

### **III. METODE PENELITIAN**

#### **A. Tipe Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey yaitu “penelitian mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok. Menurut Singarimbun (1999:3) Umumnya pengertian survey dibatasi pada penelitian yang datanya dikumpulkan dari sampel atas populasi untuk mewakili seluruh populasi.

David Kline dalam Sugiyono (2006:3). berpendapat bahwa “ Penelitian Survey pada umumnya dilakukan untuk mengambil suatu generalisasi dari pengamatan yang tidak mendalam, generalisasi yang dihasilkan bisa akurat bila digunakan sampel yang refresentatif.

Berdasarkan pendapat tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa metode penelitian survey adalah jenis penelitian untuk mengumpulkan pendapat, tanggapan masyarakat terhadap fenomena sosial tertentu.

Relevansi dengan penelitian ini adalah peneliti mengamati, mengungkap sikap, pendapat dan harapan publik terhadap pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) yang diberikan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pesawaran.

Program pembuatan KTP dan KK merupakan program yang bersinggungan langsung dengan masyarakat selaku konsumen dari pelayanan publik Disdukcapil. Pelayanan yang prima, adil dan berkualitas menunjukkan adanya kinerja yang baik dari aparat pemberi layanan sehingga akan diperoleh kepuasan masyarakat selaku konsumen dari pelayanan.

## **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pesawaran dan Masyarakat/Pelanggan Pembuat KTP dan KK dari juli sampai agustus 2009 di Kabupaten Pesawaran.

## **C. Definisi Konseptual**

Definisi konseptual adalah suatu usaha untuk menjelaskan mengenai pembatasan pengertian antara konsep yang satu dengan yang lain agar tidak terjadi kesalahpahaman, sehingga akan memudahkan peneliti untuk mengoperasionalkan konsep tersebut dilapangan.

Definisi Konseptual dalam penelitian ini adalah :

### **1. Kualitas Pelayanan**

Pelayanan merupakan suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara penyelenggara pelayanan publik dengan masyarakat atau hal-hal lain yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan Publik bagi Negara melalui badan-badan penyelenggara layanan secara prinsip hanya memberikan pelayanan umum bagi publik/masyarakat secara adil

mengingat pelayanan public yang adil dan berkualitas merupakan suatu kepuasan bagi masyarakat selaku konsumen pelayan publik. Pelayanan publik di artikan sebagai aktifitas pemerintah untuk mendistribusikan hak-hak masyarakat, sehingga orientasi pelayan public memang semata-mata untuk pelayanan umum bagi masyarakat.

Hasil dari kenyataan kualitas pelayanan dapat dilihat dengan membandingkan harapan dari masyarakat dan kenyataan yang diterima masyarakat atas pelayanan yang diberikan :

- a. Jika pelayanan di bawah harapan, maka masyarakat akan merasa kecewa atau tidak puas
- b. Jika pelayanan sesuai dengan harapan, maka masyarakat akan merasa puas
- c. Jika pelayanan melebihi harapan, maka masyarakat akan merasa sangat puas dan senang

Adapun Determinan kualitas pelayanan dalam upaya menciptakan kepuasan meliputi :

1. **Keandalan (*Reliability*)** diukur berdasarkan penilaian masyarakat selaku pelanggan terhadap kemampuan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang berkaitan dengan kesiapan petugas setiap saat diperlukan, ketepatan waktu pelayanan, dan berkaitan dengan ada tidaknya perbedaan pelanggan satu dengan lainnya dalam melaksanakan jasa dengan tepat dan terpercaya.
2. **Ketanggapan (*Responsiveness*)** diukur berdasarkan penilaian masyarakat terhadap kemampuan Disdukcapil Kabupaten Pesawaran berkaitan dengan ketanggapan petugas atas keluhan dan masalah yang dihadapi pelanggan serta kecepatan dalam melayani sambungan baru dalam membantu memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan.
3. **Keyakinan (*Assurance*)** diukur berdasarkan penilaian masyarakat terhadap kemampuan Disdukcapil yang berkaitan dengan keramahan dan kesopanan, pemberian pelayanan secara tuntas dan menyeluruh, serta

memberikan penjelasan dengan baik dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

4. **Empati (*Empathy*)** diukur berdasarkan penilaian masyarakat terhadap kemampuan Disdukcapil Kabupaten Pesawaran yang berkaitan dengan sikap dan perhatian petugas, berlaku adil pada setiap pelanggan, dan berpenampilan baik dalam memberi perhatian secara individu kepada pelanggan.
5. **Berwujud (*Tangible*)** diukur berdasarkan penilaian masyarakat terhadap kemampuan Disdukcapil Kabupaten Pesawaran yang berkaitan dengan tempat pelayanan yang nyaman dan memadai, peralatan dan perlengkapan yang baik, serta prosedur pelayanan yang sama bagi semua pihak dalam menampilkan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

