

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan dan uraian pada latar belakang, penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan mix method, yaitu pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Pendekatan kuantitatif menurut Arikunto¹ banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut serta hasilnya. Selain itu dalam penelitian kuantitatif juga ada data berupa informasi kualitatif.

Pendekatan kuantitatif dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Neuman dalam Prasetyo dan Jannah² menyebutkan bahwa kuesioner “*an instrument -.....- that he/she uses to measures variables*”. Pendekatan kualitatif adalah usaha guna mendapatkan keterangan-keterangan yang jelas terhadap suatu masalah tertentu dalam suatu penelitian.

Sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Nasution³ dimana dalam penelitian kuantitatif peneliti lebih spesifik memusatkan perhatian kepada aspek-aspek tertentu dan sering menunjukkan hubungan antara berbagai variabel atau memberi gambaran yang lebih jelas tentang situasi-situasi sosial sehingga bersifat deskriptif. Sedangkan Irawan⁴ mengatakan “penelitian deskriptif hanya melibatkan satu variabel (*univariat*)”, di mana penelitian deskriptif seperti ini tetap terbatas pada kemampuannya untuk menjelaskan realitas seperti apa adanya.

Jenis metode penelitian adalah metode deskriptif analisis. Nazir⁵ mengatakan metode deskriptif analisis adalah “suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem

¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Ed. Revisi VI Cetakan Ketigabelas, Jakarta: PT. Rineka Cipta, hlm. 12

² Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif : Teori dan Aplikasi*, Penerbit PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2007, hlm. 143

³ S.Nasution, *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*, Jakarta: Bumi Aksara, Cetakan Kesepuluh, 2008, hlm. 24

⁴ Prasetya Irawan, *Penelitian Kualitatif & Kuantitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*, Jakarta: Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia, 2006, hlm. 101

⁵ Mohammad Nazir, *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1998, hlm. 63

pemikiran dengan tujuan untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan antar fenomena yang diselidiki”.

3.2. Populasi dan Teknik Penarikan Sampel

3.2.1. Populasi

Populasi sasaran dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang datang berkunjung dalam layanan kunjungan bagi keluarga warga binaan pemasyarakatan, yaitu masyarakat yang mempunyai hubungan langsung sebagai keluarga/handai taulan atau teman sejawat dari warga binaan pemasyarakatan yang sedang menjalani hukuman di Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Tangerang-Banten.

3.2.2. Teknik Penarikan Sampel

Sampel adalah sebagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri atau sifat yang sama dan atau serupa dengan populasinya. Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan penarikan sampel dari populasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive Sample*⁶ atau sampel bertujuan.

Sampel bertujuan dilakukan dengan cara mengambil subjek bukan didasarkan atas strata, random atau daerah tetapi didasarkan atas adanya tujuan tertentu. Teknik ini dilakukan karena beberapa pertimbangan, diantaranya keterbatasan waktu, tenaga dan dana sehingga tidak dapat mengambil sampel yang besar dan jauh.

Selain itu dalam penelitian ini hasil penelitian tidak dimaksudkan untuk digeneralisasikan⁷. Jumlah sampel keseluruhan dalam penelitian sebanyak 100 orang sebagai responden, yang memiliki ciri-ciri khusus yaitu yang sudah melakukan kunjungan sebanyak 3x pada warga binaan pemasyarakatan yang sama.

⁶ Suharsimi Arikunto, *op.cit*, hlm. 139-140

⁷ *Ibid*, hlm. 132

3.3. Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini, ada 2 (dua) jenis sesuai dengan sumber perolehannya, yaitu :

- 1) Data Primer, adalah data yang dilampirkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama (responden) di lokasi penelitian.
- 2) Data Sekunder, adalah data yang diambil dari sumber pustaka atau sumber lain (referensi-referensi, buku-buku teks, internet, hasil penelitian yang relevan dan sebagainya).

