

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis & Metode Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan metode penelitian metode survei. Metode survei merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan pertanyaan terstruktur yang sama lalu kemudian jawaban dari pertanyaan tersebut dicatat, diolah, serta dianalisis. Instrumen penelitian pada metode ini adalah kuesioner yang kemudian disebarakan kepada responden. Metode ini akan mendukung proses pengumpulan data dan juga pengolahan data. Jawaban dari responden dalam metode survei ini dapat membantu peneliti untuk menyimpulkan sebuah populasi pada penelitian ini. Selain itu, penelitian ini merupakan eksternal instrumen dikarenakan sudah banyak penelitian yang menggunakan sumber dan metode yang sama.

Alasan penggunaan metode survei ini adalah karena kelengkapan data yang didapatkan ketika melakukan metode ini. Metode survei merupakan metode yang digunakan dalam penelitian kuantitatif tetapi metode ini dilakukan secara sederhana sehingga alat analisis statistik yang digunakan juga sederhana yang dalam hal ini merupakan statistik deskriptif. Hal ini dikarenakan sifat dari analisis tersebut hanya digunakan sebagai pelengkap informasi yang ada. Dengan informasi yang didapatkan oleh peneliti dalam penelitian ini, maka hasilnya pun akan lebih maksimal dan juga kesimpulan atau hasil akhir dari penelitian ini pun akan meyakinkan.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna layanan dari DISDUKCAPIL Kota Magelang. Berdasarkan hasil data DISDUKCAPIL yang diberikan melalui situs resmi dinas ini yaitu <http://disdukcakil.magelangkota.go.id/>,

populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna layanan publik dukcapil selama tahun 2021, yaitu sebanyak 5.666.

2. Sampel

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *probability sampling* yaitu *multi-stage sampling*. *Multi-stage sampling* merupakan cara pengambilan sampel acak sederhana. Dengan menggunakan teknik pengambilan sampel ini, maka setiap anggota di populasi akan memiliki peluang yang sama untuk menjadi responden dalam sebuah penelitian. Cara pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus Yamane seperti di bawah ini :

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

$$n = \frac{5.666}{(1 + 5.666 \times (0,1^2))}$$

$$n = 98.2656954561221 \text{ Dibulatkan menjadi } 100$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Taraf signifikansi ($10\% = 0,1$)

Berdasarkan rumus di atas, maka peneliti menyimpulkan bahwa sampel yang digunakan dalam penelitian ini ada sebanyak 100 orang.

C. Operasionalisasi Konsep

Dari kesembilan unsur yang sudah disebutkan dan dijelaskan diatas, peneliti menjadikan unsur-unsur ruang lingkup tersebut menjadi 9 pertanyaan untuk disusun dalam kuesioner penelitian. Berikut merupakan tabel dari konsep, kesembilan unsur ruang lingkup, dan juga pertanyaan untuk kuesioner penelitian.

Tabel 2.1

Tabel Operasionalisasi Konsep

No.	Konsep	Unsur		Pertanyaan	
1.	IKM merupakan informasi serta data tentang tingkat kepuasan masyarakat yang didapatkan dari hasil pengukuran secara kuantitatif berdasarkan pendapat dan aspirasi dari masyarakat ketika memperoleh	1.	Persyaratan	1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?
		2.	Prosedur	2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?
		3.	Waktu Pelayanan	3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan?

pelayanan dari instansi pelayanan publik dengan membandingkan harapan serta kebutuhannya.	4.	Biaya/tarif	4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan?
	5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standard pelayanan dengan hasil yang diberikan?
	6.	Kompetensi Pelaksana	6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan?
	7.	Perilaku Pelaksana	7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan?
	8.	Maklumat Pelayanan	8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?
	9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

D. Metode Pengumpulan Data, Jenis Data, & Cara Analisis Data

1) Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang telah dilakukan dalam penelitian ini adalah :

a. Penyebaran Kuesioner

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Menurut Sugiyono (2017:142) kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan maupun pernyataan kepada responden

untuk dijawab. Dalam kuesioner ini terdapat pertanyaan terbuka yang bertujuan untuk mengetahui identitas responden dan juga pertanyaan tertutup yang mengharuskan responden untuk memilih salah satu jawaban yang tersedia untuk setiap pertanyaan dalam kuesioner. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner ini telah diberikan kepada para pengguna layanan DISDUKCAPIL Kota Magelang ketika sudah selesai melakukan permohonan ataupun melakukan pengambilan dokumen baik secara *online* maupun secara *offline*. Bagian kuesioner secara umum terbagi dalam 2 bagian, yaitu :

1. Bagian Pertama

Berisi identitas responden seperti jenis kelamin, usia, pendidikan, dan juga pekerjaan. Identitas responden ini berguna dalam menganalisis profil responden dengan keterkaitannya terhadap penilaian pelayanan.

