

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Tempat Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Medan Denai, Kota Medan, Provinsi Sumatera Utara. Penelitian lapangan dilaksanakan yang bertujuan untuk mengumpulkan data serta fakta empirik yang terjadi di lokasi penelitian. Waktu penelitian dilaksanakan dari tanggal 02 Maret 2015 sampai 02 April 2015.

3.2. Bentuk Penelitian

Penelitian merupakan suatu proses kegiatan yang sistematis dalam waktu yang lama dengan menggunakan metode dan aturan-aturan ilmiah yang berlaku. Menurut M. Nazir (2003 : 84) desain penelitian dapat dipahami sebagai “semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian”.

Selanjutnya, Nasution (2002:23) menjelaskan bahwa desain penelitian digunakan untuk kepentingan, sebagai berikut :

- a. Desain penelitian memberi pegangan yang lebih jelas kepada peneliti dalam melakukan penelitiannya.
- b. Desain itu juga menentukan batas-batas penelitian yang bertalian dengan tujuan penelitiannya.
- c. Desain penelitian selain memberi gambaran yang jelas tentang apa yang harus dilakukan juga memberi gambaran tentang macam kesulitan yang dihadapi oleh para peneliti lain.

Dari pendapat tersebut di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa desain penelitian pada dasarnya merupakan suatu proses penelitian mulai dari penyusunan kerangka konseptual, perumusan masalah, pengumpulan data sampai

proses analisis data yang sangat berguna sebagai pedoman peneliti dalam menentukan batas yang bertalian erat dengan tujuan penelitian.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Metode ini menggambarkan keadaan yang sebenarnya dan sifatnya aktual pada saat penelitian, dengan cara mengumpulkan data, mengklasifikasikan dan menganalisisnya sehingga diperoleh jawaban terhadap masalah yang dihadapi.

Nazir (2003:54) mengemukakan bahwa:

Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu obyek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Berdasarkan pengertian tersebut di atas dapat disimpulkan dan dipahami bahwa metode deskriptif adalah metode penelitian yang menggambarkan secara sistematis keadaan faktual yang ada menyangkut suatu keadaan yang bersifat spesifik untuk kemudian ditarik suatu kesimpulan umum.

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Setiap penelitian ilmiah berhadapan dengan masalah sumber data yang disebut populasi dan atau sampel. Pemilihan dan penentuan sumber data itu tergantung pada permasalahan yang akan diselidiki dan hipotesa yang hendak diuji. Arikunto (2002 : 108), mengemukakan bahwa “populasi adalah keseluruhan obyek penelitian”.

Menurut Sugiono (2003 : 57), pengertian populasi adalah “wilayah generalisasi yang terdiri dari subyek dan obyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. ”.

Dalam penelitian ini yang ditetapkan sebagai populasi penelitian adalah aparat Pemerintah Kecamatan Medan Denai dan warga masyarakat yang berhubungan dan dimungkinkan untuk berhubungan dengan pemerintah Kecamatan Medan Denai dalam mendapatkan pelayanan.

3.3.2. Sampel

Dalam penelitian ini, penulis mengambil 2 kategori sample yaitu sample yang mewakili aparat pemerintah kecamatan dengan menggunakan dan sample yang mewakili masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan dari aparat kecamatan.

Penulis mengambil sampel dari populasi yang mengacu kepada pendapat Arikunto (2002: 107) yang menyatakan bahwa : “Dalam menentukan jumlah sampel apabila populasinya sedikit maka sampel yang diambil 100%, selanjutnya jika populasi besar dapat diambil 10-25% tergantung waktu, tenaga, dan dana penelitian, sempit dan luas wilayah atau resiko yang akan ditanggung peneliti.

Sampel (responden) penelitian terdiri dari 10 orang aparat pemerintah Kecamatan yang penetapannya menggunakan sampel jenuh . Adapun sampel jenuh dipahami sebagai “teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiono 2003: 61). Responden penelitian dari aparatur

pemerintah Kecamatan terdiri dari : Camat, Sekretaris Camat, Kasi. Ketentraman dan Ketertiban, Kasi. Pemberdayaan Masyarakat, Kasi. Pemerintahan, Kasi. Kesejahteraan Sosial, dan Kasubbag Umum dan 3 staf pegawai Kecamatan.

