

III. METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

M. Nazir (1999:51) mengartikan metode penelitian adalah:

“urutan kerja yang harus dilakukan dalam melaksanakan penelitian, termasuk alat yang digunakan untuk mengukur maupun mengumpulkan data, serta bagaimana melakukan penelitian di lapangan”.

Salah satu penentu kualitas hasil penelitian adalah pemilihan metode penelitian yang tepat. Ketepatan metode akan membawa penelitian kearah hasil penelitian yang benar. Dilihat dari tujuan penelitian, Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah (2005:41-43) membagi penelitian menjadi tiga bagian, yaitu:

1. Penelitian Eksploratif, yaitu penelitian yang dilakukan untuk menggali suatu gejala yang relatif baru. Dapat dikatakan bahwa ada suatu fenomena atau gejala yang selama ini belum pernah terjadi. Mengingat topik yang akan diteliti adalah topik baru, maka penelitian ini memiliki sifat antara lain:
 - a. Kreatif
 - b. Fleksibel
 - c. Terbuka bagi berbagai informasi yang ada

Biasanya penelitian eksploratif menghasilkan teori-teori baru yang merupakan pengembangan dari teori yang sudah ada. Sehingga, penelitian ini identik dengan penelitian yang selalu menggunakan pertanyaan “Apa” dan “Siapa” dalam menggali informasi.

Tujuan dari penelitian eksploratif adalah:

- a. Mengembangkan gagasan dasar mengenai topik yang baru
 - b. Memberikan dasar bagi penelitian selanjutnya
2. Penelitian Deskriptif, yaitu: penelitian untuk memberikan gambaran yang lebih detail mengenai suatu gejala atau fenomena. Hasil akhir dari

penelitian ini biasanya berupa tipologi atau pola-pola mengenai fenomena yang sedang dibahas. Penelitian ini identik dengan penelitian yang menggunakan pertanyaan “Bagaimana” dalam mengembangkan informasi yang ada. Adapun tujuan dari penelitian deskriptif adalah:

- a. Menggambarkan mekanisme sebuah proses
 - b. Menciptakan seperangkat kategori atau pola
3. Penelitian Eksplanatif, yaitu: penelitian untuk menemukan penjelasan tentang mengapa suatu kejadian. Hasil akhir dari penelitian ini adalah menggambarkan hubungan sebab akibat. Penelitian ini identik dengan penelitian yang menggunakan pertanyaan “Bagaimana” dalam mengembangkan informasi yang ada. Adapun tujuan dari penelitian eksplanatif adalah:
- a. Menghubungkan pola-pola yang berbeda namun memiliki keterkaitan
 - b. Menghasilkan pola hubungan sebab akibat.

Penelitian yang digunakan adalah deskriptif. (Nawawi, 1991:63) mengartikan penelitian deskriptif adalah:

”prosedur pemecahan masalah dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya”.

Adapun pemakaian metode deskriptif adalah untuk menggambarkan dan melukiskan keadaan di lokasi penelitian pada saat diteliti berdasarkan dengan fakta yang ada di lokasi penelitian. Dalam penelitian ini, bertujuan untuk menggambarkan keadaan sesungguhnya yang terjadi di lokasi penelitian. Akan tetapi, dalam penelitian ini tidak mencari penyebab dan akibat sebuah permasalahan. Akan tetapi dalam penelitian ini hanya menggambarkan bagaimana kualitas pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran sebelum dan setelah pemekaran.

Kemudian pendekatan yang dipakai adalah kuantitatif. Mashuri dan Zainuddin (2008:13) mengartikan penelitian kuantitatif adalah:

”penelitian yang tidak mementingkan kedalaman data, penelitian kuantitatif tidak terlalu menitikberatkan pada kedalaman data, yang penting dapat merekam data sebanyak-banyaknya dari populasi yang luas. Walaupun populasi penelitiannya besar, tetapi dengan mudah dapat dianalisa, baik melalui rumus-rumus statistik maupun komputer. Jadi pemecahan masalahnya didominasi oleh peran statistik. Pendekatan penelitian kuantitatif adalah penelitian yang identik dengan pendekatan deduktif, yaitu berangkat dari persoalan umum (teori) ke hal khusus sehingga penelitian ini harus ada landasan teorinya”.

Sedangkan Arikunto (2002:10) mengartikan penelitian kuantitatif adalah:

”penelitian yang banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data, serta penampilan hasilnya. Oleh sebab itu, pemahaman akan kesimpulan penelitian akan lebih baik apabila disertai tabel, grafik, dan bagan”.