## **2. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan masyarakat dapat diukur dengan membandingkan harapan dan kenyataan yang mereka rasakan dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten pesawaran. Ketika harapan sesuai dengan kenyataan yang mereka rasakan dari pelayanan yang diberikan maka masyarakat puas atas pelayanan tersebut. Namun sebaliknya jika harapan mereka lebih besar dari kenyataan yang dirasakan maka masyarakat tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

## **3. Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK)**

### **a. Kartu Tanda Penduduk KTP**

Kartu Tanda Penduduk merupakan tanda identitas resmi seseorang secara lengkap dan tertulis dikeluarkan oleh pejabat/dinas yang berwenang berdasarkan ketentuan perundang-undangan.

### **b. Kartu Keluarga (KK)**

Kartu Keluarga (KK) merupakan data identitas kolektif dari satu keluarga sebagai perlengkapan administrasi umum bagi setiap keluarga. Secara umum pengertian Kartu Keluarga dapat diuraikan sebagai berikut :

- Kartu Keluarga adalah kartu yang memuat data Kepala Keluarga beserta keluarganya
- Setiap keluarga wajib memiliki Kartu Keluarga
- Kartu Keluarga diterbitkan untuk permohonan baru, perubahan data, hilang, rusak
- Kartu Keluarga berlaku selama tidak ada perubahan data.

#### **D. Definisi Operasional**

Menurut M. Nazir (1998:152) mengemukakan bahwa definisi operasional adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti suatu kegiatan ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut.

Sedangkan menurut Masri Singarimbun dan Sofyan Effendi (1986:46) bahwa definisi operasional adalah petunjuk pelaksanaan bagaimana caranya mengukur suatu variabel. Dengan melihat definisi operasional variabel suatu penelitian maka seorang peneliti akan dapat mengetahui suatu variabel yang akan diteliti.

Menurut J. Supranto (1997:241) Untuk memperoleh kepuasan masyarakat maka kita membandingkan harapan dan kenyataan dari pelayanan yang diberikan oleh instansi pelayan publik. Dari tingkat kepentingan ( harapan ) mempunyai kategori penilaian di antaranya Sangat penting, Penting, Cukup Penting, Kurang

Penting, dan Tidak Penting. Sedangkan untuk penilaian masyarakat terhadap kenyataan yang dirasakan dari pelayanan yang diberikan mempunyai kategori penilaian Sangat baik, Baik, Cukup Baik, Kurang Baik, dan Tidak Baik.

Menurut J. Supranto (1997:240) Kategori baik Merupakan Penilaian Masyarakat Terhadap Pelayanan yang mereka rasakan. Sedangkan Kategori Penting Merupakan Penilaian masyarakat dari tingkat kepentingan (harapan) masyarakat yang dilihat dari Pelayanan diberikan oleh Disdukcapil

Berdasarkan pendapat yang telah dikemukakan di atas, dapat disimpulkan bahwa definisi operasional adalah petunjuk operasional yang digunakan dalam mengukur suatu variabel sehingga dapat ditentukan indikator penelitian yang jelas. Berkaitan dengan penelitian ini maka definisi operasionalnya adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Operasional Variabel Penelitian

<b>Variabel</b>	<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>
Kualitas Pelayanan	Keandalan ( <i>Reliability</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketepatan waktu pelayanan / pemrosesan pembuatan KTP dan KK.</li> <li>• Pemberian pelayanan yang sama kepada semua masyarakat atau ada tidaknya pembedaan pelanggan satu dengan lainnya dalam melaksanakan pelayanan.</li> <li>• Pelayanan yang ramah, penuh senyum serta selalu siap menolong</li> </ul>
	<b>Ketanggapan</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketanggapan petugas menanggapi</li> </ul>

	<p><i>(Responsiveness)</i></p> <p><b>Keyakinan</b> <i>(Assurance)</i></p> <p><b>Empati</b> <i>(Empathy)</i></p> <p><b>Berwujud</b> <i>(Tangible)</i></p>	<p>masalah yang timbul</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketanggapan petugas melayani masyarakat ketika masyarakat tiba di Disdukcapil</li> <li>• Ketanggapan petugas menanggapi keluhan dari masyarakat</li> <li>• Keramahan dan kesopanan.</li> <li>• Pemberian pelayanan secara tuntas dan menyeluruh.</li> <li>• Serta memberikan penjelasan dengan komunikasi yang baik dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.</li> <li>• Pemberian perhatian secara khusus kepada setiap masyarakat.</li> <li>• Perhatian terhadap keluhan masyarakat</li> <li>• Pemberian pelayanan yang baik kepada semua masyarakat tanpa memandang status sosial.</li> <li>• Kebersihan dan kerapian kantor</li> <li>• Peralatan dan perlengkapan kantor</li> <li>• Kerapian dan penampilan pegawai.</li> </ul>
--	--	--