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini mengumpulkan data, fakta dan keterangan melalui sebuah penelitian dengan menggunakan alat pengumpul data sebagai berikut :

3.4.1. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Pengumpulan data yang dilakukan dalam riset adalah :

- a) Kuesioner, adalah daftar pertanyaan terstruktur yang digunakan untuk wawancara dan pengisiannya oleh pewawancara⁸. Dalam kuesioner yang dibagikan untuk setiap variabel penelitian ini berisi sejumlah pertanyaan yang telah disusun sedemikian rupa dengan menggunakan skala *Likert* untuk mengukur opini atau persepsi responden berdasarkan tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan⁹.

Untuk analisis secara kuantitatif, alternatif jawaban tersebut diberi skor dari nilai 1 (satu) sampai dengan nilai 5 (lima), dimana bila :

- (1) Untuk kuesioner persepsi (kenyataan) responden digunakan kategori :

⁸ Erwan Agus Purwanto dan Dyah Ratih Sulistyastuti, *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Administrasi Publik dan Masalah-Masalah Sosial*, Yogyakarta: Gava Media, 2007, hlm. 70

⁹ *Ibid*, hlm. 63

- Sangat Puas = 5
- Puas = 4
- Cukup Puas = 3
- Tidak Puas = 2
- Sangat Tidak Puas = 1

Adapun rumus dalam menentukan rentang skala (RS) menurut Simamora¹⁰ adalah sebagai berikut :

$$RS = \frac{m - n}{b}$$

Dimana : m = angka tertinggi di dalam pengukuran (angka tertinggi dalam kuesioner).

n = angka terendah di dalam pengukuran (angka terendah dalam kuesioner).

b = banyaknya kelas yang dibentuk (pilihan jawaban dalam kuesioner)

Dalam penelitian ini Rentang Skala = 0,8, maka untuk menginteprestasikan rata-rata penilaian sikap adalah sebagai berikut :

Nilai skor antara $1 \leq s/d \leq 1.8$ Sangat Tidak Puas

Nilai skor antara $> 1.8 \leq s/d \leq 2.6$ Tidak Puas

Nilai skor antara $> 2.6 \leq s/d \leq 3.4$ Cukup Puas

Nilai skor antara $> 3.4 \leq s/d \leq 4.2$ Puas

Nilai skor di atas 4.2 Sangat Puas

¹⁰ Bilson Simamora, *Panduan Riset Perilaku Konsumen*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2002, hlm. 130

(2) Untuk jenis kuesioner harapan responden digunakan kategori :

- Sangat Penting Diperbaiki = 5
- Penting Diperbaiki = 4
- Cukup Penting Diperbaiki = 3
- Tidak Penting Diperbaiki = 2
- Sangat Tidak Penting Diperbaiki = 1

b) Wawancara mendalam (*deep interview*).

c) *Internet Research*.

3.4.2. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Bahan-bahan penelitian yang bersumber dari perpustakaan, meliputi buku-buku ilmiah, jurnal, karya tulis, dan atau majalah-majalah yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas.

3.5. Uji Instrumen Penelitian

Dalam analisis data dari kuesioner yang diisi oleh pengunjung (dalam hal ini keluarga dari warga binaan pemasyarakatan) sebagai penerima layanan, pengolahan data hasil dari jawaban kuesioner diolah dengan menggunakan bantuan alat komputer SPSS (*Statistical Package for Social Science*) versi 13 for Windows¹¹ and Excel.

3.5.1. Uji Validitas Alat Ukur

Valid menurut Irawan¹² berarti instrument secara akurat mengukur objek yang harus diukur. Secara umum uji validitas adalah untuk melihat apakah item pertanyaan yang dipergunakan mampu mengukur apa yang ingin diukur. Suatu alat ukur yang valid tidak sekedar mampu mengungkapkan data dengan tepat, akan tetapi juga harus memberikan gambaran yang cermat mengenai data tersebut, artinya pengukuran tersebut mampu memberikan gambaran mengenai perbedaan yang sekecil-kecilnya diantara subjek yang satu dengan

¹¹ Jonathan Sarwono, *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, Edisi I, 2008

¹² Prasetya Irawan, *op.cit*, hlm. 159

subjek yang lain. Uji validitas berhubungan dengan suatu pengujian butir-butir dalam kuisioner yang akan digunakan.

