

III. METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Penelitian ini merupakan study yang mengkaji tentang Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pesawaran sehingga penulis memberikan gambaran faktual mengenai objek penelitian.

Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode survey dengan analisis data kuantitatif. Beberapa alasan memilih metode yaitu sumber data dalam penelitian banyak sedangkan apa yang akan diteliti sedikit dan lebih mudah untuk diterapkan dalam penelitian ini dibandingkan dengan analisis data yang kualitatif.

Pada penelitian ini, metode yang digunakan adalah metode survey , pada kamus Besar Bahasa Indonesia, survey didefinisikan sebagai teknik risert yang bertugas untuk mengadakan pemeriksaan, penyelidikan dan peninjauan.

Pengertian survey umumnya dibatasi pada penelitian yang datanya dikumpulkan dari sampel atau populasi untuk mewakili seluruh populasi. Dalam metode survey informasi dikumpulkan dari responden

dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang pokok. (Singarimbun,1989:3).

B. Definisi Konseptual

Menurut Masri Singarimbun dan Sofyan (2001:121) Definisi Konseptual adalah pemaknaan dari konsep yang digunakan, sehingga memudahkan peneliti untuk mengoprasikan konsep tersebut dilapangan.

Berdasarkan pengertian tersebut maka definisi konseptual mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran adalah suatu kesatuan aspek pelayanan yang melayani masyarakat.

Berdasarkan pengertian tersebut maka definisi konseptual mengenai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pesawaran adalah Berkembangnya era servqual juga memberi inspirasi pemerintah Indonesia untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja pelayanan sektor publik.

Salah satu produk peraturan pemerintah terbaru tentang pelayanan publik yang telah dikeluarkan untuk melakukan penilaian dan evaluasi terhadap kinerja unit pelayanan publik instansi pemerintah adalah Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP- 25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Pebruari 2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Sesuai tujuan penelitian ini, penulis mengacu pada Kepmen PAN di atas yang meliputi 14 indikator

yang *relevan*, *valid*, dan *reliable* untuk melakukan pengukuran atas indeks kepuasan masyarakat akan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

C. Definisi Operasional

Menurut Masri Singarimbun (1989:46).Definisi Oprasional adalah petunjuk tentang bagaimana suatu variabel dalam suatu penelitian , maka seseorang dapat mengetahui suatu variabel yang akan diteliti pada penelitian ini.

Hal yang terbaru dalam keputusan ini antara lain mencantumkan kuesioner untuk melakukan survey, juga mencakup langkah- langkah penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) serta adanya ketentuan tentang “ jumlah responden minimal 150 orang” yang dipilih secara acak , dengan dasar (“jumlah unsure”+1) x10 = (14+1) x 10 = 150 responden.

Selanjutnya penulis dalam mengumpulkan, mengolah dan menganalisis data penelitian menggunakan beberapa dimensi/atribut atau kriteria mengenai kualitas pelayanan yang telah dikembangkan oleh beberapa ahli administrasi. Hal ini dimaksudkan untuk mempermudah menjabarkan 14 indikator dalam keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara di atas ke dalam sub-sub indikator sehingga nantinya akan mempermudah pemahaman para responden dalam memberikan tanggapan atas pertanyaan yang berkaitan dengan indikator-indikator tersebut sebagai untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat. Kemudian Ke-14 indikator yang akan dijadikan instrumen pengukuran berdasarkan keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara .

Definisi Operasional ditentukan untuk mempermudah pemahan dalam menafsirkan berbagai macam teori yang berkaitan dengan penelitian.

Definisi Operasional dalam penelitian ini adalah :

1. Indeks Kepuasan Masyarakat

Dilihat dalam pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah dalam melakukan pelayanan pada Birokrasi pemerintahan di maksudkan untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran dengan mengacu ke 14 indikator yang terdapat pada penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.

2. Tugas Pokok Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pesawaran

Untuk mengetahui pengukuran kinerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran dalam birokrasi pemerintahan . adalah aspek penggunaan sumber daya dalam melaksanakan oprasional Disdukcapil Kabupaten Pesawaran baik dari segi sumber daya manusia maupun materi pendukung pelaksanaan program yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan *good governance*.

3. Pelayanan Publik

Birokrasi pemerintahan dalam pelayanan publik dapat dilihat dalam proses pelaksanaannya apakah selama ini sudah memenuhi standar yang telah ditetapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran.

Tabel 1.

