

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1. Definisi Operasional dan Variabel Penelitian

Kualitas pelayanan adalah kesesuaian antara harapan pelanggan (masyarakat) pengguna layanan dengan persepsi pelanggan (masyarakat) atas pelayanan yang diberikan Kantor Pertanahan Kota Gorontalo dengan mengacu pada Kep.MenPan No. 63 Tahun 2003 yang terdiri dari Kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian Waktu, Akurasi, Keamanan, Tanggung jawab, Kelengkapan Sarana dan Prasarana, Kemudahan Akses, Kedisiplinan Kesopanan atau Keramahan dan Kenyamanan.

- Kesederhanaan adalah Prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- Kejelasan, meliputi Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; Unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.
- Kepastian Waktu adalah Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- Akurasi adalah Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- Keamanan adalah Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- Tanggung jawab adalah Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- Kelengkapan Sarana dan Prasarana adalah Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

- Kemudahan Akses adalah Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- Kedisiplinan, Kesopanan atau Keramahan adalah Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ihklas.
- Kenyamanan adalah Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain- lain.

3.2. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Deskriptif kuantitatif, dimana penelitian diarahkan untuk menguraikan atau menjelaskan secara rinci apa yang menjadi permasalahan dan tujuan penelitian. Dalam hal ini uraian didasarkan pada persepsi pelanggan (masyarakat) pengguna jasa dengan membandingkan antara *ekspektasi* (harapan) dengan kenyataan pelayanan yang diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang bersifat tertutup di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo.

3.3. Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer bersumber dari pelanggan (masyarakat) pengguna layanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo yang diperoleh secara langsung melalui pengisian kuesioner. Data sekunder diperoleh melalui studi literatur dan data-data lain yang berkaitan seperti buku, internet, surat kabar dan lain-lain. Sumber data penelitian berasal dari beberapa instansi seperti Kantor Wilayah BPN Provinsi Gorontalo, Kantor Pertanahan Kota Gorontalo, Biro Pusat Statistik, dan berbagai literatur yang relevan dengan penelitian ini. Adapun jenis data dan sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Jenis dan Sumber Data Penelitian

No	Jenis Data	Sumber Data
1	Jumlah permohonan yang masuk	Kantor Pertanahan Kota Gorontalo
2	Jumlah permohonan yang dapat diselesaikan	Kantor Pertanahan Kota Gorontalo
3	Hasil Survey pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Tim peningkatan kualitas pelayanan publik Kantor Pertanahan Kota Gorontalo	Kantor Pertanahan Kota Gorontalo
4	Jumlah pegawai berdasarkan bidang tugas	Kantor Pertanahan Kota Gorontalo
5	Jumlah pegawai berdasarkan tingkat pendidikan	Kantor Pertanahan Kota Gorontalo
6	Tarif biaya permohonan yang ada pada Kantor Pertanahan Kota Gorontalo	Kantor Pertanahan Kota Gorontalo
7	Pembagian luas wilayah administratif	Biro Pusat Statistik
8	Berbagai literatur yang relevan dengan penelitian	Perpustakaan, buku-buku, perturan-peraturan dan internet.

3.4. Sampel Penelitian

Sampel penelitian ini adalah masyarakat pengguna layanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota gorontalo. Ukuran pengambilan sampel yang digunakan mengacu kepada penadapat Slovin (Umar, 2005) dengan rumus :

$$n = \frac{N}{1 + (Ne^2)}$$

dimana :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran penelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolelir atau diinginkan yaitu 10%

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan pelayanan Kantor Pertanahan Kota Gorontalo pada Tahun 2010. Realisasi jumlah

permohonanan yang ada terhitung setelah penandatanganan janji perbaikan pelayanan Kantor Pertanahan Kota Gorontalo bulan Juli 2009 sampai dengan bulan Juni 2010 sebanyak 3.000 masyarakat pengguna layanan pertanahan.

Berdasarkan data tersebut kemudian dimasukkan kedalam rumus Slovin, sehingga diperoleh jumlah sampel sebagai berikut :

$$= \frac{3.000}{1 + (3.000 \times 0,1^2)}$$

$$= \frac{3.000}{1 + 30}$$

$$= 96,7$$

$$= 97$$

Untuk memudahkan hasil perhitungan diatas, maka sampel yang diambil dibulatkan menjadi 100 responden.

