

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Data yang diperoleh adalah data kualitatif yang diskripsikan dan kuantitatif yang diangkakan. Penelitian dilaksanakan dengan metode survey, yaitu suatu metode penelitian yang dilakukan baik pada populasi besar maupun kecil tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut. (Sugiono, 2000:3)

Penelitian survey merupakan suatu penelitian kuantitatif dengan menggunakan pertanyaan terstruktur/sistematis yang sama kepada banyak orang, untuk kemudian seluruh jawaban yang diperoleh peneliti dicatat, diolah, dan dianalisis. Pertanyaan terstruktur/sistematis tersebut dikenal dengan istilah kuisioner. Kuisioner berisikan daftar pertanyaan yang mengukur variable-variable, hubungan diantara variable yang ada, atau juga pengalaman atau opini dari responden. (Prasetyo, Jannah, 2008:143)

B. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek / subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2001: 72). Populasi dapat diartikan sebagai “ jumlah keseluruhan dari unit analisis yang ciri – cirinya akan diduga” (Mantra dan Karto dalam Singarimbun dan Effendi, 1989; 152). Berdasarkan pengertian tersebut, maka yang menjadi populasi atau subyek dalam penelitian ini adalah klien pembebasan bersyarat yang masih menjalani wajib lapor ke Bapas Jakarta Selatan. Klien yang dimaksud adalah narapidana yang telah memperoleh/sedang menjalani pembebasan bersyarat pada masa sepertiga dari masa pidananya dan menjalani pembinaan luar lembaga di Balai Pemasarakatan Klas I Jakarta Selatan. Populasi diambil dari jumlah klien yang melapor pada bulan Mei 2009.

Dengan menggunakan metode accidental sampling yaitu teknik penarikan sampel berdasarkan factor spontanitas, artinya siapa saja yang melapor pada bulan Mei 2009, maka klien tersebut digunakan sebagai sampel.

Surachmad (1980:93) mengemukakan bahwa :

“ Sampel diperlukan bila peneliti tidak bermaksud untuk meneliti seluruh populasi yang ada, karena tidaklah mungkin penelitian selalu langsung meneliti segenap populasi, padahal tujuan penelitian adalah menemukan generalisasi yang berlaku secara umum. Oleh karenanya seringkali peneliti mempergunakan sebagian saja dari populasi, yakni sebuah sampel yang dapat dipandang representatif terhadap populasi itu.”

C. Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dengan cara memberikan kuisisioner atau angket kepada klien yang melapor, dan pengamatan langsung atau observasi dalam rangka mengamati gejala-gejala yang terjadi pada lingkungan kerja subyek penelitian. Teknik observasi adalah teknik pengumpulan data dimana peneliti mengadakan pengamatan secara langsung terhadap subyek dan gejala-gejala subyek yang diteliti (Surakhman, 1980:45), sedangkan data sekunder adalah data yang telah diolah dan tersedia dengan studi kepustakaan.

D. Penyusunan Instrumen Penelitian

Untuk dapat mengumpulkan data dalam penelitian ini maka diperlukan instrument penelitian yaitu kuisisioner. Kuisisioner disusun berdasarkan indikator dari variabel yang diteliti. Untuk mengukur variabel ini maka digunakan indikator. Pengukuran variable menggunakan skala Likert. Skala Likert berisi pernyataan yang sistematis untuk menunjukkan sikap seorang responden terhadap pernyataan itu. Pernyataan-pernyataan tersebut mencakup lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *tangible, realibility, responsiveness, assurance, emphaty*.

Operasional Variabel Penelitian

Persepsi Klien	Dimensi	Indikator
HARAPAN YANG DIINGINKAN DAN KENYATAAN YANG DITERIMA	1. Tangible (dimensi tangible adalah dimensi yang melihat dari sarana fisik yang menunjang pelaksanaan kegiatan PB)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lokasi tempat 2. Fasilitas tempat layanan 3. Suasana tempat layanan 4. Jumlah petugas pemberi layanan 5. Ada kejelasan informasi
	2. Reliability (Dimensi reliability adalah dimensi yang berkaitan dengan kemampuan untuk memberikan layanan yang sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya dalam pelaksanaan PB)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sarana penerimaan keluhan 2. Tanggap terhadap keluhan 3. Keseriusan petugas pemberi layanan 4. Kesungguhan petugas pemberi layanan 5. Tanggung jawab petugas pemberi layanan
	3. Responsiveness (Dimensi responsiveness berisi tentang pelayanan yang diberikan oleh lembaga untuk memberikan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan petugas pemberi layanan 2. Kejelasan prosedur 3. Kecepatan memberikan layanan

