

### **III. METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Tipe Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan publik di Kecamatan Way Krui Kabupaten Pesisir Barat, sehingga tergolong ke dalam tipe penelitian kualitatif.

Peneliti menghimpun fakta-fakta sebagaimana adanya dalam bentuk data kualitatif. Menurut Bogdan dan Guba dalam Ekana dan Susetyo (2008: 1) kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Menurut Nazir dalam skripsi Birri (2004: 32) mengemukakan bahwa penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang bertujuan untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang akan diselidiki.

#### **3.2 Fokus Penelitian**

Mengingat adanya persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan publik, yang diberikan Aparatur Kecamatan Way Krui Kabupaten Pesisir Barat yang

di rasakan belum memuaskan atau belum sesuai dengan yang diharapkan.

Sehingga fokus dalam penelitian ini adalah:

### 1. Persepsi Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan Publik

Persepsi Masyarakat adalah proses melihat, mendengar, berfikir, melalui panca indranya dari masyarakat terkait suatu persoalan tertentu. Persepsi masyarakat terkelompok menjadi 2 (dua) yaitu persepsi positif dan persepsi negatif dalam hal ini tentang kualitas pelayanan publik.

### 2. Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik bagi pemerintah kecamatan adalah layanan dan merupakan wewenang pemerintah kecamatan untuk membantu, mengurus dan menyiapkan kebutuhan masyarakat (publik) dalam bentuk barang atau jasa meliputi pengurusan dokumen kependudukan dan surat-menyurat. Berikut ini yang digunakan dalam penelitian ini untuk dasar indikator pengukuran kualitas pelayanan publik yang diberikan, adapun sebagai berikut: Ketepatan waktu dan biaya pelayanan, Akurasi pelayanan, Kesopanan dan Keramahan pelayanan, Tanggung jawab pelayanan, Kemudahan mendapat pelayanan, Kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan dan Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan.

Selanjutnya adapun indikator dari definisi oprasional dalam penelitian ini adalah persepsi masyarakat berupa:

1. Kognisi, kognisi yang di maksud adalah pengetahuan masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang diberikan, yaitu dalam pembuatan dokumen kependudukan dan surat-menyurat.
2. Afeksi, afeksi yang dimaksud adalah sikap, sikap yang mengandung nilai menyenangkan atau tidak menyenangkan yang di tunjukan masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang diberikan, yaitu dalam pembuatan dokumen kependudukan dan surat-menyurat.
3. Konasi, konasi yang di maksud adalah terdiri dari kebiasaan dan kemauan. Kebiasaan adalah aspek prilaku manusia yang menetap, berlangsung secara otomatis tidak direncanakan. Sedangkan kemauan adalah sebagai tindakan yang merupakan usaha seseorang untuk mencapai tujuan. Konasi timbul setelah didahului oleh kognisi dan afeksi. Yang menimbulkan prilaku tertentu dalam arti kata melakukan suatu tindakan atau kegiatan yang bersifat fisik atau jasmani. Contoh dalam kontek penelitan ini, yaitu tindakan seseorang untuk menilai tentang kualitas pelayanan publik yang diberikan, yaitu dalam pembuatan dokumen kependudukan dan surat-menyurat.

### **3.3 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian dilaksanakan di Kecamatan Way Kruai Kabupaten Pesisir Barat. Sebab dipilih dengan pertimbangan bahwa lokasi tersebut memiliki permasalahan yang relevan dengan judul. Selain itu peneliti melihat kegiatan-kegiatan yang menyangkut kualitas pelayanan publik dalam hal pelayanan yang dilaksanakan oleh Kecamatan Way Kruai dalam pengurusan dokumen kependudukan dan surat-menyurat masih belum berjalan sebagaimana mestinya. Peneliti melihat dari hasil pra-riset yang peneliti lakukan kepada beberapa warga Kecamatan Way Kruai Kabupaten Pesisir Barat dan beberapa surat kabar yang menulis tentang pelayanan publik di Pesisir Barat belum sepenuhnya optimal atau baik.

### **3.4 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**

Menurut Bungin dalam skripsi Agisni (2013: 40) data primer adalah data yang langsung diperoleh dari data pertama di lokasi penelitian atau obyek penelitian yang ditujukan kepada 44 orang sampel masyarakat yang telah ditentukan, untuk memperoleh data berupa persepsi masyarakat yang meliputi kognisi, afeksi dan konasi tentang kualitas pelayanan publik yang ada di Kecamatan Way Kruai Kabupaten Pesisir Barat.

