

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini mengadopsi metodologi penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif untuk melakukan analisisnya. Menurut Sidik (2009), penelitian deskriptif dirancang untuk secara sistematis menggambarkan dan mendokumentasikan aspek-aspek tertentu dari suatu fenomena atau situasi yang menjadi fokus perhatian peneliti, dengan berdasarkan pada fakta yang ada. Sementara itu, pendekatan kuantitatif, sebagaimana dijelaskan oleh Margareta (2013), menekankan pada pengukuran dan analisis numerik dari data untuk menetapkan hubungan antarvariabel dengan menggunakan indikator variabel yang telah ditentukan. Dengan demikian, metodologi ini digunakan untuk menyediakan pandangan yang komprehensif dan terukur mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) yang diberikan oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Lampung Tengah. Melalui pengumpulan dan analisis data kuantitatif, penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan gambaran yang jelas dan objektif mengenai kinerja layanan yang disediakan.

B. Definisi dan Operasional Variabel

1. Operasional Variabel

Penelitian ini mengambil variabel utama berupa tingkat kepuasan masyarakat, yang dianalisis melalui sembilan unsur Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Komponen-komponen tersebut mencakup persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya atau tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, sarana dan prasarana.

2. Dimensi Operasional Variabel

- a. Persyaratan adalah kumpulan kondisi atau ketentuan yang wajib dipenuhi oleh seseorang dalam proses memperoleh jenis pelayanan tertentu, mencakup aspek teknis serta administratif.

- b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur merupakan rangkaian langkah yang standar dan sistematis yang harus diikuti oleh pemberi dan penerima layanan, yang juga termasuk dalam proses pengajuan pengaduan.
- c. Waktu Penyelesaian merujuk pada periode atau durasi yang dibutuhkan untuk menuntaskan proses layanan, mulai dari awal hingga akhir untuk setiap jenis layanan yang disediakan.
- d. Biaya/Tarif merupakan jumlah uang yang harus dibayar oleh penerima layanan sebagai imbalan atas layanan yang diberikan oleh penyelenggara, yang jumlahnya diatur berdasar kesepakatan bersama. Namun aspek ini bisa berubah tergantung aturan perundangan yang berlaku, misalnya layanan pembuatan KTP yang diatur gratis oleh undang-undang.
- e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah output atau hasil akhir yang diperoleh dari proses pelayanan, yang harus sesuai dengan standar atau ketentuan yang telah ditetapkan sebelumnya, berdasarkan jenis layanan yang diminta.
- f. Kompetensi Pelaksana merujuk kepada kualifikasi atau keahlian yang harus dimiliki oleh individu atau tim penyelenggara layanan, yang mencakup area pengetahuan, keterampilan, serta pengalaman terkait.
- g. Perilaku Pelaksana mengacu pada cara bertindak atau sikap yang ditunjukkan oleh petugas pelayanan saat berinteraksi dengan penerima layanan, yang mencerminkan kualitas layanan itu sendiri.
- h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan berkaitan dengan sistem yang dirancang untuk mengelola feedback yang disampaikan oleh penerima layanan, yang termasuk di dalamnya tindakan follow-up atau tindak lanjut atas masukan tersebut.

3. Sarana dan prasarana

Sarana mencakup berbagai hal yang menjadi alat bantu dalam meraih tujuan tertentu. Sementara itu, prasarana merujuk pada segala hal yang berperan sebagai pendukung kunci dalam kelancaran berbagai proses, seperti kegiatan usaha, kegiatan pembangunan, atau proyek tertentu. Biasanya, istilah sarana diaplikasikan untuk objek yang dapat berpindah tempat atau bergerak, misalnya komputer dan mesin, sedangkan prasarana lebih mengacu pada objek yang tetap atau tidak bergerak, seperti bangunan.

C. Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer merupakan informasi yang secara langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber-sumber utama. Informasi ini dihimpun secara eksklusif untuk keperluan penelitian yang sedang dijalankan dan menandai pertama kalinya informasi tersebut tersedia, belum pernah dirilis atau digunakan dalam publikasi apa pun sebelumnya.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan jenis data yang peneliti peroleh dari beragam sumber eksternal, yang meliputi buku, literatur, jurnal, dan berbagai bahan bacaan lain yang relevan dengan tema penelitian. Jenis data ini digunakan sebagai pendukung dalam proses penyelesaian study atau penelitian yang sedang dilakukan, membantu dalam memperkuat analisis dan temuan penelitian.

