

III. METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang akan digunakan penulis adalah deskriptif kuantitatif, yakni penelitian yang dimaksudkan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fakta, variabel, dan fenomena-fenomena yang terjadi sekarang (ketika penelitian ini berlangsung) dan menyajikannya sebagaimana data yang ada. Penelitian ini diidentifikasi dengan penelitian yang menggunakan pertanyaan “bagaimana” dalam mengembangkan informasi yang ada. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah:

- a) Menggambarkan mekanisme sebuah proses
- b) Menciptakan seperangkat kategori atau pola.

Berdasarkan penelitian ini penulis menentukan subjek sesuai dengan tema yang diangkat yaitu Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Pembuatan *e*-KTP (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) di Kecamatan Jati Agung Kabupaen Lampung Selatan. Penelitian ini berupaya untuk menggambarkan kinerja pelayanan publik pada Pembuatan *e*-KTP di Kecamatan Jati Agung, sehingga mengarah kepada penelitian deskriptif

karena menggambarkan pelaksanaan pelayanan publik oleh Kecamatan Jati Agung terkait pelayanan pembuatan *e*-KTP (Kartu Tanda Penduduk elektronik).

B. Definisi Konseptual

Definisi Konseptual merupakan suatu batasan terhadap masalah yang menjadi pedoman dalam penelitian sehingga arah dan tujuan penelitian tidak menyimpang. Definisi konseptual pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Persepsi masyarakat, adalah proses masuknya informasi atau pesan yang diterima melalui stimulus yang di rasakan oleh panca indera manusia. Persepsi bukan hanya sebatas pada penginderaan terhadap obyek atau lingkungan saja akan tetapi lebih luas seseorang yang mengalami atau mengamati obyek atau lingkungan yang memberikan kesan kepadanya, sehingga ia dapat memberikan suatu penilaian pandangan atau pendapat masyarakat tersebut.
2. Faktor yang mempengaruhi persepsi, Faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal merupakan faktor yang mempengaruhi persepsi berkaitan dengan kebutuhan psikologis, latar belakang pendidikan, alat indera, syaraf atau pusat susunan syaraf, kepribadian dan pengalaman penerimaan diri serta keadaan individu pada waktu tertentu. Faktor Eksternal digunakan untuk obyek yang dipersepsikan atas orang dan keadaan, intensitas rangsangan, lingkungan, kekuatan

rangsangan akan turut menentukan didasari atau tidaknya rangsangan tersebut.

3. Pelayanan Publik, adalah layanan yang diberikan kepada orang atau masyarakat yang memiliki keperluan pada organisasi pemerintah dengan atau tanpa bayaran. Pelayanan yang diberikan merupakan perwujudan dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai Abdi Negara. Umumnya pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau.
4. Komponen-komponen sikap yang merupakan suatu interelasi dari berbagai komponen, yaitu: komponen kognitif, komponen afektif, dan komponen konatif.
5. Komponen kognitif, merupakan komponen yang tersusun atas pengetahuan/informasi yang dimiliki seseorang tentang obyek persepsinya. Berdasarkan pengetahuan ini kemudian akan terbentuk suatu keyakinan tertentu tentang obyek persepsi tersebut.
6. Komponen afektif, berhubungan dengan rasa senang dan tidak senang. Jadi sifatnya evaluatif yang berhubungan erat dengan nilai-nilai atau sistem nilai yang dimilikinya.
7. Komponen konatif, merupakan kesiapan seseorang untuk bertingkah laku yang berhubungan dengan obyek sikapnya.

C. Definisi Operasional

Definisi Operasional menurut Idrus (2007: 26) ialah spesifikasi kegiatan peneliti dalam mengukur atau memanipulasi suatu variabel. Definisi operasional memberikan batasan atau arti suatu variabel dengan merinci hal yang harus dikerjakan oleh peneliti untuk mengukur variabel tersebut.