Berdasarkan pendapat di atas, maka dalam penelitian ini dalam pengolahan datanya akan menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran serta penyajian hasil penelitian menggunakan angka. Maka, kesimpulan penelitian nantinya akan disertai dengan tabel. Dalam penelitian ini, kuesioner merupakan instrumen utama dalam pengumpulan data

B. Definisi Konseptual

Penulis mengartikan definisi konseptual adalah:

”definisi akademik atau yang mengandung pengertian universal untuk suatu konsep atau kelompok kata. Pemaknaan dari konsep yang digunakan akan mempermudah peneliti untuk mengoperasionalkan konsep tersebut di lapangan”.

Adapun definisi konseptual dalam penelitian ini adalah :

1. Kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebelum pemekaran dilihat dari: kepastian waktu pelayanan; ketepatan waktu pelayanan; akurasi pelayanan; kesopanan dan keramahan petugas

pemberi layanan; tanggung jawab pemberi pelayanan; kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan; kemudahan mendapatkan pelayanan; variasi model pelayanan serta kenyamanan dalam memperoleh pelayanan.

2. Kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setelah pemekaran, dilihat dari: kepastian waktu pelayanan; ketepatan waktu pelayanan; akurasi pelayanan; kesopanan dan keramahan petugas pemberi layanan; tanggung jawab pemberi pelayanan; kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan; kemudahan mendapat pelayanan; variasi model pelayanan serta kenyamanan dalam memperoleh pelayanan.

C. Definisi Operasional

Definisi operasional menurut M. Nazir (1999:152) adalah :

“suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberikan arti atau menspesifikasikan kegiatan ataupun memberikan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut”.

Definisi operasional digunakan sebagai petunjuk penulis tentang bagaimana suatu variabel diukur. Untuk melihat operasionalisasi suatu variabel, maka variabel tersebut harus diukur dengan menggunakan indikator-indikator. Adapun indikator yang akan digunakan adalah sebagai berikut:

- a. Kepastian waktu pelayanan, yaitu adanya kepastian waktu dalam pemberian pelayanan sesuai dengan ketentuan.
- b. Ketepatan waktu pelayanan, yaitu berkaitan dengan waktu proses atau penyelesaian permohonan pelayanan, apakah tepat sesuai dengan kesepakatan pemberi dan penerima pelayanan.

- c. Akurasi pelayanan, yaitu berkaitan dengan realita dalam pemberian pelayanan yaitu terbebas dari kesalahan-kesalahan teknis, baik dalam hal penulisan atau pengetikan permohonan yang telah diajukan sebelumnya.
- d. Kesopanan dan keramahan petugas pemberi layanan, yaitu mencerminkan perilaku pegawai dalam pemberian pelayanan.
- e. Tanggung jawab dalam penerimaan pesan atau permintaan pelayanan, yaitu pemberi pelayanan bersedia memperbaiki bila terjadi kesalahan dalam pemberian pelayanan serta petugas yang ada tidak saling lempar tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- f. Kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan, yaitu berkaitan dengan ketersediaan perangkat penunjang pelayanan yang memadai, seperti mesin tik, komputer dan lain sebagainya.
- g. Kemudahan mendapat pelayanan, yaitu kemudahan dalam administrasi dan jumlah petugas yang melayani.
- h. Variasi model pelayanan, yaitu berkaitan dengan banyaknya variasi model pelayanan yang diberikan.
- i. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, yaitu berkaitan dengan tempat pelayanan.

D. Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran.. Adapun alasan penentuan lokasi ini adalah disesuaikan dengan tujuan penelitian, yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan pembuatan KTP sebelum dan setelah pemekaran. Hal ini menjadi menarik untuk dikaji karena

tujuan dibentuknya daerah otonom adalah untuk mendekatkan masyarakat kepada pemerintah dalam kerangka pelayanan publik, khususnya dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Pembuatan KTP sebelum pemekaran adalah kewenangan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Selatan di Kalianda. Setelah pemekaran menjadi kewenangan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran di Gedong Tataan.

E. Populasi Penelitian

Suharsimi Arikunto (2006:130) mengartikan populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Sedangkan Murti Sumarni dan Salamah Wahyuni (2006:69) populasi adalah:

“keseluruhan obyek yang diteliti dan terdiri atas sejumlah individu, baik yang terbatas (*finite*) maupun tidak terbatas (*infinite*)”.

Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar (2006:43) populasi adalah:

”semua nilai baik hasil perhitungan maupun pengukuran, baik kuantitatif maupun kualitatif, daripada karakteristik tertentu mengenai sekelompok objek yang lengkap dan jelas”.

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang telah membuat atau memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP) di wilayah Kabupaten Pesawaran, yaitu masyarakat yang telah membuat KTP pada periode bulan Juni 2008 – bulan Maret 2009 yaitu 51.493 orang yang berada di 7 (tujuh) kecamatan.

