

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang dipilih untuk penelitian ini ialah metode kuantitatif, yakni penelitian yang mengikuti langkah-langkah sistematis, terstruktur, serta terencana mulai dari perencanaan sampai desain penelitian dibuat. Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menggunakan data numerik untuk melakukan analisis. Adanya penelitian perlu dipastikan terlebih dulu mengenai populasi dan sampelnya. Dalam studi kuantitatif, kedudukannya harus netral, sehingga prinsip objektivitas diterapkan secara ketat dalam penelitian. Untuk mencapai objektivitas dalam penelitian, penting untuk menggunakan instrumen atau alat yang mempunyai validitas dan reliabilitas yang baik (Veronica et al., 2022).

Metode yang dipakai merupakan metode survei, di mana penelitian dilakukan guna menetapkan fakta seputar fenomena yang ada serta mencari informasi yang bersifat faktual. Survei ini dilakukan secara menyeluruh dengan tujuan mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat pada layanan yang diterima. Di samping itu, data survei akan menjadi landasan sebagai penetapan kebijakan di sektor pelayanan publik serta untuk mengawasi perkembangan pelayanan publik dari para penyedia layanan serta kinerja mereka. Dalam hal ini, survei dilaksanakan guna menilai tingkat kepuasan masyarakat pada layanan yang diberikan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tanjung Jabung Barat.

Metode ini telah dirancang oleh Rensis Likert menggunakan skala yang diberi namanya, yaitu skala Likert yang termasuk salah satu jenis skala psikometri yang sering dipergunakan dalam pengisian kuesioner serta paling sering dipakai untuk penelitian survei. Skala Likert bisa dipakai untuk menilai pandangan, pemikiran, dan pendapat seseorang atau sekelompok individu mengenai layanan publik tertentu. Dengan skala Likert, responden diajak untuk mengekspresikan seberapa setuju mereka terkait pernyataan tertentu dengan memilih di antara opsi yang disediakan.

Data yang diperoleh dinyatakan dalam bentuk angka, selanjutnya diolah menggunakan metode perhitungan analisis IKM, yang kemudian dijelaskan dalam bentuk kalimat untuk membuat hasil analisis IKM lebih mudah dipahami.

3.2 Jenis dan Sumber Data

Pengumpulan data yakni hal krusial yang memengaruhi keberhasilan penelitian, sebelum menjalankan penyusunan data peneliti harus menentukan jenis dan sumber data. Pengumpulan data, bilamana ditinjau dari sumber datanya, bisa melalui penggunaan sumber primer maupun sekunder. Sumber data primer memberikan data pada pengumpul data secara langsung, sementara sumber data sekunder tidak memberikan data secara langsung pada pengumpul data. Berikut teknik pengumpulan data yang digunakan:

1. Data Primer

a. Mengamati

Mengamati merupakan cara untuk secara sistematis dan selektif memperhatikan interaksi atau fenomena yang tengah berlangsung. Metode ini melibatkan observasi dan pencatatan subjek penelitian secara langsung di lapangan guna mengumpulkan data yang tepat dan relevan, seperti fasilitas dan layanan yang disediakan oleh Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tanjung Jabung Barat.

b. Dokumentasi

Pedoman dokumentasi merupakan daftar petunjuk yang digunakan untuk meninjau dokumentasi. Teknik ini dipergunakan untuk mendapatkan informasi berkenaan dengan visi misi, tugas utama, fungsi, juga struktur Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tanjung Jabung Barat.

c. Kuesioner (Angket)

Kuesioner, menurut (Soegiyono, 2011), yakni teknik mengumpulkan data di mana responden diberikan sekelompok pertanyaan maupun pernyataan tertulis untuk dijawab. Apabila peneliti memahami dengan baik variabel yang diukur serta tujuan yang diharapkan dari para responden, maka kuesioner dapat menjadi metode yang efisien sebagai pengumpulan

data. Kuesioner pada penelitian ini dimanfaatkan sebagai penghimpun data tentang tingkat kepuasan penduduk. Penduduk diminta memberikan pernyataan mengenai pandangannya terhadap pelayanan di Pusat Pelayanan Publik Kabupaten Tanjung Jabung Barat.

2. Data Sekunder

Data sekunder dicari dari beragam referensi, seperti artikel, literatur, data lembaga, serta sumber lainnya yang relevan dengan kebutuhan penelitian.