Dalam proposal penelitian ini, penulis ingin meneliti bagaimana persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan pembuatan *e-KTP* di Kecamatan Jati Agung, dengan menggunakan indikator dan sub indikator sebagai berikut:

1. Aspek kognitif, yang mempengaruhi persepsi seseorang. Indikator ini diukur dengan sub-sub indikator sebagai berikut:
 - a. Diukur dari seberapa besar pengetahuan masyarakat tentang program *e-KTP*
 - b. Diukur dari seberapa besar pengetahuan masyarakat *e-KTP* tentang tahap-tahap program *e-KTP*
 - c. Diukur dari seberapa besar pengetahuan masyarakat tentang pelayanan pada program *e-KTP*
2. Aspek Afektif, merupakan aspek yang bersifat evaluatif yang berhubungan dengan nilai-nilai yang berlaku di daerah berlangsungnya program *e-KTP*. Indikator ini diukur dengan sub indikator:

- a. Diukur dari sikap masyarakat yang mengikuti program *e-KTP*
- b. Diukur dari sikap masyarakat pada tahap-tahap pelaksanaan pembuatan *e-KTP*
- c. Diukur dari sikap masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kecamatan dalam pembuatan *e-KTP*

3. Aspek Konatif, Penilaian dan kesiapan masyarakat dalam mengikuti tahapan pelaksanaan program *e-KTP*

- a. Diukur dari kesiapan wajib *e-KTP* dalam mengikuti tahap-tahap program *e-KTP*
- b. Diukur dari penilaian masyarakat terhadap pelayanan pembuatan *e-KTP* oleh pemerintah kecamatan

Definisi operasional di atas dapat dilihat dalam bentuk sederhana berupa tabel, yaitu tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Operasional Variabel Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Pembuatan *e-KTP* di Kecamatan Jati Agung Kabupaten Lampung Selatan.

| Variabel | Indikator | Sub Indikator |
|--|-----------|--|
| Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Publik Pemerintah Kecamatan berlangsung di Kecamatan Jati Agung Kabupaten Lampung Selatan | Kognitif | <ul style="list-style-type: none"> - pengetahuan masyarakat tentang <i>e-KTP</i> - pengetahuan masyarakat tentang tahap-tahap program <i>e-KTP</i> - pengetahuan masyarakat pelayanan program <i>e-KTP</i> |
| | Afektif | <ul style="list-style-type: none"> - sikap masyarakat terhadap program <i>e-KTP</i> - sikap masyarakat pada tahap-tahap pelaksanaan pembuatan <i>e-KTP</i> - sikap masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pada pembuatan <i>e-KTP</i> |
| | Konatif | <ul style="list-style-type: none"> - keikutsertaan masyarakat terhadap pembuatan <i>e-KTP</i> - penilaian masyarakat dalam pelaksanaan program <i>e-KTP</i> oleh Kecamatan - Penilaian masyarakat pada pelayanan pembuatan <i>e-KTP</i> - Penilaian masyarakat pada pelayanan pembuatan <i>e-KTP</i> |

D. Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian yang berjudul Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Pembuatan *e-KTP* di Kecamatan Jati Agung Kabupaten Lampung Selatan

E. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan gejala yang ingin diteliti. Menurut Martono (2011:74) populasi merupakan keseluruhan obyek atau subyek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian atau keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti. Populasi dalam penelitian ini adalah warga Kecamatan Jati Agung yang mengikuti program *e-KTP* sebanyak 56.203 jiwa.

2. Sampel

Menurut Martono (2011: 74) sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti, sampel juga dapat diartikan sebagai anggota populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur tertentu sehingga diharapkan dapat mewakili populasi. Teknik sampel yang akan di gunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah tehnik *simple random sampling* yang merupakan teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut.

Sampel yang akan diambil pada penelitian ini adalah sebagian warga yang mewakili tiap-tiap desa yang berada di Kecamatan Jati Agung Lampung Selatan, dengan menggunakan rumus perhitungan yang dikemukakan oleh Frank Lynch sebagaimana dikuti oleh Suharsimi Arikunto (1997:123) sebagai berikut:

$$n = \frac{Nz^2 \cdot p(1-p)}{Nd^2 + z^2 \cdot p(p-1)}$$

Keterangan:

- n = Jumlah sampel yang dicari
- N = Jumlah populasi
- Z = Nilai normal dari variabel (1,96) tingkat kepercayaan 100%
- P = Harga Patokan Tertinggi (0.50)
- d = sampling error (0,10)

Penulis menggunakan rumus tersebut populasi masyarakat Kecamatan Jati Agung yang ikut dalam pembuatan e-KTP adalah 656.203 jiwa .dan jumlah sampel masyarakat pembuat e-KTP yang diambil sebagai sampel adalah 96 jiwa.

