha/2; dk)$, berarti secara individual tidak ada pengaruh yang sangat kuat signifikan antara variabel independent terhadap variabel dependen. H_0 ditolak apabila $t \text{ hitung} > + t(\alpha/2; dk)$ atau $- t \text{ hitung} \leq - t(\alpha/2; dk)$, berarti secara individual ada pengaruh

yang sangat kuat signifikan antara variabel independent terhadap variabel dependen.



3.10. Determinasi (R^2)

Menurut Priyatno (2011:251) analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Untuk mendapatkan nilai koefisien determinasi dipergunakan rumus sebagai berikut:

$$R = r^2 \times 100\% \dots\dots\dots (3.5)$$

Keterangan :

R : Koefisien Determinasi

r : Koefisien Korelasi

3.11. Batasan Operasional

Variabel penelitian ini secara umum dibagi menjadi dua, yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen adalah variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi variabel dependen. Variabel dependen dan independen dalam penelitian ini adalah:

Tabel. 3.1
Batasan Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Peneitian	Indikator
1.	Akuntabilitas (X)	Akuntabilitas berarti suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki oleh para stakeholder	1. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik 2. Akuntabilitas biaya pelayanan publik 3. Akuntabilitas produk pelayanan publik Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 Tahun 2004
2.	Kualitas Pelayanan Publik (Y)	Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang ingin diterima.	1) <i>Tangibel</i> (Bukti langsung). 2) <i>Reliability</i> , (kehandalan). 3) <i>Responsiveness</i> , (daya tanggap). 4) <i>Assurance</i> (memberikan jaminan dan kepastian) 5) <i>Emphaty</i> , (empaty). Zeithaml dalam Hardiansyah (2018: 46-47)