BAB III

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan cara mendeskripsikan variabel *Servant Leadership*, *Employee Engagement* dan kinerja pelayanan atau *Service Performance* kemudian menguji hubungan antar variabel tersebut dengan menggunakan *Employee Engagement* sebagai variabel mediasi.

3.1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi yang beralamatkan di Jl. Arif Rahman Hakim No.63, Simpang IV Sipin, Kec. Telainpura, Kota Jambi, Jambi 36125.

3.2. Populasi dan Sampel

3.2.1. Populasi

Dalam definisi Sugiyono (2021), populasi yakni wilayah generalisasi yang terdiri atas orang-orang atau benda-benda dengan atribut & ciri tertentu yang sudah diidentifikasi peneliti agar mempelajari temuannya. Populasi di penelitian ini ialah keseluruhan pegawai pada tahun 2023 sebanyak 81 pegawai yang bekerja pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi.

3.2.2. Sampel

Subjek dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang terlibat secara langsung dalam proses pelayanan publik di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Jambi. Adapun teknik dalam penentuan subjek penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sulistyaningsih, 2011). Pertimbangan yang dimaksud adalah kualitas narasumber dalam memberikan informasi. Pelaksanaan pengumpulan data utamanya tidak dapat dilakukan dengan sembarang orang, tetapi harus dengan narasumber yang memiliki pemahaman terhadap permasalahan atau peristiwa yang menjadi topik penelitian, sehingga informasi

yang didapat lebih jelas. Adapun responden dalam penelitian ini, yakni 40 pegawai yang berperan sebagai frontliner atau pegawai pelayan publik di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi.

3.3. Teknik Pengumpulan data

Teknik metode pengumpulan Data yang dipakai guna mengumpulkan data lengkap di penelitian ini ialah:

1. Kuesioner

Responden diberikan serangkaian pertanyaan untuk dijawab atau beberapa pertanyaan tertulis sebagai bagian dari teknik pengumpulan (Sugiyono 2021). Dalam penelitian ini pertanyaan tertulis dengan skala likert diberikan kepada partisipan untuk mengumpulkan data.

2. Observasi

Suatu metode perolehan data di mana peneliti mengamati gejala subjek yang diteliti dengan langsung. Observasi ini berfungsi guna menyempurnakan serta melengkapi informasi yang mungkin tidak dapat dikumpulkan melalui interview atau wawancara. Dalam penelitian ini observasi dilaksanakan saat dibutuhkan pengecekan langsung lagi untuk memastikan lebih lanjut yang dikarenakan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Jambi ialah tempat magang penulis.

3. Dokumentasi

Dokumentasi bersumber dari “dokumen” dimana berarti bahan yang tertulis. Dengan demikian, dokumentasi ialah suatu metode di mana informasi diambil dari bahan-bahan tertulis, seperti buku, yang relevan dengan pokok bahasan penyelidikan. Mendapatkan data yang spesifik dan jelas adalah tujuan dari metodologi ini.

3.4. Jenis dan Sumber Data

3.4.1. Data Primer

Data primer ialah data yang dihasilkan peneliti dengan khusus atas tujuan menyelesaikan permasalahan yang ada. Data dikumpulkan dari tanggapan yang diberikan oleh responden terhadap kuesioner yang diberi pada pegawai Kantor

Imigrasi Kelas I TPI Jambi yang menjadi frontliner atau pegawai pelayan publik sebanyak 40 orang dan peneliti langsung mendapatkan data dari sumber pertama atau tempat objek penelitian.

3.4.2. Data Sekunder

Data sekunder ialah informasi yang dikumpulkan guna melengkapi data primer, yang sumbernya adalah informasi yang telah dikumpulkan dan diorganisasikan ke dalam kumpulan makalah tertulis terkait penelitian, laporan, dan bahan tertulis lainnya. Berikut referensi data sekunder penelitian:

- a. Studi kepustakaan adalah pengumpulan informasi dari publikasi ilmiah, artikel, dan esai ilmiah terkait penelitian.
- b. Dokumentasi yakni dengan mempergunakan catatan hadir di tempat dan sumber yang relevan dengan objek kajian.

