

III. METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, yaitu dengan cara survei untuk menghasilkan kajian deskriptif analitis yang berupa analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap jasa pelayanan PT KAI di Stasiun Tanjungkarang Kota Bandar Lampung Kelas Ekonomi untuk menjawab perumusan mengenai sampai sejauh mana indeks kepuasan masyarakat terhadap jasa pelayanan PT KAI di Stasiun Tanjungkarang Kota Bandar Lampung Kelas Ekonomi, maka penilaian kualitas pelayanan yang akan dilakukan dengan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.

B. Definisi Konseptual

Definisi konseptual merupakan batasan terhadap variabel yang dijadikan pedoman dalam penelitian, sehingga tujuan arahnya tidak menyimpang. Dalam hal ini untuk mempermudah penelitian mengenai masalah yang diteliti, maka definisi konsep Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur

penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

C. Definisi Operasional

Definisi Operasional digunakan untuk mengoperasionalkan konsep yang digunakan dalam penelitian. Untuk lebih mengoperasionalkan konsep-konsep yang digunakan, maka selanjutnya konsep-konsep tersebut dioperasionalkan dengan definisi operasional.

Tabel 3. Operasional Variabel Penelitian

| Variabel | No | Indikator | No | Sub Indikator |
|-----------------------------------|-----------|---------------------------------------|-----------|--|
| Indeks Kepuasan Masyarakat | 1. | Prosedur Pelayanan | 1. | Kemudahan dari prosedur sistem tiket (mulai dari pembelian tiket sampai pemeriksaan tiket) |
| | 2. | Persyaratan Pelayanan | 2. | Kemudahan persyaratan pelayanan pembelian tiket |
| | 3. | Kejelasan Petugas Pelayanan | 3. | Kejelasan petugas loket dalam memberikan pelayanan |
| | | | 4. | Kejelasan petugas informasi dalam menyampaikan informasi kepada penumpang |
| | 4. | Kedisiplinan petugas pelayanan | 5. | Kedisiplinan petugas loket dalam memberikan pelayanan |
| | | | 6. | Kedisiplinan petugas keamanan dalam memberikan pelayanan |
| | | | 7. | Kedisiplinan petugas KA (Masinis) dalam memberikan pelayanan |
| | | | 8. | Kedisiplinan petugas KA (Kondektur) dalam memberikan pelayanan |
| | | | 9. | Ketepatan waktu petugas loket dalam menyelesaikan suatu pelayanan |
| | | | 10. | Ketepatan jadwal berangkat dan tiba kereta api |

| | | | | |
|--|-----|---|-----|---|
| | 5. | Tanggung jawab petugas pelayanan | 11. | Tanggungjawab petugas loket dalam memberikan pelayanan |
| | | | 12. | Tanggungjawab petugas keamanan dalam memberikan pelayanan |
| | | | 13. | Tanggungjawab petugas KA (Teknisi) dalam memberikan pelayanan |
| | 6. | Kemampuan petugas pelayanan | 14. | Kemampuan petugas parkir dalam memberikan pelayanan |
| | | | 15. | Kemampuan petugas loket dalam memberikan pelayanan |
| | | | 16. | Kemampuan petugas keamanan dalam memberikan pelayanan |
| | 7. | Kecepatan pelayanan | 17. | Ketepatan waktu proses pembelian tiket |
| | | | 18. | Kecepatan petugas memeriksa tiket |
| | 8. | Keadilan mendapatkan pelayanan | 19. | Kesamaan perlakuan dalam mendapatkan pelayanan |
| | 9. | Kesopanan dan Keramahan petugas | 20. | Kesopanan dan keramahan oleh petugas pelayanan |
| | 10. | Kewajaran biaya Pelayanan | 21. | Kewajaran tarif parkir di Stasiun Tanjungkarang |
| | | | 22. | Kewajaran harga tiket kereta api dengan fasilitas yang didapatkan |
| | 11. | Kepastian biaya Pelayanan | 23. | Kejelasan tarif parkir di Stasiun Tanjungkarang |
| | | | 24. | Kejelasan biaya tiket kereta api di Stasiun Tanjungkarang |
| | 12. | Kepastian jadwal Pelayanan | 25. | Kepastian jadwal kereta api |
| | 13. | Kenyamanan lingkungan | 26. | Kebersihan dan kerapian loket di Stasiun Tanjungkarang |
| | | | 27. | Kenyamanan ruang tunggu di Stasiun Tanjungkarang |

