

III. METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Kinerja Seksi Pengendalian dan Operasional Pasar Dinas Koperasi, Perindustrian, Perdagangan dan Pasar Kabupaten Lampung Barat Dalam Pemungutan retribusi Pasar, maka tipe penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif yang didasarkan pada data kuantitatif.

Menurut Hadari Nawawi (2001: 63) menjelaskan :

”Penelitian deskriptif adalah sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki, dengan menggambarkan/melukiskan keadaan subjek/objek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat dan lain-lain) berdasarkan fakta-fakta yang nampak sebagaimana adanya, yang tidak terbatas, pada pengumpulan data dan penyusunan data, tetapi melihat analisa dan interpretasi tentang arti data itu”.

Pada penelitian ini, peneliti menuturkan dan mendefinisikan data tentang Kinerja Seksi Pengendalian dan Operasional Pasar Dinas Koperasi, Perindustrian, Perdagangan dan Pasar Kabupaten Lampung Barat Dalam Pemungutan retribusi Pasar.

B. Definisi Konseptual

Definisi konseptual merupakan definisi akademik atau yang mengandung pengertian universal untuk suatu kata atau kelompok kata. Pemaknaan dari konsep yang digunakan sehingga mempermudah peneliti untuk mengoperasionalkan konsep tersebut di lapangan. Adapun definisi konseptual pada penelitian ini adalah:

1. Kinerja Aparat Seksi Pengendalian dan Operasional Pasar Kabupaten Lampung Barat adalah hasil kerja yang dilakukan oleh seseorang/individu atau kelompok orang untuk melakukan suatu kegiatan secara bertanggung jawab atau sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Untuk mengukur indeks kinerja yang dilakukan aparat seksi Pengendalian dan Operasional Pasar Kabupaten Lampung Barat dapat dilihat melalui beberapa indikator yaitu:
2. Retribusi Pasar adalah merupakan retribusi yang dipungut dari pedagang atas penggunaan fasilitas pasar dan pemberian izin penempatan oleh pemerintah daerah. Jadi retribusi pasar terdiri dari retribusi kios, los, hamparan dan pelayanan kebersihan.

C. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya mengukur suatu variabel. Dengan kata lain, definisi

operasional adalah semacam petunjuk pelaksanaan bagaimana caranya mengukur suatu variabel.

1. Kinerja Aparat Seksi Seksi Pengendalian dan Operasional Pasar Dinas Koperasi, Perindustrian, Perdagangan dan Pasar Kabupaten Lampung Barat (variabel x)

a. Responsivitas (*responsiveness*), yaitu ukuran dari suatu kinerja dapat dikatakan sudah baik apabila dalam menjalankan misi dan tujuannya suatu instansi berhasil memenuhi kebutuhan masyarakatnya. Dengan demikian, dalam hal ini ukuran dari tercapainya responsivitas pada kinerja Aparat Seksi Pengendalian dan Operasional Pasar Dinas Koperasi, Perindustrian, Perdagangan dan Pasar adalah apabila masyarakat (pedagang) mendapatkan fasilitas dan pelayanan yang layak sesuai dengan tarif yang sudah ditentukan, yang kemudian hal tersebut akan berpengaruh terhadap penerimaan retribusi yang diharapkan. Konsep Responsivitas dapat digambarkan sebagai berikut:

1. Pengetahuan tentang tugas dan fungsi organisasi
2. Pengetahuan tentang kinerja petugas
3. Kedisiplinan petugas dalam menjalankan tugas.
4. Keteraturan petugas dalam melayani masyarakat
5. Kesesuaian kinerja dan target yang telah ditetapkan.

b. Responsibilitas (*responsibility*), yaitu ukuran dari suatu kinerja dapat dikatakan sudah baik apabila dalam

pelaksanaannya suatu instansi sudah melakukan tanggung jawabnya sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar. Maka, pengukuran kinerja Aparat Seksi Pengendalian dan Operasional Pasar Dinas Koperasi, Perindustrian, Perdagangan dan Pasar dalam hal ini dapat dilihat dari efisiensi dan efektifitas pemungutannya apakah sudah sesuai dengan peraturan yang ditetapkan, yaitu dengan membandingkan antara realisasi penerimaan dan pemungutan retribusi. Apabila efisiensi dan efektifitas pemungutannya tinggi, maka kinerja yang dilakukan sudah baik. Konsep *Responsibilitas (responsibility)* dapat digambarkan sebagai berikut:

