

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Padang Hilir Kota Tebing Tinggi. Kegiatan penelitian ini dilakukan pada bulan Maret 2013.

3.2. Bentuk Penelitian

Dalam penelitian ini, metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan menggunakan pendekatan survey (kuantitatif).

Whitney (dalam Nazir, 2005 : 54-55) mengemukakan bahwa :

“ Metode deskriptif adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Penilaian deskriptif mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, serta tata cara yang berlaku dalam masyarakat serta situasi-situasi tertentu, termasuk tentang hubungan, kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan, serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh-pengaruh dari suatu fenomena.”

Selanjutnya, Nazir (2005 : 56) mengatakan :

“Metode survei adalah penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara faktual, baik tentang institusi sosial, ekonomi atau politik dari suatu kelompok ataupun suatu daerah.”

Sejalan dengan defenisi tersebut, Masyhuri dan Zainuddin (2008 : 13) mengatakan :

“Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang tidak mementingkan kedalaman data, penelitian kuantitatif tidak terlalu menitik-beratkan pada kedalaman data, yang penting dapat merekam data sebanyak-banyaknya dari populasi yang luas. Walaupun populasi penelitian besar, tetapi dengan mudah dapat dianalisis, baik melalui rumus-rumus statistik maupun komputer. Jadi pemecahan masalahnya didominasi oleh peran statistik.”

3.3. Populasi dan Sampel

Populasi (dalam Lubis, 2010 : 33-34) adalah keseluruhan individu-individu yang merupakan objek pengambilan data, sedangkan sampel adalah sebagian dari populasi yang diambil untuk mendapatkan gambaran dari seluruh populasi.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang mendapatkan pelayanan KTP elektronik (E-KTP) pada Kantor Kecamatan Padang Hilir Kota Tebing Tinggi. Jumlah masyarakat yang datang ke Kantor Camat Padang Hilir Kota Tebing Tinggi untuk mendapatkan pelayanan publik adalah tidak tetap, dalam arti setiap tahun mengalami perubahan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan keadaan tersebut di atas, maka dalam pengambilan sampel dilakukan secara *accidentally* (secara kebetulan), yaitu masyarakat yang secara kebetulan datang dan atau mengurus untuk mendapatkan pelayanan E-KTP pada Kantor Camat Padang Hilir Kota Tebing Tinggi. Lebih lanjut, Lubis (2010 : 45) mengatakan bahwa :

“Sampel secara kebetulan adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan semata, yaitu siapa saja yang secara insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang ditemui tersebut sesuai sebagai sumber data.”

Bahwa untuk memenuhi akurasi hasil penelitian sesuai dengan lampiran Kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi

Pemerintah, maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 150 responden.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Dalam penelitian ini digunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu :

- 1) Kuesioner, yaitu memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada masyarakat yang menerima pelayanan publik E-KTP di Kantor Kecamatan Padang Hilir Kota Tebing Tinggi.
- 2) Dokumentasi, merupakan teknik pengumpulan data melalui peninggalan tertulis atau dokumen. Adapun dokumentasi yang dipergunakan adalah arsip, laporan, peraturan, kebijakan maupun data sekunder lainnya yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan.

3.5. Defenisi Konsep dan Defenisi Operasional

Penelitian ini dibatasi oleh satu variabel yaitu pelayanan publik terhadap E-KTP. Dengan demikian penelitian ini dilakukan dengan menggunakan bentuk konsep. Untuk memberikan kejelasan mengenai konsep yang digunakan dalam penelitian, berikut disajikan defenisi konsep dari pelayanan publik terhadap E-KTP, sebagai berikut :

- a. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan

perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

- b. E-KTP, sebagai salah satu produk dari pelayanan publik yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/ pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada basis data kependudukan nasional.

Untuk mewujudkan pelayanan publik E-KTP yang berkualitas, serta memberikan kejelasan bagi penyelenggara pelayanan publik dalam melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat, maka hal tersebut dapat dicapai dengan menerapkan prinsip transparansi dan akuntabilitas. Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Men.PAN Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 (dalam Kepmenpan No. 25 Tahun 2004), yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “relevan, valid, dan reliabel”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat 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 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 jawabnya);
- 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/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
- 7) **Kecepatan pelayanan**, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
- 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 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.

Bahwa dalam pelayanan publik E-KTP di Kantor Kecamatan Padang Hilir Kota Tebing Tinggi tidak diadakan pungutan biaya, maka dalam hal ini unsur pelayanan yaitu kewajiban biaya pelayanan dan kepastian biaya pelayanan, keduanya tidak diikutkan sebagai unsur yang dinilai dalam mengukur kualitas pelayanan publik E-KTP tersebut.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik E-KTP dapat diukur dari :

- 1) Faktor kesadaran, yang dapat diukur dari :
 - a. Keikhlasan pegawai/ petugas dalam memberikan pelayanan.
 - b. Kesungguhan pegawai/ petugas dalam memberikan pelayanan.
 - c. Kedisiplinan pegawai/ petugas dalam memberikan pelayanan.
- 2) Faktor aturan, yang dapat diukur dari :
 - a. Ketepatan penggunaan wewenang oleh pejabat/ pegawai unit pelayanan dalam membuat aturan pelayanan.

