

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Rancangan Penelitian**

Penelitian ini dirancang dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Metode deskriptif dilakukan untuk menggambarkan suatu proses atau peristiwa yang berlangsung pada masa kini dengan mengumpulkan data ataupun informasi mengenai status gejala ataupun fakta-fakta yang ada menurut keadaan yang ditemukan di lapangan (*facts finding*) (Nawawi, 1998:73).

#### **3.2. Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik serta kepentingan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan publik di bidang lelang dalam hal proses pengajuan dan pelaksanaan lelang yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Medan. Selain itu, penelitian ini juga dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kesesuaian antara kinerja pelayanan publik dengan tingkat kepentingan unsur-unsur pelayanan menurut masyarakat pengguna jasa pelayanan di bidang lelang dalam hal proses pengajuan dan pelaksanaan lelang yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Medan tersebut.

#### **3.3. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini berada di Kota Medan. Instansi pelayanan publik di bidang lelang yang dijadikan sebagai objek penelitian adalah Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Medan yang menangani pelayanan di bidang lelang,

khususnya dalam hal proses pengajuan dan pelaksanaan lelang, yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat untuk mendapatkan jaminan kepastian hukum terhadap peralihan hak atas objek lelangnya.

### 3.4. Variabel Penelitian

Sebuah variabel didefinisikan sebagai karakteristik tertentu yang dapat mempunyai nilai/skor/ukuran yang berbeda untuk setiap unit observasi atau individu yang berbeda. Adapun variabel yang digunakan dalam penelitian ini dapat dipilah menjadi dua:

1. Variabel tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik di bidang lelang.
2. Variabel tingkat kepentingan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan publik di bidang lelang.

Variabel penelitian yang berkaitan dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik disusun sesuai dengan Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah (dan ditambah dengan dua indikator yang belum ter-cover dalam pedoman tersebut, yaitu keakurasian pelayanan dan kesigapan penanganan keluhan). Variabel penelitian tersebut diuraikan atau dapat diketahui dari 9 unsur atau indikator yang dirumuskan dalam bentuk pertanyaan kepada responden. Sementara itu, variabel penelitian yang berkaitan dengan tingkat kepentingan masyarakat terhadap pelayanan publik di bidang lelang di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Medan juga disusun berdasarkan 9 indikator

tersebut di atas. Adapun ke-9 indikator dari variabel kinerja pelayanan dan kepentingan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi.
2. Prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu pelayanan, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Maklumat Pelayanan, yaitu merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

### 3.5. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang dikumpulkan pada penelitian ini ada dua, yakni sebagai berikut:

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung di lapangan mengenai objek penelitian berupa kuesioner yang diberikan kepada responden.
2. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung di lapangan dengan cara mengumpulkan arsip atau dokumen, dan laporan yang berkaitan dengan pelayanan publik di bidang lelang di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Medan.

### 3.6. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang akan digunakan adalah kuesioner yang disebar kepada 45 responden. Kuesioner tersebut berupa daftar pertanyaan terhadap 9 indikator. Selanjutnya, kuesioner dibuat dalam bentuk *rating scale* sesuai dengan skala pengukuran yang dipakai.

### 3.7. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang sedang mengajukan permohonan lelang. Adapun sampel diambil secara *accidental sampling*, yakni responden yang sedang mengajukan lelang saat ditemui oleh peneliti di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Medan dengan jumlah 45 responden yakni dengan perhitungan  $543 : 12 = 45$  responden. Penetapan jumlah tersebut berdasarkan rata-rata jumlah permohonan lelang yang diterima dan diproses oleh KPKNL Medan selama tahun 2014 sebanyak 543 permohonan,

sedangkan 12 adalah banyaknya bulan dalam satu tahun. Penetapan responden dalam sebulan disesuaikan dengan lamanya penelitian.

### **3.8. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan tiga cara, yaitu kuesioner, observasi, dan dokumentasi.

1. kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data dengan memberikan kuesioner kepada responden yang berisi pertanyaan dari variabel penelitian dengan 9 unsur pertanyaan.
2. Observasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan langsung di lokasi penelitian, yakni Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Medan.
3. Dokumen, yaitu teknik pengumpulan data dengan mempelajari dokumen yang dapat memberikan keterangan dalam melengkapi analisis penelitian.

### **3.9. Teknik Analisis Data**

Pengukuran tingkat kinerja pelayanan dan tingkat kepentingan terhadap unsur-unsur pelayanan didasarkan pada jawaban responden pada kuesioner. Kuesioner yang terkumpul lalu dilakukan tabulasi data sehingga dapat diketahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik serta tingkat kepentingan masyarakat terhadap pelayanan publik di bidang lelang tersebut.

Hasil penghitungan atau hasil perbandingan skor tingkat kinerja dan tingkat kepentingan akan menghasilkan penghitungan mengenai tingkat

kesesuaian. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Ada dua variabel dalam penghitungan tingkat kesesuaian ini, yaitu sumbu X (mendatar) mewakili tingkat kepuasan/kinerja dan sumbu Y (vertikal/tegak) mewakili tingkat kepentingan pelanggan, yang selanjutnya akan dijabarkan ke dalam diagram kartesius.