1. Tujuan pelayanan publik yang ditunjukan oleh kinerja
 2. Memberikan pengetahuan tentang prosedur pelayanan
 3. Memberikan pengetahuan tentang biaya pelayanan publik
 4. Memberikan pengetahuan tentang tujuan dibentuknya organisasi
 5. Efektivitas dari organisasi pelayanan public tersebut..
 6. Keyakinan terhadap tugas yang diberikan sesuai dengan prosedur yang ada
- c. *Akuntabilitas (accountability)*, yaitu ukuran dari suatu kinerja dapat dikatakan sudah baik apabila dalam kebijakan dan kegiatan yang dilakukan sudah sesuai seperti yang diharapkan dengan dinilai oleh wakil rakyat, pejabat dan masyarakat. Pengukuran kinerja Aparat Seksi Pengendalian dan Operasional Pasar Dinas Koperasi, Perindustrian, Perdagangan dan Pasar dalam hal ini dapat dikatakan baik atau sesuai konsep akuntabilitas adalah jika

kinerja Aparat Seksi Pengendalian dan Operasional Pasar Dinas Koperasi, Perindustrian, Perdagangan dan Pasar sudah dapat memenuhi atau bertanggung jawab terhadap pembebanan target yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Lampung Barat. Retribusi daerah adalah salah satu sumber pendapatan yang mendukung peningkatan Pendapatan Asli Daerah, jika retribusi daerah meningkat dan mencapai target yang ditentukan, maka akan semakin tinggi pula Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang diperoleh. Konsep Akuntabilitas (*accountability*) dapat digambarkan sebagai berikut:

1. Mampu memberikan pengetahuan tentang tugas yang telah dilakukan
2. Kepuasan terhadap fasilitas yang diberikan oleh pemberi layanan
3. Kinerja pegawai mampu mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan
4. Pengaruh kinerja terhadap kualitas pelayanan yang diberikan
5. Kepuasan terhadap kinerja yang diberikan dalam hal pelayanan.
6. Kesesuaian antara kinerja yang ada dengan fasilitas yang diberikan

Berdasarkan 3 konsep tersebut terdapat faktor yang dapat mempengaruhi penerimaan retribusi pasar, yang meliputi :

- a. Subjek Retribusi adalah pelaku dalam pemungutan retribusi pasar dalam hal ini adalah pedagang. Jumlah pedagang menentukan jumlah retribusi yang diterima, semakin banyak jumlah pedagang yang dipungut retribusi, maka akan tinggi pula jumlah retribusi daerah yang diperoleh.

Sehingga dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan dapat mencapai target PAD yang ditetapkan.

- b. Objek Retribusi adalah pelayanan penyediaan fasilitas pasar, yang berupa luas kios, los, dan sasaran terbuka. Luas kios/los yang digunakan oleh pedagang menentukan tarif retribusi yang harus dibayarkan oleh pedagang. Semakin luas/lebar kios/los/pelataran yang dipakai maka tarif retribusi yang dibayarkan juga tinggi.
- c. Tarif Retribusi adalah tarif yang dikenakan oleh pedagang sesuai dengan fasilitas yang digunakan oleh pedagang (luas kios/los/pelataran). Semakin tinggi tarif retribusi yang dikenakan atau harus dibayar oleh pedagang, maka akan semakin tinggi pula Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang didapat.
- d. Kinerja Pemungutan adalah kinerja dari organ-organ terkait yang dilihat dari efisiensi dan efektivitas pemungutan. Efisiensi pemungutan retribusi pasar dapat dilihat dari perbandingan antara realisasi penerimaan dengan biaya pemungutan. Sedangkan efektivitas pemungutan retribusi pasar dapat dilihat dari hasil pungutan retribusi dengan potensi hasil retribusi. Semakin tinggi efisiensi dan efektivitas pemungutan tersebut, maka akan semakin tinggi pula Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang diperoleh (meningkat).

D. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian kinerja seksi pengendali dan operasional pasar oleh dinas koperasi, perindustrian, perdagangan dan pasar kabupaten lampung barat. Sebelum menentukan lokasi penelitian, peneliti melakukan observasi dan telaah dokumen melalui kepustakaan media dan internet. Pemilihan lokasi dan penelitian dilakukan secara sengaja di kabupaten lampung barat tepatnya di seksi pengendalian dan operasional pasar dinas koperasi, perindustrian, perdagangan, dan pasar kabupaten lampung barat. Hal ini dipilih menjadi lokasi penelitian karena peneliti ingin melihat bagaimana kinerja dinas tersebut dalam melakukan tugas dalam pemungutan retribusi pasar.

E. Jenis Data

Penelitian ini perlu didukung dengan adanya data yang akurat dan lengkap. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan sumbernya yaitu:

1. Data Primer

Data primer merupakan sumber dari penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya (Umar, 2003). Sumber data primer diperoleh dari kuesioner yang disebarkan kepada pedagang di Pasar Kabupaten Lampung Barat dan wawancara terhadap pihak terkait dalam penelitian ini tentang Kinerja Seksi Pengendalian dan Operasional Pasar Dinas Koperasi, Perindustrian, Perdagangan dan Pasar Kabupaten Lampung Barat Dalam Pemungutan retribusi Pasar

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara atau sumber data yang dicatat oleh pihak lain (Umar, 2003: 30). Data sekunder dalam penelitian ini yaitu dapat berupa data-data yang berasal dari artikel-artikel dan karya ilmiah yang dipublikasikan di internet serta berbagai literatur yang mendukung permasalahan seperti buku, majalah, artikel dan penelitian-penelitian yang telah dilakukan.

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang lengkap dan akurat serta dapat dipertanggungjawabkan keilmiahannya, maka dengan menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Kuesioner

menurut sugiyono (2007: 135), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis responden untuk dijawab nya. Kegiatan yang penulis lakukan selama penelitian adalah menyebarkan kuesioner kepada 96 responden yang ada dalam penelitian ini yaitu pedagang yang berjualan di pasar yang berada di Kabupaten Lampung Barat. Kegiatan yang dilakukan penulis dalam menyebarkan kuisisioner ini dilaksanakan pada tanggal 13 April s.d 24 April 2015. dan selanjutnya menarik kembali kuesioner tersebut untuk dilakukan tahap pengolahan data.

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah proses pengumpulan data yang perlu dari sumber-sumber tertulis, berupa laporan dalam membantu penyempurnaan data yang diperoleh Kegiatan yang penulis lakukan selama penelitian adalah mengambil data dari kabupaten lampung barat tepatnya di bagian Seksi Pengendalian dan Operasional Pasar Dinas Koperasi, Perindustrian, Perdagangan, dan Pasar Kabupaten Lampung Barat.

3. Wawancara mendalam (*indepth interview*)

Yaitu metode yang digunakan untuk mendapatkan keterangan pribadi dan untuk memperoleh informasi lengkap dengan informan dengan lisan maupun tulisan secara langsung dengan bertatap muka dengan informan. Hal ini bertujuan untuk memperoleh kejelasan dari sumber-sumber data dokumentasi yang belum dipahami oleh peneliti, serta untuk memperoleh pengertian maupun penjelasan yang lebih mendalam tentang realita dan obyek yang akan diteliti tersebut.

Kegiatan yang dilakukan penulis adalah mendatangi beberapa informan untuk diminta informasi yang dibutuhkan penulis untuk mengetahui Seksi Pengendalian dan Operasional Pasar Dinas Koperasi, Perindustrian, Perdagangan, dan Pasar Kabupaten Lampung Barat. Kegiatan Wawancara ini dilakukan penulis dari tanggal 13 s.d 24 April 2015.

