

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Berdasarkan tujuannya maka jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif untuk mendeskripsikan bagaimana persepsi peserta pendidikan dan pelatihan terhadap kualitas penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan HAM. Pendekatan penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kuantitatif di mana dalam penelitian ini didefinisikan variabel penelitian, dilakukan pengembangan instrumen pengumpul data, dilakukan pengukuran dan analisis dengan metode statistika.

Penelitian ini juga dilengkapi dengan data kualitatif untuk mendeskripsikan secara realistis, faktual dan akurat mengenai fakta yang ada yang berkaitan dengan proses penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan

3.2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian tentang Persepsi Peserta Pendidikan dan Pelatihan terhadap Kualitas Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan HAM ini adalah seluruh peserta pendidikan dan pelatihan baik pendidikan dan pelatihan Struktural maupun Non Struktural, terhitung sejak berdirinya Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan HAM.

Jenis pengambilan sampel yang digunakan yaitu Pengambilan *Sampel Non-Probabilitas* di mana elemen populasi belum tentu memiliki peluang yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel (Husein, 2008:71). Sesungguhnya setiap pegawai yang tercatat pernah mengikuti pendidikan dan pelatihan di Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan HAM mempunyai peluang untuk dijadikan sampel namun kesulitannya adalah setiap mereka telah kembali ke tempat tugasnya masing-masing pada unit-unit pelaksana teknis di seluruh Indonesia.

Maka teknik sampling yang digunakan yaitu *Purposive Sampling* di mana sampel yang diambil adalah yang sesuai dengan syarat-syarat yang ditentukan peneliti yaitu

- (1) peserta pendidikan dan pelatihan yang telah atau sedang mengikuti pendidikan dan pelatihan
- (2) pernah mengikuti pendidikan dan pelatihan 2 (dua) tahun atau lebih dari 2 (dua) tahun yang lalu atau saat Pusdiklat belum menjadi BPSDM Hukum dan HAM.

Untuk peserta yang telah mengikuti pendidikan dan pelatihan, sampel diambil dari peserta yang bekerja pada instansi di wilayah Jakarta dalam hal ini dari Sekretariat Jenderal, Direktorat Jenderal Pemasyarakatan, Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Hukum dan HAM serta Pusjianbang (Pusat Kajian dan Pengembangan) Departemen Hukum dan HAM..

Berpedoman pada pernyataan Nasution dalam *Metode Research* (1987:114) bahwa suatu kelaziman ialah agar jumlah sampel sekurang-kurangnya tiga puluh satuan maka jumlah sampel yang akan diambil dalam penelitian ini yaitu 60 orang. Yaitu peserta pendidikan dan pelatihan yang pernah mengikuti pendidikan dan pelatihan struktural atau pendidikan dan pelatihan kepemimpinan dan pendidikan dan pelatihan non- struktural baik diklat manajemen, diklat fungsional maupun diklat teknis.

3.3.Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, dilakukan pengumpulan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dengan metode survey dimana kuesioner sebagai instrumen utama pengumpulan data, digunakan dengan cara menyebarkan sejumlah pernyataan dengan alternatif jawaban yang telah disediakan.

Bentuk pertanyaan dalam kuesioner tersebut terdiri dari pertanyaan tertutup yang berarti jawaban setiap pertanyaan telah disediakan serta pertanyaan terbuka yang berkaitan dengan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan baik tentang sarana prasarana diklat, tenaga pengajar, kurikulum maupun metode pengajaran.

Kegunaan survey ini untuk melihat persepsi peserta pendidikan dan pelatihan terhadap kualitas penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan. Berdasarkan hasil survey akan diketahui bagaimana persepsi peserta pendidikan dan pelatihan terhadap kualitas penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan yang dirasakan dan bagaimana harapan peserta pendidikan dan pelatihan terhadap kualitas penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan.

Data sekunder diperoleh untuk melengkapi data primer yang berasal dari berbagai teori yang berhubungan dengan subjek penelitian serta melalui pengumpulan data dari bahan-bahan kepustakaan (literatur) baik karya tulis, jurnal, tesis terdahulu, buku-buku serta peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan topik penelitian.

