

### **III. METODE PENELITIAN**

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

Dalam penelitian ini, Penulis mencoba berusaha menggambarkan kinerja Aparatur Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Daerah Kabupaten Pesawaran Dalam Pelayanan Publik sehingga tergolong kedalam penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif menurut Hasan (2004:13) adalah metode penelitian yang mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat serta situasi-situasi, termasuk tentang hubungan, kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan, serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh-pengaruh dari suatu fenomena sosial.

Penelitian ini mengolah dan menyajikan data yang dilakukan dengan metode kuantitatif. M. Tatang Arifin (1995 : 119) menyebutkan bahwa metode kuantitatif adalah sebagai penelitian yang berkenaan dengan data kuantitatif yang dikembangkan melalui simbol-simbol matematik dan angka.

Berdasarkan pendapat di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan metode penelitian deskriptif adalah metode penelitian untuk merumuskan sebuah gambaran yang tersusun secara sistematis, faktual dan

akurat mengenai kejadian nyata, sifat-sifat serta hubungan fenomena yang akan diteliti yang akhirnya dapat mengungkapkan suatu kebenaran.

Melalui metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif diharapkan akan mampu memberikan suatu gambaran bagaimana kinerja aparatur di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Daerah Kabupaten Pesawaran 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 Pesawaran yang berada pada Kecamatan Gedong Taataan.

## **C. Definisi Konseptual**

Definisi Konseptual merupakan definisi akademik atau yang mengandung pengertian universal untuk suatu kata atau kelompok kata. Juga merupakan pemaknaan dari suatu konsep yang digunakan sehingga mempermudah peneliti untuk mengoperasionalkan konsep tersebut dilapangan. Adapun definisi konseptual pada 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. Kinerja aparat dalam pelayanan publik adalah prestasi 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. Penilaian kinerja pelayanan publik dalam penelitian ini menggunakan teori yang diungkapkan oleh Supranto, yang terdiri dari 5 indikator penilaian kinerja. Teori tersebut menyatakan kinerja aparat dalam pelayanan kepada masyarakat dapat dilihat dari segi keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsivines*), keyakinan (*assurance*), Perhatian (*emphaty*), dan berwujud (*tangible*). Berikut penjelasan mengenai kelima variabel tersebut :

1. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
2. Ketanggapan (*responsivines*), yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen (masyarakat yang dilayani).
3. Keyakinan (*assurance*), yaitu kemampuan dan keramahan seta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
4. Perhatian (*emphaty*), yaitusikap tegas tetapi penuh perhatian terhadap konsumen.
5. Berwujud (*tangible*), yaitu kualitas pelayanan yang dilihat dari sarana fisik yang kasat mata.

### **C. Definisi Operasional**

Menurut M. Tatang Arifin (1995:215), definisi operasional ialah petunjuk tentang bagaimana variabel diukur. Adanya definisi oprasional, dapat mempermudah peneliti untuk meneliti suatu variabel.

Sedangkan menurut Masri Singarimbun dan Sofyan Effendi (1995:46) bahwa definisi operasional adalah petunjuk pelaksanaan bagaimana caranya mengukur suatu variabel. Dengan melihat definisi opsioanal variabel suatu

penelitian maka seorang peneliti 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 mengukur suatu variabel sehingga dapat ditentukan indikator penelitian yang jelas. Untuk mengetahui apakah kinerja aparatur itu sangat baik, baik, cukup baik, kurang baik, dan tidak baik, maka dilakukan pengkategorian atas kinerja itu sendiri dengan melihat sikap atas tindakan yang dilakukan oleh aparat itu sendiri. Berkaitan dengan ini, maka definisi operasionalnya adalah:

Tabel 1. Operasional Penelitian

<b>Variabel</b>	<b>Sub Variabel</b>	<b>Indikator</b>
Kinerja Aparat Dalam Pelayanan Publik	Keandalan ( <i>reliability</i> )  Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketepatan waktu pelayanan/pemrosesan pembuatan KTP, KK, Akta Catatan Sipil lainnya.</li> <li>• Pemberian pelayanan yang sama kepada semua masyarakat atau tidak adanya pembedaan pelanggan antara satu dengan yang lainnya.</li> <li>• Pelayanan yang ramah, penuh senyum serta selalu siap menolong.</li> <li>• Ketanggapan petugas dalam menanggapi masalah yang timbul.</li> <li>• Ketanggapan petugas</li> </ul>