Sampel dari warga masyarakat dalam penelitian ini ditetapkan dengan menggunakan teknik aksidental (*accidental sampling*), yakni warga masyarakat yang berhubungan dengan pemerintah Kecamatan obyek studi dalam rangka urusan pelayanan publik, yakni sebanyak 75 (tujuh puluh lima) orang. Hal ini mengacu kepada batasan mengenai teknik aksidental sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2003 : 62) yakni “penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang ditemui itu cocok sebagai sumber data”. Dengan kata lain, bisa merupakan masyarakat yang kebetulan sedang mengurus pembuatan surat pengantar pembuatan KTP, Akte Kelahiran, Surat Keterangan Tanah dan surat-surat lainnya yang berhubungan dengan pelayanan publik pada saat penulis mengadakan penelitian. Jumlah sampel dalam penelitian ini terdiri dari :

Camat Medan Denai	:	1 orang
Sekretaris Camat	:	1 orang
Kepala Seksi	:	4 orang
Kasubbag Umum	:	1 orang
Staf Kecamatan	:	3 orang
Warga masyarakat	:	75 orang
<hr/>		
Jumlah total		85 orang

3.4. Sumber Data Dan Teknik Pengumpulan Data

3.4.1. Sumber Data

Pada prinsipnya sumber data merupakan subyek diperolehnya suatu data. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Arikunto (2002 : 114) sebagai berikut :

Sumber data dalam penelitian adalah subyek darimana data dapat diperoleh. Apabila peneliti menggunakan kuisisioner atau wawancara dalam pengumpulan datanya, maka sumber data disebut responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti baik itu pertanyaan tertulis maupun lisan. Apabila peneliti menggunakan tehnik observasi maka sumber datanya dapat berupa benda, bergerak atau proses sesuatu. Apabila peneliti menggunakan dokumentasi maka dokumen atau catatanlah yang menjadi sumber datanya.

Sumber data sangat penting dalam penelitian. Menurut Arikunto (2002 : 114), yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data dapat diperoleh. Untuk mempermudah mengidentifikasi sumber data dapat diklasifikasikan menjadi tiga dengan huruf depan *p* , singkatan dari Bahasa Inggris, yaitu:

- *P = person*, sumber data berupa orang
- *P = place*, sumber data berupa tempat
- *P = paper*, sumber data berupa simbol

Penjelasan singkat mengenai tiga sumber data tersebut adalah sebagai berikut :

- (1) *Person*, yaitu sumber data yang bisa memberikan data berupa jawaban lisan melalui wawancara atau jawaban tertulis melalui angket, yaitu pegawai Kecamatan Medan Denai dan warga masyarakat yang berhubungan dengan Pemerintah Kecamatan dalam rangka suatu urusan pelayanan publik. Dalam

penelitian ini person yang dimaksud adalah aparat Kecamatan Medan Denai sebanyak 10 orang dan masyarakat sebanyak 75 orang sehingga keseluruhannya berjumlah 85 orang

- (2) *Place*, yaitu sumber data yang menyajikan tampilan berupa keadaan diam dan bergerak. Diam, misalnya ruangan, kelengkapan alat, wujud benda dan lain-lain. Bergerak, misalnya aktivitas dan kinerja. Dalam penelitian ini place yang dimaksud adalah Kantor Camat Medan Denai.
- (3) *Paper*, yaitu sumber data yang menyajikan tanda-tanda berupa angka, huruf, gambar, atau simbol-simbol lain. Dalam penelitian ini peper yang dimaksud adalah berupa arsip Kecamatan Medan Denai serta perundang-undangan.

Adapun jenis data yang digunakan penulis dalam penulisan laporan ini berupa:

(1) Data Primer

Data primer diperoleh langsung dari responden atau informan penelitian yang ditetapkan sebelumnya. Data primer merupakan data utama menyangkut fenomena yang diteliti dan bersumber dari responden penelitian.

(2) Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari berbagai sumber artinya hasil-hasil di lapangan, dokumen otentik dari instansi yang terkait dan artikel atau arsip-arsip yang relevan dengan permasalahan penelitian. Data sekunder ini berasal dari tangan kedua, ketiga dan seterusnya, artinya melewati satu atau pihak lain yang bukan peneliti sendiri. Akan tetapi, bukan berarti data sekunder kalah bermutu dengan

data primer. Bahkan mungkin data sekunder perlu dicari terlebih dahulu sehingga dapat menghemat waktu, tenaga dan biaya.