Adapun Informan yang diminta untuk di wawancarai dalam penelitian ini adalah

- a. Staf Seksi Seksi Pengendalian dan Operasional Pasar Dinas Koperasi, Perindustrian, Perdagangan dan Pasar
- b. Kepala Pasar
- c. Petugas Penagih retribusi Pasar
- d. Pedagang yang ada di pasar di Kabupaten Lampung Barat

G. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam buku karangan Burhan Bungin (2008:99) adalah berasal dari kata bahasa Inggris *population*, yang berarti jumlah penduduk. Menurut Husaini Usman dan Purnomo Setiady (2008 : 42) populasi adalah semua nilai baik hasil perhitungan maupun pengukuran dari pada karakteristik tertentu mengenai sekelompok obyek dan lengkap dan jelas. Populasi dapat dikatakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian di tarik kesimpulan (Sugiyono, 2006: 16).

Menurut Arikunto (2002: 108) populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pedagang yang berada di pasar tradisional/rakyat Kabupaten Lampung Barat yang berjumlah 1.634 orang. Adapun jumlah pedagang di pasar

tradisional/rakyat Kabupaten Lampung barat dapat dilihat melalui tabel dibawah ini:

Tabel 3. Jumlah Pedagang Pasar Rakyat Tradisional Kabupaten Lampung Barat

No	Nama Pasar	Alamat	Jumlah Pedagang Orang	
			Laki-Laki	Perempuan
		Kecamatan Sukau		
1	Pasar Seblat	Desa Tanjung Raya	80	70
2	Pasar Pagar Dewa	Desa Pagar Dewa	45	52
		Kecamatan Balik Bukit		
3	Pasar Liwa	Kelurahan Pasar Liwa	220	100
		Kecamatan Belalau		
4	Pasar Kenali	Desa Kenali	56	36
		Kecamatan Sekincau		
5	Pasar Bandar Betung	Pasar Bandar Betung	134	100
6	Pasar Giham	Desa Giham Sukamaju	60	30
		Kecamatan Way Tenong		
7	Pasar Fajar Bulan	Kelurahan Fajar Bulan	150	63
		Kecamatan Sumber Jaya		
8	Pasar Simpang Sari	Kelurahan Tugu Sari	100	67
		Kecamatan Kebun Tebu		
9	Pasar Pura Jaya	Desa Pura Jaya	100	50
		Kecamatan Gedung Surian		
10	Pasar Pura Mekar	Desa Pura Mekar	80	41
	Total Jumlah Pedagang Pasar di Kabupaten Lambar		1.634 Orang	

Sumber : Data Diolah Pada Februari 2015

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2002: 59) menyatakan sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Adapun yang menjadi populasi pada penelitian ini adalah seluruh pedagang yang ada di pasar tradisional/rakyat di Kabupaten Lampung Barat yang berjumlah 1.634 orang. Sehingga keseluruhan populasi di dalam penelitian ini berdasarkan

kepala keluarga yaitu berjumlah 1.634 pedagang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Simple Random Sampling* (Acak Sederhana). Teknik pengambilan sampel secara *Simple Random Sampling* (Acak Sederhana) digunakan karena tidak seluruh lapisan masyarakat bisa dijadikan sampel.

Berikut adalah teknik pengambilan populasi pedagang (di pasar tradisional/rakyat Kabupaten Lampung barat) menggunakan rumus :

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

Keterangan :

n = Banyaknya unit sampel

N = Banyaknya populasi

e = Taraf nyata (0,10)

Pada penelitian ini populasi yang digunakan adalah populasi yang berdasarkan jumlah pedagang yaitu 1.634 pedagang. Berikut adalah perhitungan sampel :

$$N = 1.634$$

Populasi 1.634 merupakan jumlah pedagang di pasar tradisional/rakyat Kabupaten Lampung barat.

e = Ditetapkan 0,1 yaitu penyimpangan dalam pemakaian sampel sebesar 10%.