Kepuasan masyarakat		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tingkat Kepentingan (Harapan) (Sangat Penting, Penting, cukup penting, Kurang penting, tidak penting)</li> <li>• Tingkat kenyataan (Sangat baik, baik, cukup baik, kurang baik, tidak baik).</li> </ul>
---------------------	--	--

Sumber : Philip Kotler dalam Supranto (2006:244)

## E. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Moch, Nazir (1998:325) Mengemukakan bahwa populasi adalah subjek penelitian yang merupakan kumpulan dari sejumlah individu dengan kualitas serta ciri-ciri tertentu yang telah ditetapkan. Sedangkan Sugiyono (2006:57) berpendapat bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Berdasarkan pendapat di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa populasi adalah subyek penelitian dari sejumlah individu yang dipelajari oleh peneliti kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun pemilihan populasi dari penelitian ini adalah Masyarakat Pembuat Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) dari Juli sampai Agustus 2009 di Dinas kependudukan dan Catatan sipil Kabupaten Pesawaran.

Tabel 2. Data Jumlah Pembuat KTP dan KK

1	KTP	6.859
---	-----	-------



2	KK	5.375
<b>JUMLAH</b>		<b>12.234</b>

Sumber : Dinas Kependudukan dan catatan sipil kabupaten Pesawaran

Tabel 3. Data Jumlah Pembuat KTP per Kecamatan

No	Nama Kecamatan	Jumlah Pembuat KTP
1	GEDONG TATAAN	1.159
2	NEGERI KATON	795
3	TEGINENENG	1.085
4	WAY LIMA	850
5	PADANG CERMIN	1.231
6	PUNDUH PEDADA	826
7	KEDONDONG	913
<b>Jumlah</b>		<b>6.859</b>

Sumber. Disdukcapil Kabupaten Pesawaran.

Tabel 4. Data Jumlah Pembuat KK per Kecamatan

No	Nama Kecamatan	Jumlah Pembuat KTP
1	GEDONG TATAAN	909
2	NEGERI KATON	624
3	TEGINENENG	851
4	WAY LIMA	664
5	PADANG CERMIN	965
6	PUNDUH PEDADA	647
7	KEDONDONG	715
<b>Jumlah</b>		<b>5.375</b>

Sumber. Disdukcapil Kabupaten Pesawaran.

Tabel 5. Data Keseluruhan KTP dan KK per Kecamatan

No	Nama Kecamatan	Jumlah Pembuat KTP
1	GEDONG TATAAN	2.068
2	NEGERI KATON	1.419
3	TEGINENENG	1.936
4	WAY LIMA	1.514
5	PADANG CERMIN	2.196
6	PUNDUH PEDADA	1.473
7	KEDONDONG	1.628
<b>Jumlah</b>		<b>12.234</b>

Sumber. Disdukcapil Kabupaten Pesawaran.

Jadi Untuk Populasi berjumlah **12.234**

## 2. Sampel

Meskipun populasi termasuk dalam populasi tak terhingga, dalam pelaksanaan penelitian tidak perlu untuk melibatkan semua populasi. Dengan pertimbangan akademik dan *non* akademik, populasi dapat diwakili oleh sebagian anggotanya yang disebut dengan sampel.

Berdasarkan pertimbangan di atas, maka untuk menentukan ukuran sampel digunakan rumus Slovin, Consuelo dkk., (1993 : 161):

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

Keterangan :

$n$  = Ukuran sampel

$N$  = Ukuran populasi

$e$  = Tingkat kesalahan yang ditoleransi, yaitu (10%).

$$n = \frac{12.234}{1 + 12.234 \cdot 0.01}$$

$$n = \frac{12.234}{1 + 122,34}$$

$$n = \frac{12.234}{123,34}$$

$$n = 99,58 \text{ dibulatkan} = 100$$

$$n = 100 \text{ Orang}$$

Jumlah responden yang ditentukan sebanyak 100 responden. Penentuan sample menggunakan *probability sampling*, yaitu dengan Proporsional sampling, jadi setiap kecamatan memperoleh bagian dengan perincian sebagai berikut :