F. Sampel

Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar (2006:44) mengartikan sampel adalah:

”sebagian anggota populasi yang diambil dengan menggunakan teknik tertentu”.

Sedangkan Suharsimi Arikunto (2006:131) mengartikan sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Suharsimi Arikunto (2006:134) mengatakan:

”untuk sekedar ancer-ancer, maka apabila subjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Tetapi, jika jumlah subyeknya besar, dapat diambil antara 10-15 % atau 20-25 % atau lebih, tergantung setidak-tidaknya dari:

- a. Kemampuan peneliti dilihat dari waktu, tenaga, dan dana.
- b. Sempit luasnya wilayah pengamatan dari setiap subjek, karena hal ini menyangkut banyak sedikitnya data.
- c. Besar kecilnya resiko yang ditanggung oleh peneliti. Untuk penelitian yang risikonya besar, tentu saja jika sampel besar, hasilnya akan lebih baik”.

Hadi (2000) mengemukakan bahwa ada tiga hal yang sangat menentukan *representativitas* sampel, yaitu:

(1) “kerangka sampel harus berisi semua ciri yang relevan dengan masalah-masalah yang diteliti, (2) besar sampel. Sampel yang terlalu sedikit kurang mewakili populasi, dan sampel yang terlalu banyak memberatkan penelitian. Besar sampel akan turut ditentukan oleh pertimbangan dan hambatan-hambatan praktis seperti waktu, biaya, alat dan tenaga. (3) tehnik pengambilan sampel. Ada dua tehnik pengambilan sampel yang sering dilakukan, yaitu: (a) random sampling, yakni tiap individu dalam populasi mendapatkan kesempatan yang sama untuk menjadi anggota sampel, dan (b) non random sampling, yakni tidak semua individu dalam populasi mendapatkan kesempatan yang sama untuk menjadi anggota sampel”.

Teknik dalam pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive random sampling*, yang menurut Hadi (2000) adalah:

“pemilihan sekelompok subjek didasarkan 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”.

Adapun langkah-langkah untuk mengambil subjek yang menjadi sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan cara:

1. Menentukan 2 (dua) kecamatan di Kabupaten Pesawaran dengan pertimbangan jarak yaitu jauh dan dekat sebagai pemilihan subyek penelitian. Sehingga diperoleh Kecamatan Gedong Tataan sebagai kecamatan dekat, sedangkan Kecamatan Tegineneng sebagai kecamatan jauh dari Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran.
2. Setelah terpilih 2 (dua) kecamatan, langkah selanjutnya adalah menentukan 2 (dua) desa di masing-masing kecamatan tersebut. Dasar pemilihan 2 (dua) di masing-masing kecamatan adalah masyarakat homogen karena telah membuat Kartu Tanda Penduduk (KTP). Desa yang terpilih di Kecamatan Gedong Tataan adalah Desa Bagelen (kategori dekat) dan Desa Wiyono (kategori jauh). Sedangkan desa yang terpilih di Kecamatan Tegineneng adalah Desa Kota Agung (kategori dekat) dan Desa Margo Rejo (kategori jauh).

Penentuan jumlah sampel yang akan dipakai dalam penelitian ini berdasarkan pendapat Suharsimi Arikunto (2006:134). Sehingga diperoleh sampel sebagai berikut:

Tabel 2. Sampel penelitian

DESA	POPULASI	SAMPEL
Bagelen	102	26
Wiyono	32	32
Kota Agung	606	61
Margo Rejo	37	37
Total Sampel		156

Sumber: data primer diolah November 2009

Jumlah sampel 26 orang diperoleh dari 25 persen dari 102 orang yaitu 25,5 dibulatkan menjadi 26 orang. Kemudian 32 orang tetap menjadi 32 orang karena populasinya kurang dari 100. Kemudian 61 orang diperoleh dari 10 persen dari 606 orang yaitu 60,6 dibulatkan menjadi 61 orang dan 37 orang tetap menjadi 32 orang karena populasinya kurang dari 100 maka diambil secara keseluruhan. Sehingga total sampel dalam penelitian ini berjumlah 156 orang responden. Dimana dari jumlah 156 orang responden diambil secara acak.

G. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dengan dua sumber, yakni data primer dan data sekunder.

1. Data primer, yaitu data yang diambil dari sumber data di lapangan. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari kuesioner, wawancara dan observasi. Kuesioner akan disebar kepada 156 orang responden.
2. Data sekunder, yaitu sumber data kedua setelah sumber data primer. Data ini diperoleh dari berbagai bahan bacaan, dalam penelitian ini diperoleh dari jurnal, undang-undang, peraturan daerah (perda), peraturan bupati (perbub), artikel, dan buku-buku atau literatur yang berkaitan dengan topik penelitian untuk dijadikan bahan referensi.

H. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Angket atau kuesioner

Menurut Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar (2006:60) angket adalah:

”daftar pertanyaan yang dikirimkan kepada responden baik secara langsung atau tidak langsung (melalui pos atau perantara)”.

Kuesioner digunakan untuk memperoleh data dengan cara memberi seperangkat pertanyaan kepada responden untuk dijawab. Kuesioner diberikan dalam bentuk tertutup, agar responden tidak menjawab diluar kriteria yang telah ditentukan. Kuesioner yang telah disiapkan akan dibagikan kepada 156 responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini.

2. Wawancara

Menurut Purnomo Setiady Akbar (2006:57-58), wawancara adalah:

”tanya jawab antara dua orang atau lebih secara langsung. Pewawancara disebut *interviewer*, sedangkan orang yang diwawancarai disebut *interviewee*”.

Adapun yang menjadi sumber informasi dalam penelitian ini adalah Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran Bapak Maskhur Hasan.

3. Observasi

Menurut Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar (2006:54), observasi adalah:

”pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti”.

Penulis melakukan pengamatan secara langsung ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran.

4. Dokumentasi

Menurut Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar (2006:73), teknik pengumpulan data dengan dokumentasi adalah: pengambilan data yang diperoleh

melalui dokumen-dokumen. Dokumen-dokumen yang dipakai antara lain: Undang-undang, peraturan bupati (perbup), artikel dan lain-lain.

I. Teknik Pengolahan Data

Setelah data diperoleh dari lapangan dikumpulkan, maka tahap selanjutnya adalah mengolah data. Adapun teknik yang digunakan untuk mengolah data dalam penelitian ini adalah:

1. Editing, yaitu proses melakukan pemeriksaan atau pengecekan data yang terkumpul dari lapangan, yaitu meliputi kelengkapan jawaban yang didapat dari lapangan dan kejelasan sehingga kesempurnaan data yang diperoleh di lapangan dapat terjamin. Editing dilakukan dengan cara memeriksa dan mengecek kembali data dari lapangan meliputi kelengkapan jawaban, dan kesesuaian jawaban satu dengan yang lainnya.
2. Tabulasi, yaitu memasukan data yang telah diklasifikasikan ke dalam suatu tabel. Tabulasi dilakukan pada data hasil kuesioner yang telah dikategori dengan skor, kemudian data tersebut dimasukkan ke dalam tabel sehingga dapat dihitung dengan jelas dan tetap.
3. Interpretasi Data, yaitu data yang telah dideskripsikan baik melalui tabel maupun hasil pengamatan dan wawancara dan dokumentasi yang diinterpretasikan untuk kemudian dilakukan penarikan kesimpulan sebagai hasil dari penelitian.

J. Teknik Penentuan Skor

Skala pengukuran yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert.

Menurut Sugiyono (2009: 93) skala Likert dipergunakan untuk:

“mengukur persepsi, pendapat, sikap, serta penilaian seseorang terhadap fenomena sosial”.

Dalam penelitian ini, untuk memperoleh data langsung dari responden dilakukan dengan memberikan daftar kuesioner. Dalam kuesioner ini setiap pertanyaan yang diajukan memuat 3 (tiga) alternatif jawaban yang diberikan skor 1, 2, dan 3 yang menggunakan ukuran berdasarkan skala Likert. Skor yang diberikan pada tiap item jawaban kuesioner ini menunjukkan bobot nilai dari pilihan jawaban tersebut.

Sementara untuk menentukan interval digunakan rumus interval yang kemukakan oleh Sutrisno Hadi (1986:45) yakni:

$$I = \frac{Nt - Nr}{K}$$

Keterangan :

I = Interval Nilai Skor
 Nt = Nilai Tertinggi
 Nr = Nilai Terendah
 K = Kategori Jawaban

J. Teknik Analisis Data

Setelah mendapatkan data-data yang diperoleh, maka langkah selanjutnya adalah mengolah data yang terkumpul tersebut dengan menganalisa data,

mendeskripsikan data dan mengambil kesimpulan atau keputusan penelitian. Analisa data dalam penelitian ini menggunakan teknik prosentase dengan penyajian data dengan menggunakan tabel tunggal.

Teknik prosentase menurut Hadi Sutrisno (1981:421) menggunakan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\% = \dots\%$$

Keterangan:

P: prosentase

F: jumlah jawaban yang diperoleh

N: jumlah responden

Besarnya prosentase untuk masing-masing kategori adalah sebagai berikut:

- a. Kategori kualitas layanan baik apabila 76% atau lebih.
- b. Kategori kualitas layanan sedang apabila 51%-75%.
- c. Kategori kualitas layanan buruk jika kurang dari 50%.