

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Rancangan penelitian metode campuran (mixed methods research design) adalah suatu prosedur untuk mengumpulkan, menganalisis, dan mencampur metode kuantitatif dan kualitatif dalam suatu penelitian atau serangkaian penelitian untuk memahami permasalahan penelitian (Cresswell dan Plano Clark, 2011). Asumsi dasarnya adalah penggunaan metode kuantitatif dan kualitatif secara gabungan adalah untuk mengambil data dari dua belah pihak yaitu masyarakat dan pemerintah atau pegawai/aparatur. Metode penelitian untuk masyarakat adalah dengan menggunakan metode kuantitatif atau menyebarkan kuesioner dan metode yang akan digunakan untuk pemerintah atau pegawai/aparatur adalah dengan menggunakan metode kualitatif atau wawancara. Berdasarkan asumsi tersebut, memberikan pemahaman yang lebih baik tentang permasalahan dan pertanyaan penelitian daripada jika secara sendiri-sendiri.

3.2 Lokasi Penelitian

Untuk mendapatkan informasi dan data yang menyangkut masalah penelitian ini, maka penulis akan melakukan penelitian yang lebih lanjut di Disdukcapil Kabupaten Buol Provinsi Sulawesi Tengah. Di Disdukcapil Kabupaten Buol Provinsi Sulawesi Tengah menjadi objek penelitian karena kualitas pelayanan publik masih rendah, bahkan penyelenggara atau pemerintah Kabupaten Buol, sarana dan prasarana dan khususnya di Disdukcapil itu sendiri masih kurang mengerti dan memahami bagaimana seharusnya pelaksanaan

pelayanan publik yang sesungguhnya dan seharusnya dilakukan oleh aparaturnya atau pegawai Disdukcapil Kabupaten Buol Provinsi Sulawesi Tengah.

3.3 Jenis Data

Sumber data yang didapatkan dalam penelitian ini ada dua sumber data, yaitu :

1. Sumber data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari para informan dilokasi penelitian melalui wawancara dan para responden yang diberi kuesioner.
2. Sumber data sekunder, yaitu semua data dan dokumentasi dari lokasi penelitian yang dianggap relevan dengan fokus penelitian.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data di lapangan, khususnya data primer, dalam penelitian ini digunakan teknik pengumpulan sebagai berikut :

a. Wawancara mendalam

Yaitu suatu metode pengumpulan data dengan melalui tanya jawab kepada informan untuk mengenali lebih jauh terhadap permasalahan yang diteliti. Secara sederhana dapat dipahami bahwa wawancara merupakan pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

b. Observasi dan pengamatan

Yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan langsung pada lokasi penelitian. Tahap awal observasi dilakukan dengan

melakukan pengamatan yang bersifat umum, yaitu memahami kegiatan yang terjadi dan dikaitkan dengan masalah yang diteliti. Beberapa informasi yang diperoleh dari hasil observasi adalah ruang (tempat), pelaku, kegiatan, objek, perbuatan, kejadian atau peristiwa, waktu dan perasaan.

c. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen biasanya berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Pada dasarnya dokumen digunakan untuk memperkuat penelitian kualitatif agar dapat lebih dipercaya.

d. Kuesioner

Mengumpulkan data dengan menyebarkan angket yang berisikan pertanyaan-pertanyaan mengenai variabel-variabel yang akan diteliti. Penelitian ini memberikan suatu daftar yang berisikan rangkaian pertanyaan mengenai masalah yang sedang diteliti yang bertujuan untuk memperoleh informasi yang relevan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Disdukcapil Kabupaten Buol Provinsi Sulawesi Tengah 2018. Kuesioner digunakan pada masyarakat dengan jumlah tertentu berdasarkan hasil perolehan sampel yang kemudian diberikan skor berdasarkan skala *likert* (1-5) dengan indikator sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju dan sangat setuju.

