

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1. Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Binjai, sebagai suatu organisasi yang berorientasi pada pelayanan public yaitu khususnya dokumen-dokumen kependudukan. Penelitian lapangan dilaksanakan dari tanggal 7 Maret s/d 10 Juni 2016.

#### **3.2. Bentuk Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Penelitian Deskriptif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan subjek/objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta yang tampak, yaitu menggambarkan kualitas pelayanan public yang ada di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Binjai.

#### **3.3. Populasi dan Sampel Penelitian**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat pemohon dokumen Kependudukan dan para PNS/Honorer yang ada di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Binjai. Keterbatasan waktu dan kondisi menyebabkan tidak semua populasi akan diteliti, tetapi akan digunakan sampel sebagai generalisasi dari penelitian. Sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat

penerima dokumen kependudukan dan PNS/Honorar yang bertugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Binjai. Sampel akan diambil secara aksidental dalam kurun waktu satu bulan dan disesuaikan berdasarkan table penentuan jumlah sampel dengan taraf kesalahan 0,10(Sugiyono, 2011:128). Berdasarkan hasil dari table tersebut, sampel yang dapat diambil sebanyak 47(empat puluh tujuh) orang, sedangkan sebagai informannya adalah aparatur Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Binjai.

#### **3.4. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini data yang akan dikumpulkan terdiri dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data primer dilakukan dengan cara :

- a. Pengamatan langsung (observation) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Binjai untuk melihat kinerja pelayanan aparatur Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Binjai Terhadap Masyarakat.
- b. Melalui penyebaran angket kepada 47 responden masyarakat dalam 2 bulan yang menerima pelayanan public pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Binjai.
- c. Melalui teknik wawancara (interview) dan penyebaran kuesioner yaitu mengadakan wawancara dengan pegawai/pejabat terkait khususnya mereka yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat, sedangkan kuisisioner diberikan kepada masyarakat dan pelaku usaha yang

menerima pelayanan. Adapun pejabat yang diwawancarai adalah : Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Binjai. Sedangkan pengumpulan data sekunder dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data teknis riset perpustakaan (library research) untuk melengkapi data primer yang telah penulis dapatkan dari riset, maka penulis juga mengambil data sekunder dari berbagai sumber antara lain buku-buku, literature, dan majalah-majalah yang berhubungan dengan objek penelitian.

### **3.5. Defenisi Konsep Dan Operasional**

Variable dalam penelitian ini merupakan variable tunggal yaitu kualitas pelayanan public, berdasarkan konsep tersebut maka dapat dijelaskan bahwa :

1. Persepsi masyarakat adalah proses pemahaman terhadap sesuatu yang terjadi di lingkungan yang lahir karena adanya rangsangan. Persepsi dalam penelitian ini diukur dan dioperasionalkan melalui nilai-nilai dan sikap, kepribadian, motif-motif, kepentingan-kepentinagn, pengalaman dan harapan-harapan.
2. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kualitas pelayanan yaitu 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 kebutuhan.

Berdasarkan prinsip pelayanan yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang "relevan, valid, dan reliable", adalah sebagai berikut:

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

6. Kemampuan Petugas Pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan / menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan Pelayanan , yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara yang dilayani.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan , yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan , yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan , yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan waktu yang telah ditentukan/ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan , yaitu kondisi sarana dan pra sarana pelayanan yang bersih, rapi, teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada masyarakat.
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.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan diukur dari ;

1. Factor organisasi :
  - a. Pembagian tugas/kerja berdasarkan pada kemampuan kerja masing-masing.
  - b. Kejelasan pedoman kerja sebagai acuan pelaksanaan pekerjaan.
  - c. Tingkat kejelasan pembagian pekerjaan.
2. Factor kepemimpinan
  - a. Keterlibatan pimpinan dalam memberikan dukungan terhadap peningkatan kualitas pelayanan.
  - b. Pimpinan mempunyai kemampuan dalam melakukan perbaikan dan mengupayakan inovasi baru.
3. Factor kemampuan dan ketrampilan
  - a. Pemberian kesempatan untuk mengembangkan kecakapan kerja, seperti diikutsertakan dalam program pelatihan dan pendidikan, melanjutkan studi dan lain-lain.
  - b. Pekerjaan dapat diselesaikan dalam waktu yang relative singkat.
  - c. Pekerjaan yang dikerjakan sesuai dengan keahlian.
4. Factor penghargaan dan pengakuan
  - a. Bila ada yang berjasa/berprestasi maka akan diberikan penghargaan baik moral maupun material.

- b. Adanya motivasi yang baik dalam melaksanakan pekerjaan.
- c. Pelibatan dalam proses pengambilan keputusan berhubungan dengan tugas.

### 3.6. Teknik pengolahan dan analisis data

Metode pengolahan data yang digunakan yaitu penentuan kualitas pelayanan dihitung dengan menggunakan “Nilai Rata-Rata Tertimbang” masing-masing unsure pelayanan. Dalam penghitungan terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsure pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

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

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

$$KP = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur} \times \text{Nilai}}{\text{Total Unsur yang terisi Penimbang}}$$

Untuk memudahkan interprestasi terhadap penilaian Kualitas pelayanan antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Kualitas Pelayanan} = \text{Unit Pelayanan} \times 25$$

Tabel 3.6 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

<b>Nilai Persepsi</b>	<b>Nilai Interval Ikm</b>	<b>Nilai Interval Konversi ikm</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>
1.	1,00 - 1,75	25 - 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

**Sumber** : Lampiran KepMenPAN Nomor : KEP/25/PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