Matriks Indikator, Sub Indikator dan Item Pertanyaan untuk Menganalisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Disdukcapil Kabupaten Pesawaran

No	Indikator	Sub Indikator	Item
1	Prosedur Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan. 2. Tingkat kejelasan alur dalam prosedur pelayanan. 3. Tingkat kesederhanaan prosedur pelayanan 	1-3
2	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan 2. Tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan. 3. Tingkat kejelasan mengenai persyaratan pelayanan. 	4-6
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat kepastian mengenai identitas dan tanggung jawab petugas pelayanan. 2. Tingkat kemudahan petugas pelayanan ditemui dan dihubungi. 	7-8
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat kredibilitas petugas pelayanan. 2. Tingkat ketepatan waktu petugas dalam menyelesaikan suatu pelayanan. 	9-10
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat kejelasan tanggung jawab petugas pelayanan. 2. Tingkat kepastian tanggung jawab petugas pelayanan. 3. Tingkat keterbukaan tanggung jawab petugas pelayanan. 	11-13
6	Kemampuan petugas pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat kemampuan intelektual petugas. 2. Tingkat kemampuan administrasi petuga 	14-15
7	Kecepatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat ketepatan waktu proses pelayanan. 2. Tingkat keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan. 	16-17
8	Keadilan mendapatkan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat kesamaan perlakuan dalam mendapatkan pelayanan. 	18-19

	elayanan	2. Tingkat pemerataan jangkauan atau cakupan dalam pelaksanaan pelayanan.	
9	Kesopanan dan keramahan petugas	1. Tingkat kesopanan dan keramahan petugas pelayanan. 2. Tingkat penghormatan dan penghargaan antara petugas dengan masyarakat	20-21
10	Kewajaran biaya pelayanan	1. Tingkat keterjangkauan biaya pelayanan oleh kemampuan masyarakat. 2. Tingkat kewajaran biaya pelayanan dengan hasil	22-23
11	Kepastian biaya Pelayanan	1. Tingkat kejelasan rincian biaya pelayanan. 2. Tingkat keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan.	24-25
12	Kepastian jadwal Pelayanan	1. Tingkat kejelasan jadwal Pelayanan. 2. Tingkat keandalan Jadwal Pelayanan	26-27
13	Kenyamanan lingkungan	1. Tingkat kebersihan dan kerapian lingkungan empat pelayanan. 2. Tingkat ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan. 3. Tingkat kelengkapan dan kemutahiran sarana dan prasarana pelayanan	28-30
14	Keamanan pelayanan	1. Tingkat keamanan lingkungan tempat pelayanan. 2. Tingkat keamanan dalam penggunaan sarana dan prasarana pelayanan.	31-32

D. Jenis Data

1) Data primer

merupakan data yang diperoleh langsung dari responden penelitian berupa hasil interview dan wawancara langsung dengan panduan wawancara yang telah disusun sebelumnya oleh penulis. Wawancara dilakukan kepada pihak- pihak yang berkompeten dalam hal ini adalah Kepala Dinas, sekretaris Dinas ,Subag umum bagian pendataan serta

masyarakat sebagai konsumen dengan melampirkan beberapa persyaratan, yang digunakan untuk mengurus pembuatan, Akta kelahiran dan sebagainya di Dinas Kependudukan dan catatan sipil Kabupaten pesawaran

2) Data sekunder

merupakan data yang diperoleh tidak dari sumber pertama secara langsung, melainkan melalui media perantara adapun sumber data sekunder antara lain dari internet, arsip-arsip di Disdukcapil yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik .

E. Populasi

Menurut Singarimbun dan Effendy (2001:78), populasi adalah keseluruhan individu atau obyek yang akan diamati , populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang membuat layanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pesawaran .Masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan publik Disdukcapil Kabupaten Pesawaran dilihat sejak bulan Maret 2012 yaitu sebanyak 645 orang, dengan perincian 328 orang laki- laki dan 317 perempuan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang membuat layanan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pesawaran .

(Sumber : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pesawaran Tahun 2012.

F. Sampel

Menurut Singarimbun dan Effendy (2001:82), sample adalah sebagai dari populasi yang memiliki sifat – sifat utama dari populasi dan dijadikan sebagai perwakilan atau representasi dalam penelitian. Penentu sample dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut dilihat dari, Total jumlah seluruh populasi adalah 645 orang. Jumlah penelitian ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin (Umar, 2001:78):

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

Keterangan:

- n = ukuran Sampel dari Disdukcapil kabupaten pesawaran
- N = Ukuran populasi dari Disdukcapil Kabupaten pesawaran
- I = Bilangan Konstanta
- e : persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih ditoleran. E ditetapkan 0,01 yaitu penyimpangan dalam pemakaian sampel sebesar 10%.

Jadi, jumlah keseluruhan sample yang akan diambil dari Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pesawaran adalah:

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

$$n = \frac{645}{1 + 645 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{645}{7,45}$$

$$n = 86,6 \quad \text{dibulatkan menjadi 87 orang}$$

Dengan demikian besaran sampel dalam penelitian ini adalah 87 orang .

G. Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampel (Teknik Sampling) dilakukan dengan teknik simple random sampling atau pengambilan sampel secara acak sederhana. Menurut Singarimbun dan Effendy (2001:126), teknik simple random sampling adalah pengambilan sampel secara acak dari sekelompok populasi yang memiliki karakteristik tertentu sesuai dengan penelitian. Dalam penelitian ini cara yang dilakukan adalah mengambil sampel secara acak pada daftar dengan interval 5, artinya yang diambil adalah sampel nomor 1,5,10,15,20 dan seterusnya , sampai dengan terpenuhi jumlah sampel 87 orang

H. Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data yang digrrnakan dalam penelitian ini adalah :

1) Kuesioner

Data dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuesioner . teknik ini digunakan dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan atau kuesioner yang telatr disediakan sebelumnya, dengan maksud untuk mengumpulkan data dan inforamasi dari responden dalam penelitian adalah masyarakat yang melakukan layanan di Disdukcapil Kabupaten Pesawaran dengan jumlah 87 orang.kuesioner dalam penelitian ini untuk memperoleh data primer dan merupakan teknik utama dalam

pengumpulan data . Pembagian Kuesioner responden penelitian ini dilakukan dimulai tanggal 19 September – 20 November 2012 terhitung dimulai sejak surat ijin penelitian dikeluarkan.

I. Skala Data dan Penentuan Skor

Skala data yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Menurut Masri Singarimbun dan Soffan Effendy (2001:112). Skala likert adalah skala yang memiliki lima alternative jawaban dan penentuan sekornya adalah :

1. Jawaban A diberi skor 5 (Lima)
2. Jawaban B diberi skor 4 (Empat)
3. Jawaban C diberi skor 3 (Tiga)
4. Jawaban D diberi skor 2 (Dua)
5. Jawaban E diberi skor 1 (satu)

Alasan pemilihan skala interval dalam penelitian ini adalah karena skala ini memudahkan tahap pengolahan dan analisis data, di mana jawaban responden terbagi menjadi lima kelompok.

J. Teknik Pengolahan Data

Setelah data diperoleh dari lapangan dikumpulkan, maka tahapan selanjutnya adalah dengan mengolah datan yang ada tersebut. Adapun teknik yang digunakan dalam pengolahan data pada pelaksanaan penelitian ini adalah :

1. *Editing*

Pada tahap ini penelitian melakukan penyunting yaitu dengan memeriksa data yang telah dikumpulkan ketika peneliti melakukan penelitian dilapangan yakni di beberapa kecamatan di Kabupaten Pesawaran .proses penyuntingan atau pemeriksaan data yaitu dengan melakukan periksaan kelengkapan jawaban, kejelasan tulisan jawaban dari responden.

2. *Koding*, yaitu pada tahapan koding peneliti mengklasifikasikan jawaban responden menurut macam- macam kategori tertentu. Data kuesioner diberikan kode berdasarkan kelompok yang sudah ditentukan berupa kategori jenis kelamin, pekerjaen dan pendidikan.

3. *Tabulating*, adalah merumuskan data dalam tabel setelah diklasifikasikan berdasarkan kategori yang sama, lalu disederhanakan dalam tabel tunggal. Kegiatan penelitian yang dilakukan adalah menyajikan data ke dalam bentuk tabel distribusi frekuensi sebagaimana terdapat pada hasil penelitian dan pembahasan.

K. Teknik Analisis Data

Menurut Sofian Effendi dan Chris Manning dalam Masri Singarimbun dan Sofian Effendi (1995 : 263) analisis data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan.

Analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini bersifat kuantitatif, dengan menggturkan analisis rata-rata dan juga dengan penggunaan tabel tunggal, yaitu metode yang dilakukan dengan memasukkan data dari kuesioner ke dalam kerangka tabel untuk menghitung frekuensi dan membuat persentase sebagai uraian mengenai hasil akhir penelitian. Tabel tunggal dipergunakan untuk menggambarkan jawaban responden terhadap proses pelaksanaan pelayanan publik data dalam penelitian ini dominan berupa angka- angka, dan rurnus yang digunakan untuk menghitung prosentase.

Dalam penelitian ini teknik analisis datanya dilakukan dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terdapat 14 unsur atau indikator yang dikaji.

Sementara itu, untuk menentukan kinerja setiap sub indikator adalah dengan menentukan intervalnya terlebih dahulu. Rumus yang dipakai adalah Analisis data yang dipergurnakan dalam penelitian ini bersifat kuantitatif, dengan menggunakan analisis rata-rata dan juga dengan penggunaan tabel tunggal, yaitu metode yang dilakukan dengan memasukkan data dari kuesioner ke dalam kerangka tabel untuk menghitung frekuensi dan membuat persentase sebagai uraian mengenai hasil akhir penelitian dalam pelayanan publik dan . Tabel tunggal dipergunakan untuk menggambarkan jawaban responden terhadap proses pelaksanaan pelayanan publik. data- data dalam penelitian

ini dominan berupa angka- angka, dan rumus yang digunakan untuk menghitung prosentase adalah :

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

Keterangan :

P = prosentase

F = frekuensi pada klasifikasi / kategori variasi

N = jumlah frekuensi dari seluruh klasifikasi kategori variasi
(Soekanto, 1986:268)

kemudian untuk menghitung nilai rata- rata dari nilai interval yaitu dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$I = \frac{\text{Range}}{K}$$

Keterangan :

I = Interval/Rentangg Kelas.