3.5 Populasi dan Sampel

3.5.1 Populasi

Generalisasi wilayah yang terdiri atas objek dan subjek dan mempunyai kualitas dan karakteristik yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari serta menarik kesimpulan. (Sugiyono 2013: 250-251).

Tujuan dari diadakannya populasi agar dapat mendapatkan besarnya jumlah sampel yang diambil dari anggota populasi dan membatasi berlakunya daerah generalisasi. Populasi yang dipilih dalam penelitian ini berdasarkan banyaknya Kecamatan yang ada di Kabupaten Buol, karena mereka yang mengurus atau menggunakan E-KTP adalah responden dalam penelitian ini. Berikut ini adalah tabel jumlah Kecamatan di Kabupaten Buol dalam angka tahun 2017.

Tabel Jumlah Penduduk Kabupaten Buol Tahun 2017

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk		
		Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1	Kecamatan Lakea	5 635	5 350	10 985
2	Kecamatan Biau	19 880	19 298	39 178
3	Kecamatan Keramat	4 688	4 387	9 075
4	Kecamatan Momunu	7 694	7 387	15 081
5	Kecamatan Tiloan	6 885	6 383	13 268
6	Kecamatan Bokat	6 793	6 627	13 420
7	Kecamatan Bukal	7 839	7 206	15 045
8	Kecamatan Bunobogu	4 853	4 563	9 416
9	Kecamatan Gadung	6 238	5 951	12 189
8	Kecamatan Bunobogu	4 853	4 563	9 416
9	Kecamatan Gadung	6 238	5 951	12 189
10	Kecamatan Paleleh	6 138	5 883	11 971
11	Kecamatan Paleleh Barat	3 083	2 883	5 965
Jumlah keseluruhan		79 725	75 868	155 593

Sumber : BPS Kabupaten Buol

Berdasarkan tabel di atas bahwa populasi dalam penelitian ini berjumlah 155 593. Populasi ini tersebar di 11 (sebelas) Kecamatan, yaitu

Lakea, Biau, Karamat, Momunu, Tiloan, Bokan, Bukal, Bunobogu, Gadung, Paleleh dan Paleleh Barat.

3.5.2 Sampel

Dalam Sugiyono (2011: 81) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki pada populasi. Dan Sukmadinata (2013:250) menambah bahwa sampel adalah kelompok kecil yang secara nyata diteliti dan ditarik kesimpulan dari populasi. Jadi, sampel adalah kelompok kecil dari bagian populasi yang diambil dan dapat mewakili populasi secara keseluruhan dan dari sampel harus dapat mewakili karakteristik populasi olehnya populasi harus homogen.

Setelah ditentukannya populasi dalam menentukan besarnya sampel menggunakan rumus slovin. Cara menentukan jumlah sampel menggunakan rumus slovin adalah sebagai berikut (Noor 2011: 158) :

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

Keterangan

n = Jumlah Sampel

N = Anggota populasi

e = Tingkat kesalahan 10% (0,1) dengan tingkat kepercayaan 90%

Berdasarkan rumus diatas, maka dapat dihitung jumlah sampel :

$$n = \frac{155\,593}{1 + 155\,593 (01)^2}$$

$$n = \frac{155\,593}{1 + 155\,593 (0001)^2}$$

$$n = \frac{155\,593}{1 + 156\,593}$$

$$n = \frac{155\,593}{157\,593}$$

$$n = 100$$

Setelah diketahui jumlah sampel dari populasi, selanjutnya jumlah sampel tersebut dibagi secara proporsional ke dalam kelompok sampel. Pembagian kelompok sampel penelitian ini berdasarkan pada jumlah Kecamatan di setiap kelurahan, sehingga sampel yang didapatkan setiap Kecamatan berdasarkan banyaknya jumlah Kecamatan.