Pengukuran ini dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi *Product Moment* dari *Pearson*¹³. Syarat minimum adalah bila nilai korelasi (r) = 0,444; sedangkan korelasi antar butir pertanyaan dengan skor total kurang dari 0,444 (r < 0,444), maka butir instrument tersebut dinyatakan tidak valid.

Rumus yang digunakan dalam mencari validitas butir adalah korelasi *Product Moment* dari *Pearson*, sebagai berikut :

$$r \text{ hit} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Dimana : X = total butir masing-masing pertanyaan

Y = total skor dari seluruh pertanyaan

N = jumlah responden

r hit = koefisien korelasi hasil perhitungan

r tab = koefisien korelasi dari tabel dengan taraf signifikansi 5%.

3.5.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas dapat diartikan sebagai suatu petunjuk sejauhmana alat ukur yang digunakan dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Reliabel menurut Irawan¹⁴ berarti hasil pengukuran konsisten dari waktu ke waktu. Inti dari reliabilitas adalah sejauh mana suatu hasil pengukuran dapat memberikan hasil yang relatif tidak berbeda, dapat dipercaya atau andal bila dilakukan pengulangan pengukuran terhadap subjek yang sama.

¹³ Suharsimi Arikunto, *op.cit*, hlm. 170

¹⁴ Prasetya Irawan, *op.cit*, hlm. 115

Pada penelitian ini menggunakan metode pengukuran reliabilitas *Alpha Cronbach*. Menurut Malhotra¹⁵ sebuah faktor dikatakan reliabel jika mempunyai nilai *Alpha Cronbach* di atas 0,60, melalui rumus :

$$r_1 = \left[\frac{K}{(k-1)} \right] \left[\frac{S_i^2}{St^2} \right]$$

Dimana : k = banyaknya butir

S_i^2 = jumlah varian butir

St^2 = varian total

Sebelumnya, peneliti sudah melakukan uji pre-test kepada 20 orang pengunjung dari keluarga warga binaan pemasyarakatan itu sendiri. Setelah dilakukan pengujian kuesioner dengan menggunakan uji kesahihan butir didapatkan hasilnya valid dan memenuhi syarat reliabilitas, sehingga kuesioner tersebut layak disebar ke sampel untuk mengadakan penelitian.

3.6. Teknik Analisis Data

Importance Performance Analysis atau Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja¹⁶ adalah perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dengan tingkat pelaksanaan. Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara tingkat persepsi kualitas pelayanan yang merupakan kinerja lembaga pemasyarakatan dan skor rata-rata harapan yang merupakan kepentingan pengunjung (dalam hal ini keluarga dari warga binaan pemasyarakatan).

¹⁵ Naresh Malhotra. *Marketing Research: An Applied Orientation*, USA: Prentice Hall International, 2004 : 267

¹⁶ J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006, hlm. 241

Tingkat kepentingan inilah yang akan menentukan urutan prioritas penanganan indikator-indikator untuk peningkatan kualitas pelayanan yang diharapkan. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Dimana : TK_i = tingkat kepentingan responden
 X_i = skor penilaian kinerja Lembaga Pemasarakatan
 Y_i = skor penilaian kepentingan/harapan pengunjung

Adapun hasil yang diperoleh dari tingkat kesesuaian dapat dilihat dalam Diagram *Cartesius*. Fungsi diagram *Cartesius* menurut Kotler¹⁷ untuk melihat apakah ada hubungan antara kinerja yang dihasilkan oleh Lembaga Pemasarakatan Kelas I Tangerang-Banten dengan harapan pengunjung dalam kualitas layanan yang ada di Lembaga Pemasarakatan tersebut.