2. Bagian Kedua

Berisi 9 pertanyaan yang berhubungan dengan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Dalam bagian ini, responden akan memilih dan memberikan jawaban yang sudah disediakan dalam 4 kategori yaitu tidak baik, kurang baik, baik, dan sangat baik.

Peneliti mendapatkan kesulitan dalam pengambilan data dikarenakan penyebaran kuesioner dilakukan langsung oleh pihak DISDUKCAPIL Kota Magelang, jumlah responden yang diperkirakan tidak sesuai akibat tidak stabilnya pelaporan di setiap bulannya, dan pihak DISDUKCAPIL Kota Magelang masih melakukan perubahan dalam proses mendapatkan datanya.

2) Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dimana data ini berupa data yang langsung diperoleh serta diterima secara langsung oleh peneliti atau bisa dikatakan tangan pertama yang menerima data tersebut seperti hasil pengisian kuesioner yang akan disebar kepada responden.

3) Cara Analisis Data

Analisis yang digunakan dalam penelitian pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini adalah analisis statistik deskriptif. Terdapat empat (4) pilihan jawaban di dalam kuesioner yang telah disebar. Penilaian yang digunakan menggunakan skala *likert* yaitu dengan skor 1 sampai 4. Kemudian akan dikonversikan ke dalam skala 100. Setelah itu peneliti menghitung nilai IKM dengan rumus-rumus sebagai berikut :

- a) Bobot nilai rata-rata tertimbang = Jumlah bobot / Jumlah unsur = $1/9 = 0,1111$
- b) IKM = Jumlah nilai per unsur / Jumlah unsur terisi X 0,1111
- c) Interpretasi = IKM X 25

Tabel 2.2
Tabel Interpretasi Nilai Survei IKM

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber : Laporan Survei IKM LIPI.

Kepuasan masyarakat terhadap sebuah institusi atau kinerja pelayanan dari pemerintah dapat diukur menggunakan IKM. Indeks Kepuasan Masyarakat bisa didapatkan dengan menilai kualitas kepuasan masyarakat (KKM) dimana KKM ini merupakan kondisi tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari data serta informasi hasil pengukuran yang dilakukan dengan menggunakan kuesioner untuk mendapatkan pendapat dari masyarakat terhadap DISDUKCAPIL Kota Magelang selaku instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik dengan membandingkan harapan dengan kebutuhan yang diperlukan oleh publik.

Penghitungan nilai dari IKM melewati beberapa langkah, yang pertama adalah penghitungan nilai rata-rata dari nilai persepsi semua responden survei di setiap unsur yang ada. Lalu hasil nilai rata-rata masing-masing unsur tersebut diterjemahkan dalam nilai interval dan akan mendapatkan hasil konversi nilai dalam skala 100. Kemudian nilai konversi tersebut digunakan untuk mengetahui kategori mutu pelayanan yakni D = Tidak Baik, C = Kurang Baik, B = Baik, dan A = Sangat Baik. Hal ini akan menyimpulkan bahwa setiap masing-masing unsur memiliki kategori mutu. Lalu setelah mendapatkan IKM akan digunakan pendekatan nilai rata-rata pada seluruh unsur di setiap layanan yang ada. Nilai indeks gabungan di dalam setiap unit pelayanan adalah jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan, yang akan dikalikan dengan penimbang yang sama yaitu $1/9$ karena menggunakan 9 unsur. Sehingga total

rata-rata nilai persepsi responden di setiap unsur tersebut akan dibagi dengan jumlah unsurnya.

E. Deskripsi Objek atau Subjek Penelitian

1) Profil DISDUKCAPIL Kota Magelang

DISDUKCAPIL Kota Magelang merupakan organisasi perangkat daerah yang dibentuk dengan dua (2) perangkat hukum. Yang pertama adalah dasar pembentukan organisasi dan yang kedua adalah struktur organisasi. Dasar pembentukan organisasi dari DISDUKCAPIL Kota Magelang adalah dari Peraturan Daerah Kota Magelang Nomor 3 Tahun 2016, Tanggal 31 Agustus 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat daerah. Sedangkan struktur organisasi dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Magelang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.