Dengan perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{Nz^2 \cdot p(1-p)}{Nd^2 + z^2 \cdot p(1-p)}$$

$$n = \frac{56203(1,96)^2 \cdot 0,50(1-0,50)}{56203(0,10)^2 + (1,96)^2 \cdot 0,50(1-0,50)}$$

$$n = \frac{56203 \cdot 0,25}{562,03 + 3,8416 \cdot 0,25}$$

$$n = \frac{53977,3612}{562,03 + 0,9604}$$

$$n = \frac{53977,3612}{562,9904}$$

$$= 95,8761$$

$$= 96$$

Sampel yang akan dihasilkan sebanyak 96 orang yang akan dipilih secara acak yang dilaksanakan di seluruh kelurahan yang ada di Kecamatan Jati Agung Lampung Selatan. Kelurahan yang berada di Kecamatan Jati Agung terdapat 21 desa. Sampel diambil pada tiap desa dengan menggunakan perhitungan:

$$\frac{\text{Jumlah pembuat e-KTP}}{\text{Populasi}} \times \text{Jumlah sampel}$$

F. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan sumbernya yaitu:

1. Data Primer

Menurut Burhan Bungin (2008:122), data primer adalah data yang langsung diperoleh dari data pertama di lokasi penelitian atau obyek penelitian. Sumber data yang diperoleh melalui kuisioner yang disebarakan kepada masyarakat pembuat *e-KTP* di Kecamatan Jati Agung Kabupaten Lampung Selatan

2. Data Sekunder

Menurut Burhan Bungin (2008:122), sumber data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang dibutuhkan. Data sekunder dalam penelitian ini berupa Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Juga Undang-Undang No.32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah serta data-data yang berasal dari artikel-artikel dan karya ilmiah yang dipublikasikan di internet maupun di Perpustakaan Unila serta berbagai literatur yang berkaitan dengan kinerja Pelayanan Publik dalam pembuatan *e-KTP*.

G. Teknik Pengumpulan Data

1. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Kuesioner (angket), menurut Burhan Bungin (2008:134) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberikan daftar pertanyaan tertulis kepada responden untuk memperoleh jawaban yang diperlukan. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang dapat diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pertanyaan/ pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau tak langsung. Penelitian ini menggunakan kuesioner tertutup agar dapat mengetahui persepsi masyarakat secara keseluruhan.
2. Wawancara, digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau *self-report*, atau setidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi. Menurut Sutrisno di Kutip dalam Buku Metodologi Penelitian Administrasi oleh Sugiono (2008:157), anggapan yang

perlu dipegang oleh peneliti dalam menggunakan metode wawancara dan juga kuesioner adalah sebagai berikut :

- a. Bahwa subyek (responden) adalah orang yang paling tahu tentang dirinya sendiri
- b. Bahwa tentang apa yang dinyatakan oleh subyek kepada peneliti adalah benar dan dapat dipercaya
- c. Bahwa interpretasi subyek tentang pertanyaan-pertanyaan yang diajukan peneliti kepadanya adalah sama dengan apa yang dimaksudkan oleh peneliti.

Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur, dan dapat dilakukan melalui tatap muka maupun dengan menggunakan alat komunikasi elektronik seperti telepon. Wawancara ini merupakan tata cara pengumpulan data dengan cara memberikan pertanyaan kepada responden secara langsung dilapangan guna mendapatkan jawaban yang sesuai dari penelitian tersebut. Adapun yang dapat dijadikan informan adalah perwakilan warga (pembuat *e-KTP*) dan aparat pemerintah Kecamatan Jati Agung yang dianggap lebih memahami permasalahan penelitian yaitu Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (*e-KTP*).