| | | | | |
|--|-----|---------------------------|-----|---|
| | | | 28. | Kenyamanan (Banyaknya pedagang asongan dan pengamen) selama perjalanan kereta |
| | | | 29. | ketersediaan sarana pelengkap pelayanan (WC/toilet dan kantin) di Stasiun Tanjungkarang |
| | | | 30. | Ketersediaan sarana pelengkap pelayanan (WC/toilet dan kantin) di dalam kereta |
| | 14. | Keamanan pelayanan | 31. | Keamanan tempat pelayanan terhadap keberadaan calo |
| | | | 32. | Keamanan tempat parkir di Stasiun Tanjungkarang |
| | | | 33. | Keamanan di dalam kereta |

D. Lokasi dan Obyek Penelitian

Lokasi penelitian ini tepatnya di Stasiun Tanjungkarang Kota Bandar Lampung, yang terletak di Jalan Kotaraja nomor 1 Tanjungkarang Bandar Lampung. Alasan pemilihan lokasi tersebut yaitu karena Stasiun Tanjungkarang merupakan stasiun terbesar yang ada di provinsi Lampung dan letaknya yang sangat strategis berada di pusat Kota Bandar Lampung. Lokasi penelitian ini memperhatikan beberapa aspek, seperti daya jangkau, waktu yang tersedia, kemudahan memperoleh data di lokasi penelitian, serta efisiensi biaya. Dan yang dijadikan sebagai obyek penelitian ini adalah para penumpang kereta api kelas ekonomi yang ada di Stasiun Tanjungkarang Kota Bandar Lampung.

E. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder, yang berbentuk kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif berupa angka-angka,

skala-skala, tabel-tabel, formula dan sebagainya yang menggunakan perhitungan matematis. Sementara itu, data kualitatif yang dikumpulkan dari hasil wawancara akan dianalisis dan disimpulkan sesuai dengan data yang diperoleh untuk melengkapi analisis kuantitatif.

2. Sumber Data

Sumber data yang mendukung jawaban permasalahan dalam penelitian dengan cara sebagai berikut :

a. Sumber Data Primer

Yaitu sumber data yang diperoleh dari sumber primer, diperoleh melalui responden yaitu penumpang yang memberikan data berupa kata-kata atau kalimat pernyataan atau memberikan jawaban dalam kuesioner di Stasiun Tanjungkarang Kota Bandar Lampung yang dijadikan sampel.

b. Sumber Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh dari catatan-catatan, buku, makalah, monografi dan lain-lain terutama yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Data yang lain juga didapat dari arsip, sebagai sumber data dalam bentuk dokumen, data statistik dan naskah-naskah yang telah tersedia dalam lembaga atau instansi yang berhubungan dengan penelitian ini.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang akan digunakan adalah kuesioner. Kuesioner penelitian kemudian dibagi kepada 150 orang responden dibuat dalam bentuk *rating scale* sesuai dengan skala pengukuran yang dipakai. Jumlah responden ini adalah sesuai

dengan jumlah responden yang dipersyaratkan dalam kepmen PAN No. 25 tahun 2004 untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat.

G. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah para penumpang kereta api kelas ekonomi yang ada di Stasiun Tanjungkarang Kota Bandar Lampung. Sedangkan teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik sampling aksidental (*accidental sampling*). Menurut Sugiyono (2004:77) *Accidental Sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Dalam penelitian ini yaitu penumpang kelas ekonomi yang ada di stasiun Tanjungkarang saat ditemui oleh peneliti. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, sampel yang dijadikan responden dalam penelitian ini sebanyak 150 responden. (Kepmen PAN Nomor : KEP/25/M.PAN/2004).

H. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis statistik deskriptif, datanya dilakukan dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. *Scoring* pada jawaban yang telah diisi oleh responden dengan kategorisasi: jawaban “a” diberi skor “1”, jawaban “b” diberi skor “2”, jawaban “c” diberi skor “3”, dan jawaban “d” diberi skor “4” Sedangkan *entry* data yang

dilakukan adalah dengan cara memasukkan data hasil *scoring* tersebut di atas ke dalam tabulasi pada masing-masing unsur pelayanan.

Dalam penghitungan IKM terdapat 14 unsur atau indikator yang dikaji. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus (Pasolong, 2010:147-148) sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM dipergunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dar Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \frac{\text{Nilai}}{\text{Penimbang}}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Hasil perhitungan tersebut di atas dikategorikan sebagai berikut :

Tabel 4. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM

| No | Nilai Interval | Konversi IKM | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|----|----------------|---------------|----------------|------------------------|
| 1 | 1,00-1,75 | 25-43.75 | D | Tidak baik |
| 2 | 1,75-2.50 | 43.76- 62.50 | C | Kurang baik |
| 3 | 2,50-3.25 | 62.51 – 81.25 | B | Baik |
| 4 | 3,25-4,00 | 81.26 -100.00 | A | Sangat baik |

Sumber: Pasolong (2010:148)

Sementara itu, untuk melihat tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja pelayanan, maka digunakan rumus Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja/Kepuasan Masyarakat (*Importance Performance Analysis*) (Supranto, 2011:241-242) sebagai berikut:

a. Tingkat Kesesuaian

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan :

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja pelayanan.

Yi = Skor penilaian kepentingan

b. Skor Rata – Rata

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan :

\bar{X} = Skor rata-rata tingkat kinerja

\bar{Y} = Skor rata-rata tingkat kepentingan

n = Jumlah responden

c. Rata-rata dari rata-rata skor

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N Xi}{K}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N Yi}{K}$$

Keterangan :

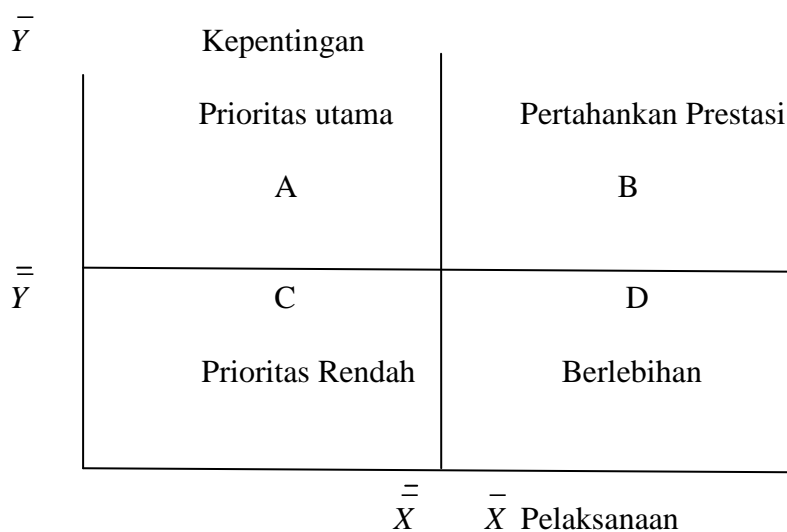
\bar{X} = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepuasan

\bar{Y} = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan

K = Banyaknya indikator atau sub indikator

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 baik dan perlu mendapat prioritas untuk ditingkatkan. Berikut gambaran Diagram Kartesius :

Gambar 2. Diagram Kartesius



Sumber: Supranto (2011:242)

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.