D. Prosedur Pengumpulan Data

Penelitian memanfaatkan dua jenis data: data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan secara langsung dari sumbernya, yaitu melalui survei kepuasan masyarakat dengan mengaplikasikan kuesioner SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) yang ditujukan kepada penduduk di Kabupaten Lampung Tengah. Proses pengumpulan data primer ini bertujuan untuk mendapatkan informasi yang aktual dan relevan dari masyarakat yang menjadi subjek penelitian. Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui cara tidak langsung, menggunakan sumber-sumber yang sudah ada seperti data publikasi atau dokumen yang mencatat jumlah penduduk total, jumlah warga yang harus memiliki E-KTP, serta jumlah individu yang telah melakukan proses perekaman data E-KTP di Kabupaten Lampung Tengah. Data sekunder ini dipergunakan untuk melengkapi dan mendukung analisis data primer, memberikan konteks demografis serta informasi tambahan yang penting untuk memahami cakupan dan hasil survei.

1. Populasi

Berdasarkan Sugiyono (2018: 130), pemahaman mengenai populasi mencakup wilayah generalisasi yang berisi subjek atau objek dengan jumlah dan

ciri khas tertentu yang peneliti pilih untuk dikaji, dan selanjutnya membuat kesimpulan. Dari definisi tersebut, jelas bahwa populasi tidak semata-mata merujuk pada kumpulan individu, tapi juga objek dan elemen alam lainnya. Artinya, populasi tidak hanya terbatas pada angka-angka yang terkait dengan subjek atau objek penelitian, tetapi juga semua sifat dan karakteristik yang diemban oleh mereka.

Dalam konteks penelitian ini, populasi yang menjadi fokus adalah warga Kabupaten Lampung Tengah yang tengah mengurus pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil setempat, selama periode dari awal tahun 2023 hingga bulan Oktober. Hal ini menunjukkan aplikasi spesifik dari konsep populasi dalam penelitian, di mana peneliti telah menetapkan kelompok tertentu dengan karakteristik yang spesifik sebagai subjek penelitiannya.

2. Sampel

Sugiyono (2018: 131) menjelaskan bahwa sampel dalam sebuah penelitian merupakan segmen yang dipilih dari populasi berdasarkan jumlah dan karakteristik tertentu yang dimiliki oleh populasi tersebut. Ketika populasi berskala besar dan peneliti menghadapi kendala seperti dana, tenaga, dan waktu yang terbatas, sehingga tidak memungkinkan untuk mengkaji seluruh anggota populasi, sampel menjadi solusi praktis. Dengan menggunakan sampel ini, penemuan atau kesimpulan yang diperoleh dari kajian sampel tersebut dapat diaplikasikan atau dianggap valid untuk seluruh populasi. Oleh karena itu, sangat penting untuk memilih sampel yang bersifat representatif, artinya sampel tersebut harus secara akurat mencerminkan keseluruhan karakteristik populasinya, agar kesimpulannya dapat diandalkan dan diaplikasikan pada populasi yang lebih luas. Dalam penelitian ini, sampel yang digunakan adalah sebanyak 100 orang.

3. Teknik pengambilan sampel

Teknik pengambilan sampel merupakan metode esensial dalam penelitian untuk menyeleksi sebagian individu dari populasi sebagai perwakilan. Ada beragam metode dalam menentukan sampel yang relevan untuk sebuah studi. Berdasarkan kategori yang diperkenalkan oleh Sugiyono pada tahun 2018 halaman 80, metode ini terbagi menjadi dua kategori utama: sampling probabilitas dan sampling non-probabilitas. Sampling probabilitas mengizinkan

setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai bagian dari sampel, sebaliknya, sampling non-probabilitas tidak menjamin kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk terpilih.