Range = Skor Tertinggi - Skor Terendah

K = Banyaknya Kelas yang ada.

Setelah dihitung , kemudian dilakukan penafsiran data sesuai dengan hasil yang diperoleh dilapangan. Penggunaan analisis data dengan prosentasenya tersebut dapat menggambarkan apakah pelayanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pesawaran sudah maksimal. Selanjutnya untuk mengkategorikan tingkat kualitas layanan penerbitan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pesawaran digunakan rumus dilihat pada Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tentang Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 yaitu :

$$\text{Bobot nilai rata- rata} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata- rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

$$\text{IKM Unit pelayanan} \times 25$$

Keterangan :

a. Nilai rata – rata per unsur pelayanan

- Nilai masing- masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan per unsure pelyanan , jumlah nilai masing – masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi .
- Untuk mendapatkan nilai rata- rata tertimbang per unsur pelayanan jumlah nilai rata- rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,071 sebagai nilai bobot rata- rata tertimbang. Nilai 0,071 adala hasil dari 1/14 dari nilai ke 14 indikator tentang Indeks Kepuasan Masyarakat

b. Nilai indeks pelayanan

- Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan , dengan cara menjumlahkan 14 unsur dari nilai rata- rata tertimbang.

c. U1 s/d U14 = unsure pelayanan

d. NRR = Nilai rata – rata

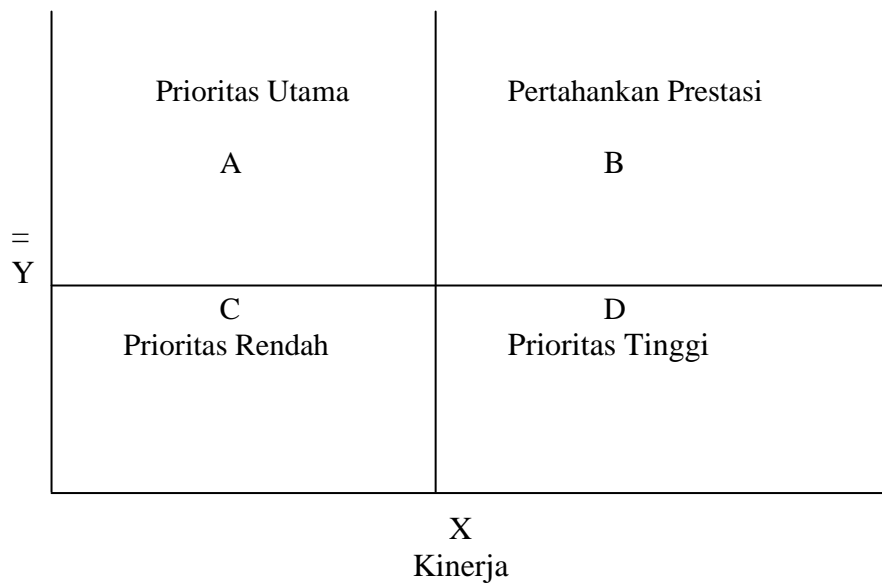
e. IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat

f. IKM unit pelayanan x 25

g. 25 adalah nilai ketetapan dari indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Hasil perhitungan dari penggunaan rumus-rumus tersebut kemudian dimasukkan ke dalam Diagram Kartesius. Dari sini, diketahui mana indikator-indikator yang merupakan prestasi dan perlu dipertahankan. Selain itu juga diketahui mana indikator-indikator yang kualitasnya tidak bagus dan perlu mendapat prioritas untuk ditingkatkan. Berikut gambaran Diagram Kartesius.

Gambar 2.
Diagram Kartesius



Keterangan :

- A. Menunjukkan aspek atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan masyarakat, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, Kepentingan Kinerja tetapi manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan masyarakat pengguna jasa. Akibatnya mengecewakan tidak puas.
- B. Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan organisasi / instansi dan untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- C. Menunjukkan beberapa aspek yang kurang penting pengaruhnya bagi masyarakat. Pelaksanaannya oleh organisasi biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

D. Menunjukkan aspek yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

Sementara itu, data kuantitatif yang dikumpulkan dari hasil *indepth interview* akan diklasifikasi, dianalisis dan disimpulkan sesuai dengan data yang diperoleh untuk melengkapi analisis kuantitatif.