- 3 Dokumentasi, tehnik pengumpulan data dengan cara mempelajari dokumen atau catatan yang berhubungan dengan penelitian. Beberapa data (informasi) sosial banyak ditemui di beberapa dokumen (buku) statistik seperti yang dikeluarkan oleh Badan Pusat Statistik, atau masih berupa data mentah yang belum diolah sama

sekali dan tersimpan dalam komputer, atau merupakan sebuah laporan dari suatu lembaga. Seorang peneliti memanfaatkan ketersediaan data ini untuk melakukan sebuah penelitian kuantitatif.

H. Tehnik Pengolahan Data

Data yang sudah terkumpul lalu diolah dengan menggunakan:

1. Editing, yaitu kegiatan yang dilaksanakan setelah peneliti selesai menghimpun data di lapangan.
2. Pengkodean, yaitu mengklasifikasi data-data melalui tahapan koding dimana data-data yang telah diedit diberi identitas sehingga memiliki arti tertentu pada saat dianalisis.

Tabel 2. Kategori atau Alternatif Jawaban dan Skor

| No. | Kategori atau Alternatif Jawaban | Skor |
|-----|---|------|
| 1. | Sangat tahu/Sangat baik/sangat lengkap/sangat setuju/Sangat Layak/ sangat optimal/Sangat professional | 3 |
| 2. | Tahu/baik/lengkap / setuju/Layak /optimal/Memadai | 2 |
| 3. | Tidak tahu/Tidak baik/ tidak lengkap/ tidak setuju/Tidak Layak/tidak optimal /TTidak Memadai | 1 |

3. Tabulasi, yaitu memasukkan data pada tabel-tabel tertentu dan mengatur angka-angka serta menghitungnya.
4. Interpretasi data, pada tahap ini peneliti menjelaskan dari tabel atau hasil perhitungan data untuk dicari makna yang lebih luas dengan menghubungkan jawaban yang diperlukan dengan data lain.

I. Analisis Data

Setelah data hasil penelitian dikumpulkan oleh peneliti dengan menggunakan berbagai tehnik pengumpulan data maka langkah selanjutnya yang dilakukan oleh peneliti adalah bagaimana menganalisis data yang telah diperoleh tersebut. Langkah ini diperlukan karena tujuan dari analisis data adalah untuk menyusun dan menginterpretasikan data (kuantitatif) yang sudah diperoleh.

a. Pengkodean Data (*Data Coding*)

Merupakan suatu proses penyusunan secara sistematis data mentah (yang ada dalam kuisisioner) ke dalam bentuk yang mudah dibaca oleh mesin pengolah data seperti komputer.

b. Pemindahan Data ke Komputer (*Data Entering*)

Memindahkan data yang telah diubah menjadi kode ke dalam mesin pengolah data. Caranya dengan membuat *coding sheet* (lembar kode), *direct entry*, *optical scan sheet* (seperti lembar isian komputer menggunakan pencil 2B), dan CATI (*Computer-Assisted Telephone Interviewing*). Jenis yang terakhir ini biasanya dipergunakan pada saat polling melalui telepon. Sementara itu, program komputer yang dapat dipakai untuk mengolah data, antara lain SPSS (*Statistical Package for Social Science*), Microstat, Survey Mate, STATS Plus, SAS, Microquest, dan lain-lain.

c. Pembersihan Data (*Data Cleaning*)

Memastikan bahwa seluruh data yang telah dimasukkan ke mesin pengolah data sudah sesuai dengan yang sebenarnya. Pada tahap ini peneliti memerlukan adanya ketelitian dan akurasi data. Caranya dengan *possible code cleaning*, *contingency cleaning*, dan memodifikasi (melakukan pengkodean kembali data yang asli). *Possible code cleaning* adalah melakukan perbaikan kesalahan pada kode yang jelas tidak mungkin ada akibat salah memasukkan kode. Contoh: jenis kelamin hanya terdiri dari 2 kode, yaitu kode 1 untuk laki-laki dan kode 2 untuk perempuan, atau kode 0 untuk laki-laki dan kode 1 untuk perempuan, atau sebaliknya karena variabel ini berskala nominal. Namun, dalam kode yang dimasukkan ke dalam komputer, tertera kode 7. Maka kode ini jelas salah dan harus dilihat kembali pada kuesioner yang asli.