Mengingat tidak semua individu dalam populasi bisa dijadikan sampel dalam sebuah penelitian, metode sampling non-probabilitas digunakan. Kriteria untuk menjadi sampel dalam penelitian ini cukup spesifik: hanya individu yang berusia 17 tahun ke atas dan telah mengajukan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-E) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Tengah yang dipertimbangkan. Dari berbagai jenis sampling non-probabilitas, teknik accidental sampling dipilih. Ini adalah metode di mana sampel ditentukan berdasarkan pertemuan kebetulan dengan peneliti, siapapun yang bertemu dengan peneliti dapat dianggap sebagai sampel potensial, jika mereka dianggap sesuai sebagai sumber data. Dalam penelitian ini menggunakan tingkat kepercayaan 95% dan tingkat ketelitian 10%, maka jumlah sampel minimal yang dibutuhkan diukur menggunakan rumus lemeshow sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2 \times P \times Q}{L^2}$$

Keterangan:

- n = jumlah sampel minimal
- Z = nilai standar dari distribusi normal sesuai tingkat kepercayaan yang diinginkan (misalnya, untuk tingkat kepercayaan 95%, Z = 1.96)
- P = prevalensi outcome atau proporsi populasi yang memiliki karakteristik tertentu (misalnya, 50%)
- Q = komplementer dari P, yaitu Q = 1 – P
- L = tingkat ketelitian atau margin of error yang diizinkan (misalnya, 10%)

Sehingga:

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.1^2} = 96.04$$

Maka jumlah sampel minimal pada penelitian ini adalah 96,04 dan dibulatkan menjadi 100.

E. Metode Pengumpulan Data

Riduwan (2020) menjelaskan bahwa metode pengumpulan data merupakan kumpulan teknik atau metode yang dapat diterapkan oleh peneliti dalam rangka mengumpul data. Penting untuk memilih teknik pengumpulan data yang akurat serta memastikan bahwa alat yang digunakan untuk pengumpulan data tersebut berkualitas tinggi. Hal ini dilakukan agar data yang terkumpul memiliki kualitas yang baik dan valid. Dalam konteks penelitian ini, tata cara pengumpulan data diatur sebagai berikut:

1. Metode Kuisisioner

Sudjana (2005) mendefinisikan metode kuisisioner sebagai teknik pengumpulan data yang efisien, menggunakan sebuah daftar yang berisi serangkaian pertanyaan atau isian yang telah terstruktur dengan baik. Tujuan utamanya adalah untuk memudahkan responden dalam memberikan tanggapan mereka secara langsung dan efisien. Dalam konteks evaluasi Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil daerah Lampung Tengah, metode ini dianggap sesuai dan efektif. Penggunaan kuisisioner ini didasarkan pada standar yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan) No. 14 Tahun 2017, yang menjadi panduan dalam mengukur dan menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang disediakan.

Tabel 5. Angket Kuisisioner SKM

NO	PERTANYAAN	Kepuasan				Beri Alasan Jika Menjawab Tidak Puas (TP) atau Kurang Puas (KP)
		TP	KP	P	SP	
1	PERSYARATAN Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	1	2	3	4	
2	PROSEDUR Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	1	2	3	4	
3	WAKTU PELAYANAN Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	1	2	3	4	
4	BIAYA/TARIF Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	1	2	3	4	

NO	PERTANYAAN	Kepuasan				Beri Alasan Jika Menjawab Tidak Puas (TP) atau Kurang Puas (KP)
		TP	KP	P	SP	
5	PRODUK LAYANAN Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	1	2	3	4	
6	KOMPETENSI PELAKSANA Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam melaksanakan pelayanan?	1	2	3	4	
7	PERILAKU PELAKSANA Bagaimana pendapat Saudara mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	1	2	3	4	
8	SARANA DAN PRASARANA Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana yang ada?	1	2	3	4	
9	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	1	2	3	4	

Sumber: Permenpan & RB No.14 Tahun 2017

2. Metode Wawancara

Menurut Sugiyono (2012), teknik wawancara diaplikasikan dalam pengumpulan data ketika tujuan peneliti adalah untuk melakukan pengenalan awal dalam menentukan isu yang perlu diinvestigasi. Selain itu, teknik ini juga efektif digunakan bila peneliti berkeinginan untuk memperoleh informasi yang lebih detail dan mendalam dari para responden, terutama ketika jumlah responden yang terlibat dalam penelitian tersebut relatif sedikit atau terbatas.