Gedong Tataan       $2.068 / 12.234 \times 100 = 17$  orang

Negeri Katon       $1.419 / 12.234 \times 100 = 12$  orang

Tegineneng       $1.936 / 12.234 \times 100 = 16$  orang

Way Lima       $1.514 / 12.234 \times 100 = 12$  orang

Padang Cermin	$2.196 / 12.234 \times 100 = 18$ orang
Punduh Pedada	$1.473 / 12.234 \times 100 = 12$ orang
Kedondong	$1.628 / 12.234 \times 100 = 13$ orang

Jadi jumlah semua sampel berjumlah 100 orang. Untuk penentuan responden penulis melihat data daftar pembuat KTP dan KK dari tujuh kecamatan yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kemudian dari masing-masing kecamatan penulis tentukan batas nomor urut responden :

**Gedong tataan**       $2068 / 17 = 121,64$       **dibulatkan 122**

Untuk Gedong Tataan dari 2068 Populasi yang menjadi responden hanya sampai nomor urut 122, Kemudian untuk penentuan respondennya yaitu  $122 / 17 = 7,17$  dibulatkan menjadi 7. jadi responden yang terpilih nomor urut 1, 7 dan kelipatan dari 7 sampai responden dari Gedong tataan cukup.

**Negeri Katon**       $1419 / 12 = 118,25$       **dibulatkan 118**

Untuk Negeri Katon dari 1419 Populasi yang menjadi responden hanya sampai nomor urut 118, Kemudian untuk penentuan respondennya yaitu  $118 / 12 = 9,8$  dibulatkan menjadi 10. jadi responden yang terpilih nomor urut 1, 10 dan kelipatan dari 10 sampai responden dari Negeri Katon terpenuhi.

**Tegineneng**       $1936 / 16 = 121$

Untuk Tegineneng dari 1936 Populasi yang menjadi responden hanya sampai nomor urut 121, Kemudian untuk penentuan respondennya yaitu  $121 / 16 = 7,56$  dibulatkan menjadi 8. jadi responden yang terpilih nomor urut 1, 8 dan kelipatan dari 8 sampai responden dari Negeri Katon terpenuhi.

**Way lima**                     **$1514 / 12 = 126,17$**     **dibulatkan 126**

Untuk Way Lima dari 1514 Populasi yang menjadi responden hanya sampai nomor urut 118, Kemudian untuk penentuan respondennya yaitu  $126 / 12 = 10,5$  dibulatkan menjadi 10. jadi responden yang terpilih nomor urut 1, 10 dan kelipatan dari 10 sampai responden dari Way Lima terpenuhi.

**Padang cermin**             **$2196 / 18 = 122$**

Untuk Padang Cermin dari 2196 Populasi yang menjadi responden hanya sampai nomor urut 122, Kemudian untuk penentuan respondennya yaitu  $122 / 18 = 6,7$  dibulatkan menjadi 7. jadi responden yang terpilih nomor urut 1, 7 dan kelipatan dari 7 sampai responden dari Padang Cermin terpenuhi

**Punduh pedada**         **$1473 / 12 = 123$**

Untuk Punduh Pedada dari 1473 Populasi yang menjadi responden hanya sampai nomor urut 123, Kemudian untuk penentuan respondennya yaitu  $123 / 12 = 10,25$  dibulatkan menjadi 10. jadi responden yang terpilih nomor urut 1, 10 dan kelipatan dari 10 sampai responden dari Punduh Pedada Terpenuhi.

**Kedondong**                 **$1628 / 13 = 125,23$**     **dibulatkan 125**

Untuk Kedondong dari 1628 Populasi yang menjadi responden hanya sampai nomor urut 125, Kemudian untuk penentuan respondennya yaitu  $125 / 13 = 9,6$  dibulatkan menjadi 10. jadi responden yang terpilih nomor urut 1, 10 dan kelipatan dari 10 sampai responden dari Kedondong terpenuhi.

Untuk lebih jelas lagi penulis sajikan daftar nama responden perkecamatan pada tabel 6.

