

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Dalam menjawab pertanyaan penelitian pertama ini difokuskan pada bagaimana kualitas pelayanan dilihat dari persepsi manajemen. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif melalui wawancara mendalam. Wawancara mendalam menjadi alat untuk mengumpulkan data karena seluruh informasi yang diperlukan berada di dalam benak responden (informan) dapat digali dan dievaluasi melalui penjabaran deskriptif.

Metode penelitian yang digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian kedua adalah metode kuantitatif yang bertujuan untuk mengetahui secara spesifik, jelas dan terperinci bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan instansi menurut persepsi penerima layanan. Dalam ilmu sosial kata kuantitatif lebih cenderung ditafsirkan secara bebas sebagai keakuratan deskripsi setiap variabel dengan variabel yang lain serta memiliki daerah generalisasi yang luas (Irawan, 2004, p.101). Penelitian ini akan difokuskan pada bagaimana kualitas pelayanan Dinas Catatan Sipil dan Kependudukan Pemda Kabupaten Mojokerto dilihat dari dimensi *reliability*, *responsiveness*, *tangible*, *emphaty* dan *assurance*.

Berdasarkan karakteristik masalah yang akan diteliti, maka penelitian ini termasuk penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang dilakukan terhadap masalah berupa fakta-fakta saat ini dari suatu populasi. Tujuannya adalah untuk menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan status saat ini (*current status*) dari subjek yang diteliti. (Indriantoro dan Supomo, 1997, p.26)

3.2 Populasi dan Sampel

Penarikan sampel dibutuhkan pada saat menggali kesenjangan antara pelayanan yang diterima masyarakat pengguna dengan harapan yang dimilikinya terhadap pelayanan Dinas Catatan Sipil. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kabupaten Mojokerto. Sedangkan sampel dalam penelitian ini adalah masyarakat penerima layanan pembuatan akta pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Mojokerto.

Berdasarkan data di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kabupaten Mojokerto, rata-rata jumlah pemohon layanan akta per hari adalah sebanyak 50 orang. Total rata-rata populasi pemohon layanan akta selama jangka waktu bulan November sampai dengan Januari sebanyak 3000 orang. Keterbatasan waktu dan kondisi menyebabkan tidak semua populasi akan diteliti, tetapi akan digunakan sample sebagai generalisasi dari penelitian. Sampel akan diambil secara *accidental* dan disesuaikan berdasarkan tabel *Lynch*, dengan *sampling error* 0,10 (Irawan, 2006, p.250). Berdasarkan hasil dari table *lynch* tersebut, sample yang dapat diambil dengan tingkat kesalahan 0, 10 adalah sebanyak 93 orang.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, instrumen teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis adalah kuisisioner. Kuisisioner tersebut digunakan untuk mendapatkan informasi yang lebih luas dalam subyek penelitian, dengan memperhatikan ruang lingkup penelitian. Teknik pengumpulan data dengan jalan melakukan pembagian daftar pertanyaan langsung ke objek penelitian (kuisisioner) sehingga data yang penulis kumpulkan benar-benar sesuai dengan keadaan yang sebenarnya pada saat penelitian berlangsung. Bentuk pertanyaan kuisisioner bersifat tertutup, dimana setiap pertanyaan disediakan pilihan jawaban dan bagi responden dapat memilih salah satu jawaban yang menurut mereka sesuai.

Dalam penelitian ini akan dibuat dua bentuk kuisisioner yang pertanyaannya mencakup 5 (lima dimensi pelayanan), yang pertama yaitu penilaian penerima layanan terhadap kualitas pelayanan, dimana kepuasan pelanggan diperoleh dari besar kecilnya gap antara kenyataan dan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Jika semakin besar gap yang terjadi maka dapat diasumsikan bahwa kepuasan pelanggan adalah rendah. Sebaliknya, jika kepuasan pelanggan mencapai titik maksimum, maka gap yang terjadi semakin kecil.