3.5. Variabel penelitian

Variabel penelitian dalam penelitian ini adalah *Servant Leadership* sebagai variabel bebas, Kinerja pelayanan sebagai variabel terikat dan *Employee Engagement* sebagai variabel mediasi, Kemudian dilakukan analisis statistik terhadap hubungan antara *Servant Leadership*, kinerja pelayanan dan *Employee Engagement*. Hipotesis dianalisis dengan Structural Equation Model (SEM) pada perangkat lunak PLS Smartplus (Analysis of Moment Structures) versi 4.

- Variabel Independen (X) *Servant Leadership*; Gaya kepemimpinan yang menempatkan kepentingan bawahan dan pelayanan sebagai prioritas utama.
- Variabel Mediasi (M) *Employee Engagement*; Tingkat keterikatan emosional, komitmen, dan partisipasi pegawai terhadap pekerjaan dan organisasi
- Variabel Dependen (Y) Kinerja Pelayanan; Tingkat kualitas, kecepatan, ketepatan, dan kepuasan dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

3.6. Operasional Variabel

Guna memahami lebih jelas tentang variabel yang diamati, maka berikut ini adalah operasional variabel di penelitian yakni berikut:

Tabel 3.1. Operasionalisasi Variabel

Variabel	Definisi Konsep	Dimensi	Indikator	Item
<i>Servant Leadership</i>	Merupakan persepsi pegawai terhadap gaya kepemimpinan Kepala Kantor Imigrasi Jambi yang bersifat melayani dengan 7 dimensi.	1. Emotional Healing	1. Peka terhadap kebutuhan emosioanl	3
		2. Creating Value for the Community	1. Menjunjung tinggi pentingnya pelayanan terbaik	4
			2. Berorientasi pada pekerjaan yang bermanfaat	8
			3. Memberikan layanan publik yang berdampak positif	10
		3. Conceptual Skills	1. Mampu mengenali kesalahan yang terjadi	1
			2. Menawarkan solusi inovatif	9
		4. Empowering	1. Mempercayakan pegawai untuk menyelesaikan permasalahan	6
		5. Helping Subordinates Grow and Succeed	1. Pengembangan karir pegawai merupakan prioritas	2
		6. Putting Subordinates First	1. Mendahulukan kepentingan instiitusi diatas keepentingan pribadi	5
		7. Behaving Ethically	1. Menjaga prinsip etika dalam mencapai kesuksesan	7

Variabel	Definisi Konsep	Dimensi	Indikator	Item
Kinerja pelayanan	Merupakan persepsi pegawai terhadap pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat dengan bercirikan <i>responsibility</i> , kecepatan, kehandalan dan keramahan	1. Responsibility	1. Tanggap terhadap permintaan publik	1
		2. Kecepatan	1. Cepat tanggap dalam memberikan pelayanan	2
			2. Memperhatikan efisiensi waktu pelayanan	7
		3. Kehandalan	1. Pelayanan yang adil dan merata	3
		4. Keramahan	1. Bersikap ramah dan sopan	6
		5. Kemampuan memecahkan masalah	1. Peka terhadap permasalahan	5
			2. Membantu penyelesaian masalah	8
		6. Pemahaman kebutuhan pelanggan	1. Memperhatikan kebutuhan dan kepentingan publik	4
		7. Kualitas pelayanan	1. Menyediakan layanan pengaduan publik	9
			2. Pelayanan yang efektif dan efisien	10

Variabel	Definisi Konsep	Dimensi	Indikator	Item
Employee Engagement	Merupakan persepsi pegawai terhadap keterlibatan kerja mereka yang dicirikan dengan semangat	1. <i>Vigor</i> (Semangat)	1. Bersemangat memulai pekerjaan	4
			2. Energik dalam bekerja	5
			3. Menikmati pekerjaan	9
			4. Inisiatif dalam mencari peluang	14
			5. Inovatif dalam bekerja	15
			6. Mengembangkan kemampuan diri	17
		2. <i>Dedication</i> (Dedikasi)	1. Menjaga kualitas hasil kerja	2

