III. METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti mencoba menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan Kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah suatu metode penelitian yang mendeskripsikan apa-apa yang saat ini berlaku, di dalamnya terdapat upaya mendeskripsikan mencatat, analisis dan menginterpensikan kondisi-kondisi yang terjadi atau ada (Masri Singarimbun dan Sofyan Effendy, 2005:5)

Menurut Whitney (1960) dalam Nazir (2003;54) metode penelitian deskriptif merupakan suatu metode penelitian yang mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, serta tata cara yang berlaku dalam masyarakat serta situasi-situasi tertentu termasuk tentang hubungan, kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh-pengaruh dari sutu fenomena, metode penelitian deskriptif juga ingin mempelajari norma-norma atau standar-standar.

Melalui metode deskriptif dengan pendekatan kuatitatif diharapkan akan mampu memberikan suatu gambaran mengenai kinerja aparat di Kecamatan Sukadana yang pada dasarnya memiliki tugas dan fungsi sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat luas. Dengan demikian, diharapkan tujuan dari penelitian ini dapat tercapai.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi yang diambil pada penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur. Alasan pemilihan lokasi penelitian ini karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur merupakan unsur pelaksana otonomi daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil serta banyak nya masyarakat Kabupten Lampung Timur yang ingin melakukan pelayanan publik dan masih adanya keluhan dari masyarakat tentang pelayanan publik di Kabupaten Lampung Timur. Alasan diatas berasal dari alasasan akademis yang terlahir dari kajian tentang manajemen pemerintahan.

C. Defenisi Konseptual

Menurut Masri Singarimbun dan Sofyan Effendi (2002:66), definisi konseptual merupakan pemaknaan dari konsep yang di gunakan sehingga memudahkan peneliti untuk mengoperasikan konsep tersebut di lapangan.

Berdasarkan pengertian di atas maka definisi konseptual dalam penelitian ini adalah Kinerja Aparat dalam pelayanan publik.

 Kinerja adalah aspek pendukung dalam melihat hasil kerja suatu organisasi. Melalui kinerja dapat terlihat apakah suatu tujuan organisasi sudah tercapai atau belum.

- 2. Kinerja aparat dalam pelayanan publik adalah perestasi kerja, pelaksanaan kerja,pencapaian kerja atau hasil / unjuk kerja/ penampilan kerja dalam bentuk pelayanan yang diberikan oleh para PNS (aparatur) pemerintah pusat/daerah, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat.
- 3. Pelayanan Publik adalah memberikan pelayanan/melayani kebutuhan masyarakat atau kelompok yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan yang berlaku agar tercipta kepuasan bagi penerima pelayanan.

D. Definisi Operasional

Menurut Masri Singarimbun dan Sofyan Efendi (1995:46) bahwa definisi operasional adalah petunjuk pelaksanaan bagaimana caranya mengukur suatu variabel. Dengan melihat definisi operasional variabel suatu penelitian maka seorang penelitian akan dapat mengetahui suatu variabel yang akan diteliti.

Berdasarkan pendapat yang telah dikemukakan di atas, dapat disimpulkan bahwa definisi operasional adalah petunjuk operasional yang digunakan dalam menggukur suatu variabel sehingga dapat menentukan indikator penellitian yang jelas. Definisi operasional kinerja aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil dalam Pelayanan Publik sebagai berikut:

Kinerja Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada Bidang Administrasi Kependudukan dalam pelayanan publik di ukur dengan indikator kinerja birokrasi (Dwiyanto,1995) sebagai berikut :

- a. Produktivitas
 - Indikator sebagai berikut:
 - 1. Aparat mampu memberikan kepastian waktu
 - 2. Kecermatan petugas dalam melayani masyarakat
 - 3. Aparat memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur

b. Kualitas pelayanan

Indikatornya sebagai berikut

- 1. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
- 2. Aparat mampu menggunakan alat bantu
- 3. Aparat melayani dengan ramah dan sopan

c. Responsitas

Indikatornya sebagai berikut:

- 1. Merespon setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan
- 2. Aparatur melakukan pelayanan yang cepat
- 3. Aparatur melakukan pelayanan yang tepat
- 4. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

d. Responbilitas

- 1. Aparat mampu menetukan biaya sesuai dengan peraturan yang ada
- 2. Aparat mampu memberikan pelayanan dengan peraturan yang ada

e. Akuntabilitas

- 1. Aparat memberikan pelayanan sama kepada semua masyarakat
- 2. Aparat memberikan pelayanan dengan mendahulukan kepentingan masyarakat
- 3. Kejelasan papan informasi,biaya,waktu dan prosedur pelayanan

E. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Singarimbundan Effendi (2002: 108) populasi adalah jumlah keseluruhan unit analisis yang memliki kareteristik atau keriteria tertentu. Menurut Burhan Bungin (2001:101) menyatakan populasi adalah seluruh dari objek penelitian berdasarkan pendapat tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa populasi adalah objek penelitian dari sejumlah individu yang dipelajari oleh peneliti kemudian ditarik kesimpulannya.

Adapun Kareteristik Populasi dalam penelitian ini adalah;

Masyarakat datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil utuk melakukan pelayanan KTP. Pertimbangan ini ditetapkan karena masyarakat yang mengurus surat menyurat tersebut memiliki pengetahuan dan

pengalaman tentang pelayanan KTP yang di berikan aparat Dinas kependudukan dan pencatatan sipil

Berdasarkan pengertian dan karateristik tersebut maka populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat datang ke Dinas kependudukan dan pencatatan sipil yang akan mengurus dan mengambil KTP Penelitian ini dilakukan selama 3 Minggu dari tanggal 25 juli sampai 13 Juli. Berjumlah 57 orang responden

2. Sampel

Menurut Singarimbun dan Efendy (2002:82) sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki sifat-sifat utama dari populasi dan dijadikan sebagai perwakilan atau represtasi dalam penelitian. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 57 orang yang berasal dari masyarakat yang datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur untuk melakukan pelayanan KTP.

Proses Penentuan sampel menggunakan *Acidental Sampling* Menurut Nanang (2011:79) *Acidental Sampling* teknik penentuan sampel secara kebetulan, atau siapa saja yang kebetulan (insidential) bertemu dengan peneliti yang dianggap cocok dengan karakteristik sampel yang ditentukan akan dijadikan sampel.

F. Jenis Data

Jenis data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu:

1. Data Primer

Menurut Burhan Bungin (2010:122) Data primer adalah data yang langsung diperoleh atau objek penelitian. Pada penelitian ini yang menjadi sumber data primer adalah masyarakat yang sedang mengurus dan datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil untuk melakukan pelayanan KTP.

2. Data Sekunder

Menurut Burhan Bungin (2010:122) Data sekunder adalah data yang diperoleh dari,sumber kedua atau sumber sekunder yang kita butuhkan. Seperti buku, literature, majalah, surat kabar, peraturan pemerintah, undang-undang dan sumber lainnya yang terkait dengan penelitian

G. Teknik Pengumpulan Data

Tehnik penggumpulan data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah.

1. Angket /kuesioner

Menurut Hasan (2004:82), angket adalah teknik pengumpulan data dengan menyerahkan atau mengirimkan pertanyaan untuk diisi oleh responden. Angket dimaksudkan untuk mendapatkan data penelitian yang berupa jawaban pertanyaan tertulis yang diajukan kapada responden masyarakat yang sedang dan datang untuk melakukan pelayanan KTP di Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kabupten lampung timur dan aparat yang memberikan pelayanan.

2. Dokumentasi

Dokumen adalah teknik penggumpulan data yang tidak langsung ditujukan pada subyek penelitian, namun melalui dokumen. Sebagai bahan dalam penelitian ini digunakan dokumentasi resmi dengan mengumpulkan data yang di peroleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Timur yang berkaitan dan mendukung penelitian ini.

