

III. METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Tipe yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut M. Nazir (1998: 63), penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, aktual dan akurat mengenai berbagai fakta, sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki.

Menurut Winarno Surakhmad (2001:139), metode deskriptif adalah ditujukan pada pemecahan masalah yang ada sekarang, merupakan penelitian untuk menggambarkan suatu masalah berdasarkan fakta atau data yang ditemukan di lapangan penelitian. Menurut Winarno Surakhmad (2001:143), pendekatan kuantitatif merupakan pendekatan penelitian yang dilakukan dengan cara pengolahan data melalui perhitungan atau kuantifikasi.

B. Definisi Konsep

Definisi konsep adalah pemaknaan dari konsep yang digunakan, sehingga memudahkan peneliti untuk mengoperasikan konsep tersebut di lapangan. Berdasarkan definisi tersebut maka definisi konsep mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik adalah respon yang diberikan masyarakat

terhadap kinerja organisasi publik yaitu Pemerintah Desa Kebagusan Kecamatan Gedong Tataan Kabupaten Pesawaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kepuasan masyarakat yang dimaksud dalam penelitian ini meliputi kepuasan terhadap kesederhanaan pelayanan publik, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan dan keramahan serta kenyamanan pelayanan publik.

C. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah petunjuk bagaimana suatu variabel diukur, dengan membaca definisi operasional dalam penelitian maka akan diketahui baik buruknya variabel tersebut. Berdasarkan definisi di atas maka definisi operasional mengenai sikap masyarakat dalam pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan masyarakat terhadap kesederhanaan pelayanan publik

Indikatornya adalah tingkat kepuasan masyarakat terhadap prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, mudah dimengerti serta mudah dilaksanakan.

2. Kepuasan masyarakat terhadap kejelasan pelayanan publik

Indikatornya adalah tingkat kepuasan masyarakat terhadap kejelasan persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik serta rincian biaya pelayanan publik

3. Kepuasan masyarakat terhadap kepastian waktu pelayanan publik
Indikatornya adalah tingkat kepuasan masyarakat terhadap kepastian waktu penyelesaian dalam pelayanan publik harus sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
4. Kepuasan masyarakat terhadap akurasi pelayanan publik
Indikatornya adalah tingkat kepuasan masyarakat terhadap produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Kepuasan masyarakat terhadap keamanan pelayanan publik
Indikatornya adalah tingkat kepuasan masyarakat terhadap proses dan produk pelayanan publik yang memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Kepuasan masyarakat terhadap tanggung jawab pelayanan publik
Indikatornya adalah tingkat kepuasan masyarakat terhadap tanggung jawab proses dan produk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
7. Kepuasan masyarakat terhadap kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan publik
Indikatornya adalah tingkat kepuasan masyarakat terhadap ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai dalam mendukung pelayanan publik.
8. Kepuasan masyarakat terhadap kemudahan akses pelayanan publik
Indikatornya adalah tingkat kepuasan masyarakat terhadap tempat dan lokasi sarana pelayanan mudah dijangkau oleh masyarakat.
9. Kepuasan masyarakat terhadap kedisiplinan dan keramahan pelayanan publik
Indikatornya adalah tingkat kepuasan masyarakat terhadap pemberian pelayanan oleh petugas yang sopan, santun, ramah dan melakukan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kepuasan masyarakat terhadap kenyamanan pelayanan publik

Indikatornya adalah tingkat kepuasan masyarakat terhadap lingkungan tempat pelayanan yang tertib, bersih dan terdapat ruang tunggu

D. Populasi dan Sampel

Menurut Suharsimi Arikunto (2000: 156), populasi adalah keseluruhan obyek penelitian baik berupa manusia, benda, peristiwa maupun berbagai gejala yang terjadi, yang merupakan variabel yang diperlukan untuk memecahkan masalah penelitian. Dengan demikian maka dalam populasi penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang mengurus administrasi dan surat menyurat pada Kantor Desa Kebagusan Kecamatan Gedong Tataan Kabupaten Pesawaran bulan Januari dan Februari 2012 yang berjumlah 98 orang.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian adalah *total sampling*, yaitu mengambil sampel dari seluruh jumlah populasi (Suharsimi Arikunto, 2000: 162). Dengan demikian maka sampel dalam penelitian ini adalah 98 orang masyarakat yang mengurus administrasi dan surat menyurat pada Kantor Desa Kebagusan Kecamatan Gedong Tataan Kabupaten Pesawaran. Pemilihan anggota masyarakat dalam hal ini disesuaikan dengan kajian penelitian, yaitu setiap orang yang mendapatkan pelayanan publik, jadi tidak harus Kepala Keluarga.

E. Jenis Data

Jenis data penelitian ini meliputi :

1. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber penelitian atau lokasi penelitian dengan cara menyebarkan kuisisioner penelitian. Kuisisioner ini disusun berdasarkan variabel penelitian mengenai Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik
2. Data Sekunder adalah data tambahan yang diperoleh dari berbagai sumber atau referensi yang terkait dengan penelitian, seperti buku, majalah, sumber dokumen/arsip dan peraturan perundang-undangan.

F. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dilakukan dengan:

1. Kuisisioner, yaitu dengan memberikan daftar pertanyaan atau angket tertulis dengan menyertakan alternatif jawaban pilihan ganda.
2. Dokumentasi, mengumpulkan data sekunder dari berbagai sumber atau referensi yang terkait dengan penelitian, seperti buku, majalah dan sumber dokumen/arsip

G. Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan dengan teknik:

1. Editing, dengan cara memeriksa kembali data yang telah diperoleh, mengenai kesempurnaan jawaban atau kejelasan penulisan.
2. Koding, dengan cara memberi kode-kode tertentu pada jawaban di daftar pertanyaan untuk memudahkan pengolahan data.

3. Tabulasi, dengan cara merumuskan data dalam tabel setelah diklasifikasikan berdasarkan kategori yang sama, lalu disederhanakan dalam tabel tunggal.

H. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang dilakukan untuk mengukur Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Desa Kebagusan Kecamatan Gedong Tataan Kabupaten Pesawaran, adalah Rumus Persentase:

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

Keterangan:

P = Persentase jawaban

F = Frekuensi nilai yang diperoleh dari seluruh item

N = Jumlah responden (Suharsimi Arikunto, 2000: 223)

Selanjutnya untuk mengkategorikan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Desa Kebagusan Kecamatan Gedong Tataan Kabupaten Pesawaran, digunakan rumus interval sebagai berikut:

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

Keterangan:

I = interval

NT = Nilai Tertinggi

NR = Nilai Terendah

K = Kategori Jawaban (Suharsimi Arikunto, 2000: 126)