			2. Gigih dalam menyelesaikan tugas	3
			3. Aktif berkontribusi dalam diskusi kerja	10
			4. Mendorong perubahan dalam lingkungan kerja	11
			5. Mengeksplorasi cara baru dalam bekerja	12
			6. Tertantang untuk berkembang	13
		3. <i>Absorption</i> (Penyerapan)	1. Berkontribusi penuh dalam pekerjaan	1
			2. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan	6
			3. Teliti dalam bekerja	7
			4. Fokus saat bekerja	8
			5. Aktif dalam proyek	16

Butir atau item pertanyaan pada kuesioner penelitian tidak disusun secara berurutan sesuai dimensi dan indikator penelitian dengan dasar psikologis yang kuat. Secara psikologis, jika pertanyaan disusun secara sistematis dan berurutan sesuai indikator, responden cenderung menangkap pola dari pertanyaan yang diajukan. Hal ini dapat menimbulkan responden set bias, yakni kondisi ketika responden menjawab pertanyaan secara otomatis tanpa pertimbangan isi tiap pertanyaan secara mendalam, atau menjawab dengan pola jawaban yang seragam seperti memberikan jawaban yang sama hanya karena bosan atau ingin cepat selesai (Tourangeau, Rips & Rasinski, 2000). Selain itu, susunan pertanyaan yang terlalu jelas dapat menimbulkan social desirability bias, yaitu kecenderungan responden memberikan jawaban yang dianggap baik secara sosial atau sesuai harapan peneliti bukan berdasarkan kondisi sebenarnya (Podsakoff et.al, 2003). Untuk itu pengacakan atau penyebaran pertanyaan dari berbagai indikator dilakukan guna mendorong responden lebih fokus sehingga dapat menjawab

pertanyaan dengan jujur sesuai kondisi di lapangan, serta untuk mengurangi beban kognitif akibat repetisi tema pertanyaan yang sama terus menerus (Krosnick, 1999). Dengan demikian teknik ini tidak hanya bersifat metodologis, tetapi juga dilandasi oleh pertimbangan psikologis dalam menjaga kualitas data yang diperoleh dari responden. Di sisi lain, butir pertanyaan pada kuesioner diadaptasi dari penelitian terdahulu yang sudah mapan diakui.

3.7. Metode Analisis Data

3.7.1. Analisis Deskriptif

Studi ini mempergunakan teknik analisis deskriptif. Sugiyono (2019) mendefinisikan analisis deskriptif sebagai proses statistik menganalisis data dengan cara mengkarakterisasi ataupun memperjelas data yang didapat berbentuk aslinya, tanpa menarik kesimpulan yang diakui secara universal.

Skala Likert digunakan sebagai alat analisis data untuk pengumpulan data penelitian. Untuk menghitung skala Likert, setiap jawaban yang diberikan responden diberi nilai tertimbang, sehingga memungkinkan untuk diambil kesimpulan. Setelah data kuesioner dikumpulkan, data tersebut dihitung dari 1 hingga 7 dalam kategori berikut:

Nilai 1= Sangat Tidak Setuju (STS)

Nilai 2 = Tidak Setuju (TS)

Nilai 3= Agak Tidak Setuju (ATS)

Nilai 4= Netral (N)

Nilai 5= Agak Setuju (AS)

Nilai 6= Setuju (S)

Nilai 7= Sangat Setuju (SS)

Berikutnya akan ditentukan rentang skala setiap variable secara pasti dengan mempergunakan perhitungan berikut:

- Rentang Skala (RS)

$$\begin{aligned} RS &= \frac{n(M-1)}{M} \\ &= \frac{40(7-1)}{7} \\ &= 34.3 \end{aligned}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

M = Alternatif jawaban

Maka, dapat di ketahui:

- Skor terkecil (1) = $1 \times 40 = 40$
- Skor terbesar (7) = $7 \times 40 = 280$

Adapun pengkalsifikasian setiap item pernyataan ialah:

Tabel 3.2. Klasifikasi Penilaian

Rentang Skala	<i>Servant Leadership</i> (X1)	Kinerja Pelayanan (Y1)	Employee Engagement (M)
40 – 74,3	Sangat Buruk	Sangat Buruk	Sangat Buruk
74,4 -108,6	Buruk	Buruk	Buruk
108,7-142,9	Cukup Buruk	Cukup Buruk	Cukup Buruk
143,0-177,2	Netral	Netral	Netral
177,3-211,5	Cukup Baik	Cukup Baik	Cukup Baik
211,6-245,8	Baik	Baik	Baik
245,9-280,01	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik

3.7.2. Metode Analisa outer Model (Model Pengukuran)

3.7.2.1. *Confirmatory factor analysis*

CFA dan *Exploratory Factor Analysis* (EFA) merupakan teknik statistik yang saling terkait. Terkadang, ketika beberapa konsep harus diuji hubungannya, peneliti menggunakan CFA untuk menguji model hipotetis dari sistem yang ingin diajukannya. Dengan demikian, CFA membantu mengidentifikasi struktur faktor yang menurut kami diikuti atau dijelaskan oleh fenomena tersebut. Dalam situasi ini, beberapa variabel mungkin tidak mengukur apa yang kami kira seharusnya diukur. Jika struktur faktor teoritis tidak dikonfirmasi dengan CFA, EFA merupakan langkah logis berikutnya. EFA memungkinkan kami untuk menentukan seperti apa struktur faktor tersebut menurut perilaku sampel tertentu dari pengukuran fenomena, misalnya, melalui penggunaan survei kepada audiens. Oleh karena itu, EFA penting untuk menentukan konstruk yang mendasari serangkaian variabel yang diukur, dan CFA dapat digunakan secara apriori untuk pengujian atau simulasi model yang menurut kami paling mendekati konsep atau fenomena tertentu dan kemudian menguji hipotesis tersebut secara statistik.

3.7.2.2. Outer Model

Outer model merupakan model yang menggambarkan hubungan antara variabel indikator dengan variabel laten. Model pengukuran terdiri dari dua model, yaitu: a) Model reflektif yang menjelaskan bahwa variabel laten merupakan pencerminan dari indikator-indikator atau dapat pula diartikan sebagai setiap perubahan pada sebuah variabel laten akan terlihat pada indikator-indikator. b) Model formatif yang menjelaskan bahwa variabel dibentuk atau disusun oleh indikator-indikator atau dapat pula diartikan sebagai setiap perubahan pada variabel laten diakibatkan oleh perubahan yang terjadi pada indikator-indikator.

Outer model digunakan untuk menguji validitas konstruk dan reliabilitas instrumen. Hal ini berguna untuk mengetahui kemampuan instrumen penelitian mengukur apa yang seharusnya diukur konsistensi alat ukur dalam mengukur suatu konsep atau konsistensi responden dalam menjawab item pertanyaan dalam kuesioner atau instrumen penelitian. Menurut Ghazali dan Latan (2020:68)

pengukuran yang dilakukan melalui model pengukuran yaitu *convergent validity*, *discriminant validity*, *composite reliability (cronbach's alpha)*.

1) *Convergent Validity Validitas* ini berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur dari suatu konstruk seharusnya berkorelasi tinggi. Uji validitas konvergen indikator refleksif dengan program SmartPLS 3.0 dapat dilihat dari nilai loading factor untuk setiap indikator konstruk.

2) *Discriminant Validity Validitas* ini berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur-pengukur konstruk yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi dengan tinggi. Validitas diskriminan terjadi jika dua instrumen yang berbeda yang mengukur dua konstruk yang diprediksi tidak berkorelasi menghasilkan skor yang memang tidak berkorelasi.

3) *Composite Reliability (Cronbach's Alpha)* Selain uji validitas, pengukuran model juga melakukan uji reliabilitas suatu konstruk untuk membuktikan akurasi, konsistensi, dan ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk. Untuk mengukur reliabilitas suatu konstruk dapat dilakukan dengan dua cara yaitu dengan *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*. Akan tetapi penggunaan *Cronbach's Alpha* akan memberikan nilai yang lebih rendah sehingga lebih disarankan untuk menggunakan *Composite Reliability* dalam menguji reliabilitas suatu konstruk.