3.4 Skala Pengukuran

Dalam tesis ini, peneliti menggunakan skala likert yaitu suatu metode untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang kejadian atau gejala sosial (Ridwan, 2004, p.86). Pengukuran skala likert memiliki gradasi dari sangat positif sampai dengan sangat negatif yang dikelompokkan kedalam kata-kata berupa lima alternatif jawaban yang tersedia. Variabel penelitian yang diukur dengan skala likert ini, dijabarkan menjadi indikator variabel yang kemudian dijadikan titik tolak penyusunan butir-butir instrumen, bisa berbentuk pertanyaan atau pernyataan (Hasan, 2002, p.72). Berikut ini adalah lima jawaban dengan penilaian untuk menilai tingkat kepuasan/kenyataan yang diperoleh publik.

a	Sangat Tidak Puas	STP	1
b	Tidak Puas	TP	2
c	Biasa Saja	BS	3
d	Puas	P	4
e	Sangat Puas	SP	5

Untuk menilai tingkat harapan/kepentingan yang diinginkan publik, diberikan lima penilaian dengan nilai sebagai berikut.

a	Sangat Tidak Penting	STP	1
b	Tidak Penting	TP	2
c	Biasa Saja	BS	3
d	Penting	P	4
e	Sangat Penting	SP	5

3.5 Teknik Pengolahan Data

Pada penelitian ini, data yang terkumpul akan diolah dengan menggunakan alat bantu software yaitu memakai program *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 10, untuk Windows dan Excel. Penggunaan alat bantu ini memberikan kemudahan untuk memperoleh perhitungan statistik deskriptif mengenai distribusi frekuensinya. Sebelumnya akan diuji terlebih dahulu validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian.

Validitas yang dimaksud adalah instrumen mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh instrumen. Validitas butir atau validitas internal merupakan validitas yang diukur dengan besaran yang menggunakan instrumen sebagai suatu kesatuan (total butir) sebagai kriteria untuk menentukan validitas item atau butir dari suatu instrumen. Validitas internal diperlihatkan pada seberapa jauh hasil ukur butir tersebut konsisten dengan hasil ukur instrumen secara keseluruhan. Dengan kata lain, menguji validitas berarti memastikan sejauh mana suatu butir pada skala mengukur apa yang harus diukur.

Secara teknis validitas butir tercermin pada besaran koefisien korelasi antara nilai butir (item) dengan nilai keseluruhan (total). Suatu butir (item) dikatakan valid apabila memiliki koefisien yang positif dan signifikan dengan total item. Dalam penelitian ini skala data yang dipakai adalah interval, maka menggunakan analisis faktor. Instrumen penelitian diharapkan mampu mengukur Dimensi *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*.

Dalam penelitian ini uji validitas menggunakan *Product Moment*. Yang ditunjukkan oleh rumus sebagai berikut: (Simamora, 2004, p.331)

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

dimana,

x = skor butir-butir pertanyaan/ faktor.

y = skor total.

Reliabilitas merupakan ukuran konsistensi internal dari indikator konstruk, yang menunjukkan tingkatan dimana indikator mengindikasikan konstruk yang secara umum laten (*the common latent (unobserved) construct*). Pengukuran reliabilitas yang tinggi menyediakan dasar bagi peneliti bagi tingkat keyakinan bahwa masing-masing indikator bersifat konsisten dalam pengukurannya. Nilai batas reliabilitas dengan menggunakan Cronbach Alpha yang biasanya dapat diterima adalah 0,5. (Hair, 1998)

3.6 Analisis Data

Dari data yang telah dikumpulkan, dilakukan analisis untuk menjawab pertanyaan yang diajukan dalam menjawab pertanyaan penelitian ini. Untuk Gap 1 akan dilihat melalui jawaban dengan hasil wawancara mendalam. Sedangkan untuk mengukur gap 5 akan dilakukan dengan menggunakan rumus statistik dan teknik analisis *Service Quality Score dan Satisfaction Score*, sebelumnya akan dihitung terlebih dahulu tingkat pelayanan dari masing-masing dimensi yang digunakan dengan menggunakan rumus rata-rata atau nilai tengah sebagai berikut.