1.4. Pengujian Kuesioner

1.4.1. Uji Validitas Alat Ukur

Validitas adalah indeks yang menunjukkan ketepatan, kesesuaian, atau kecocokan penilaian. Apakah alat ukur tersebut dapat benar-benar mengukur apa yang hendak diukur. Jadi suatu alat tes dapat dikatakan valid jika alat tes tersebut benar-benar mampu mengukur apa yang hendak diukur.

Untuk menguji validitas alat tes yang mengukur kualitas penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan maka digunakan teknik *Korelasi Rank Spearman* (Siegel, 1997: 336).

Perhitungan ini digunakan karena jenis data yang diperoleh adalah ordinal dengan langkah-langkah pengujian sebagai berikut:

1. Berikan ranking observasi-observasi pada variabel X (skor pada masing-masing item) mulai 1 hingga N juga observasi-observasi pada variabel Y (skor total) mulai 1 hingga N.
2. Daftirlah N subjek itu. Beri setiap subjek ranking pada variabel X (skor pada masing-masing item) dan variabel Y (skor total) disebelah nama subjek.
3. Tentukan harga d_i untuk setiap subjek dengan menggunakan ranking Y (skor total) pada ranking X (Skor masing-masing item).

Kemudian kuadratkan harga itu untuk menentukan d_i^2 masing-masing subjek.

4. Jumlahkan harga d_i^2 untuk ke-N kasus guna mendapatkan Σd_i^2 .
5. Untuk menghitung r_s digunakan teknik korelasi Rank Spearman.

$$r_s = \frac{\sum X^2 + \sum Y^2 - \sum d_i^2}{2\sqrt{\sum X^2 \sum Y^2}} \quad (3.1)$$

dimana :

r_s = koefisien Korelasi Rank Spearman

ΣX = Faktor koreksi untuk variabel X

ΣY = Faktor koreksi untuk variabel Y

d_i = Perbedaan ranking yang diperoleh

1.4.2. Uji Reliabilitas Alat Ukur

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan seberapa besar suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan yang menunjukkan seberapa besar hasil pengukuran tetap konsisten (Ancok, 1989:17). Bila suatu alat ukur dapat dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dengan hasil pengukuran yang relatif konsisten, maka alat ukur tersebut reliabel.

Untuk mengukur reliabilitas dari alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan Teknik Belah Dua (*Split Half Reliability*).

Langkah-langkah dalam menentukan reliabilitas alat ukur ini adalah:

1. Dari hasil uji validitas akan diperoleh item yang valid dan yang tidak valid.
2. Item-item yang valid tersebut dibagi menjadi dua belahan yaitu membagi item berdasarkan nomor genap dan nomor ganjil. Item yang bernomor ganjil dikelompokkan sebagai belahan pertama, sedangkan yang bernomor genap dikelompokkan sebagai belahan dua.
3. Skor untuk masing-masing item pada tiap belahan dijumlahkan. Langkah ini akan menghasilkan dua skor total untuk masing-masing

responden, yakni skor total belahan pertama dan skor total belahan kedua.

4. Mengkorelasikan skor total belahan pertama dengan skor total belahan kedua dengan menggunakan teknik korelasi *Rank Spearman*.

Cara mencari reliabilitas untuk keseluruhan item ialah dengan mengoreksi angka korelasi yang diperoleh dengan memasukkannya ke dalam rumus :

$$r_{S_{tot}} = \frac{2(rs_{tt})}{1 + rs_{tt}} \quad (3.2)$$

Keterangan :

$r_{S_{tot}}$ = angka reliabilitas keseluruhan item

rs_{tt} = angka korelasi belahan pertama dan kedua

Parameter yang digunakan untuk menafsirkan tinggi rendahnya dua variable dilihat berdasarkan parameter dari Guilford, (Al Rasyid, 1994 : 46) sebagai berikut:

Tabel III.1.
Parameter Guilford ; Derajat Reliabilitas

Nilai Korelasi	Tingkat Korelasi
rs : 0 - < 0,20	derajat reliabilitas hampir tidak ada hubungan sama sekali
rs : ≥ 0,20 - < 0,40	derajat reliabilitas rendah, hubungan rendah
rs : ≥ 0,40 - < 0,70	derajat reliabilitas sedang, hubungan cukup berarti
rs : ≥ 0,70 - < 0,90	derajat reliabilitas tinggi, hubungan tinggi
rs : ≥ 0,90 - 1,00	derajat reliabilitas tinggi sekali, hubungan tinggi sekali

Sumber : Guilford dalam Al Rasyid (1994:46), *Derajat Reliabilitas berdasarkan Parameter Guilford*

1.5. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini instrumen penelitian disusun dalam bentuk pernyataan tertutup dengan menggunakan model skala Likert. Skala ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 1999:86).

Instrumen penelitian dirancang berdasarkan teori kualitas pelayanan (*ServQual*) dalam bentuk pernyataan yang merupakan penjabaran dari dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*.

Kuesioner terdiri dari 30 item untuk mengukur harapan (*expected service*) dan 30 item untuk mengukur persepsi (*perceived service*) peserta pendidikan dan pelatihan.

- a. Untuk kategori pernyataan penting atau tidaknya kualitas penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan diperbaiki (harapan responden/ *expected service*)
 Nilai 1 untuk jawaban Sangat Tidak Penting Diperbaiki; Nilai 2 untuk jawaban Tidak Penting Diperbaiki; Nilai 3 untuk jawaban Cukup Penting Diperbaiki ; Nilai 4 untuk jawaban Penting Diperbaiki; Nilai 5 untuk jawaban Sangat Penting Diperbaiki
- b. Untuk kategori pernyataan yang berkaitan dengan tanggapan peserta diklat terhadap kualitas penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan (persepsi responden/ *perceived service*)
 Nilai 1 untuk jawaban Sangat Tidak Puas ; Nilai 2 untuk jawaban Tidak Puas; Nilai 3 untuk jawaban Cukup Puas; Nilai 4 untuk jawaban Puas; Nilai 5 untuk jawaban Sangat Puas

Setelah diperoleh data-data dari sampel melalui kuesioner, data tersebut diproses dan dianalisis. Data yang diperoleh diproses dan dianalisis secara berurutan sesuai dengan alur pemikiran penelitian.

Pengolahan dan analisa data penelitian didasarkan pada matriks sampel yang terstruktur dan kemudian diolah dalam data base '*Statistical Package for Social Science (SPSS) versi 13 for Windows*'.

1.5.1. Skor Kualitas Pelayanan

Untuk mengukur Skor tingkat pelayanan (*service quality score*) berdasarkan konsep yang dikembangkan Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990:176) digunakan rumus sebagai berikut :

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

Atau $KL = P - H$

Dimana KL = Skor Kepuasan Pelanggan

P = Skor Persepsi Pelanggan

H = Skor Harapan Pelanggan

Sedangkan perhitungan tingkat pelayanan dapat diuraikan sebagai berikut :

$P - H = 0$; tingkat pelayanan sama dengan yang diharapkan oleh peserta pendidikan dan pelatihan

$P - H > 0$; tingkat pelayanan sangat memuaskan

$P - H < 0$; tingkat pelayanan lebih rendah dari yang diharapkan

Untuk menghitung tingkat pelayanan masing-masing dimensi, digunakan rumus rata-rata atau nilai tengah, sebagai berikut:

$$Y = \frac{(1 \times R1) + (2 \times R2) + (3 \times R3) + (4 \times R4) + (5 \times R5)}{(R1 + R2 + R3 + R4 + R5)} \quad (3.3)$$

Angka 1 s/d 5 : skor

Y : nilai skor rata-rata kelompok

R1 s/d R5 : jumlah responden yang memilih angka skor dari angka 1 s/d 5

$R1+R2+R3+R4+R5$: jumlah responden secara keseluruhan

1.5.2. Analisis Tingkat Kepentingan

Untuk menjawab pertanyaan tentang bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja penyelenggara pendidikan dan pelatihan maka digunakan *importance performance analysis* atau Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja (Probowatie, 2004:23)

Berdasarkan hasil penilaian terhadap tingkat kepentingan dan penilaian tingkat pelaksanaan atau kinerja maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai Tingkat Kesesuaian antara tingkat kepentingan dengan tingkat pelaksanaan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan di BPSDM Hukum dan HAM.

