

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Disain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian dengan pendekatan deskriptif kualitatif dan jenis penelitiannya adalah studi kasus. Penggunaan pendekatan kualitatif karena ingin menjelaskan kenyataan atau temuan-temuan empiris untuk dapat dideskripsikan secara lebih rinci. Sedangkan Jenis penelitian studi kasus karena penulis ingin menggali dan menggambarkan fenomena yang terjadi di lapangan dan menjawab permasalahan yang menjadi fokus dalam penelitian ini.

B. Jenis dan Sumber Data Penelitian

- 1 Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung di lokasi penelitian melalui kuesioner, wawancara dan observasi meliputi:
 - a. Data yang dikumpulkan dari penerima pelayanan untuk mengetahui persepsi penerima pelayanan terhadap efektivitas peran dan fungsi Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo
 - b. Data yang dikumpulkan dari penyelenggara pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo untuk mengetahui persepsi penyelenggara pelayanan terhadap efektivitas peran dan fungsi Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo
 - c. Data yang dikumpulkan dari pengambil kebijakan pada Pemerintah Kabupaten Kulon Progo untuk mengetahui persepsi pengambil

kebijakan terhadap efektivitas peran dan fungsi Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo

2. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penyelenggaraan pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah :

1. Kuesioner, yaitu pengumpulan data dilaksanakan melalui penyebaran kuesioner kepada sejumlah responden yang dipilih secara acak dengan menggunakan pertanyaan-pertanyaan secara sistematis kepada responden. Teknik ini digunakan untuk mengumpulkan data dari responden penerima pelayanan
2. Wawancara yaitu pengumpulan data dengan mengajukan seperangkat pertanyaan kepada informan yang selanjutnya dijawab secara langsung. Teknik wawancara ini digunakan untuk mengumpulkan data dari responden penyelenggara pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu dan Pejabat pengambil kebijakan pada Pemerintah Kabupaten Kulon Progo
3. Observasi, digunakan untuk melengkapi data primer, berupa kegiatan pengamatan langsung di lokasi penelitian sehingga diperoleh gambaran nyata fenomena yang terjadi secara objektif

4. Studi Dokumentasi, merupakan teknik pengumpulan data-data sekunder yaitu dokumen-dokumen yang berhubungan dengan penyelenggaraan pelayanan publik pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo

D. Responden

Untuk memperoleh evaluasi yang integratif responden dalam penelitian ini terdiri atas 3 kelompok responden yaitu :

1. Penerima pelayanan dari Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo, dengan alasan penerima layanan adalah pihak yang merasakan langsung kualitas *out put* yang dihasilkan oleh Kantor Pelayanan Terpadu Kulon Progo
2. Penyelenggara pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo, dengan alasan penyelenggara pelayanan adalah pihak yang melaksanakan program dan kegiatan yang telah ditetapkan pada Kantor Pelayanan Terpadu Kulon Progo
3. Pengambil kebijakan pada Pemerintah Kabupaten Kulon Progo adalah pihak yang berwenang menetapkan kebijakan alokasi sumber daya organisasi kepada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan

E. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Sesuai dengan katagori responden di atas, maka populasi dalam penelitian ini adalah :

- a. Populasi kelompok 1, adalah semua penerima pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo
- b. Populasi kelompok 2, adalah semua penyelenggara pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo
- c. Populasi kelompok 3, adalah pejabat pengambil kebijakan yang berwenang menentukan kebijakan terhadap Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo

2. Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah :

- a. Sebagian dari penerima pelayanan sebanyak 50 (lima puluh) responden. Pemilihan sampel ini dengan metode non propabilitas berdasarkan *covinience sampling* yaitu pemilihan sampel berdasarkan kemudahan dan kecepatan. Sampel dipilih dari 50 % populasi dalam kurun waktu 1 bulan dengan *estimasi* jumlah penerima pelayanan sebanyak 100 orang. Kuesioner diberikan kepada semua responden yang berkunjung pada Kantor Pelayanan Terpadu sampai dengan jumlah 50 responden.
- b. Sebagian dari penyelenggara pelayanan sebanyak 4 responden yaitu : Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Kepala Seksi Evaluasi dan Informasi, Kepala Seksi Administrasi Pelayanan dan Kepala Seksi Survey pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo.

