

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Bentuk Penelitian**

Sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dikemukakan di depan, maka penelitian ini menggunakan rancangan atau desain penelitian deskriptif kualitatif di mana analisis diuraikan secara kualitatif ditambah sedikit perhitungan kuantitatif untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari pelayanan di Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Medan.

#### **3.2. Tempat dan Waktu Penelitian**

Sebagai lokasi penelitian adalah Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Medan yang beralamat di Jalan Suwondo Ujung No. 1 Kelurahan Polonia Medan. Waktu penelitian akan dilakukan selama periode Maret – April 2014.

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

##### **a. Populasi**

Menurut Arikunto (1998 : 115), populasi adalah seluruh obyek yang diteliti, dapat berupa orang, sejumlah barang, sejumlah tahun penjualan, dan lain sebagainya. Dengan demikian yang menjadi populasi dalam penelitian ini

adalah seluruh pengguna layanan publik pada Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Medan.

c. Sampel

Menurut Sugiyono (2002 : 112), sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Teknik penetapan sampel yang dilakukan adalah *non probability sampling* dengan cara *accidental sampling*. Menurut Sugiyono (2002 : 92), pengambilan sampel dilakukan secara kebetulan asalkan sampel yang akan dijadikan obyek sesuai untuk diteliti. Merujuk Kepmen PAN No. 25 Tahun 2004 jumlah sampel minimal yang harus diambil secara acak sebanyak 150 orang, sehingga penulis mengambil sampel sejumlah tersebut.

#### 3.4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik sebagai berikut:

- a. Studi Lapangan, yaitu mengumpulkan datadan fakta empirik secara langsung di lapangan guna mendapatkan data-data primer melalui:
  1. Metode angket (kuesioner), yaitu pemberian daftar pertanyaan secara tertutup kepada responden yang dilengkapi dengan beberapa alternatif jawaban yang tersedia.
  2. Observasi, yaitu pengumpulan data dengan pengamatan langsung terhadap sejumlah acuan yang berkenaan dengan topik penelitian di lokasi penelitian.

3. Wawancara, yaitu melakukan tanya jawab kepada sasaran penelitian untuk melengkapi data atau memperoleh data yang lebih akurat dari responden.
- b. Studi Kepustakaan, yaitu dengan mempelajari catatan-catatan, buku-buku literatur, peraturan perundang-undangan, jurnal, monografi dan lain-lain terutama yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Data yang lain juga didapat dari arsip, sebagai sumber data dalam bentuk dokumen, data statistik dan naskah-naskah yang telah tersedia dalam lembaga atau instansi yang berhubungan dengan penelitian ini.

### **3.5. Definisi Konsep dan Definisi Operasional**

Penelitian ini ingin menganalisis kualitas pelayanan publik di Kantor Pengawasan Pelayanan Bea dan Cukai Medan dengan cara mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilayani. Salah satu tolok ukur penilaian kinerja pelayanan adalah dengan mengumpulkan persepsi dari responden pengguna layanan yang berkunjung ke Kantor Pengawasan Pelayanan Bea dan Cukai Medan akan pelayanan yang telah diterimanya.

Salah satu tolok ukur penilaian kualitas layanan adalah dengan mendengarkan atau mengumpulkan persepsi dari responden mengenai kualitas pelayanan kepabeanan dan cukai Kantor Pengawasan Pelayanan Bea dan Cukai Medan yang telah diterimanya. Sedangkan indikator-indikator yang digunakan sebagai pengukuran mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan

Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Sesuai Kepmen PAN tersebut terdapat 14 indikator yang akan diukur dalam penelitian ini. Berikut ini indikator-indikator tersebut :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan 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 (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawab).
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 dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan 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 pelayanan.