Tingkat Kesesuaian merupakan hasil perbandingan Skor kinerja /pelaksanaan dengan skor tingkat kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas penanganan terhadap atribut-atribut dalam dimensi kualitas pelayanan.

Rumusnya sebagai berikut :

$$TK_1 = \frac{X_1}{Y_1} \times 100 \% \quad (3.4)$$

Dimana, TK_1 = Tingkat Kesesuaian
 X_1 = Skor Kinerja /Tingkat Pelaksanaan
 Y_1 = Skor Penilaian Kepentingan / Harapan

1.5.3. Diagram Kartesius

Untuk mengetahui setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam hal ini peserta pendidikan dan pelatihan, maka dipakai Diagram Kartesius. Sumbu mendatar (X) pada diagram ini akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan atau kenyataan (*perceived service*) sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan atau harapan (*expected service*).

Rumus untuk menghitung setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan disederhanakan menjadi :

$$X = \frac{\sum X_1}{n} \quad (3.5)$$

$$Y = \frac{\sum Y_1}{n} \quad (3.6)$$

dimana, X = skor rata-rata tingkat kinerja /pelaksanaan
 Y = skor rata-rata tingkat kepentingan/ harapan
 n = jumlah responden

Diagram Kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas 4 (empat) bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X,Y) di mana X merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau *perceived service* dan Y adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

Rumus selanjutnya adalah :

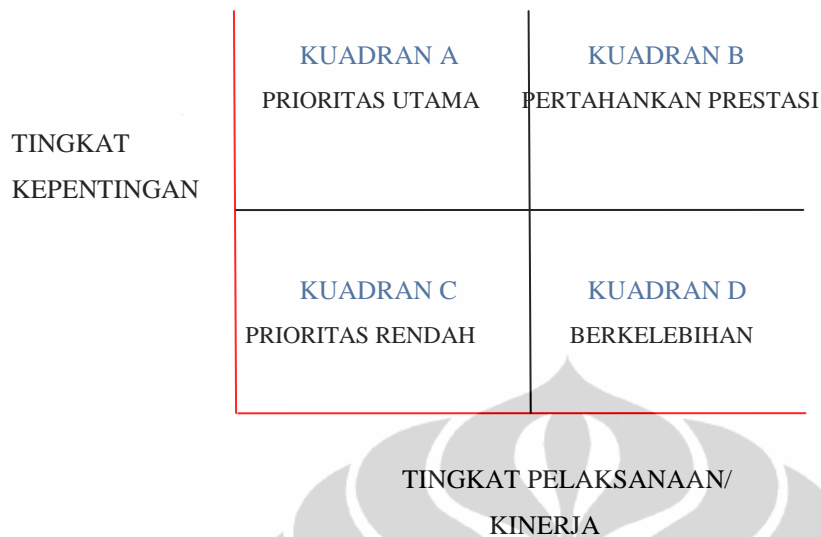
$$X = \frac{\sum_{i=1}^n 1 \cdot X_1}{K} \quad (3.7)$$

$$Y = \frac{\sum_{i=1}^n 1 \cdot Y_1}{K} \quad (3.8)$$

Dimana K = banyaknya atribut / fakta yang dapat mempengaruhi kepuasan Pelanggan

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius seperti terlihat pada gambar berikut ini :

Gambar 3.1. Diagram Kartesius



Keterangan :

- Kuadran A menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap penting namun manajemen belum melaksanakannya sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan
- Kuadran B menunjukkan jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan organisasi karenanya wajib untuk dipertahankan
- Kuadran C menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan, pelaksanaannya biasa-biasa saja, dianggap kurang penting sehingga menjadi prioritas rendah untuk ditingkatkan.
- Kuadran D menunjukkan faktor-faktor yang mempengaruhi pelanggan yang dirasa kurang penting tetapi pelaksanaannya dirasakan terlalu berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan bagi pelanggan.