3. Metode Observasi

Sugiyono (2012) menjelaskan bahwa observasi itu melibatkan suatu proses kompleks yang terdiri dari beragam proses biologis serta psikologis. Dalam studi yang dilakukan, teknik observasi dipilih sebagai metode untuk langsung mengawasi dan menganalisis kualitas layanan yang diberikan dalam

proses pembuatan E-KTP. Ini berarti penelitian mengandalkan pengamatan langsung untuk memahami dan menilai cara layanan disajikan dan diterima oleh masyarakat.

4. Metode Dokumentasi

Arikunto (2010) menjelaskan bahwa metode dokumentasi melibatkan proses pengumpulan data melalui berbagai sumber berupa catatan-catatan, transkripsi, buku, surat kabar, majalah, dan lain-lain, yang relevan dengan variabel atau aspek tertentu yang sedang diteliti. Dalam konteks penelitian ini, metode dokumentasi diaplikasikan untuk mengidentifikasi dan menghitung jumlah populasi yang akan menjadi subjek penelitian, dengan menggali informasi dari sumber-sumber tertulis yang tersedia dan berkaitan langsung dengan topik atau area penelitian.

F. Teknik Analisis Data

1. Model Analisis Data

Dalam penelitian ini, fokus analisis data bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas dan terperinci mengenai setiap objek penelitian sesuai dengan variabel-variabel yang ditetapkan. Pendekatan ini memastikan bahwa setiap aspek variabel dibahas dengan menguraikan karakteristik dan fitur-fiturnya secara mendetail, sehingga memberikan pemahaman yang luas tentang materi penelitian.

2. Teknik Analisis Data

Dalam konteks penelitian kuantitatif, analisis data berlangsung secara paralel dengan proses pengumpulan data. Misalnya, selama melakukan wawancara, peneliti langsung mengevaluasi respons dari informan untuk menentukan kelengkapan dan kepuasan terhadap jawaban yang diberikan. Jika jawaban dari informan dianggap belum mencukupi setelah evaluasi, peneliti akan bertanya lebih lanjut hingga informasi yang diperlukan bisa diperoleh. Teknik ini mengandalkan Analisis Statistik Deskriptif untuk memproses dan menginterpretasikan data.

Analisis statistik deskriptif merupakan suatu metode statistik yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan mengilustrasikan kumpulan data secara

objektif tanpa bertujuan untuk menggeneralisasi temuan ke populasi yang lebih luas. Dengan kata lain, metode ini berfokus pada penyajian data dalam bentuk yang mudah dimengerti tanpa mencoba untuk menentukan pola-pola hubungan, menguji hipotesis, membuat prediksi, atau menyimpulkan secara umum. Dalam konteks penelitian ini, digunakan teknik analisis data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sesuai dengan Pedoman Umum Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Tingkat Kepuasan Masyarakat. Teknik ini mengevaluasi sembilan indikator atau unsur utama dalam menentukan tingkat kepuasan masyarakat, dengan menggunakan prinsip "nilai rata-rata tertimbang" untuk setiap unsur layanan. Dalam kalkulasi survei kepuasan, tiap unsur layanan dinilai dengan bobot yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}}$$

Untuk mengukur nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dari unit pelayanan, dilakukan pendekatan melalui penggunaan nilai rata-rata tertimbang. Pendekatan ini diimplementasikan dengan menggunakan rumus berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Perpepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Dalam rangka mempermudah proses interpretasi nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), yang berkisar antara 25 hingga 100, hasil penilaian yang diperoleh kemudian dikonversikan menggunakan nilai dasar 25. Proses konversi ini dilakukan melalui penerapan rumus sebagai berikut:

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

Mempertimbangkan perbedaan karakteristik antar unit pelayanan, setiap unit memiliki keleluasaan untuk memasukkan unsur tambahan yang dianggap relevan bagi mereka. Selain itu, mereka juga diperbolehkan untuk memberikan bobot yang berbeda-beda kepada sembilan unsur utama yang telah ditetapkan dalam unit pelayanan tersebut. Hal ini dilakukan dengan syarat bahwa total

keseluruhan bobot dari semua unsur yang digunakan harus tetap sama dengan 1. Tabel berikut menampilkan nilai persepsi dan rentang interval SKM yang diaplikasikan dalam penilaian sembilan unsur SKM tersebut:

Tabel 6. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 –2,5996	25 –64,99	D	Tidak baik
2	2,60–3,064	65 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 - 3,532	76,61– 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

Sumber: Permenpan Nomor 14 Tahun 2017