Pada tahap pertama analisis data, untuk mengetahui skor rata-rata dari setiap indikator dalam variabel kinerja dan kepentingan digunakan rumus berikut:

$$\bar{X} = \frac{X_i}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{Y_i}{n}$$



Keterangan:  $\bar{X}$  = Skor rata-rata tiap-tiap indikator kinerja/kepuasan

$\bar{Y}$  = Skor rata-rata tiap-tiap indikator kepentingan

$X_i$  = Skor atau bobot penilaian masing-masing indikator kinerja Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Medan

$Y_i$  = Skor atau bobot penilaian masing-masing indikator kepentingan masyarakat

$n$  = Jumlah responden

Dalam penghitungan IKM terhadap 9 indikator yang dikaji, setiap indikator yang merupakan unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus berikut:

Bobot nilai rata-rata tertimbang	Jumlah bobot	1	=	-----	=	-----	=	0,111
	Jumlah unsur	9						

Selanjutnya, untuk mengetahui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap kinerja pelayanan dihitung dengan mengalikan skor rata-rata per indikator dengan bobot nilai rata-rata tertimbang, dengan rumus sebagai berikut:

IKM = Total dari skor rata-rata per indikator X bobot nilai rata-rata tertimbang
--

atau

$IKM = \sum (\bar{X} \times 0,111)$
-------------------------------------

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM tersebut, yakni antara nilai 25—100, maka hasil penilaian tersebut dikonversi dengan cara dikalikan dengan nilai dasar 25. Dengan demikian, hasil penghitungan didapatkan seperti berikut:

No.	Nilai Interval IKM	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	1,00—1,75	25,00—43,75	D	Tidak Baik
2.	1,76—2,50	43,76—62,50	C	Kurang Baik
3.	2,51—3,25	62,51—81,25	B	Baik
4.	3,26—4,00	81,26—100,00	A	Sangat Baik

Cara yang sama digunakan pula untuk mengetahui tingkat kepentingan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan dalam 9 indikator sehingga akan diperoleh hasil dari “tidak penting” hingga “sangat penting”.

Untuk melihat tingkat kesesuaian antara harapan (kepentingan) dan kinerja pelayanan pada bidang lelang di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Medan digunakan rumus analisis tingkat kepentingan dan kinerja/kepuasan masyarakat (*Importance Performance Analysis*) seperti berikut:

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \quad \text{atau} \quad T_{ki} = \frac{\bar{X}}{\bar{Y}} \times 100\%$$

Keterangan:  $\bar{X}$  = Variabel tingkat kinerja

$\bar{Y}$  = Variabel tingkat kepentingan masyarakat

$T_{ki}$  = Tingkat kesesuaian responden

$X_i$  = Skor atau bobot penilaian masing-masing indikator kinerja

Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Medan

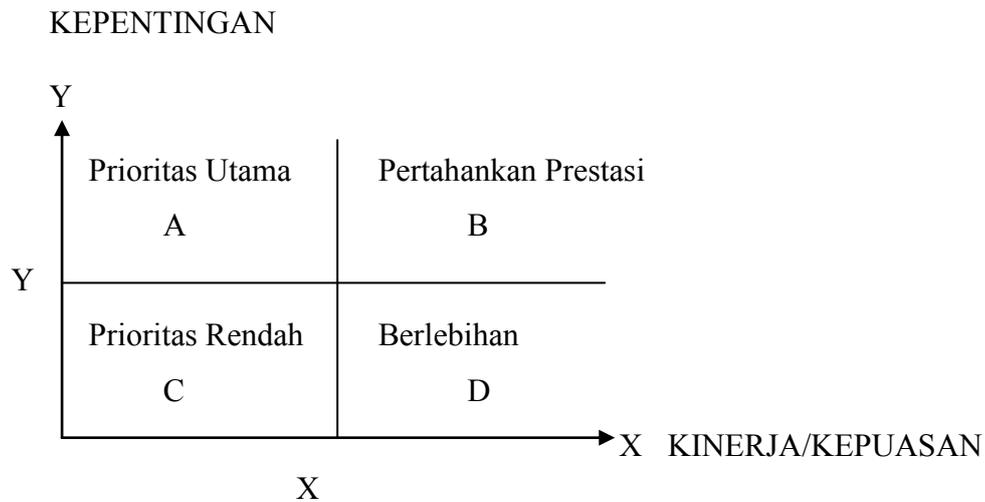
$Y_i$  = Skor atau bobot penilaian masing-masing indikator  
kepentingan masyarakat

Adapun rata-rata dari skor rata-rata tiap indikator, baik rata-rata tingkat kinerja maupun tingkat kepentingan dihitung dengan menggunakan rumus berikut:

$X = \frac{\sum X}{K}$
$Y = \frac{\sum Y}{K}$

Keterangan: K = Banyaknya indikator (9 indikator)

Hasil penghitungan dan penggunaan rumus-rumus tersebut kemudian dimasukkan ke dalam diagram kartesius. Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X dan Y), di mana X adalah rata-rata dari skor rata-rata tingkat kinerja/kepuasan seluruh indikator dan Y adalah rata-rata dari skor rata-rata tingkat kepentingan seluruh indikator. Pada diagram tersebut dapat diketahui indikator-indikator yang merupakan prestasi kinerja pelayanan publik bidang lelang di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Medan yang perlu dipertahankan. Selain itu, dapat diketahui pula indikator-indikator yang kinerjanya tidak bagus dan perlu mendapatkan prioritas untuk ditingkatkan. Berikut gambaran diagram kartesius.



Keterangan:

- A. Menunjukkan indikator yang dianggap mempengaruhi kepuasan masyarakat, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, tetapi organisasi publik belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan masyarakat pengguna jasa sehingga mengecewakan (merasa tidak puas).
- B. Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan oleh organisasi publik. Untuk itu, unsur-unsur tersebut wajib dipertahankan karena sangat penting dan sangat memuaskan.
- C. Menunjukkan beberapa indikator yang kurang penting pengaruhnya bagi masyarakat. Pelaksanaan unsur-unsur itu dianggap biasa-biasa saja (dianggap kurang penting dan kurang memuaskan).
- D. Menunjukkan beberapa indikator yang dianggap kurang penting oleh masyarakat, tetapi sangat memuaskan.