Tabel. 6 Daftar Nama Responden Per Kecamatan

## Kecamatan Gedong tataan

<b>Responden</b>	<b>Nomor Urut</b>	<b>Nama Responden</b>	<b>Alamat</b>
1	1	Yuli	Desa Cipadang
2	7	Sugiyanto	Desa Kebagusan
3	14	Trisni	Desa Bagelen III
4	21	Febri	Sungai Langua
5	28	Puji maharani	Desa Bagelen
6	35	Tusimih	Desa Cipadang
7	42	Safrizal	Desa Padang Ratu
8	49	Sugiyanti	Desa Kebagusan
9	56	Iwan	Desa Bagelen
10	63	Kartin	Sungai Langua
11	70	Agil	Desa Bagelen IV
12	77	A. Hidayat	Desa Sukaraja
13	84	Sumario	Desa Kebagusan
14	91	Maya Rohata S.Pd.i	Desa Padang Ratu
15	98	Azra Aria faza	Desa Padang Ratu
16	105	Munawar Aggarudin	Desa Padang Ratu
17	112	Sugito	Desa Sukaraja

## Kecamatan Negeri Katon

<b>Responden</b>	<b>Nomor Urut</b>	<b>Nama Responden</b>	<b>Alamat</b>
1	1	Yulianto	Desa Lumbirejo
2	10	Sudiro	Desa Lumbirejo
3	20	Ranti	Desa Kali Rejo
4	30	Kadimun	Desa Kali Rejo
5	40	Widianto	Desa Kali Rejo
6	50	Suarno	Desa Kali Rejo
7	60	Kasno	Desa Purworejo
8	70	Yuliana	Desa Purworejo
9	80	Clara	Desa Rawarejo
10	90	Triyanto	Desa Rawarejo
11	100	Mujiati	Desa Negeri Saka
12	110	Saeful	Desa Negeri Saka

## Kecamatan Tegineneng

<b>Responden</b>	<b>Nomor Urut</b>	<b>Nama Responden</b>	<b>Alamat</b>
1	1	Paryanto	Desa Panca Bakti
2	8	Ahmad Yatiman	Desa Trimulyo
3	16	Nanang Suhendra	Desa Trimulyo
4	24	Mardiko	Desa Batang hari ogan
5	32	Sarikun	Desa Panca Bakti
6	40	Almunir	Desa Kejadian
7	48	Mustikawati	Desa Kejadian
8	56	Yuhono	Desa Kota Agung
9	64	Juki	Desa Kota Agung
10	72	Budi Setiawan	Desa Batang hari ogan
11	80	Riyadi	Desa Kresno Widodo
12	88	Zahroni	Desa Kresno Widodo
13	96	Sunaryo	Desa Sinar Jati
14	104	Jumali	Desa Sinar Jati
15	112	Budiman	Desa Sinar Jati
16	120	Gunawan	Desa Batang hari ogan

## Kecamatan Way Lima

<b>Responden</b>	<b>Nomor Urut</b>	<b>Nama Responden</b>	<b>Alamat</b>
1	1	Supriyadi	Desa Gunung Rejo
2	10	Apriyadi	Desa Gunung Rejo
3	20	Bahrn	Desa Gunung Rejo
4	30	Turiman	Desa Sidodadi
5	40	Eko Purwanti	Desa Sidodadi
6	50	Wagiyo	Desa Sidodadi
7	60	Subiakto	Desa Padang Manis
8	70	Pawit Giansyah	Desa Paguyuban
9	80	Elia Safitri	Desa Pekondoh
10	90	Arna Wati	Desa Tanjung Agung
11	100	Hasbi Amin	Desa Tanjung Agung
12	110	Herlina	Desa Tanjung Agung

## Kecamatan Padang Cermin

<b>Responden</b>	<b>Nomor Urut</b>	<b>Nama Responden</b>	<b>Alamat</b>
1	1	Sarhoni	Desa Gebong
2	7	Saniyah	Desa Gebong
3	14	Aryati	Desa Gebong
4	21	Sukirno	Desa Gebong
5	28	Abas Sona	Desa Gebong
6	35	Tursiman	Desa Gebong
7	42	Yanah	Desa Gebong
8	49	Aji	Desa Gebong
9	56	Dwi Martini	Desa Gebong
10	63	Makmun	Desa Gebong
11	70	Iis Nawang Sari	Desa Bunut Sebrong
12	77	Eni	Desa Bunut Sebrong
13	84	Titin	Desa Bunut Sebrong
14	91	Hermansyah	Desa Bunut Sebrong
15	98	Norman	Desa Bunut Sebrong
16	105	Tatang	Desa Bunut Sebrong
17	112	Suhemi	Desa Bunut Sebrong
18	119	Ningsih	Desa Bunut Sebrong

## Kecamatan Punduh Pedada

<b>Responden</b>	<b>Nomor Urut</b>	<b>Nama Responden</b>	<b>Alamat</b>
1	1	Ariel	Desa Maja
2	10	Sari	Desa Rusaba
3	20	Abi Kasim	Desa Rusaba
4	30	Bayong	Desa Pekon Ampai
5	40	Peter	Desa Pekon Ampai
6	50	Jaya Kusuma	Desa Banding Agung
7	60	Untung Senopati	Desa Sukajaya Pedada
8	70	Narti	Desa Rusaba
9	80	Paryoto	Desa P. Pahawang
10	90	Sungkono	Desa P. Legundi
11	100	Mursalin	Desa P. Legundi
12	110	Slamet Riyadi	Desa P. Legundi