3.4.2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan untuk memperoleh dan mengumpulkan data, keterangan, serta informasi yang aktual dan obyektif menyangkut fenomena yang diteliti. Dalam mengumpulkan data dan informasi tersebut penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Wawancara (*interview*)

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab dengan bertatap muka antara si penanya dan pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* atau panduan wawancara (Nazir, 2003 : 193).

Dalam hal ini penulis mengumpulkan data dan informasi dari para responden dengan melakukan tanya jawab secara langsung.

2. Kuesioner

Menurut Arikunto (2002 : 140), kuesioner adalah “sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari dalam diri atau pribadi para responden menyangkut hal-hal yang ia ketahui”. Dalam penelitian ini kuesioner disampaikan kepada para responden dari warga masyarakat yang berurusan dengan pemerintah Kecamatan obyek studi, yakni sebanyak 75 orang.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu teknik untuk menghimpun data-data mengenai hal-hal atau variabel penelitian yang bersumber dari catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, agenda dan lain sebagainya (Arikunto, 2002 : 236). Dengan demikian, teknik dokumentasi merupakan suatu cara dalam mengumpulkan data dengan mempelajari dokumen-dokumen, arsip-arsip dan laporan-laporan tertulis lainnya yang ada hubungannya dengan objek atau permasalahan penelitian. Dengan menggunakan teknik dokumentasi penulis mengumpulkan data dan informasi dari dokumen-dokumen yang ada dan berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

3.5. Defenisi Konsep

Berdasarkan landasan teori dan landasan norma kebijakan yang telah diuraikan di atas, selanjutnya yang dimaksud dengan Kinerja Pegawai kantor Kecamatan dalam penelitian ini adalah :”Hasil kerja secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai kantor Kecamatan dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab yang diberikan kepadanya dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional.”

Menurut Amri Yousa dalam Wasistiono (2002 : 48) Untuk mengukur kinerja pelayanan publik pemerintah kecamatan, digunakan produktivitas, responsivitas dan responsibilitas.

1. Kinerja Pelayanan Publik

Pelaksanaan kinerja pelayanan publik kecamatan ini dapat di ukur dari :

a. Produktivitas

Produktivitas dalam ekonomi berarti rasio dari hasil yang dicapai dengan pengorbanan yang dikeluarkan untuk menghasilkan sesuatu.

Tingkat produktivitas yang dicapai merupakan suatu indikator terhadap efisiensi dan kemajuan ekonomi untuk ukuran suatu bangsa, suatu industri, maupun untuk ukuran pendidikan. Paul Mali dalam Sedarmayanti (2001 :57-58) mengutarakan bahwa produktivitas adalah bagaimana menghasilkan atau meningkatkan hasil barang dan jasa setinggi mungkin dengan memanfaatkan sumber daya secara efisien. Oleh karena itu produktivitas sering diartikan sebagai rasio antara keluaran dan masukan dalam satuan waktu tertentu.

b. Responsivitas

Responsivitas merupakan kemampuan untuk dapat melihat keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Kevin dalam Dwiyanto (1995:7) menyatakan “reponsivitas adalah kemampuan seseorang untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

c. Responsibilitas

Pelaksanaan kegiatan organisasi pemerintahan dilakukan dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dan sesuai dengan kebijakan organisasi. Responsibilitas dapat diabaikan oleh responsivitas manakala kebijakan prosedur

administrasi yang ada dalam organisasinya ternyata tidak lagi memadai untuk menjawab dinamika yang terjadi dalam masyarakat. Hal ini terjadi karena dinamika masyarakat yang selalu lebih cepat dari perubahan organisasi.