	<p>Keyakinan (<i>Assurance</i>)</p> <p>Perhatian (<i>Emphaty</i>)</p> <p>Berwujud (<i>Tangible</i>)</p>	<p>melayanimasyarakat ketika tiba dikantor.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketanggapan petugas melayani keluhan dari masyarakat.</li> <li>• Keramahan dan kesopanan</li> <li>• Pemberian pelayanan secara tuntas dan menyeluruh.</li> <li>• Memberikan penjelasan dengan baik dalam menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.</li> <li>• Pemberian perhatian secara khusus kepada setiap Masyarakat.</li> <li>• Pemberian perhatian terhadap keluhan Masyarakat.</li> <li>• Pemberian pelayanan yang baik kepada semua masyarakat.</li> <li>• Kebersihan dan kerapihan kantor.</li> <li>• Peralatan dan perlengkapan kantor.</li> <li>• Kerapihan dan penampilan pegawai.</li> </ul>
--	---	---

#### **D. Jenis Data**

Jenis data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu :

##### **1. Data Primer**

Data primer diperoleh secara langsung dari lokasi penelitian, baik melalui pengamatan langsung oleh peneliti di lapangan yang berawal dari sumber awal atau asli dan catatan yang diperoleh peneliti yang relevan dengan permasalahan serta hasil kuisioner. Pada penelitian ini yang menjadi sumber data primer adalah masyarakat Kecamatan Gedong Tataan yang telah mengurus pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Pesawaran periode Januari sampai dengan Juni 2010 dan aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang melayani masyarakat.

##### **2. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data kedua yang digunakan sebagai penunjang data primer. Dalam penelitian ini, yang dijadikan sebagai acuan data sekunder adalah diperoleh dari dokumen-dokumen yaitu Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 1983 Tentang Penataan dan Peningkatan Pembinaan Penyelenggaraan Catatan Sipil, Peraturan Bupati Nomor 11 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Penerbitan Kartu Tanda penduduk, Kartu Keluarga, dan Akta Catatan Sipil di Kabupaten Pesawaran, bahan-bahan pustaka, kutipan para ahli yang dikutip dari literatur, dan sebagainya khususnya yang berkaitan dengan topik penelitian.

## **E. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Menurut Bambang Prasetyo (2005:199) yang dimaksud dengan populasi adalah keseluruhan gejala atau satuan yang ingin diteliti. Menurut Burhan Bungin (2001:101) menyatakan populasi adalah keseluruhan dari objek penelitian. Berdasarkan pendapat tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa populasi adalah subyek penelitian dari sejumlah individu yang dipelajari oleh peneliti kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Gedong Tataan yang telah mengurus pelayanan publik yakni pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan Akta Catatan Sipil pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Pesawaran periode Januari sampai Juni 2010 sebanyak 8.480 orang. Yang mana ketiga obyek inilah yang paling banyak digunakan oleh masyarakat dan dilayani oleh aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Pesawaran.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Pesawaran terletak pada Kecamatan Gedong Tataan dan Kecamatan Gedong Tataan memiliki jumlah masyarakat dengan urutan kedua terbanyak diantara kecamatan lain. Dengan alasan tersebut, penulis mengambil sampel pada masyarakat Kecamatan Gedong Tataan. Selain itu, pemilihan wilayah dalam penelitian tersebut didasarkan atas pertimbangan biaya dan waktu. Rekapitulasi data jenis pelayanan dan

jumlah masyarakat khususnya masyarakat Kecamatan Gedong Tataan sebagai penerima pelayanan selama Bulan Januari-Juni 2010 dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2 : Rekapitulasi Data Jenis Pelayanan dan Jumlah Masyarakat Khususnya Masyarakat Kecamatan Gedong Tataan Sebagai Penerima Pelayanan Pada Bulan Januari s/d Juni 2010.