## Kecamatan Kedondong

<b>Responden</b>	<b>Nomor Urut</b>	<b>Nama Responden</b>	<b>Alamat</b>
1	1	Sabilis Sobirin	Desa Gunung Sari
2	10	Ajad Sani	Desa Mada Jaya
3	20	Ahmad Subhan	Desa T. Kerta
4	30	Marusaha Simamosa	Desa Babakan Loa
5	40	Eko Aduyadi	Desa Tempel Rejo
6	50	Supardi	Desa Tanjung Rejo
7	60	Zuhairi. HS	Desa Padang Cermin
8	70	Husni Heriyanto	Desa Sukajaya
9	80	Masrohah	Desa Penegahan
10	90	Misawanto	Desa G. Sugih
11	100	Purwadi	Desa Kedondong
12	110	A. Taufik	Desa P. Baru
13	120	M. Zaini	Desa Sinar Harapan

Sumber. Disdukcapil Kabupaten Pesawaran

## F. Jenis Data

Sumber data pada pelaksanaan penelitian ini di bedakan menjadi dua, yaitu:

### 1) Data Primer

Menurut Azwar, S (1997:36) Data Primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dari lapangan oleh orang yang melakukan penelitian. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari responden penelitian, Dalam hal ini peneliti membagikan kuesioner kepada masyarakat yang sudah membuat KTP dan KK kemudian dijawab oleh mereka.

### 2) Data Sekunder

Yang dimaksud dengan data sekunder adalah data yang diperlukan oleh peneliti untuk melengkapi data primer. Dalam hal ini peneliti mengumpulkan sejumlah dokumen dari Disdukcapil yang berupa Peraturan Bupati tentang administrasi kependudukan, data jumlah pembuat KTP dan KK, jumlah

pegawai dan struktur kepegawaian Disdukcapil, serta peraturan bupati tentang uraian tugas jabatan Disdukcapil Kabupaten Pesawaran.

## **G. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

### 1) Angket/Kuisisioner

Menurut Hasan (2002:82) Angket adalah teknik pengumpulan data dengan menyerahkan atau mengirimkan pertanyaan untuk diisi oleh responden. Dalam hal ini peneliti membagikan kuesioner yang berisi 15 pernyataan untuk tanggapan masyarakat mengenai pelayanan Disdukcapil dan lima belas pertanyaan untuk mengetahui harapan dari masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan Disdukcapil. Dimana untuk tanggapan dari masyarakat mengenai pelayanan terdapat lima pilihan jawaban yaitu sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas, dan tidak puas. Sedangkan pilihan jawaban mengenai harapan yaitu sangat penting, penting, cukup penting, kurang penting, dan tidak penting.

### 2) Wawancara (*Interview*)

Menurut Mardalis (1989:64) Wawancara merupakan suatu cara mendapatkan informasi dengan cara langsung kepada responden/informan. Dalam hal ini peneliti hanya mewawancarai beberapa responden yang mana jawaban dari responden hanya untuk melengkapi data dari hasil kuesioner. Beberapa orang yang diwawancarai peneliti diantaranya sebagai berikut :

- Bapak Safrizal warga Desa Padang Ratu pada tanggal 21 April 2010 ± pukul 14.30 WIB.

- Ibu Maya Rohata S.Pd.i warga Desa Padang ratu pada tanggal 21 April 2010 ± pukul 14.30 WIB.
- Munawar Aggarudin warga desa padang ratu pada tanggal 21 April 2010 ± pukul 15 15 WIB.
- Bapak Azra Aria faza Sekretaris desa padang ratu pada tanggal 21 april 2010 kurang lebih pukul 16.30 WIB.
- Ibu Trisni warga desa Bagelen III pada tanggal 24 April 2010 ± pukul 09.30 WIB.
- Bapak Iwan warga Desa bagelen III pada tanggal 24 April 2010 ± pukul 11.00 WIB.
- Bapak Edy Susanto warga desa Bagelen IV tanggal 24 April 2010 ± pada pukul 10.00 WIB.
- Rosita Warga desa bagelen III tanggal 24 April 2010 ± pukul 13.00 WIB
- Bapak Budi Setiawan warga desa Batang Hari ogan tanggal 22 April ± pukul 08.15 WIB
- Bapak Mardiko warga desa Batang hari ogan tanggal 22 April ± pukul 09.00 WIB
- Bapak Jumali Kepala Desa Sinar jati pada tanggal 22 April ± pukul 10.15 WIB.
- Bapak Budiman Warga desa Sinar Jati tanggal 22 April 2010 ± pukul 11.00 WIB
- Bapak Sunaryo warga desa Sinar jati tanggal 22 April 2010 ± pukul 12.00