H. Teknik Pengelolahan Data

Setelah data yang diperoleh dari lapangan terkumpul,maka tahap selanjutnya adalah menggolah 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 dilapangan baik itu diperoleh melalui penyebaran angket maupun hasil dari dokumentasi. Penulis akan menggecek kembali hasil jawaban dari kuesioner yang telah dibagikan dan memilih data yang bisa dipakai dan membuang data yang tidak dipakai dari dokumentasi.

2. Koding

Apabila semua hasil sudah terkumpul dan selesai diedit dilapangan, tahap berikutnya adalah mengkode data. Koding adalah tahap pemberian kode tertentu atas data yang telah diedit (dipilih dikelompokkan, dan pengkatagorian). Yaitu pengklasifikasiaan jawaban-jawaban para responden menurut macamnya.

3. Tabulasi

Yaitu menyusun data kedalam bentuk tabel yang telah diperoses dan disusun kedalam suatu pola tertentu agar sesuai dengan tujuan penelitian yang telah di buat agar tersusun secara berurutan dan sistematis.

4. Interprestasi data

Yaitu memberikan penafsiran atau pejabaran dari data yang ada pada tabel untuk dicari maknanya yang lebih luas dengan menghubungkan jawaban dari responden dengan hasil yang lain, serta dari dokumentasi yang ada yang lebih di kumpulkan.

I. Skala data dan penentuan Skor

Skala penggukuran yang di peroleh dalam penelitian ini adalah skala Ordinal.

Menurut Masri Singarimbun dan Sofyan Effendy(2002:102), skala Ordinal adalah skala yang digunakan peneliti untuk mengurutkan responden dalam tingkatkan mulai dari paling rendah sampai paling tinggi. Dalam penelitian ini skor ditentukan dengan menggunakn 3 jenjang, yaitu sebagai berikut;

Penilaian untuk jawaban A,B,C, digunakan untuk mengatahui skor kinerja aparatur dapat dilihat sebagai berikut:

1.untuk jawaban A (sangat baik)diberi skor 3

2.untuk jawaban B (baik) diberi skor 2

3.untuk jawaban C (cukup baik) diberi skor 1

32

Setelah mendapatkan data-data yang dibutuhkan dan menentukan skor jawaban, maka langkah selanjutnya adalah menganalisis data, karena tujuan dari analisis data adalah untuk menyusun dan menginterprestasikan data (Kuantitatif) yang sudah diperoleh.

Perhitungan menggunakan rumus interval Sutrisno Hadi (1991:41) sebagai berikut:

$$I = \frac{NT - NR}{K}$$

Keterangan:

Nt = Nilai Tertinggi

Nr = Nilai Terendah

K = Kategori

I = Interval Nilai Skor

Konteks penelitian ini untuk mengetahui kinerja aparatur dalam pelayanan publik pada Kecamatan Sukadana Kabupaten Lampung Timur dari 3 (Tiga) indikator kinerja aparatur yang baik dalam pelayanan yang baik. Opini masyarakat dan aparat berada pada tingkat, baik, cukup baik, dan tidak baik.

J. Teknik Analisis Data

Setelah data hasil penelitian dikumpulkan oleh peneliti maka langkah selanjutnya dilakukan adalah akan menganalisis dengan mengunakan tabel tunggal yaitu metode yang dilakukan dengan memasukan data dari kuisioner

33

ke dalam kerangka tabel untuk menghitung frekuensi dan membuat

persentase, dengan rumus:

 $P = \frac{F}{N} \times 100\%$

Keterangan:

P= Presentase

F= Frekuensi jawaban

N= Jumlah Responden

(Suhaimi Arikunto, 2001:189)

Kegiatan yang dilakukan adalah merekap jawaban responden dari kuesioner

ke dalam tabel jawaban, selanjutnya melakukan perhitungan dalam rumus di

atas dan menyajikan hasil perhitungan ke dalam tabel tunggal yang disajikan

pada bab V dalam penelitian ini.