8. Keadilan dalam 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 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 Analisis Data**

Dalam penelitian ini teknik analisis data dilakukan dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terdapat 14 unsur atau indikator yang dikaji. Setiap unsur pelayanan mempunyai 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 IKM dipergunakan rumus sebagai berikut:

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

Guna mempermudah interpretasi nilai IKM yang berkisar 25 – 100, maka hasil penilaian masing-masing dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut:

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

Hasil perhitungan tersebut di atas dikategorikan sebagai berikut :

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

Kemudian untuk menjawab perumusan masalah dalam penelitian ini, digunakan *Importance Performance Analysis* untuk melihat tingkat kesesuaian antara harapan dan kualitas pelayanan sebagai berikut:

- a. Tingkat kesesuaian, dengan rumus:

$$TKI = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan:

TKI = Tingkat kesesuaian responden

$X_i$  = Skor penilaian kualitas pelayanan

$Y_i$  = Skor penilaian kepentingan

- b. Skor rata-rata, dengan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad \text{dan} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan:

$\bar{X}$  = Skor rata-rata tingkat kepuasan

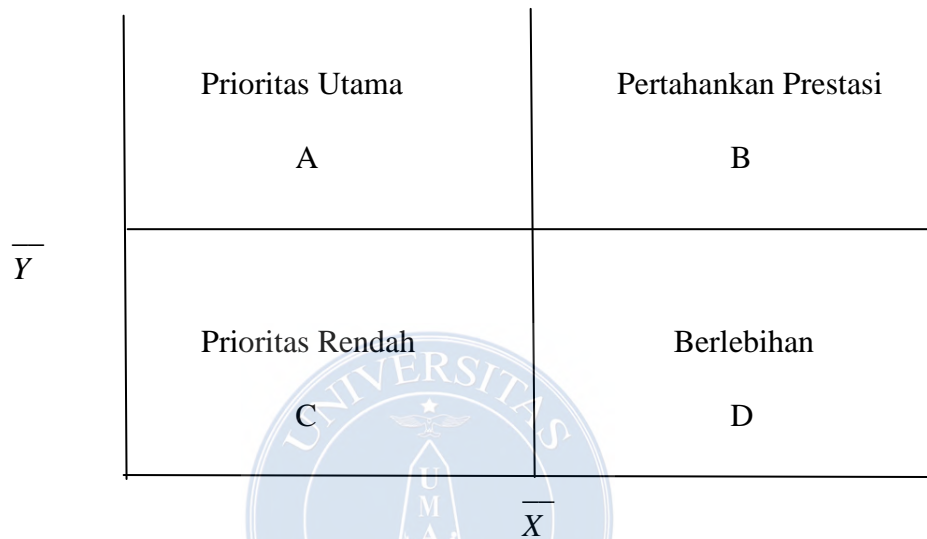
$\bar{Y}$  = Skor rata-rata tingkat kepentingan

N = Jumlah responden

Hasil perhitungan dari penggunaan rumus-rumus tersebut kemudian dimasukkan ke dalam Diagram Kartesius. Dari sini, diketahui mana indikator-indikator yang merupakan prestasi dan perlu dipertahankan. Selain itu juga

diketahui mana indikator-indikator yang kualitasnya tidak baik dan perlu mendapat prioritas untuk ditingkatkan. Berikut gambaran Diagram Kartesius:

Gambar 3.1  
Diagram Kartesius  
Tingkat Kepuasan (X) Terhadap Tingkat Kepentingan (Y)



Keterangan :

- A. Menunjukkan aspek atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan masyarakat, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting. Kepentingan kinerja tetapi manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan masyarakat/pengguna jasa. Akibatnya mengecewakan tidak puas.
- B. Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan organisasi/instansi dan untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- C. Menunjukkan beberapa aspek yang kurang penting pengaruhnya bagi masyarakat. Pelaksanaannya oleh organisasi biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.



D. Menunjukkan aspek yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

Sementara itu, data kualitatif yang dikumpulkan dari hasil *indepth interview* akan diklasifikasi, dianalisis dan disimpulkan sesuai dengan data yang diperoleh untuk melengkapi analisis kuantitatif.