### 3) Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan pada subyek penelitian, namun melalui dokumen. Dalam hal ini peneliti mengumpulkan dokumen dari Disdukcapil yang berupa Peraturan Bupati tentang administrasi kependudukan, data jumlah pembuat KTP dan KK, jumlah pegawai dan struktur kepegawaian Disdukcapil, serta jumlah kecamatan dan desa yang ada di Kabupaten Pesawaran.

### **H. Skala Pengukuran.**

Menurut sugiyono (2007:96) skala pengukuran merupakan seperangkat aturan yang diperlukan untuk mengkuantitatifkan data dari suatu pengukuran suatu variabel.

Dalam penelitian ini, alternatif jawaban dalam kusioner digunakan skala 5 tingkat (likert) dengan harapan agar alternatif jawaban dalam kuisoner akan lebih representatif. Menurut Supranto (1997:240) penilaian diberikan dengan bobot sebagai berikut :

- a. Jawaban sangat baik diberi bobot 5, berarti pelanggan Sangat Puas.
- b. Jawaban baik diberi bobot 4, berarti pelanggan Puas.
- c. Jawaban cukup baik diberi bobot 3, berarti pelanggan Cukup Puas.
- d. Jawaban kurang baik diberi bobot 2, berarti pelanggan Kurang Puas.
- e. Jawaban tidak baik diberi bobot 1, berarti pelanggan Tidak Puas.

Dan Alternatif jawaban dalam kuesioner yang menunjukkan tingkat kepentingan pelanggan terhadap pelayanan terdiri dari :

- a. Jawaban sangat penting diberi bobot 5.
- b. Jawaban penting diberi bobot 4.
- c. Jawaban cukup penting diberi bobot 3.
- d. Jawaban kurang penting diberi bobot 2.
- e. Jawaban tidak penting diberi bobot 1.

## **I. Teknik Pengolahan Data**

Setelah data yang diperoleh dari lapangan terkumpul, maka tahap selanjutnya adalah mengolah data tersebut. Adapun teknik yang digunakan dalam pengolahan data pada pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

### **1. Editing**

Yaitu cara yang digunakan untuk meneliti kembali data yang telah diperoleh di lapangan baik itu diperoleh melalui penyebaran angket maupun dari hasil dokumentasi. Dalam hal ini penulis mengecek kembali hasil jawaban dari kuesioner yang telah dibagikan dan memilih data yang yang bisa dipakai dan membuang yang tidak dipakai dari dokumentasi.

### **2. Koding**

Penulis mengelompokkan hasil dari kuesioner tentang pelayanan dan harapan dari masyarakat. Kemudian memberi nomor urut pada kuesioner agar memudahkan untuk mentabulasi.

### 3. Tabulasi

Penulis menyusun hasil kuesioner kedalam tabel yang penulis sesuaikan menurut kelompoknya.

### 4. Interpretasi Data

Penulis menafsirkan data dari tabel yang sudah di kelompokkan dan memberi analisis dari hasil yang sudah diketahui.

## **I. Teknik Analisis Data**

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif. Analisis mengenai tanggapan masyarakat terhadap pelayanan sebagaimana dinyatakan oleh Oliver, 1980 dalam Supranto (2006:233) bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya.

Untuk menjawab permasalahan mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan Kartu tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) yang diberikan oleh Disdukcapil Pesawaran, dapat dilihat juga dari pendapat atau tanggapan masyarakat terhadap pelayanan, yang selain mencakup penilaian terhadap pelayanan juga meliputi harapan pelanggan yang ditunjukkan dengan tingkat kepentingan mereka terhadap pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian tingkat kepentingan dan hasil dari penelitian kinerja pelayanan maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Untuk perhitungan tingkat responden digunakan rumus dari Supranto (1997:241) sebagai berikut :

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100 \%$$

Keterangan :

$T_{ki}$  : Tingkat Kesesuaian responden

$X_i$  : Skor Penilaian Kinerja Pelayanan

$Y_i$  : Skor penilaian kepentingan (Harapan) pelanggan

Selanjutnya X akan diisi oleh skor tingkat kinerja (*Performance*) sedangkan Y akan diisi oleh skor tingkat harapan (*expectation*) dalam penyederhanaan rumus maka faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah dengan :

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan :

$\bar{X}$  = Skor rata-rata tingkat kepuasan

$\bar{Y}$  = Skor rata-rata tingkat kepentingan

$n$  = Jumlah Responden

Untuk memudahkan interpretasi mengenai tingkat kepuasan pelanggan yang dilihat dari kesesuaian dan rata-rata penilaian terhadap kinerja dan tingkat kepentingan, maka peneliti membuat kategori penilaian seperti pada tabel berikut :

Tabel 7. Nilai persepsi, tingkat kesesuaian kinerja dan tingkat kepentingan, tingkat kepuasan pelanggan.