<b>No</b>	<b>Jenis Pelayanan</b>	<b>Jumlah</b>
1	Kartu Tanda Penduduk	3.520 Orang
2	Kartu Keluarga (KK)	3.200 Orang
3	Akta Catatan Sipil lainnya	1.760 Orang
<b>Jumlah</b>		<b>8.480 Orang</b>

Sumber : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemerintah Daerah Kabupaten Pesawaran.

Jumlah Masyarakat yang pernah menerima pelayanan dalam bidang kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Pesawaran khususnya masyarakat Kecamatan Gedong Tataan periode Januari-Juni adalah 8.480 orang.

## 2. Sampel

Burhan Bungin (2001:101) menyebutkan sampel adalah bagian yang mewakili seluruh populasi. Sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Gedong Tataan yang telah mengurus pelayanan publik dalam hal ini dibatasi pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan Akta Catatan Sipil lainnya pada Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Pesawaran periode Januari-Juni 2010.

Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 8.480. menurut Burha Bungin (2001:106) untuk mendapatkan jumlah sampel maka digunakan rumus :

$$n = \frac{N}{N.d^2 + 1}$$
$$n = \frac{8.480}{8.480.0,10^2 + 1}$$
$$n = 98.8$$

Maka dibulatkan menjadi 99 Orang.

Keterangan :

$n$  : Banyaknya Sampel

$N$  : Jumlah Populasi

$d$  : Nilai Presisi (0,10)

Berdasarkan perhitungan sampel diatas, maka besarnya sampel adalah 99 orang sebagai responden yang berasal dari masyarakat Kecamatan Gedong Tataan. Penentuan sampel menggunakan *probability sampling*, yaitu dengan proporsional sampling.

Proses penyebaran sampel menggunakan *Purposive Sampling*. Menurut Masri Singarimbun dan Sofyan Effendi (1995:54) *Purposive Sampling* yaitu pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan subyektif peneliti,

dimana persyaratan yang dibuat sebagai kriteria harus dipenuhi sebagai sampel.

## **F. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan 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 kepada responden yaitu masyarakat yang telah mendapat Pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Pesawaran oleh peneliti untuk mengetahui tanggapan pelanggan terhadap kinerja aparat.

### 2. Wawancara (*Interview*)

Menurut Singarimbun (1995:192), wawancara merupakan suatu cara mendapatkan informasi dengan cara langsung kepada responden/informan. Wawancara adalah suatu metode atau cara mengumpulkan data dengan cara bertanya langsung kepada informan untuk mendapatkan data yang berupa kata-kata/penjelasan. Wawancara dalam penelitian ini lebih bersifat komplementer artinya wawancara dilakukan hanya seperlunya saja tidak berdasarkan pedoman wawancara, hanya untuk mendukung dan melengkapi data hasil kuesioner. Beberapa orang yang diwawancarai peneliti diantaranya sebagai berikut :

- Masyarakat Kecamatan Gedong Tataan
  - Bapak Sahrizal pengguna layanan KTP pada tanggal 12 Oktober 2010
  - bapak Jumali pengguna layanan KK pada tanggal 12 Oktober 2010
  - Ibu Sunarti pengguna layanan KTP pada tanggal 12 Oktober 2010
  - Bapak Iwan pengguna layanan Akta Kelahiran pada tanggal 12 Oktober 2010
  - Ibu Susanti pengguna layanan KK pada tanggal 12 Oktober 2010.
  