	<p>pelayanan yang cepat dan tepat kepada klien)</p> <p>4. Assurance (Dimensi assurance berisi tentang jaminan dan kepastian terhadap layanan PB)</p> <p>5. Empathy (Dimensi empathy berisikan perhatian yang tulus dan individual yang diberikan petugas kepada klien)</p>	<p>1. Ketrampilan petugas pemberi layanan</p> <p>2. Keahlian petugas pemberi layanan</p> <p>3. Kejujuran petugas pemberi layanan</p> <p>4. Kecermatan petugas pemberi layanan</p> <p>1. Usaha petugas untuk memberikan layanan terbaik</p> <p>2. Keramahan petugas pemberi layanan</p> <p>3. Keadilan dalam hal pelayanan</p> <p>4. Kesiediaan bekerja lebih lama dari petugas pemberi layanan</p>
--	--	--

E. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan metode deskriptif kuantitatif – kualitatif. Analisis kuantitatif dipergunakan untuk menjelaskan hasil dari suatu penilaian responden terhadap tingkat kesesuaian harapan dan pandangan terhadap lima dimensi kualitas pelayanan yang diperoleh klien. Sementara analisa kualitatif dilakukan terhadap data-data non angka yang

diperoleh dari hasil wawancara dan observasi. Berikut adalah langkah-langkah analisis data ;

1. Uji Validitas Instrumen

Validitas mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu tes atau instrument pengukur dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila instrument tersebut menjalankan fungsi ukurnya atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud yang dilakukan pengukuran tersebut. Tes yang menghasilkan data yang tidak relevan dengan tujuan pengukuran dikatakan sebagai tes yang memiliki validitas yang rendah. Terkandung disini bahwa valid atau tidaknya suatu alat ukur tergantung pada mampu tidaknya alat ukur tersebut mencapai tujuan pengukuran yang dikehendaki dengan tepat. (Azwar, 1992:3)

Secara teknis untuk mengukur kualitas item dilakukan dengan menghitung koefisien korelasi antara skor subyek pada item yang bersangkutan dengan skor total tes. Pada penelitian ini uji validitas dilakukan dengan formula koefisien korelasi Product Moment dari Pearson, menggunakan program SPSS versi 11. Berikut adalah rumus koefisien korelasi Product Moment Parson:

Rumus 1

$$r_{xy} = \frac{N \cdot xy - (x) \cdot (y)}{[N \cdot x - (x)] [N \cdot y - (y)]}$$

Keterangan ,

- r_{xy} : koefisien korelasi aitem dengan total aitem
 x : jumlah nilai dari tiap aitem
 y ; jumlah nilai konstan yang diperoleh individu
 xy : jumlah perkalian aitem dengan total aitem
 N : jumlah responden

2. Uji Reliabilitas Instrument

Selanjutnya dilakukan pengujian reliabilitas atau keterandalan atau disebut juga keajegan dalam suatu pengukuran adalah sejauh mana alat yang digunakan dalam penelitian memberikan keajegan pengukuran sesuai dengan obyek yang diukur, atau dapat dikatakan sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya.

Implikasinya, hasil pengukuran dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terdapat kelompok yang sama diperoleh hasil yang relative sama, selama aspek dalam diri subyek yang diukur memang belum berubah. (Azwar, 1992:2)

3. Rumus Servqual

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, dan mengetahui kesenjangan antara persepsi dan harapan, digunakan rumus Servqual sebagai berikut:

$$\text{Servqual Score} = \text{Perception Score} - \text{Expectation Score}$$

$$(SS) = (P) - (E)$$

4. Uji Anova

Uji Anova (Analysis of Varians) digunakan untuk melihat ada tidaknya perbedaan yang signifikan diantara masing-masing dimensi kualitas layanan. Rumus Anova atau dikenal juga sebagai Uji-F (Fisher Test).

JK

KR = dk

keterangan :

KR = Kuadrat Rerata (Mean Square)

JK = Jumlah Kuadrat (Sum of Square)

dk = Derajat Kebebasan (Degree of Freedom)

5. Rank Spearman

Menguji hipotesis dengan uji statistic menggunakan SPSS for windows versi 11. Statistika yang dipergunakan adalah koefisien Rank Spearman (r_s).

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Keterangan :

n = banyaknya sampel

r_s = koefisien korelasi

d_i = selisih rangking yang diperoleh pada tiap pasang observasi

