

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan korelasional. Pendekatan korelasional digunakan untuk mengumpulkan dan mengolah data secara sistematis guna mengetahui apakah terdapat hubungan antara variabel-variabel yang diteliti. Melalui penelitian ini, peneliti berusaha mengidentifikasi dan menganalisis keterkaitan antara satu variabel dengan variabel lainnya, serta melihat seberapa kuat hubungan di antara kedua variabel tersebut.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di SMPN 3 Batang Anai yang berlokasi di Kecamatan Batang Anai, Kabupaten Padang Pariaman, Provinsi Sumatera Barat. Kegiatan penelitian dilakukan setelah proposal diseminarkan dan memperoleh izin resmi, yaitu pada bulan Januari 2026.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi mengacu pada keseluruhan kelompok orang atau peristiwa yang menjadi fokus penelitian. Menurut Sugiyono, populasi dapat didefinisikan sebagai area generalisasi yang mencakup objek atau

subjek dengan karakteristik tertentu yang kemudian dapat disimpulkan (Suryani dan Hendriyadi, 2015).

Dalam konteks penelitian ini, populasi terdiri dari seluruh orang tua atau wali dari peserta didik yang jumlahnya setara dengan total peserta didik di SMPN 3 Batang Anai. Berikut adalah tabel yang menunjukkan jumlah populasi secara keseluruhan:

Tabel 1: Populasi Penelitian

No.	Kelas	Jumlah Peserta Didik	Jumlah Orang Tua/Wali
1	VII (Tujuh)	230	254
2	VIII (Delapan)	254	234
3	IX (Sembilan)	236	226
Jumlah			714

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang diambil untuk dianalisis, dan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai representasi dari keseluruhan populasi. Secara umum, sampel adalah sebagian dari populasi yang dipilih oleh peneliti untuk dikaji, dan hasilnya diharapkan dapat digeneralisasi untuk populasi yang lebih besar (Suryani dan Hendriyadi, 2015).

Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan teknik *Proportionate Stratified Random Sampling*, yaitu metode pengambilan sampel dari populasi yang memiliki anggota atau elemen yang beragam dan terstruktur

secara proporsional (Sugiyono, 2016:82). Teknik ini dipilih karena populasi terbagi menjadi strata (kelas VII, VIII, dan IX) yang masing-masing memiliki karakteristik yang cukup serupa.

Untuk menghitung jumlah sampel dari populasi yang sudah diketahui, peneliti menggunakan rumus Slovin (Umar, 2005:108) sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Tingkat kesalahan (error) yang dapat ditolerir (10% atau 0,1)

Berdasarkan data populasi orang tua/wali peserta didik di SMPN 3 Batang Anai yang berjumlah 714 orang, maka perhitungan sampelnya adalah:

$$n = \frac{714}{1 + 714(0,1)^2}$$

$$n = \frac{714}{1 + 714(0,01)}$$

$$n = \frac{714}{1 + 7,14}$$

$$n = \frac{714}{8,14}$$

$$n = 87,70 \approx 88$$

Dengan demikian, jumlah sampel minimal yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 87 orang tua/wali peserta didik. Untuk memudahkan pembulatan dan distribusi proporsional, peneliti menetapkan jumlah sampel sebanyak 90 responden.

Adapun pembagian sampel secara proporsional untuk setiap tingkat kelas adalah sebagai berikut:

Tabel 2: Sampel Penelitian

No.	Kelas	Jumlah Populasi	Perhitungan Sampel	Jumlah Sampel
1	VII (Tujuh)	254	$(254/714) \times 90$	32
2	VIII (Delapan)	234	$(234/714) \times 90$	30
3	IX (Sembilan)	226	$(226/714) \times 90$	28
Jumlah		714		90

D. Variabel Penelitian

Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Dalam penelitian ini, terdapat dua jenis variabel, yaitu:

1. Variabel Bebas

Variabel bebas adalah variabel yang berfungsi memengaruhi atau menjadi penyebab terjadinya perubahan pada variabel yang lain (Sugiyono, 2016). Dalam penelitian ini, variabel bebasnya adalah kualitas pelayanan di sekolah (X).

2. Variabel Terikat

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Dalam penelitian ini, variabel terikatnya adalah kepuasan orang tua peserta didik (Y).

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan untuk mengumpulkan informasi dari lapangan (Sutja dkk 2017:73). Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan meliputi:

1. Observasi

Observasi adalah cara untuk mengumpulkan data melalui pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti. Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2017:145), observasi adalah proses yang melibatkan berbagai aspek biologis dan psikologis yang kompleks. Dua aspek penting dalam proses ini adalah pengamatan dan ingatan. Metode ini dipakai untuk melengkapi informasi yang diperoleh dari wawancara, serta untuk memverifikasi data, khususnya terkait sistem pelayanan administrasi satu pintu di sekolah, fasilitas pendukung layanan, dan pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada orang tua siswa.