Pemerintah kabupaten/kota berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan berdasarkan Pasal 7 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013. Kewenangan ini dilakukan oleh bupati ataupun walikota yang bertugas. Kewenangan-kewenangan tersebut adalah yang pertama koordinasi penyelenggaraan administrasi kependudukan, yang kedua adalah pembentukan instansi pelaksana yang tugas serta fungsinya di bidang administrasi kependudukan, yang ketiga adalah pengaturan teknis penyelenggaraan administrasi kependudukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang keempat adalah pembinaan dan sosialisasi penyelenggaraan administrasi kependudukan, yang kelima adalah pelaksanaan kegiatan pelayanan masyarakat di bidang administrasi kependudukan, yang keenam adalah penugasan kepala desa untuk menyelenggarakan sebagian urusan administrasi kependudukan berdasarkan asas tugas pembantuan, yang ketujuh adalah penyajian data kependudukan berskala kabupaten/kota berasal dari data

kependudukan yang telah dikonsolidasikan dan dibersihkan oleh kementerian yang bertanggung jawab dalam urusan pemerintahan dalam negeri, serta yang terakhir atau kedelapan adalah koordinasi pengawasan atas penyelenggaraan administrasi kependudukan. DISDUKCAPIL Kota Magelang terletak di Jl. Veteran No.7, Magelang, Kec. Magelang Tengah, Kota Magelang, Jawa Tengah.

Nomor telepon : (0293) 362070

Website : <http://disdukcakil.magelangkota.go.id/>

Instagram & Twitter : @capilmgkota

Facebook Page : Dispendukcapil Kota Magelang

2) Visi dan Misi

a) Visi Organisasi

Visi dari DISDUKCAPIL Kota Magelang mengikuti Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD), yaitu “Magelang sebagai kota jasa yang modern dan cerdas dilandasi masyarakat sejahtera dan religius”

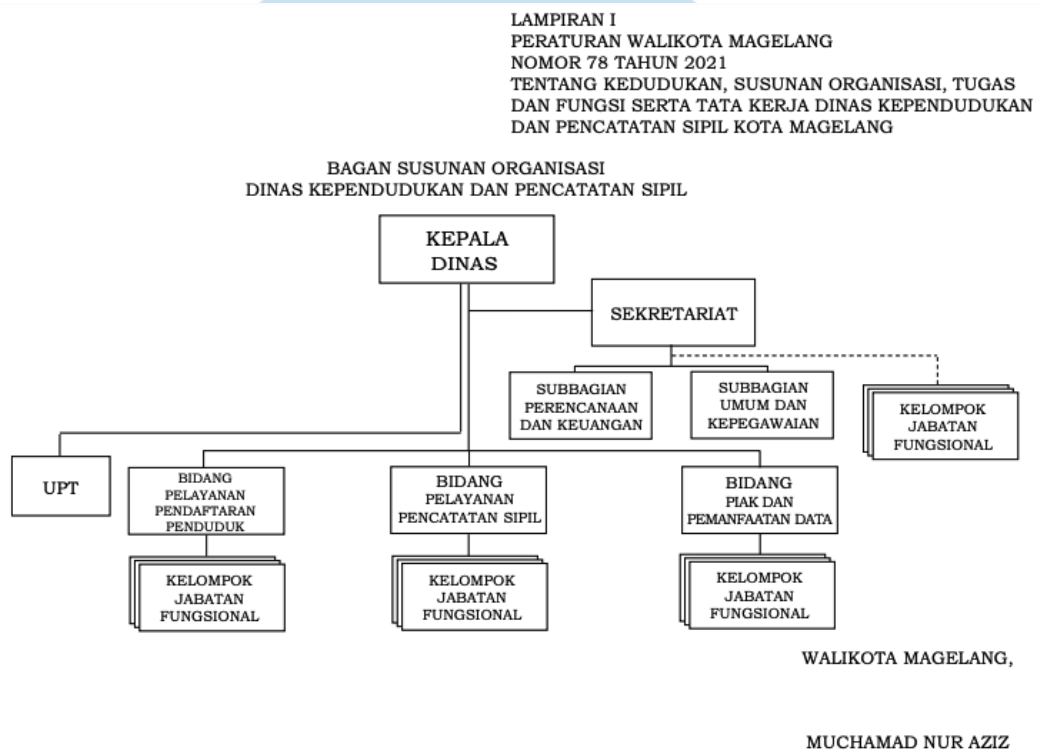
b) Misi Organisasi

Misi dari DISDUKCAPIL Kota Magelang adalah “Meningkatkan sumber daya manusia aparatur yang berkualitas dan profesional dengan mengoptimalkan kemajuan teknologi sebagai dasar terciptanya pemerintahan daerah yang bersih serta tanggap terhadap pemenuhan aspirasi masyarakat, mampu meningkatkan dan mengelola potensi daerah dalam rangka efektifitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat didukung partisipasi

masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.”

3) Struktur Organisasi

Berikut merupakan struktur organisasi yang berada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang.



(Sumber: Internal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Magelang 2022).