Pengambilan sampel akan menggunakan teknik *Convenience Sampling* dan *accidental sampling*, responden yang dijadikan sampel karena kebetulan masyarakat (pelanggan) tersebut berada di Kantor Pertanahan Kota Gorontalo dalam rangka permohonan pelayanan atau kebetulan peneliti mengenal orang tersebut.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Data mengenai kepuasan masyarakat (pelanggan) terhadap kualitas pelayanan Kantor Pertanahan Kota Gorontalo yang ditinjau melalui tingkat kepentingan dan kepuasan masyarakat diperoleh melalui :

- a. Kuesioner, yaitu daftar pertanyaan yang berkaitan dengan topik penelitian yang disebarakan kepada responden.
- b. Studi kepustakaan, dengan cara mencari literatur dan data-data lain yang berkaitan seperti buku, internet, surat kabar dan lain-lain

3.6. Metode Pengolahan dan Analisis Data

3.6.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrumen

Dalam pengambilan data yang berdasarkan pada alat kuesioner, tanggapan yang diberikan oleh responden terlebih dahulu harus memenuhi uji validitas dan uji reliabilitas instrumen. Validitas data adalah ketepatan alat ukur yang dipakai dalam penelitian agar mampu mengukur parameter yang telah ditetapkan. Reliabilitas data adalah konsistensi alat ukur dimaksud agar secara konsisten dapat dipergunakan dalam mengukur parameter yang telah ditetapkan dalam penelitian ini.

Menurut Riduwan (2005), bahwa tahapan pengujian validitas dilakukan terlebih dahulu menghitung nilai koefisien korelasi dari *Pearson* dengan rumus sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n\sum X^2 - (\sum X)^2\} \cdot \{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{xy}	=	Koefisien korelasi yang dicari
X	=	Jumlah skor item
Y	=	Jumlah skor total (seluruh item)
n	=	Jumlah responden

Selanjutnya dihitung dengan menggunakan Uji-t dengan rumus sebagai berikut :

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{(n-2)}}{\sqrt{(1-r^2)}}$$

dimana :

t	=	Nilai t-hitung
r	=	Koefisien korelasi hasil r-hitung
n	=	Jumlah responden

Distribusi (tabel-t) untuk $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan ($dk = n-2$), kaidah keputusannya adalah :

jika $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ berarti valid, sebaliknya
jika $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ berarti tidak valid

Untuk melakukan uji reliabilitas instrumen, menurut Riduwan (2005), bahwa harus melakukan langkah-langkah sebagai berikut :

Langkah 1 : menghitung skor jawaban.

Langkah 2 : menghitung koefisien korelasi *product moment* dengan rumus sebagaimana disebutkan diatas.

Langkah 3 : menghitung reliabilitas seluruh tes dengan menggunakan rumus *Spearman Brown* yaitu sebagai berikut :

$$r_{11} = \frac{2r_b}{1 + r_b}$$

dimana :

r_{11} = koefisien reliabilitas

r_b = koefisien *product moment*

Langkah 4 : mencari r-tabel bila signifikansi untuk $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan ($dk = n-2$).

Langkah 5 : membuat keputusan, jika $r_{11} > r\text{-tabel}$ berarti reliabel, sebaliknya jika $r_{11} < r\text{-tabel}$ berarti tidak reliabel.

3.6.2. Pengukuran Indikator

Untuk menjawab rumusan masalah yang pertama, dengan mengadopsi konsep *servqual* yang dikembangkan oleh *Zeithaml et al.* (1990). Akan tetapi tidak ada keharusan untuk selalu menggunakan indikator atau dimensi yang dikembangkan oleh pencipta konsep *servqual* ini, atribut dapat diganti, ditambah atau dikurangi sesuai dengan kondisi dari industri masing-masing (Irawan, 2007). Sehingga penulis memodifikasi Indikator yang terdapat dalam konsep *servqual* dengan menggunakan prinsip pelayanan publik yang ada pada Kep.MenPan

Nomor 63 Tahun 2003 sebagai dimensi yang digunakan dalam tolak ukur penelitian ini.