- b. Pengetahuan dan pengalaman pejabat/ pegawai unit pelayanan dalam membuat aturan pelayanan.
 - c. Penggunaan bahasa dalam aturan pelayanan.
 - d. Pemahaman pegawai/ petugas dalam menjalankan aturan pelayanan.
 - e. Kedisiplinan pejabat/ petugas dalam menjalankan aturan pelayanan.
- 3) Faktor organisasi, yang dapat diukur dari :
- a. Sistem pelayanan publik E-KTP.
 - b. Prosedur pelayanan publik E-KTP.
 - c. Metode pelayanan publik E-KTP.
- 4) Faktor pendapatan, yang dapat diukur dari :
- a. Kecukupan pendapatan (gaji) yang diterima pegawai/ petugas pelayanan publik E-KTP.
 - b. Dukungan terhadap penambahan pendapatan pegawai/ petugas pelayanan publik E-KTP.
- 5) Faktor kemampuan-keterampilan, yang dapat diukur dari :
- a. Kemampuan pegawai/ petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
 - b. Keterampilan pegawai/ petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- 6) Faktor sarana pelayanan, yang dapat diukur dari :
- a. Ketersediaan sarana kerja unit pelayanan publik E-KTP.
 - b. Ketersediaan fasilitas pelayanan publik E-KTP.

3.6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini mengacu atau mempedomani Kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Dalam penyusunan IKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk survei adalah sebagaimana terlampir dalam penelitian ini.

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan 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**.

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 12 unsur pelayanan yang telah ditetapkan. 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 :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{12}$$

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 :

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

Tabel 3.1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan

| Nilai Persepsi | Nilai Interval IKM | Nilai Interval Konversi IKM | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|----------------|--------------------|-----------------------------|----------------|------------------------|
| 1 | 1,00 – 1,75 | 25,00 – 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 |

Selanjutnya, dalam menentukan kekuatan hubungan masing-masing faktor yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik E-KTP di Kantor Kecamatan Padang Hilir Kota Tebing Tinggi, maka digunakan teknik analisa kuantitatif dengan metode koefisien korelasi *Pearson Product Moment*.

Wahyudhi (2003 : 81) menyebutkan :

“Korelasi merupakan hubungan antara dua variabel yang diasumsikan bahwa salah satu variabel berpengaruh terhadap satu variabel lainnya dan begitu juga sebaliknya. Atau dengan kata lain korelasi juga merupakan ukuran seberapa kuat suatu variabel dalam mempengaruhi perubahan dalam variasi data variabel lainnya.”

Untuk menguji hubungan dari masing-masing faktor yang berpengaruh (X) terhadap kualitas pelayanan publik E-KTP (Y) maka dirumuskan paradigma penelitian sebagai berikut :

Ho: $r = 0$ (tidak ada hubungan)

Ha : $r \neq 0$ (ada hubungan)

Adapun rumusan korelasi *product moment* adalah :

$$r = \frac{\Sigma xy}{\sqrt{(\Sigma x^2)(\Sigma y^2)}}$$

Untuk dapat memberi interpretasi seberapa kuat hubungan masing-masing faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik E-KTP, maka dapat digunakan pedoman sebagai berikut :

Tabel 3.2. Pedoman untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi

| Interval koefisien | Tingkat hubungan |
|--------------------|------------------|
| 0,00 – 0,199 | Sangat rendah |
| 0,20 – 0,399 | Rendah |
| 0,40 – 0,599 | Sedang |
| 0,60 – 0,799 | Kuat |
| 0,80 – 1,000 | Sangat kuat |

Sumber : Sugiyono (2008 : 184)

Bahwa dalam menentukan koefisien korelasi *Pearson Product Moment* pada penelitian ini, digunakan alat bantu program SPSS versi 16.0. Selanjutnya, untuk menguji signifikansi hubungan, maka digunakan rumus uji signifikansi korelasi *product moment*, yaitu :

$$t = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dengan kriteria jika t uji lebih besar dibandingkan t tabel dengan derajat kebebasan $(dk) n-2$ dan resiko kesalahan dalam menolak H_0 sebesar α % maka dapat disimpulkan bahwa korelasi tersebut tidak sama dengan nol atau dengan kata lain korelasi tersebut signifikan menggambarkan hubungan antara masing-masing faktor yang mempengaruhi (X) terhadap kualitas pelayanan publik E-KTP (Y) dan besarnya ditaksir sebesar r .