$$\text{Kecamatan lakea} = \frac{10\,985}{155\,593} \times 100$$

$$\text{Kecamatan Biau} = \frac{39\,178}{155\,593} \times 100$$

$$\text{Kecamatan Keramat} = \frac{9\,075}{155\,593} \times 100$$

$$\text{Kecamatan Momunu} = \frac{15\,081}{155\,593} \times 100$$

$$\text{Kecamatan Tiloan} = \frac{13\,268}{155\,593} \times 100$$

$$\text{Kecamatan Bokat} = \frac{13\,420}{155\,593} \times 100$$

$$\text{Kecamatan Bukal} = \frac{15\,045}{155\,593} \times 100$$

$$\text{Kecamatan Bunobogu} = \frac{9\,416}{155\,593} \times 100$$

$$\text{Kecamatan Gadung} = \frac{12\,189}{155\,593} \times 100$$

$$\text{Kecamatan Paleleh} = \frac{11\,905}{155\,593} \times 100$$

$$\text{Kecamatan Paleleh barat} = \frac{10\,985}{155\,593} \times 100$$

Berdasarkan perhitungan diatas $7 + 25 + 6 + 10 + 8 + 9 + 9 + 6 + 8 + 8 + 8 + 4 = 100$. Jadi jumlah keseluruhan sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden yang tersebar di 11 (sebelas) Kecamatan.

3.6 Unit Analisis Data

Unit analisis dalam penelitian adalah satuan tertentu yang diperhitungkan sebagai subjek penelitian. Unit analisis ini dilakukan agar validitas dan reabilitas penelitian dapat terjaga. Karena terkadang penulis masih bingung membedakan antara objek penelitian, subjek dan sumber data. Unit analisis suatu penelitian dapat berupa individu, kelompok, organisasi, benda, wilayah dan waktu tertentu sesuai dengan fokus permasalahannya. Analisis data adalah suatu proses yang menyusun secara sistematis dari data yang diperoleh dari hasil wawancara, lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menyusun ke dalam pola, menyebarkan unit-unit, memilih yang penting dan mana yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Data yang diperoleh melalui kuesioner kemudian diolah dan dianalisa menggunakan teknik pengolahan data atau yang disebut SPSS. (Sugiyono (2007:99).

1. Uji Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan statistik yang memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata, standar deviasi, maksimum, minimum, sum, range, kurtosis dan skewness (derajat ketidaksimetrisan suatu distribusi). Statistik deskriptif mendeskripsikan data menjadi sebuah informasi yang lebih jelas dan mudah dipahami. (Ghozali, 2016: 19).

2. Uji Kualitas Data

Instrumen penelitian (kuesioner) yang baik harus memenuhi persyaratan, yaitu valid dan reliabel untuk mengetahui validitas dan reliabilitas kuesioner perlu dilakukan pengujian atas kuesioner dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas.

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur validnya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali 2009). Untuk mengukur valid tidaknya kuesioner maka uji validitas menggunakan SPSS. Cara menganalisis ini dengan mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Skor total merupakan penjumlahan dari keseluruhan item-item pertanyaan atau pernyataan.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan atau pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas suatu tes yang merujuk pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi dan akurasi. Pengukuran dengan reliabilitas tinggi ialah pengukuran yang dapat menghasilkan data yang reliabel (Ghozali 2009).

3. Uji Korelasi

Korelasi adalah suatu analisis dalam statistik yang digunakan untuk mencari hubungan antara 2 (dua) variabel yang bersifat kuantitatif. Analisis korelasi memperlihatkan bahwa korelasi bertujuan untuk menentukan seberapa eratnya hubungan antara 2 (dua) variabel, yaitu variabel X dan Y. Sebagai contoh, peneliti berusaha mengungkapkan hubungan antara beberapa besaran variabel X dan Y dinyatakan memiliki korelasi jika X dan Y memiliki perubahan variasi yang satu sama lainnya, artinya jika variabel X berubah, maka otomatis variabel Y juga ikut berubah. Jika suatu variabel yang bersifat menerangkan tingkah laku variabel Y, maka variabel X dikatakan variabel bebas (independent variabel). Jika tingkah laku variabel Y diterangkan variabel X, maka variabel Y disebut variabel tidak bebas (dependent variabel). Variabel bebas disebut juga sebagai penyebab, sedangkan variabel tidak bebas disebut akibat.