Untuk mengukur tingkat kesenjangan/gap antara persepsi dengan harapan pengunjung, dihitung berdasarkan rumus Zeithaml et.al¹⁸, sebagai berikut :

$$\text{Service Quality Score} = \text{Perception Score} - \text{Expectation Score}$$

$$\text{Atau } KL = P - H$$

Dimana : KL = Skor Kualitas Pelayanan
 P = Skor Persepsi/Kenyataan Pelanggan
 H = Skor Harapan Pelanggan

¹⁷ Philip Kotler. *Marketing Management*, Eleventh Edition, New York: Prentice-Hall International, 2003

¹⁸ Zeithaml, A.Valarie, Parasuraman. A and Berry L.Leonard, *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, New York: The Free Press, A Division of Macmillan.Inc, 1990: 176

Kemudian perhitungan tingkat kualitas pelayanan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Skor Kualitas Pelayanan} = \frac{\text{Total Skor Persepsi/Kenyataan}}{\text{Total Skor Harapan}}$$

Adapun tingkat kepuasan pengunjung diperhitungkan sebagai berikut :

> 1,00	Sangat Puas
0,75 - 1,00	Puas
0,50 - 0,74	Cukup Puas
0,25 - 0,49	Tidak Puas
< 0,25	Sangat Tidak Puas

3.7. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini bermaksud untuk menganalisa kualitas pelayanan kunjungan bagi keluarga warga binaan pemasyarakatan di Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Tangerang-Banten secara komprehensif dan mendalam. Namun dalam pelaksanaannya terdapat berbagai keterbatasan. Pertama, keterbatasan teknis. Peneliti berupaya menggunakan metodologi dan sistematika penulisan ilmiah untuk mendapatkan data yang objektif, valid, dan tidak memiliki bias yang terlalu besar. Sementara itu jika peneliti salah dalam memilih responden, berarti peneliti akan memperoleh data dari responden yang tidak kompeten atau data yang diberikan tidak akurat.

Kedua, keterbatasan dokumen yang dibutuhkan. Dalam pelaksanaan penelitian, peneliti menghadapi kendala kurangnya ketersediaan data yang akurat dan *up to date* dari Direktorat Jenderal Pemasyarakatan sebagai Direktorat yang menaungi lembaga pemasyarakatan sebagai Unit Pelaksana Teknis dibawahnya. Ketiga, penelitian ini gagal untuk mewawancarai seluruh responden yang memenuhi syarat, khususnya responden kasus korupsi. Hal ini disebabkan karena adanya pengaturan secara tersendiri oleh Kepala Lembaga Pemasyarakatan untuk kasus korupsi.

Selain itu dalam proses interaktif dengan responden, peneliti mendapati sikap kehati-hatian dari responden. Hal ini mungkin disebabkan responden merasa petugas mengamati mereka saat diwawancarai, sehingga mereka merasa kurang nyaman dengan kondisi tersebut. Atau responden mungkin enggan berpartisipasi sehingga jawaban yang diberikan hanya ingin menyenangkan hati pewawancara (peneliti), sedangkan pewawancara sendiri sadar atau tidak mencampur aduk pendapat sendiri dengan pendapat responden tersebut, atau telah mempunyai harapan-harapan dan dugaan tentang apa yang bakal dikatakan oleh responden.

Keempat, dari hasil pengamatan selama melakukan penelitian di Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Tangerang-Banten, peneliti merasa bahwa tidak mudah melakukan penelitian, khususnya yang menyangkut layanan kunjungan bagi warga binaan pemasyarakatan. Hal ini menurut peneliti sangat disayangkan, karena peneliti berharap hasil penelitian ini bisa menjadi masukan yang berarti bagi Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Tangerang-Banten khususnya dalam memperbaiki kinerja kerja yang berkaitan dengan layanan kunjungan yang ada di Lembaga Pemasyarakatan tersebut.

Selain itu yang harus disingkapi oleh pimpinan Lembaga Pemasyarakatan Kelas I Tangerang-Banten dan seluruh jajarannya, dengan semakin canggihnya teknologi yang ada (melalui internet) maupun dari pemberitaan media massa secara tidak langsung, menyebabkan masyarakat umum sebagai penerima layanan bisa dengan cepat mengetahui bagaimana sebenarnya kualitas pelayanan yang ada di instansi-instansi pemerintah pada umumnya. Sehingga dengan hasil penelitian ini, diharapkan akan ada perbaikan secara signifikan di masa yang akan datang dalam merespon harapan pengunjung akan kualitas pelayanan kunjungan.