

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis,Sifat,Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### **3.1.1 Jenis Penelitian**

Menurut Mayer dan Greenwood (dalam Ulber, 2010: 27) mengemukakan bahwa ada 2 jenis deskripsi yaitu deskripsi kualitatif dan deskripsi kuantitatif. Jenis penelitian ini merupakan deskripsi kualitatif dengan menggunakan metode wawancara dan angket yang di berikan kepada responden yang pernah mengalami kejadian kebakaran di wilayah kabupaten Deli Serdang.

##### **3.1.2 Sifat Penelitian**

Sifatnya menggunakan metode wawancara dan angket yang di berikan kepada responden yang pernah mengalami kejadian kebakaran di wilayah kabupaten Deli Serdang pada tahun 2013.

##### **3.1.3 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dikantor Seksi Pencegahan dan Pemadam Kebakaran kabupaten Deli Serdang dan masyarakat diwilayah Kabupaten Deli Serdang.

##### **3.1.4 Waktu Penelitin**

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari 2015 – Maret 2015

## 3.2 Populasi dan Sampel

### 3.2.1 Populasi

Menurut Sutrisno Hadi (1993 : 70) ”populasi adalah seluruh penduduk atau individu yang paling sedikit mempunyai satu sifat yang sama”. Pendapat Namawi (1987 : 140) dalam populasi adalah keseluruhan manusia, benda-benda, hewan, tumbuh-tumbuhan, gejala-gejala, nilai test atau peristiwa-peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu dalam suatu penelitian”. Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh masyarakat yang pernah mengalami kejadian kebakaran di wilayah kabupaten Deli Serdang dengan kurun waktu antara Januari 2013 sampai Desember 2013 yang berjumlah 77.

### 3.2.2 Sampel

Berhubung penelitian ini bersifat khusus, maka sebagai konsekuensinya penelitian penentuan sampel menggunakan teknik sampling *non-probability sampling* dengan salah satu jenisnya yaitu *purposive sampling* atau pengambilan sampel secara sengaja. Menurut Soegiyono (2004:62), “*purposive sampling*, adalah teknik penentuan sampel untuk tujuan tertentu saja. Kemudian Sutrisno Hadi mengemukakan : “Dalam *purposive sampling* pemilihan sekelompok subyek didasari atas ciri-ciri atau sifat-sifat tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan ciri-ciri atau sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya. *Sampling purposive* dikenal juga sebagai sampling pertimbangan, terjadi apabila pengambilan sampel dilakukan berdasarkan pertimbangan perorangan atau pertimbangan pribadi”. (Sutrisno Hadi, 1984:122).

Maka sampel dalam penelitian ini adalah warga yang pernah mengalami kejadian kebakaran secara langsung di wilayah kabupaten Deli Serdang yaitu 20% dari populasi atau  $20\% \times 77 = 15,4 = 15$  Warga

### 3.3 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dalam penelitian ini penulis menggunakan alat pengumpul data sebagai berikut.

#### 1. Angket

Angket digunakan untuk memperoleh informasi (data) tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pencegahan dan pemadam kebakaran .

Angket ini disusun berdasarkan kisi-kisi atau indikator tentang Indeks Kepuasan Masyarakat ( IKM ) antara lain

**Tabel 3.1 Kisi-kisi atau Indikator tentang Indeks Kepuasan Masyarakat ( IKM )**

NO	UNSUR PELAYANAN
1	Prosedur Pelayanan
2	Persyaratan Pelayanan
3	Kejelasan petugas pelayanan
4	Kedisiplinan petugas pelayanan
5	Tanggung jawab petugas pelayanan
6	Kemampuan petugas pelayanan
7	Kecepatan pelayanan
8	Keadilan mendapatkan pelayanan
9	Kesopanan dan keramahan petugas petugas
10	Sikap Petugas

11	Waktu
12	Fasilitas

## 2. Wawancara

Adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan interview dengan tujuan mendapatkan informasi yang lebih jelas tentang pelayanan yang diberikan oleh kantor Seksi Pencegahan dan Pemadam Kebakaran kabupaten Deli Serdang Menurut Drs. Wayan Nurkencana mengatakan bahwa yang dimaksud dengan metode interview adalah "suatu cara untuk mengumpulkan data dengan mengajukan pertanyaan secara lisan kepada sumber data dan juga memberikan jawaban secara lisan pula" (2000:61).

### 3.4 Defenisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah suatu definisi yang diberikan pada suatu variabel dengan memberikan arti atau membenarkan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut (Sugiyono, 2004).

Berikut ini akan diuraikan definisi operasional variabel-variabel di dalam penelitian ini,

#### 1. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Selnes (dalam Rayi Endah, 2008:18), indikator dalam kepuasan masyarakat adalah:



- Tingkat kepuasan secara keseluruhan (*overall satisfaction*)
- Kesesuaian pelayanan dengan harapan masyarakat (*expectation*)
- Tingkat kepuasan masyarakat selama menjalin hubungan dengan instansi (*experience*)

## 2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh pegawai pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Di dalam pengukurannya, Pelayanan Publik dijelaskan ke dalam 14 unsur berdasarkan Kepmen PAN no. 25 tahun 2004. Karena setiap pelayanan di masing-masing instansi biasa berbeda maka pelayanan publik di penelitian ini menjadi 12 unsur.

**Tabel 3.2 Defenisi Operasional Unsur Pelayanan Publik**

NO	UNSUR	DEFENISI OPERASIONAL
1	Prosedur Pelayanan	Kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan
2	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan teknis dan administratif yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya
3	Kejelasan petugas pelayanan	Keberadaan petugas dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan

5	Tanggung jawab petugas pelayanan	Kejelasan wewenang dan tanggung-jawab petugas
6	Kemampuan petugas pelayanan	Petugas terampil dalam melayani masyarakat
7	Kecepatan pelayanan	Petugas melayani dengan cepat, dan sesuai waktu yang ditetapkan
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	Petugas tidak membedakan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan
9	Kesopanan dan keramahan petugas	Petugas memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan, serta menghargai dan menghormati masyarakat dalam memberikan pelayanan
10	Sikap Petugas	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang disajikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
11	Waktu	Memberikan pelayanan yang tepat waktu atas kedatangan di TKP
12	Fasilitas	Fasilitas yang nampak dan dapat digunakan oleh Petugas Pencegahan dan Pemadam kebakaran dan telah ada di dalam SOP .

### 3.5 Analisis Data

Dalam penelitian ini jawaban setiap item instrument menggunakan skala *likert* dengan rentangan skor nilai 1 sampai dengan nilai 4 yang menunjukkan sangat setuju sampai yang menunjukkan anggapan responden tidak setuju atau bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori:

1. **tidak baik** diberi nilai persepsi **1**,
2. **kurang baik** diberi nilai persepsi **2**,
3. **baik** diberi nilai persepsi **3**,
4. **sangat baik** diberi nilai persepsi **4**.

(IKM, 2004)

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 12 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{12} = 0,083$$

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

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

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:

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 (empat belas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

**Tabel 3.3 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	INILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT 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



Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata - rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:

a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,083 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 12 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Indeks per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,083.

( KEP/25/M.PAN/2/2004 )

**Tabel 3.4 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat per Responden dan per Unsur Pelayanan**

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN											
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12
1												
2												
3												
...												
dst												
Jml nilai perunsur												
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur : Jml kuesioner yang terisi												
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,083 *)												