$$Y = \frac{(1 \times R1) + (2 \times R2) + (3 \times R3) + (4 \times R4) + (5 \times R5)}{(R1 + R2 + R3 + R4 + R5)}$$

Dimana Y = Nilai Skor rata-rata kelompok

1 – 5 = Skor

R1,R2,R3,R4,R5 = Jumlah responden yang memilih dari skor 1 sampai skor 5

R1+R2+R3+R4+R5 = Jumlah responden secara keseluruhan

Sedangkan untuk mengukur skor tingkat kualitas pelayanan dan skor tingkat kepuasan akan digunakan rumus yang didasarkan kepada konsep yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990, p.176) sebagai berikut.

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

Atau

$$KL = P - H$$

Dimana KL = Skor kualitas pelayanan

P = Skor persepsi pelanggan

H = Skor harapan pelanggan

Kemudian perhitungan tingkat kualitas pelayanan dapat diuraikan sebagai berikut.

$$\text{Satisfaction Score} = \frac{\text{Perceived Service}}{\text{Expected Service}}$$

Atau

$$KP = \frac{P}{H}$$

Dimana KP = Skor kualitas pelayanan
P = Skor persepsi pelanggan
H = Skor harapan pelanggan

Perhitungan tingkat kepuasan pelanggan dapat diuraikan sebagai berikut.

KP < 1 : Pelanggan tidak puas;
KP = 1 : Pelanggan puas;
KP > 1 : Pelanggan sangat puas.

Berdasarkan hitungan dan bobot dan nilai rata-rata tiap atribut dan untuk untuk mengetahui lebih tepat ada posisi kuadran manakah masing-masing atribut pelayanan tersebut, maka dibuatkan peta atribut pelayanan dalam diagram kartesius. Diagram kartesius terdiri dari empat bagian yang dibatasi oleh dua sumbu yang saling berpotongan tegak lurus pada titik (\bar{X}, \bar{Y}) dengan rumus :

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{k} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{k}$$

\bar{X} = rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau persepsi penerima layanan dari atribut

\bar{Y} = rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan atau harapan seluruh atribut yang memengaruhi persepsi penerimaan layanan

k = jumlah responden

Diagram tersebut terdiri dari 4 kuadran: kuadran pertama terletak disebelah kiri atas, kuadran kedua disebelah kanan atas, kuadran ketiga disebelah kiri bawah dan kuadran keempat disebelah kanan bawah. Strategi yang dilakukan berkenaan dengan posisi masing-masing variabel pada keempat kuadran tersebut terlihat pada gambar.

HIGH IMPORTANCE	High Leverage KUADRAN A Attribute to Improve	KUADRAN B Attribute to Maintain
	KUADRAN C Attribute to maintain	KUADRAN D Attribute to De-emphasize
LOW	PERFORMANCE HIGH	

Gambar 3.2 Diagram Kartesius

Kuadran A (*attributes to improve*)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang ia harapkan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih sangat rendah). Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan. Caranya adalah perusahaan melakukan perbaikan secara terus menerus sehingga performance variabel yang ada dalam kuadran ini akan meningkat

Kuadran B (*maintain performance*)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh penerima layanan dan faktor-faktor yang dianggap penting oleh penerima layanan sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel in menjadikan jasa tersebut unggul dimata penerima layanan

Kuadran C (*attributes to maintain*)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh penerima layanan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variable-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh penerima layanan sangat kecil.

Kuadran D (*main priority*)

Ini adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh penerima layanan dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang terdapat dalam kuadran ini dapat dikurangi.

Selanjutnya dari hasil pengukuran yang dapat dilakukan terhadap dimensi-dimensi kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan penerima layanan dan tingkat pelaksanaan pemberian layanan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Pemda Kabupaten Mojokerto dapat menentukan peningkatan masing-masing atribut atau dimensi yang memang dianggap penting oleh penerima layanan. Peningkatan tersebut dengan mengacu ada penempatan masing-masing atribut ke dalam kuadran Kartesius.