Dari observasi awal di SMPN 3 Batang Anai, peneliti menemukan bahwa sekolah telah menerapkan sistem pelayanan administrasi satu pintu yang berfokus di ruangan Tata Usaha. Sistem ini meliputi berbagai urusan administrasi, seperti pengelolaan surat-menyurat, izin

siswa, penyampaian informasi sekolah, dan penerimaan keluhan dari orang tua.

Dalam observasi tersebut, peneliti juga mengamati aktivitas pelayanan administrasi pada jam-jam tertentu, terutama pada pagi hari dan saat jam istirahat ketika orang tua datang untuk mengurus berbagai keperluan. Peneliti mencatat bahwa petugas administrasi melayani dengan cukup ramah dan berusaha membantu orang tua yang datang. Sarana komunikasi yang tersedia antara lain nomor telepon kantor dan grup WhatsApp per kelas yang digunakan sebagai media penyampaian informasi kepada orang tua peserta didik.

Observasi juga dilakukan terhadap kondisi fisik ruang pelayanan, ketersediaan formulir-formulir administrasi, dan lain-lain. Peneliti mengamati bahwa meskipun sistem satu pintu telah diterapkan, masih terdapat beberapa aspek yang dapat dikembangkan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan, seperti optimalisasi sistem digital dan penambahan kapasitas sumber daya manusia pada waktu-waktu tertentu ketika tingkat kepadatan pelayanan meningkat.

Hasil observasi ini menjadi dasar bagi peneliti untuk melakukan kajian lebih mendalam melalui wawancara dan penyebaran angket guna memperoleh data yang lebih komprehensif mengenai persepsi orang tua terhadap kualitas pelayanan administrasi sekolah dan tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan yang telah diberikan.

2. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk menentukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil (Sugiyono, 2017:137). Dalam penelitian ini, metode wawancara digunakan untuk memperoleh data mengenai kualitas pelayanan sekolah dengan kepuasan orang tua peserta didik di SMPN 3 Batang Anai.

3. Dokumentasi

Dokumentasi, menurut Sugiyono (2015: 329), adalah metode yang digunakan untuk mendapatkan data dan informasi berupa buku, arsip, dokumen, angka, dan gambar berupa laporan serta penjelasan yang dapat membantu dalam penelitian. Proses dokumentasi ini berguna untuk mengumpulkan data yang kemudian akan dianalisis. Dalam penelitian ini, peneliti memperoleh data dokumentasi tentang profil SMPN 3 Batang Anai dan jumlah siswa serta orang tua yang menjadi populasi penelitian. Selain itu, dokumentasi juga mencakup data tambahan seperti buku induk siswa dan arsip komunikasi antara sekolah dan orang tua melalui grup WhatsApp kelas, yang berfungsi sebagai salah satu media informasi. Data yang dikumpulkan melalui dokumentasi ini akan melengkapi informasi yang didapatkan dari

observasi dan wawancara, serta menjadi dasar dalam pembuatan alat penelitian yang sesuai dengan keadaan di lapangan.

4. Kuisisioner (Angket)

Kuesioner (Angket) menurut Sugiyono (2016:142) merupakan metode pengumpulan data yang melibatkan memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Angket ini disebarluaskan kepada orang tua siswa melalui peserta didik di kelas, bertujuan untuk mengumpulkan informasi mengenai sejauh mana mereka puas dengan kualitas pelayanan sekolah.

F. Teknik Analisis Data

Data memiliki peran yang sangat penting dalam penelitian, karena data berfungsi sebagai representasi variabel yang sedang diteliti dan sebagai alat untuk menguji hipotesis. Oleh karena itu, keakuratan data sangat berpengaruh pada kualitas hasil penelitian. Dalam penelitian ini, metode analisis data yang dipakai adalah:

1. Uji Normalitas, dilakukan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh memiliki distribusi normal. Jika data tersebut terdistribusi normal, maka data tersebut dapat diproses lebih lanjut dengan menggunakan statistik parametrik. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan metode *Kolmogorov-Smirnov (K-S)*. Data dianggap memenuhi distribusi normal jika nilai signifikansi asimtotik (*asympt.sig*) $> 0,05$. Sebaliknya, data dianggap tidak berdistribusi normal jika nilai tersebut $< 0,05$