## 2. Data Sekunder

Menurut Bungin dalam skripsi Agisni (2013: 40) sumber data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang dibutuhkan. Data-data dari Kecamatan WayKruai Kabupaten Pesisir Barat dan karya ilmiah yang dipublikasikan di internet maupun di perpustakaan Universitas Lampung serta berbagai literature yang berkaitan persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan publik seperti perundang-undangan dan peraturan daerah di Kecamatan Way Kruai Kabupaten Pesisir Barat.

### 3.5 Teknik Pengambilan Populasi dan Sampel

#### 1) Populasi

Menurut Bungin dalam skripsi Agisni (2013: 38) populasi adalah dari bahasa Inggris *population*, yang berarti jumlah penduduk. Menurut Usman dan Setiady dalam skripsi Agisni (2013: 38) populasi adalah semua nilai baik dari perhitungan maupun pengukuran dari pada karakteristik tertentu mengenai sekelompok objek yang lengkap dan jelas.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh jumlah masyarakat yang pernah berurusan dengan pelayanan publik di Kecamatan Way Kruai Kabupaten Pesisir barat. Dengan total populasi sebesar 6891 jiwa (lihat tabel 1 di bawah ini) :

**Tabel 1. Pelayanan Publik di Kecamatan Way Kruai Kabupaten Pesisir Barat.**

No	Jenis Pelayanan	Total Pelayanan
1	Kartu Tanda Penduduk	5000
2	Akte Kelahiran	1323
3	Surat Keterangan Domisili	300
4	Surat Kelakuan Baik	268
<b>Jumlah</b>		<b>6891</b>

Sumber: Distribusi pelayanan publik di Kecamatan Way Kruai 2014

## 2) Sampel

Menurut Masyhuri dan Zainuddin (2008: 155) sampel adalah satu contoh yang diambil dari populasi. Teknik sampling yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Menurut Sugiyono dalam skripsi Agisni (2013: 38) teknik *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, yaitu sampel yang penulis tuju adalah masyarakat yang pernah berurusan dengan pelayanan publik seperti pembuatan dokumen kependudukan dan surat-menyurat yang diberikan Aparatur Kecamatan Way Kruai Kabupaten Pesisir Barat. Maka dalam menentukan banyak sampel penelitian terhadap populasi digunakan rumus Yamame yang dikutip oleh Rakhmat dalam skripsi Apriyanto (2007: 39) dengan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = banyaknya unit sampel

$N$  = banyaknya populasi

$d^2$  = tarif nyata (0,15)

1 = bilangan konstanta

Berdasarkan rumus tersebut, akan diperoleh jumlah sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{6891}{6891 (0,15)^2 + 1} = \frac{6891}{156} = 44$$

Sampel ( $n = 44$  orang)

Menurut Rahmat (1997: 82) langkah yang selanjutnya adalah menentukan sampel berkelompok atau perjenis pelayanan, dari 44 sampel yang telah didapat, yaitu dengan menggunakan rumus penentuan sampel agar sampel lebih proporsional.

Rumus yang digunakan:

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

Keterangan:

$N_i$  = Jumlah populasi dari masing-masing jenis pelayanan

$N$  = Jumlah keseluruhan populasi

$n$  = Jumlah sampel yang diambil

Berdasarkan rumus pengambilan sampel kelompok diatas maka sampel kelompok dalam penelitian ini adalah:

a. Jenis pelayanan Kartu Tanda Penduduk

$$n_i = \frac{5000}{6891} \times 44$$

$n_i = 31,9$  dibulatkan menjadi 32

b. Jenis pelayanan Akte kelahiran

$$n_i = \frac{1323}{6891} \times 44$$

$n_i = 8,4$  dibulatkan menjadi 8

c. Jenis pelayanan Surat keterangan domisili

$$n_i = \frac{300}{6891} \times 44$$

$n_i = 1,9$  dibulatkan menjadi 2

d. Jenis Pelayanan Surat kelakuan baik

$$n_i = \frac{268}{6891} \times 44$$

$n_i = 1,7$  dibulatkan menjadi 2

Berdasarkan rumus pengambilan sampel, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 44 orang yang diturunkan dari distribusi 4 (empat) jenis pelayanan publik yang diberikan, yang dapat dilihat pada tabel 2 dibawah ini:

**Tabel 2. Jumlah sampel perjenis pelayanan**

No	Jenis Pelayanan	Jumlah sampel (jiwa)
1	Kartu Tanda Penduduk	32
2	Akte Kelahiran	8
3	Surat Keterangan Domisili	2
4	Surat Kelakuan Baik	2
<b>Jumlah</b>		<b>44</b>



Penarikan masyarakat yang pernah berurusan dengan pelayanan publik yang dijadikan sampel peneliti selanjutnya menggunakan teknik *Simple Random Sampling* yaitu pengambilan sampel secara acak yang memberikan kesempatan sama kepada setiap masyarakat untuk dijadikan sampel yang representatif (Sugiyono, 2012: 218).

### **3.6 Teknik Pengumpulan Data**

Data yang diperlukan, dikumpulkan dengan menggunakan teknik :

#### **1. Wawancara**

Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan cara wawancara mendalam dengan menggunakan panduan wawancara dan kuesioner dengan memberi pilihan jawaban pada panduan wawancara dengan tujuan agar mempermudah responden memberikan jawabannya. Menurut Ekana dan Susetyo (2008: 11) wawancara merupakan proses bertemu muka antara peneliti dan responden, yang direncanakan untuk mendapatkan informasi dengan bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

Wawancara dalam penelitian ini ditujukan kepada 44 orang sampel.

#### **2. Dokumentasi**

Dokumentasi adalah mencari data mengenai suatu hal atau variabel yang berasal dari pihak lain berupa undang-undang, buku-buku, surat kabar dan berbagai sumber lainnya yang berhubungan dengan lokasi penelitian.

### 3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data bertujuan menyederhanakan kedalam bentuk yang lebih mudah dipahami dan diinterpretasikan. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara kualitatif deskriptif untuk menganalisa data dengan cara memaparkan, mengelola, menggambarkan dan menafsirkan hasil penelitian dengan susunan kata-kata dan kalimat sebagai jawaban atas permasalahan yang diteliti.

Analisis data dilakukan sepanjang penelitian dan dilakukan secara terus menerus dari awal sampai akhir penelitian. Analisis data dilakukan dengan cara sebagai berikut:

#### 1. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data yang mengacu dari catatan-catatan di lapangan. Menurut Ekana dan Susetyo (2008: 20) reduksi data adalah data yang diperoleh dari lapangan ditulis atau diketik dalam bentuk uraian atau laporan yang terinci. Laporan itu perlu direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting, disusun lebih sistematis, sehingga lebih mudah dikendalikan.

#### 2. Menampilkan Data

Merupakan suatu usaha untuk menampilkan suatu informasi yang tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Kecenderungan kognitifnya, akan menyederhanakan

informasi yang kompleks ke dalam bentuk yang disederhanakan dan diseleksi atau dikonfigurasi yang mudah di pahami.

### 3. Verifikasi Data

Menurut Ekana dan Susetyo (2008: 20) Sejak semula peneliti berusaha untuk mencari makna data yang dikumpulkan. Untuk itu peneliti selalu mencari hubungan, persamaan, hal-hal yang sering timbul dan hipotesis, sehingga mencapai kesimpulan. Pada awalnya kesimpulan tersebut *tentative*, kabur, diragukan, tetapi bertambahnya data, kesimpulan akan lebih tajam. Jadi kesimpulan harus senantiasa diverifikasi selama penelitian berlangsung.

### 4. Mengambil Kesimpulan

Selanjutnya adalah menyimpulkan dari permulaan data, peneliti mulai dari permulaan pengumpulan data, peneliti mulai mencari makna data yang telah terkumpul. Selanjutnya peneliti mencari arti dan penjelasannya, kemudian menyusun pola-pola hubungan tertentu kedalam suatu kesatuan informasi yang mudah dipahami dan ditafsirkan. Data yang terkumpul disusun kedalam satuan-satuan, kemudian dikategorikan sesuai dengan rincian masalahnya. Data tersebut dihubungkan dan dibandingkan antara satu dengan yang lainnya sehingga mudah ditarik kesimpulan sebagai jawaban terhadap setiap permasalahan yang ada.