Tabel 3.3.Rule of Thumb Outer Model

Kriteria	Parameter	Rule of Thumb
<i>Convergent Validity</i>	<i>Loading Factor</i>	> 0.70
	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	> 0.50
<i>Discriminant Validity</i>	<i>Cross Loading</i>	> 0.70 untuk setiap variabel
Reliabilitas	<i>Cronbach's Alpha</i>	> 0.70
	<i>Composite Reliability</i>	> 0.70

Sumber: Ghozali dan Latan (2020:71)

3.7.2.3. Inner Model

Menurut Ghozali dan Latan (2020:73), Inner model atau model struktural menggambarkan hubungan atau kekuatan estimasi antar variabel laten atau konstruk yang dibangun berdasarkan substansi teori. Inner model merupakan model struktural untuk memprediksi hubungan kausalitas antar variabel laten.

Tabel 3.4. Rule of Thumb Inner Model

Kriteria	Rule of Thumb
R-square	0.75, 0.50 dan 0.25 menunjukkan model kuat, moderate dan lemah (Hair et al 2010)

Sumber: Ghozali dan Latan (2020:75)

3.7.2.4. R-Square

Merupakan suatu nilai yang memperlihatkan seberapa besar variabel independen (eksogen) mempengaruhi variabel dependen (endogen).

Analisis R^2 (R square) atau koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar presentase sumbangan pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai satu (0-1). Jika nilai R^2 mendekati 1 (satu) maka dapat dikatakan semakin kuat model tersebut dalam menerangkan variabel variabel independen terhadap variabel dependen. sebaliknya, jika R^2 mendekati 0 (nol) maka semakin lemah variasi variabel indepeden menerangkan variabel dependen. (Priyatno,2012:55).

Kriteria penilaian R-Square adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai $R^2 = 0,75$ maka model adalah sustansial atau kuat
2. Jika nilai $R^2 = 0,50$ maka model adalah moderate atau sedang
3. Jika nilai $R^2 = 0,25$ maka model adalah lemah atau buruk

3.7.3. Uji Hipotesis

3.7.3.1. Direct Effect

Merupakan pengaruh satu variabel bebas terhadap variabel terikat yang terjadi tanpa melalui variabel bebas lain. Analisis direct effect berguna untuk

menguji hipotesis pengaruh langsung suatu variabel yang mempengaruhi (eksogen) terhadap variabel yang dipengaruhi (endogen).

Menurut Juliandi (2018) kriteria analisis direct effect adalah sebagai berikut:

1. Koefisien Jalur (Path Coefficient) - Jika nilai koefisien jalur (path coefficient) adalah positif, maka pengaruh suatu variabel terhadap adalah searah, jika nilai suatu variabel eksogen meningkat/naik, maka nilai variabel endogen juga meningkat/naik. - Jika nilai koefisien jalur (path coefficient) adalah negatif, maka pengaruh suatu variabel terhadap adalah berlawanan arah, jika nilai suatu variabel eksogen meningkat/naik, maka nilai variabel endogen menurun.

2. Nilai probabilitas/signifikansi (P-Value) - Jika nilai P-Value $< 0,05$, maka signifikan - Jika nilai P-Value $> 0,05$, maka tidak signifikan Analisis indirect effect berguna untuk menguji hipotesis pengaruh tidak langsung suatu variabel yang mempengaruhi (eksogen) terhadap variabel yang dipengaruhi (endogen) yang diantarai/dimediiasi oleh suatu variabel intervening (variabel mediator).

3.7.3.2. Indirect Effect

Merupakan pengaruh satu variabel bebas terhadap variabel terikat yang terjadi melalui variabel terikat lain yang terdapat dalam satu model yang sedang dianalisis. Analisis indirect effect berguna untuk menguji hipotesis pengaruh tidak langsung suatu variabel yang mempengaruhi (eksogen) terhadap variabel yang dipengaruhi (endogen) yang diantarai/dimediiasi oleh suatu variabel intervening (variabel mediator). Menurut Juliandi (2018) kriteria analisis indirect effect adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai P-Values $< 0,05$, maka signifikan, artinya variabel mediator memediiasi pengaruh suatu variabel eksogen terhadap suatu variabel endogen. Dengan kata lain, pengaruhnya adalah tidak langsung.
2. Jika nilai P-Values $> 0,05$, maka tidak signifikan, artinya variabel mediator tidak memediiasi pengaruh suatu variabel eksogen terhadap suatu variabel endogen. Dengan kata lain, pengaruhnya adalah langsung.