2. Pelayanan Publik

Sedangkan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kecamatan dapat diukur dari Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, yang menyatakan bahwa prinsip pelayanan dikembangkan menjadi 14 unsur, yaitu :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan Petugas Pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas pelayanan;
4. Kedisiplinan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;

6. Kemampuan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan, yaitu sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
10. Kewajaran biaya, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

3.6. Teknik Analisis Data

Menurut Nasution (2002:126), analisis data adalah proses menyusun data agar dapat ditafsirkan.. Penelitian harus memastikan pola analisis mana yang akan digunakannya, apakah analisis statistik ataukah non statistik. Pemilihan ini tergantung pada jenis data yang dikumpulkan”. Adapun menurut Nazir (2003:204), analisis data adalah mengelompokkan dan membuat suatu urutan serta menyingkatkan data sehingga mudah untuk dibaca”.

Mengacu kepada batasan mengenai analisis data tersebut, dalam penelitian ini data dan informasi diolah dan dianalisis dengan menggunakan langkah-langkah pada halaman berikut berikut :

1. Editing

Editing yaitu pengecekan atau pemilahan data-data yang diperoleh melalui wawancara, kuesioner, dan dokumen yang sesuai dengan tujuan penelitian.

2. Klasifikasi

Klasifikasi adalah penggolongan data dalam bentuk pola, kedudukan dan kuantitas. Adapun tujuan klasifikasi adalah untuk melihat kedudukan masing-masing fenomena secara keseluruhan

3. Tabulasi

Tabulasi merupakan penyusunan data dalam bentuk tabel. Dengan tabulasi data lapangan akan nampak ringkas dan bersifat rangkuman.

4. Standarisasi Data

Untuk mempermudah menganalisis data, standarisasi data dilakukan dengan menggunakan cara sebagai berikut :

a. Penentuan kualitas jawaban

Penulis dalam menentukan penilaian terhadap jawaban responden menggunakan skala likert.

Sugiyono (2003: 73-74) menyatakan bahwa :

Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan skala likert, maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi sub variabel. Kemudian sub variabel dijabarkan menjadi komponen-komponen yang dapat terukur. Komponen-komponen terukur ini kemudian dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item instrumen yang dapat berupa pertanyaan yang kemudian dijawab oleh responden.

Berpedoman pada pengertian di atas, penulis menggunakan standar nilai , yaitu:

1. Skor 4 untuk alternatif jawaban a
2. Skor 3 untuk alternatif jawaban b
3. Skor 2 untuk alternatif jawaban c
4. Skor 1 untuk alternatif jawaban d

b. Penentuan skor dari jawaban tersebut, menggunakan rumus Nazir (2003:448), yaitu:

$$\text{Skor } (x) = \frac{\text{Frekuensi jawaban } (f) \times \text{Bobot nilai } (b)}{\text{Banyaknya responden } (n)}$$

c. Penentuan Presentase menurut Nazir(2003 : 448) ,yaitu dengan rumus:

$$\text{Presentase } (\%) = \frac{\text{Frekuensi jawaban } (f)}{\text{Banyaknya responden } (n)} \times 100\%$$

d. Penentuan Kriteria hasil skor (x)

Perlu adanya penentuan batas interval, untuk menentukan batas interval berdasarkan alternatif jawaban tersebut. Berdasarkan Keputusan Menteri

Pendayagunaan Aparat Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, dalam menentukan batas interval menggunakan range dan besar interval kelas, dimana jumlah interval dicari dengan rumus :

$$\text{Interval (I)} = \frac{\text{Jarak Pengukuran (R)}}{\text{Jumlah Kelas (K)}}$$

$$I = \frac{R}{K} = \frac{4-1}{4} = 0,75$$

Dengan demikian dapat diketahui kategori responden, yaitu :

1. Skor antara 1,00 – 1,75 = nilai kurang
2. Skor antara 1,76 – 2,50 = nilai cukup
3. Skor antara 2,51 – 3,25 = nilai baik
4. Skor antara 3,26 - 4,00 = nilai sangat baik

e. Metode Pengolahan Data IKM Akhir

Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparat Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, dimana setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus :

Bobot nilai rata-rata (np) tertimbang	$= \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}}$	$= \frac{1}{14}$	= 0,071
---------------------------------------	---	------------------	---------

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang (np)}$$

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

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

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan dapat disimpulkan sebagai berikut :

Nilai Interval Konversi IKM	Kinerja Unit Pelayanan
25 – 43,75	Tidak Baik
43,76 – 62,50	Kurang Baik
62,51 – 81,23	Baik
81,26 – 100,00	Sangat Baik