4. Uji Regresi

Uji regresi merupakan hubungan secara linear antara dua (2) variabel atau lebih variabel independent misalnya (X1, X2, X3, X4, X5) dengan variabel dependent (Y). Analisis ini bertujuan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independent dengan variabel dependent apakah masing-masing variabel memiliki hubungan positif dan negatif.

a) Uji signifikan parameter individual (uji statistik T)

Uji T sering kali dikenal dengan sebutan uji parsial, yaitu untuk menguji bagaimana pengaruh antara variabel-variabel independent atau variabel bebas. Jika nilai T atau signifikan lebih kecil dari 0,05,

maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara variabel-variabel independent atau variabel bebas terhadap variabel dependent atau variabel terikat secara parsial.

b) Uji signifikan simultan (uji statistik F)

Uji F dapat digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel-variabel independent atau variabel bebas secara bersamaan atau secara simultan terhadap variabel yang terikat atau variabel dependent. Jika nilai lebih kecil dari 0,05, maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara bersamaan atau secara simultan antara variabel independent dan variabel dependent.

c) Uji koefisien determinasi (R^2)

Uji R^2 atau uji koefisien determinasi adalah untuk menentukan presentase total variasi dalam variabel dependent yang diterangkan oleh variabel independent atau variabel bebas.

5. Hipotesis

Hipotesis dalam penelitian menggunakan model regresi linear berganda. Dalam penelitian analisis regresi linear berganda ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh (X1), (X2), (X3), (X4), (X5) terhadap (Y). Hubungan tersebut diukur dengan model persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e$$

Dimana

Y = Kualitas pelayanan publik (beta)

a = Konstanta

- b_1 = Koefisien faktor kesadaran
- b_2 = Koefisien faktor aturan
- b_3 = Koefisien faktor struktur organisasi
- b_4 = Koefisien faktor kemampuan dan keterampilan
- b_5 = Koefisien faktor sarana pelayanan
- X_1 = Faktor kesadaran (variabel independent)
- X_2 = Faktor aturan (variabel independent)
- X_3 = Faktor struktur organisasi (variabel independent)
- X_4 = Faktor kemampuan dan keterampilan (variabel independent)
- X_5 = Faktor sarana pelayanan (variabel independent)
- e = standar error

3.7 Teknik Analisis Data

Penelitian metode campuran merupakan pendekatan penelitian yang mengombinasikan atau mengasosiasikan bentuk kualitatif dan bentuk kuantitatif (Sugiyono 2012: 7). Berikut ini cara penelitian kualitatif dalam analisis data, yaitu data reduction, data display dan conclusion drawing/verification.

1. Data reduction (reduksi data)

Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

2. Data Display (penyajian data)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antara kategori dan sejenisnya.

3. Conclusion Drawing/Verification

Langkah ketiga dalam analisis dalam kualitatif menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2007: 99) adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

Teknik penelitian kuantitatif juga dapat diartikan sebagai suatu cara yang dilandasi oleh filsafat positifisme, yang digunakan untuk meneliti sebuah populasi/sampel. Penelitian kuantitatif identik dengan angket atau kuesioner. Angket atau kuesioner adalah alat untuk mengumpulkan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan tertulis tertulis atau pernyataan yang tertulis kepada responden yang nanti akan di jawab. Pengukur pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner menggunakan skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, pengaruh, persepsi seseorang atau kelompok tentang fenomena social. Dalam skala likert ini responden hanya memberikan tanda centang atau checklist pada jawaban yang dipilih sesuai dengan pertanyaan atau pernyataan.