

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Dairi, yang berlokasi di Jalan K. H. Dewantara No. 05 Sidikalang, dengan pertimbangan bahwa Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Dairi terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya. Waktu penelitian ini dilakukan selama satu bulan yaitu sejak bulan februari sampai dengan Maret 2017.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode survey. Penelitian survey adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut (Sugiyono:2006,7).

3.2.2 Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden berupa jawaban terhadap pertanyaan dalam kuesioner. Adapun skala yang digunakan adalah skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono,2003,107). Bentuk pertanyaan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan yaitu dari yang sangat

baik sampai tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh pihak lain, yang berkaitan dengan permasalahan penelitian ini.

3.3 Populasi,Sampel dan Sampling

3.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek atau obyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini populasinya adalah pengguna perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Dairi.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Adapun jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 150 orang dengan dasar $(\text{"jumlah unsur"}+1) \times 10$. (Keputusan Menteri PAN Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004)

3.3.3 Sampling

Dalam penelitian ini, teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *accidental sampling*. *accidental sampling* yaitu pengambilan sampel secara aksidental (*accidental*) dengan mengambil responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian (Notoatmodjo, 2010).

3.4 Identifikasi Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Dairi dengan indikator kepuasan pengguna perpustakaan terhadap 14 unsur pelayanan.

3.5 Defenisi Operasional

Adapun definisi operasional dari kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna perpustakaan dengan didasarkan atas persepsi mereka terhadap pelayann yang diperoleh. Adapun indikator yang dipergunakan dalam menilai kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan 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 yang memberikan pelayanan.

4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap 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 atau menyelesaikan pelayanan.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan terhadap besarnya biaya yang ditetapkan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah 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 Pengumpulan Data.

1. Kuesioner

Kuesioner adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan membagikan angket kepada responden. Data yang dihasilkan dari kuesioner ini merupakan data primer.

3.7 Teknik Analisis Data

Data dianalisis dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

Rumus 3.1

Rumus Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang

$$\text{bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} + \frac{1}{14} = 0,071$$

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

Rumus 3.2

Rumus Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Usur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

Rumus 3.3

Rumus Perhitungan Konversi Nilai IKM

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

Dari hasil pengolahan data diatas, maka kinerja pelayanan suatu organisasi publik dapat disimpulkan dalam tabel berikut :

Tabel 3.1

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

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	INILAI INTERVAL KONVERSI IKM	KUALITAS PELAYANAN	KINERJA PELAYANAN
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 : Keputusan Menteri PAN Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004