1 = Bilangan Konstanta

Demikian dapat diketahui besarnya sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{1.634}{(1.634) \cdot (0,1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{1.634}{16,34 + 1}$$

$$n = \frac{1.634}{17,34}$$

$n = 94,2329873126$ dibulatkan menjadi 94

Berdasarkan hasil perhitungan sampel, maka dapat diketahui bahwa banyaknya responden yang akan diteliti dari pedagang di pasar tradisional/rakyat Kabupaten Lampung barat 94 sampel (orang). Setelah mendapatkan sampel yang dibutuhkan, menurut Jalalludin Rahmat (1997: 82) langkah selanjutnya adalah menentukan sampel berkelompok atau perlingkungan dari sampel yang telah di dapat, yaitu dengan menggunakan rumus *Purposive Sampling* agar sampel lebih proporsional.

Rumus yang digunakan :

$$n_i = \frac{N_i}{N} \times n$$

Keterangan :

N_i = Jumlah populasi dari masing-masing kelompok

N = Jumlah keseluruhan populasi

n = Jumlah sampel yang diambil

Berdasarkan rumus pengambilan sampel kelompok di atas maka sampel kelompok dalam penelitian ini adalah :

Jumlah sampel Pedagang pasar tradisional/rakyat di Kabupaten Lampung Barat :

a. Kecamatan Sukau

(i). Pasar Seblat

$$n_i = \frac{150}{1.634} \times 94$$

$n_i = 8,62$ dibulatkan menjadi 9

(ii). Pasar Pagar Dewa

$$n_i = \frac{97}{1.634} \times 94$$

$n_i = 5,58$ dibulatkan menjadi 6

b. Kecamatan Balik Bukit

(i). Pasar Liwa

$$ni = \frac{320}{1.634} \times 94$$

ni = 18,04 dibulatkan menjadi 18

c. Kecamatan Belalau

(i). Pasar Kenali

$$ni = \frac{92}{1.634} \times 94$$

ni = 5,29 dibulatkan menjadi 5

d. Kecamatan Sekincau

(i). Pasar bandar betung

$$ni = \frac{234}{1.634} \times 94$$

ni = 13,46 dibulatkan menjadi 14

(ii). Pasar Giham Sukamaju

$$ni = \frac{90}{1.634} \times 94$$

ni = 5,17 dibulatkan menjadi 5

e. Kecamatan Way Tenong

(i). Pasar Fajar Bulan

$$n_i = \frac{213}{1.634} \times 94$$

$n_i = 12,25$ dibulatkan menjadi 12

f. Kecamatan Sumber Jaya

(i). Pasar Sumber Jaya

$$n_i = \frac{167}{1.634} \times 94$$

$n_i = 9,60$ dibulatkan menjadi 10

f. Kecamatan Kebun tebu

(i). Pasar Putra Jaya

$$n_i = \frac{150}{1.634} \times 94$$

$n_i = 8,62$ dibulatkan menjadi 9

g. Kecamatan Gedung Surian

(i). Pasar Gedung Surian

$$n_i = \frac{121}{1.634} \times 94$$

$n_i = 6,96$ dibulatkan menjadi 7

H. Teknik Pengolahan Data

Setelah data yang diperoleh terkumpul, maka tahap selanjutnya adalah dengan mengolah data tersebut. Teknik pengolahan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

1. Editing

Merupakan kegiatan dalam menentukan kembali data yang berhasil diperoleh dalam rangka menjamin validitasnya serta dapat segera diproses lebih lanjut. Kegiatan yang penulis lakukan selama penelitian ini adalah memeriksa jawaban responden pada kuisisioner untuk mengetahui kejelasan dan kelengkapan jawaban responden pada pertanyaan yang diajukan.

2. Tabulasi

Yaitu memasukan data ke dalam tabel-tabel agar lebih mudah diinterpretasikan.

Kegiatan yang penulis lakukan selama penelitian ini adalah menyajikan data jawaban responden pada kuisisioner ke dalam bentuk tabel distribusi frekuensi sebagaimana terdapat pada Bab V mengenai Hasil penelitian dan Pembahasan.

3. Koding

Menurut Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah (2010:171) koding yaitu suatu proses penyusunan secara sistematis data mentah (yang ada dalam kuisisioner) kedalam bentuk yang mudah dibaca oleh mesin pengolah data seperti komputer. Untuk mempermudah pengkodean jawaban termasuk dalam kategori yang mana, maka penulis menggunakan rumus skala interval.