Sementara itu, *contingency cleaning* lebih rumit dibandingkan dengan *possible code cleaning*: kesalahan ini terjadi akibat adanya struktur kuisisioner yang hanya khusus dijawab oleh sebagian orang saja, sedangkan yang lain tidak. Misalnya pertanyaan tentang jumlah anak yang dimiliki oleh seorang perempuan. Pertanyaan ini khusus ditanyakan pada perempuan. Namun adakalanya terdapat pula keteledoran sehingga responden yang laki-laki pun juga ditanyakan. Untuk kasus yang seperti ini dapat dikatakan bahwa seharusnya pada jenis kelamin laki-laki diberi kode tidak relevan (misalnya angka 9, 99, 999, dan seterusnya). Oleh karena itu, harus diperiksa kembali

konsistensi antara kode jawaban yang satu dengan kode jawaban yang lain. Modifikasi adalah melakukan pengodean kembali (*recode*) data yang asli. Misalnya ternyata jenis kelamin seperti kode di atas, yaitu 1 untuk laki-laki dan 2 untuk perempuan diubah menjadi kode 0 untuk laki-laki dan kode 1 untuk perempuan.

d. Penyajian Data (Data Output)

Data output adalah hasil pengolahan data. Bentuk hasil pengolahan data tersebut adalah sebagai berikut :

1. Numerik atau dalam bentuk angka

Hasil pengolahan data yang berupa angka dapat disajikan dalam bentuk tabel frekuensi dan tabel silang.

2. Grafik atau dalam bentuk gambar

Penyajian data dengan menggunakan grafik atau gambar lebih menarik jika dibandingkan penyajian data menggunakan tabel frekuensi maupun tabel silang. Namun, penyajian data menggunakan gambar atau grafik juga memiliki kelemahan, yaitu adanya informasi yang hilang. Pembuatan grafik harus memerhatikan tingkat pengukuran yang dipergunakan.

e Analisis Data

Analisis data bertujuan untuk melihat responden dalam memilih kategori tertentu. Adanya tabulasi sederhana ini berguna untuk memberi gambaran mengenai data-data yang didapat dari kuesioner yang bersifat menggambarkan karakteristik dari responden. Analisis data yang dipergunakan bersifat kuantitatif dengan menggunakan tabel tunggal yaitu metode yang dilakukan dengan memasukkan data dari kuesioner ke dalam kerangka tabel untuk menghitung dan membuat persentase uraian hasil akhir dari penelitian.

Tabel tunggal digunakan untuk menggambarkan responden terhadap persepsi masyarakat di Kecamatan Jati Agung Lampung Selatan mengenai kinerja pelayanan publik pada pembuatan *e-KTP*. Skala likert digunakan untuk mengukur persepsi, pendapat, sikap, serta penilaian seseorang tentang fenomena sosial. Setelah mendapatkan data-data yang dibutuhkan dan telah menentukan skor jawaban, maka langkah selanjutnya adalah menganalisis data dengan menggunakan perhitungan rumus interval.

Perhitungan menggunakan rumus interval sebagai berikut:

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

Keterangan:

I = Interval nilai skor

NT= Nilai tertinggi

NR= Nilai terendah

K = Kategori

Sutrisno Hadi (1998:421)

Selanjutnya untuk mengetahui persentase dari jawaban responden menggunakan rumus persentase :

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

Keterangan:

P = Persentase

F = Frekuensi pada klasifikasi kategori yang bersangkutan

K = jumlah frekuensi dari seluruh klasifikasi/ kategori

Setelah didapatkan persentase dari data yang ada, maka hasil dari data tersebut akan diinterpretasikan untuk mendapatkan jawaban penelitian mengenai persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik Pemerintah Kecamatan pada pembuatan *e*-KTP di Kecamatan Jati Agung Kabupaten Lampung Selatan.