Pemilihan sampel ini dengan metode non propabilitas berdasarkan *judgment sampling*. Responden ini dipilih karena berkedudukan sebagai penanggung jawab program dan pelaksana teknis kegiatan yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan program dan kegiatan pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo.

Pemilihan sampel tersebut berdasarkan pertimbangan sesuai dengan tujuan penelitian maka sampel tersebut dipandang tepat untuk memberikan informasi dibandingkan dengan subyek lainnya.

- c. Sebagian dari pejabat pengambil kebijakan sebanyak 4 responden yaitu 2 pejabat dari Sekretariat Daerah Kabupaten Kulon Progo, 1 pejabat dari Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Kulon Progo, 1 pejabat dari Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Kabupaten Kulon Progo.

Pemilihan sampel ini dengan metode non propabilitas berdasarkan *judgment sampling*. Responden ini dipilih karena pejabat dimaksud yang berwenang menentukan langkah-langkah kebijakan strategis terhadap Kantor Pelayanan Terpadu baik di bidang kelembagaan, sumber daya manusia, anggaran dan penyusunan regulasi, maka sampel tersebut dipandang tepat untuk memberikan informasi dibandingkan dengan subyek lainnya.

F. Definisi Operasional Variabel

Dalam penelitian ini efektivitas dipergunakan untuk melakukan pengukuran atas tingkat pencapaian tujuan (*objectives goals*) pada aktivitas tertentu atau program yang telah ditetapkan. Efektivitas pelayanan dapat diukur dengan cara mengetahui kualitas *out put* pelayanan, ketercapaian sasaran/target kegiatan, proses pelayanan dan kesesuaian antara sumber daya yang ada dengan kebijakan yang telah ditetapkan. Untuk melihat tingkat efektivitas organisasi Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo akan dilihat dari 3 persepsi yaitu :

1. Persepsi Penerima Pelayanan

Persepsi ini akan menilai kualitas pelayanan dari Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo berdasarkan pengakuan atau penilaian dari penerima pelayanan. Untuk mengukur kualitas pelayanan ini dipergunakan indikator *client satisfaction and perceptions* yang diadopsi dari Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu :

- a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- b. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

- c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan, terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- g. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- i. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.

- k. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- l. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Pengolahan data nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, dengan cara:

- a. Membuat scoring/nilai persepsi untuk setiap alternatif jawaban (x) sebagai berikut : alternatif jawaban ‘a’ diberi nilai 1, ‘b’ diberi nilai 2, ‘c’ diberi nilai 3 dan ‘d’ diberi nilai ‘4’.
- b. Dalam penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

- c. Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur} \times \text{Nilai penimbang}}{\text{Total Unsur yang terisi}}$$

- d. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus :

IKM Unit Pelayanan X 25

Tingkat efektivitas Kantor Pelayanan Terpadu dari persepsi penerima pelayanan ditentukan oleh kualitas *output* nya. Untuk mengetahui tingkat kualitas *output* pelayanan, maka dari hasil perhitungan penilaian IKM yang diperoleh dapat dilihat dalam tabel interval nilai IKM yang tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 sebagai berikut :

Tabel 3.1

INTERVAL NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 1,75	25,00 - 43,75	D	tidak efektif
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	kurang efektif
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	efektif
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	A	sangat efektif

Sumber : Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004

2. Persepsi Aparat Penyelenggara Pelayanan

Persepsi ini akan menilai tingkat ketercapaian kegiatan yang telah direncanakan dan kesesuaian proses pelayanan oleh penyelenggara pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo. Berdasarkan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi

Pemerintah disebutkan bahwa indikator penilaian akuntabilitas sebuah instansi adalah tingkat pencapaian target realisasi kegiatan dan target realisasi anggaran yang telah ditetapkan. Peneliti membatasi ruang lingkup penelitian ini pada program kegiatan Tahun Anggaran 2011. Adapun program kegiatan Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo Tahun Anggaran 2011 adalah sebagai berikut :

- a. Program peningkatan sarana dan prasarana aparatur dengan kegiatan
 - 1) Pengadaan peralatan kantor
 - 2) Pemeliharaan rutin/berkala kendaraan dinas/operasional
- b. Program optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dengan kegiatan
 - 1) Pemeliharaan SIM layanan perizinan
- c. Program mengintensifkan penanganan pengaduan masyarakat
 - 1) Peningkatan pelayanan perizinan melalui manajemen aduan
- d. Program peningkatan pelayanan perizinan
 - 1) Sosialisasi kebijakan pelayanan perizinan
 - 2) Koordinasi pelayanan administrasi pelayanan perizinan
 - 3) Pelaksanaan koordinasi dan penelitian lapangan

Tingkat efektivitas Kantor Pelayanan Terpadu dari persepsi penyelenggara pelayanan ditentukan dari tingkat ketercapaian target kegiatan yang telah direncanakan dan kesesuaian proses pelayanan dengan pola pelayanan terpadu satu pintu. Evaluasi terhadap realisasi kegiatan yang telah direncanakan tersebut dilakukan setiap akhir tahun anggaran.

3. Persepsi Pengambil Kebijakan

Salah satu penentu pencapaian keberhasilan (efektivitas) suatu organisasi adalah *input* (masukan) berupa sumber daya yang dimiliki. Kualitas sumber daya yang dimiliki akan menentukan kemampuan organisasi dalam mencapai tujuan. Untuk menentukan besar kecilnya pengalokasian sumber daya tersebut merupakan kewenangan dari pengambil kebijakan. Persepsi pengambil kebijakan akan dinilai dari tingkat kesesuaian antara sumber daya organisasi yang tersedia dengan kebijakan yang telah ditetapkan meliputi :

- a. Struktur organisasi
- b. Sumber daya manusia
- c. Anggaran
- d. Sarana prasarana
- e. Regulasi

Tingkat efektivitas Kantor Pelayanan Terpadu dari persepsi pengambil kebijakan ditentukan dari tingkat kesesuaian alokasi sumber daya organisasi yang ada dengan kebijakan yang telah ditetapkan.

G. Teknik Analisis Data

Untuk menganalisis tentang efektivitas peran dan fungsi Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dipergunakan analisis deskriptif eksploratif dengan tahapan-tahapan sebagai berikut :

LANGKAH		HASIL
1	Pengumpulan data kepada penerima layanan melalui kuesioner	Memperoleh gambaran kualitas <i>output</i> pelayanan sebagai bahan evaluasi dari sisi persepsi penerima layanan
2	Wawancara dengan aparat penyeleggara layanan	Memperoleh gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan program kegiatan yang telah direncanakan
3	Wawancara dengan pengambil kebijakan	Memperoleh gambaran mengenai tingkat kesesuaian antara kebijakan alokasi sumberdaya organisasi dengan ketentuan yang telah ditetapkan
4.	Tabulasi data	penyajian data berupa gambar tabel untuk melihat keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian;
5.	Analisis data	menggambarkan seluruh data atau fakta yang diperoleh dengan kategori-kategori yang relevan dengan tujuan penelitian dengan dengan berpedoman pada teori-teori yang sesuai.
6.	Penarikan kesimpulan	Uraian naratif sebagai jawaban atas permasalahan penelitian
7.	Penyusunan laporan	Laporan hasil penelitian

GAMBAR 3.1
TAHAPAN ANALISIS