2. Uji Linearitas, dilakukan untuk menentukan apakah ada hubungan linear yang signifikan antara variabel independen dan dependen. Dalam penelitian ini, uji linear dilakukan menggunakan aplikasi SPSS versi 23.00 dengan *metode test of linearity*. Keputusan diambil berdasarkan nilai signifikansi, di mana jika nilai tersebut kurang dari 0.05, maka dinyatakan ada hubungan linear
3. Uji Korelasi, untuk menganalisis hubungan antara kualitas layanan sekolah dan kepuasan orang tua siswa, penelitian ini memanfaatkan uji korelasi. Analisis dilakukan secara bivariate menggunakan SPSS versi 23.00. selain itu, metode yang diterapkan untuk menganalisis data adalah rumus Korelasi Pearson Product Moment. Menurut Syofian Siregar (2015:202), rumus ini digunakan untuk menentukan arah dan kekuatan hubungan antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y) dengan data yang berbentuk interval dan rasio. Rumus KPPM dijelaskan sebagai berikut:

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

Ket:

r_{xy} = Koefisien korelasi r Pearson

n = Jumlah Data (Responden)

X = Variabel bebas (Kualitas Pelayanan Sekolah)

Y = Variabel terikat (Kepuasan Orang Tua Siswa)

Dalam proses pengolahan data, penelitian ini menerapkan uji persentase dengan menggunakan formula C. Formula ini cocok digunakan ketika item terdiri dari jawaban positif dan negatif serta menggunakan skala dengan lebih dari dua kategori (Sutja, dkk. 2017:105).

Berikut rumus yang digunakan dalam uji persentase yaitu:

$$P = \frac{\sum fb}{\sum n(i)(bi)} \times 100\%$$

Ket:

P = Persentase yang dihitung

fb = Jumlah bobot dari frekuensi yang dipilih

n = Banyaknya subjek

i = Banyak nya item/soal

bi = Bobot ideal

Dalam penelitian ini, pengukuran skor menggunakan skala likert. Skala ini berfungsi untuk menilai sikap, pandangan, dan persepsi individu atau kelompok terhadap fenomena sosial, dengan pengelompokan skor yang ditetapkan (Sugiyono, 2012:134-135) sebagai berikut:

Tabel 3: Pengelompokan Skor Pernyataan Variabel Kualitas Pelayanan Sekolah

Pernyataan Positif	Pernyataan Negatif
1. Sangat Setuju : SS = 4	1. Sangat Setuju : SS = 1
2. Setuju : S = 3	2. Setuju : S = 2

3. Tidak Setuju : TS = 2	3. Tidak Setuju : TS = 3
4. Sangat Tidak Setuju : STS = 1	4. Sangat Tidak Setuju : STS = 4

Sutja (2017:100) menyampaikan bahwa kriteria penafsiran korelasi dapat digunakan sesuai dengan kriteria berikut:

Tabel 4: Kriteria Penafsiran Korelasi

No.	Korelasi	Penafsiran
1.	0,00 – 0,20	Korelasi kecil: hubungan hampir dapat diabaikan
2.	0,21 – 0,40	Korelasi rendah: hubungan jelas tetapi kecil
3.	0,41 – 0,70	Korelasi sedang: hubungan memadai
4.	0,71 – 0,90	Korelasi tinggi: hubungan besar
5.	0,91 – 1,00	Korelasi sangat tinggi: hubungan sangat erat

Untuk mengukur kualitas pelayanan di sekolah (variabel X), peneliti menguraikan data melalui perhitungan interval kelas, dengan langkah-langkah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 Interval_k &= \frac{Data\ terbesar - data\ terkecil}{jumlah\ kelompok} \\
 &= \frac{(30 \times 4) - (30 \times 1)}{5} \\
 &= \frac{90}{5} = 18
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 hasil &= Data\ terbesar - hasil\ interval \\
 &= 120 - 18 = 102
 \end{aligned}$$

Tabel 5: Kriteria Penafsiran Persentase Variabel X

No.	Interval	Klasifikasi	Persentase
1.	>102	Sangat Tinggi	> 85%
2.	85-102	Tinggi	70%-85%
3.	67-84	Sedang	55%-69%
4.	49-66	Rendah	40%-54%
5.	< 48	Sangat Rendah	< 40%

Sedangkan untuk menentukan persentase kepuasan orang tua siswa (variabel Y), rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a) Mencari rentang kelas

Rentang kelas = Skor maksimum – skor minimum

$$= 120 - 30 = 90$$

- b) Menentukan interval kelas

$$\text{Interval kelas} = \frac{\text{rentang kelas}}{\text{banyak kelas atau jumlah kelompok}}$$

$$= \frac{90}{5} = 18$$

Selanjutnya, distribusi frekuensi terkait kepuasan orang tua siswa dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 6: Kriteria Penafsiran Persentase Variabel Y

No.	Klasifikasi	Interval Kelas
1.	Sangat Tinggi	> 102
2.	Tinggi	85-102
3.	Sedang	67-84
4.	Rendah	49-66
5.	Sangat Rendah	< 66