<b>Nilai Persepsi</b>	<b>Tingkat Kesesuaian</b>	<b>Tingkat Kepuasan Pelanggan</b>
1	20% - 36%	<b>Tidak Puas</b>
2	>36% - 52%	<b>Kurang Puas</b>
3	>52% - 68%	<b>Cukup Puas</b>
4	>68% - 84%	<b>Puas</b>
5	>84% - 100%	<b>Sangat Puas</b>

Sumber : Rahmawati (2005:58).

#### ❖ Uji Hipotesis

Berdasarkan Skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan (Sugiono 1999:86). Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan Skala Likert dengan rentangan skor nilai satu yang menunjukkan sangat tidak memuaskan atau sangat tidak setuju sampai dengan nilai 5 yang menunjukkan tanggapan responden sangat memuaskan atau sangat setuju. Untuk menganalisis pengaruh keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan berwujud (*tangible*) secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk



dan kartu keluarga di Disdukcapil Kabupaten Pesawaran. digunakan Model regresi linier berganda (Gujarati, 1999:91):

$$Y = b_0 + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + E$$

Keterangan :

Y = Kepuasan pelanggan/tingkat kepentingan

X = Kualitas Pelayanan

X<sub>1</sub> = Keandalan (*Reliability*)

X<sub>2</sub> = Ketanggapan (*Responsiveness*)

X<sub>3</sub> = Keyakinan (*Assurance*)

X<sub>4</sub> = Empati (*Emphaty*)

X<sub>5</sub> = Berwujud (*Tangible*)

E = Variabel pengganggu

b<sub>0</sub> = Konstanta

b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub>, b<sub>3</sub>, b<sub>4</sub>, b<sub>5</sub> = koefisien tiap-tiap variable

Tabel 8. Hasil uji regresi linier berganda

Variabel	B	X
Konstanta	c. 0,097	
X <sub>1</sub> Keandalan	0,901	875
X <sub>2</sub> ketanggapan	0,816	864
X <sub>3</sub> Keyakinan	0,744	898
X <sub>4</sub> Empati	0,695	834
X <sub>5</sub> Wujud	0,609	1055

Sumber : Hasil olah data 2010

$$Y = - 0,0097 + 0,901 (875) + 0,816 (864) + 0,744 (898) + 0,695 (834) + 0,609 (1055)$$

$$Y = - 0,0097 + 788,375 + 705,024 + 668,11 + 834,695 + 642,5$$

$$Y = - 0,0097 + 3.638,7$$

**Uji Statistik :**

**Uji F (F-test)**

Untuk mengetahui makna nilai F-test tersebut akan dilakukan dengan membandingkan tingkat signifikansi (sig.F) dengan tingkat signifikansi ( $\alpha = 5\%$ ).

Apabila  $\text{sig. F} \leq 0.05$  atau apabila  $F \text{ hitung} > F \text{ tabel}$ , maka hipotesis alfa diterima artinya variabel *independent* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap *variable dependent*.

Rumus Mencari F :

$$F = MS_B / MS_w$$

Tabel 9. Rumus Mencari Nilai F

Sumber Variasi	SS	df	MS
Antar Sampel	$SS_B$	$K - 1$	$SS_{B/(k-1)}$
Dalam Sampel	$SS_w$	$K(n-1)$	$SS_{W/(nk-1)}$
Jumlah	$SS_{Tot}$	$Kn-1$	$F = SS_{B/(k-1)} / SS_{W/(nk-1)}$

Sumber : Supranto, J (1997:204)

SS = Jumlah Kuadrat

$SS_B$  = Jumlah Kuadrat antar Sampel/Kelompok

$SS_w$  = Jumlah Kuadrat dalam Sampel/kelompok

$k$  = banyaknya dimensi kualitas yang dapat mempengaruhi Kepuasan

Masyarakat.

$n$  = banyaknya elemen setiap dimensi Kualitas

$kn$  = banayak elemen seluruh dimensi kualitas