Kegiatan yang penulis lakukan selama penelitian ini adalah memberikan kode pada jawaban responden, yaitu Jawaban A diberi kode 5, Jawaban B diberi kode 4, Jawaban C diberi kode 3, Jawaban D diberi kode 2, dan Jawaban E diberi Kode 1. Selanjutnya hasil *Koding* dapat dilihat pada bagian Lampiran dalam tesis ini

4. Interpretasi data

Data-data yang telah dideskripsikan baik melalui narasi maupun tabel, selanjutnya diinterpretasikan sehingga dapat ditarik kesimpulan sebagai hasil penelitian. Kegiatan yang penulis lakukan selama penelitian ini adalah menarik kesimpulan dari wawancara atau tabel dari distribusi frekuensi ini dengan begitu hasil penelitian ini dapat ditarik kesimpulan mengenai tujuan dari penelitian tersebut.

I. Teknik Analisis Data

Menurut 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 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 Kinerja Seksi Pengendalian dan Operasional Pasar Dinas Koperasi, Perindustrian, Perdagangan dan Pasar Kabupaten Lampung Barat Dalam

Pemungutan retribusi Pasar. Sedangkan skala pengukuran yang digunakan ialah skala likert. Menurut Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah (2010 : 170) skala likert digunakan untuk mengukur persepsi, pendapat, sikap serta penilaian seseorang tentang fenomena sosial. Untuk melihat alternatif jawaban dan penentuan skor dalam metode Skala Likert dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4. Skor Metode Skala Likert

No.	Pernyataan dengan memilih jawaban	Skor
1	2	3
1	Sangat Mengetahui/Sangat Puas/Sangat Disiplin/Sangat Teratur/Sangat Sesuai/Sangat Memberikan Informasi/Sangat Efektif/Sangat Yakin/Sangat Berpengaruh/Sangat Sesuai	5
2	Mengetahui/Puas/Disiplin/Teratur/Sesuai/ Memberikan Informasi/ Efektif/ Yakin/ Berpengaruh/ Sesuai	4
3	Cukup Mengetahui/Cukup Puas/ Cukup Disiplin/ Cukup Teratur/ Cukup Sesuai/ Cukup Memberikan Informasi/ Cukup Efektif/ Cukup Yakin/ Cukup Berpengaruh/ Cukup Sesuai	3
4	Tidak Mengetahui/ Tidak Puas/ Tidak Disiplin/ Tidak Teratur/ Tidak Sesuai/ Tidak Memberikan Informasi/ Tidak Efektif/ Tidak Yakin/ Tidak Berpengaruh/ Tidak Sesuai	2
5	Sangat Tidak Mengetahui/Sangat Tidak Puas/Sangat Tidak Disiplin/Sangat Tidak Teratur/Sangat Tidak Sesuai/Sangat Tidak Memberikan Informasi/Sangat Tidak Efektif/Sangat Tidak Yakin/Sangat Tidak Berpengaruh/Sangat Tidak Sesuai	1

Sumber : Data Diolah Pada Februari 2015

Setelah mendapatkan data-data yang dibutuhkan dan menentukan skor jawaban, maka langkah selanjutnya adalah menganalisis data menggunakan penghitungan rumus interval. Analisis data dengan menggunakan analisis kuantitatif kemudian dijelaskan secara kualitatif.

Perhitungan menggunakan rumus interval menggunakan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan :

I = Interval nilai skor

Nt = Nilai tertinggi

Nr = Nilai terendah

K = Kategori jawaban

Sumber: Sutrisno Hadi (1998 : 421)

Selanjutnya untuk mengetahui persentase dari jawaban responden menggunakan rumus persentase berikut ini :

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

Sumber: Soerjono Soekanto (2006 : 268)

Keterangan :

P : Presentase

F : Frekuensi pada klasifikasi kategori yang bersangkutan

N : Jumlah frekuensi dari seluruh klasifikasi/kategori