- Aparat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
  - Nurlela S.Sos selaku Kepala Bidang Pencatatan Sipil pada tanggal 14 Oktober 2010
  - Bapak Drs. Masykur Hasan selaku Sekretaris Dinas pada tanggal 14 Oktober 2010
  - Ibu Leni Meliza selaku staf pada tanggal 14 Oktober 2010

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan pada subyek penelitian, namun melalui dokumen. Sebagai bahan dalam penelitian ini digunakan dokumentasi resmi dengan mengumpulkan data yang diperoleh dari Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Pesawaran yang berkaitan

dan mendukung penelitian ini. Data yang terkumpul merupakan data sekunder yang berasal dari bahan-bahan tertulis yang dianggap penting seperti Peraturan Daerah Kabupaten Pesawaran yang mengatur tentang Administrasi dan Kependudukan, jumlah pelanggan Pembuat KTP, KK, dan Akta Kelahiran serta sejarah tentang berdirinya Kabupaten Pesawaran, dan Kantor Disdukcapil, serta Tugas dan Fungsi dari masing-masing aparat pada kantor/dinas/instansi tersebut.

## **G. 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 bisa dipakai dan membuang data yang tidak dipakai dari dokumentasi.

### **2. Koding**

Apabila semua data sudah terkumpul dan selesai diedit di lapangan, tahap berikutnya adalah mengkode data. Koding adalah tahap pemberian kode tertentu atas data yang telah diedit (dipilah, dikelompokkan, dan pengkategorian). Yaitu mengklasifikasikan jawaban-jawaban para responden menurut macamnya.

### 3. Tabulasi

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

### 4. Interpretasi Data

Yaitu memberikan penafsiran atau penjabaran 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 telah dikumpulkan.

## H. Teknik Penentuan Skor

Skala pengukuran yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah *Skala Likert*. Menurut Sugiyono (1999:23), *Skala Likert* dipergunakan untuk mengukur persepsi, pendapat, sikap serta penilaian seseorang terhadap fenomena sosial. Pengolahan data pada penelitian ini menggunakan kuisisioner, maka dituangkan kedalam pertanyaan-pertanyaan masing-masing pertanyaan diberikan alternatif bobot skor jawaban.

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

- |  |   |
|--|---|
| 1. Untuk Jawaban A (Sangat baik) diberi Skor | 5 |
| 2. Untuk Jawaban B (baik) diberi Skor        | 4 |
| 3. Untuk Jawaban C (cukup baik) diberi Skor  | 3 |
| 4. Untuk Jawaban D (kurang baik) diberi Skor | 2 |
| 5. Untuk Jawaban E (tidak baik) diberi Skor  | 1 |

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

Perhitungan menggunakan rumus interval Sutrisno Hadi (1991:41)

$$I = \frac{Nt - Nr}{K}$$

Keterangan :

Nt = Nilai Tertinggi

Nr = Nilai Terendah

K = Kategori

I = Interval Nilai Skor

Konteks penelitian ini, untuk mengetahui kinerja aparatur dalam pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Pesawaran dari 5 (lima) indikator kinerja aparatur yang baik dalam pelayanan publik. Opini masyarakat dan aparat berada pada tingkat sangat baik, baik, cukup baik, kurang baik, dan tidak baik.

## **I. Teknik Analisis Data**

Setelah data hasil penelitian dikumpulkan oleh peneliti, maka langkah selanjutnya yang dilakukan adalah bagaimana menganalisis data yang telah diperoleh. Karena tujuan dari analisis data adalah untuk menyusun dan menginterpretasikan data (kuantitatif) yang sudah diperoleh. Berdasarkan

tujuan penelitian, yakni untuk mengetahui kinerja aparatur pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kabupaten Pesawaran Dalam Pelayanan Publik, maka analisis data menggunakan teknik persentase menggunakan tabel. Teknik persentase menurut Sutrisno Hadi (1991:45) menggunakan rumus sebagai berikut :

$$P = F / N \times 100\% = \dots\dots\dots\%$$

Keterangan :

P = Persentase

F = Jumlah Jawaban yang diperoleh

N = Jumlah Responden

Besarnya persentase untuk masing-masing kategori adalah sebagai berikut :

1. Kategori Kinerja Aparat Sangat Baik apabila 64%-75%
2. Kategori Kinerja Aparat Baik apabila 52%-63%.
3. Kategori Kinerja Aparat Cukup Baik apabila 40%-51%.
4. Kategori Kinerja Aparat Kurang Baik apabila 28%-39%.
5. Kategori Kinerja Aparat Tidak Baik apabila 15%-26%.