Tabel 3 Indikator Pelayanan Publik Kantor Pertanahan Kota Gorontalo

No	Dimensi	Indikator
1	Kesederhanaan	X1 : Persyaratan pengurusan sertipikat X2 : Proses peningkatan hak
2	Kejelasan	X3 : Tabel biaya pengurusan X4 : Prioritas oleh Petugas BPN X5 : Aturan tentang pelayanan pertanahan X6 : Penyelesaian masalah tanah X7 : Biaya sertipikat X8 : Biaya BPHTB
3	Kepastian waktu	X9: Ketentuan waktu penyelesaian permohonan X10 : Proses pengecekan bidang tanah pada peta X11 : Proses penggantian buku tanah yang hilang X12 : waktu proses penyelesaian sertipikat prona X13 : Daya tampung peserta prona
4	Akurasi	X14 : Akurasi luas tanah yang diukur X15: Keterlibatan saksi yang berbatasan langsung pada saat pengukuran
5	Keamanan	X16: Pemilik tanah budel yang akan disertipikatkan X17 : Penerbitan sertipikat ganda
6	Tanggung jawab	X18 : Janji petugas kepada masyarakat X19: Petugas yang akan dihadapi masyarakat X20 : Penyuluhan kepada masyarakat X21 : Kesalahan petugas ukur
7	Kelengkapan sarana dan prasarana	X22 : Keberadaan Kios K di area loket pelayanan X23: fasilitas umum pelanggan (area parkir, toilet)
8	Kemudahan akses	X24 : Lokasi Kantor Pertanahan X25 : Layanan jemput bola Kantor Pertanahan
9	Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan	X26 : Senyum petugas dalam melayani X27 : Kehadiran petugas ditempat kerja X28 : Sikap dan perhatian petugas X29 : Keseriusan petugas dalam melayani
10	Kenyamanan	X30 : Kebersihan halaman kantor X31 : Ventilasi ruangan

Sumber : Data GTZ setelah diolah

Berdasarkan hasil Lokakarya dan survey pengaduan masyarakat yang dilakukan oleh Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Kantor Pertanahan Kota Gorontalo pada Tahun 2009 ditemukan sebanyak 27 pengaduan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Kantor Pertanahan Kota Gorontalo, ditambah 4 indikator yang didapatkan berdasarkan pengamatan dilapangan dan semuanya

merupakan indikator yang akan digunakan dalam penelitian ini yang merupakan bagian dari 10 dimensi prinsip pelayanan publik yang ada pada Kep.MenPan Nomor 63 Tahun 2003. Adapun Indikator yang dipergunakan tertera pada tabel 3.

Dimensi prinsip pelayanan publik berdasarkan Kep.MenPan Nomor 63 Tahun 2003 diatas merupakan dimensi yang dijadikan ukuran kualitas pelayanan dalam penelitian ini. Apabila persepsi pelayanan dikaitkan dengan harapan dan kepuasan, jadi kesenjangan (gap) merupakan perhitungan skor persepsi dikurangi skor harapan. Kesenjangan (gap) positif akan terjadi apabila skor persepsi lebih tinggi dari skor harapan. Apabila skor harapan lebih tinggi, maka akan diperoleh kesenjangan (gap) negatif. Untuk lebih jelasnya dapat kita lihat penjelasan berikut:

1. Bila Persepsi – Harapan > 0
Bila persepsi pelayanan menunjukkan lebih dari apa yang diharapkan masyarakat, maka pelayanan dapat dikatakan sangat memuaskan.
2. Bila Persepsi – Harapan $= 0$
Bila persepsi pelayanan menunjukkan sama atau sesuai dengan yang diharapkan masyarakat, maka pelayanan dapat dikatakan memuaskan, tetapi tingkat kepuasannya adalah minimal.
3. Bila Persepsi – Harapan < 0
Bila persepsi pelayanan menunjukkan kurang dari apa yang diharapkan masyarakat, maka pelayanan dapat dikatakan tidak memuaskan.

Pengukuran tingkat persepsi dan tingkat harapan menggunakan skala 5 (lima) peringkat (*skala likert*) dengan jenis data adalah data ordinal. Menurut Kinneer dalam umar (2001), *skala likert* ini berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu, misalnya setuju-tidak setuju, senang-tidak senang, dan baik-tidak baik. Dalam *skala likert* kemungkinan jawaban tidak hanya sekedar “setuju” dan “tidak setuju” saja, melainkan dibuat dengan lebih banyak kemungkinan jawaban (Rangkuti, 1997). Skala 5 (lima) peringkat yang dimaksud dalam penelitian terdiri dari *Sangat Penting/Sangat Puas, Penting/Puas, Netral, Kurang Penting/Kurang Puas, Tidak Penting/Tidak Puas.*

Kelima penilaian tersebut diberi bobot sebagai berikut :

- a. Jawaban sangat baik/sangat puas diberi bobot 5
- b. Jawaban baik/puas diberi bobot 4
- c. Jawaban netral diberi bobot 3
- d. Jawaban kurang baik/kurang puas diberi bobot 2
- e. Jawaban tidak baik/tidak puas diberi bobot 1

Prioritas kebijakan digunakan dengan batasan ukuran bobot rata-rata tingkat kesesuaian. Kebijakan yang menjadi prioritas adalah indikator atau pengaduan yang memiliki persentase tingkat kesesuaian dibawah rata-rata tingkat kesesuaian dari seluruh bobot indikator atau pengaduan yang ada.