3.3 Metode Penentuan Sampel

A. Populasi

Populasi yakni ranah generalisasi yang meliputi objek atau subjek dengan karakteristik serta kualitas spesifik yang sudah ditetapkan peneliti untuk dianalisis serta diturunkan kesimpulan darinya (Soegiyono, 2011). Populasi merujuk pada totalitas kelompok individu, peristiwa, atau objek yang diteliti oleh peneliti. Kelompok populasi ialah seluruh anggota dalam populasi yang diambil sebagai contoh. Penduduk Kabupaten Tanjung Jabung Barat pada akhir tahun 2024 menurut Badan Pusat Statistik adalah 336.978 jiwa. Jumlah penduduk yang terlibat dalam penelitian ini mencakup semua individu yang mengajukan dokumen di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tanjung Jabung Barat.

B. Sampel

Bagian dari sekumpulan unsur serta ciri-ciri suatu populasi disebut dengan sampel. Jika jumlah penduduknya sangat banyak dan peneliti tak mampu mengkaji semuanya dengan baik disebabkan oleh keterbatasan daya, sumber daya, serta waktu yang ada, sampel dari populasi tersebut dapat dipilih oleh peneliti sebagai alternatif. Hal yang dipelajari dari contoh ini bisa diaplikasikan pada seluruh populasi. Karenanya, perlu untuk mengambil sampel dari populasi yang mewakili secara akurat (Soegiyono, 2011).

Dalam menetapkan jumlah sampel yang diperlukan bagi responden, metode yang dapat digunakan adalah Sampling Insidental. Menurut (Soegiyono, 2011),

sampling Insidental merupakan teknik untuk menentukan sampel yang berlandaskan kebetulan, yakni siapa pun yang berjumpa dengan peneliti tanpa rencana mampu dijadikan sampel bilamana orang tersebut dipandang sesuai sebagai sumber data.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Digunakannya alat penelitian yakni agar pengumpulan data menjadi lebih sistematis. Alat penelitian yang dipergunakan oleh peneliti untuk pengumpulan data kajian ini:

a. Panduan Tentang Cara Mengamati dan Mendokumentasikan Informasi

Demi mendapatkan data awal melalui observasi, digunakan panduan observasi sesuai dengan tujuan penelitian. Silakan lihat Tabel 1.1 yang berisi panduan observasi dan dokumentasi:

Tabel 1.1 Panduan Cara Mengamati dan Mendokumentasi Informasi

No	Panduan Tentang Cara Mengamati	Keterangan
1	Proses pelayanan	Tata cara pelayanan yang dijalankan oleh Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tanjung Jabung Barat
2	Durasi pelayanan	Jadwal serta durasi pelayanan yang disediakan oleh Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tanjung Jabung Barat
3	Kemampuan pelaksana	Kemampuan petugas mencakup pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
4	Sarana dan prasarana	Semua benda yang dapat digunakan dalam menunjang berlangsungnya suatu proses, adalah alat utama dalam mencapai tujuan dan maksud yang dimaksud

5	Dokumentasi	Visi dan misi, struktur organisasi, dan tupoksi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tanjung Jabung Barat
---	-------------	---

Sumber: Diolah, 2024

b. Kuesioner (Angket)

Kuesioner atau survei yang dipergunakan yaitu tipe kuesioner tertutup dengan pertanyaan yang bernada positif (*Favorable*). Setiap pertanyaan telah dirancang dengan opsi jawaban yang berbeda, dan responden hanya perlu memilih satu jawaban yang tersedia. Berikut ini adalah formulir pertanyaan yang tujuannya memahami tingkat kepuasan masyarakat pada layanan dari Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Silakan merujuk ke Tabel 1.2 untuk melihat daftar item yang menjadi fokus survei:

Tabel 1.2 Fokus survei

Komponen	Unsur yang ditanya	No. Butir pertanyaan	Jumlah pertanyaan	Bentuk Pertanyaan
Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tanjung Jabung Barat	Syarat-syarat yang diperlukan	1	1	<i>Favorable</i>
	Proses pelayanan	2	1	<i>Favorable</i>
	Waktu penyelesaian	3	1	<i>Favorable</i>
	Biaya pelayanan	4	1	<i>Favorable</i>
	Spesifikasi produk berbagai jenis pelayanan	5	1	<i>Favorable</i>
	Keahlian penerapan	6	1	<i>Favorable</i>
	Perilaku pelaksana	7	1	<i>Favorable</i>
	Menyikapi keluhan, saran dan masukan	8	1	<i>Favorable</i>
	Sarana dan prasarana	9	1	<i>Favorable</i>

Sumber: Diolah, 2024

Instrumen penelitian diukur dengan penggunaan alat ukur Likert's Summer Rating (LSR) dengan skala 4 pengukuran dari pilihan jawaban yang *Favorabel* seperti yang tercantum di tabel 1.3 *skoring* item instrumen seperti berikut:

Tabel 1.3 Skoring

Pilihan Jawaban	Skor
Tidak Puas (TP)	1
Kurang Puas (KP)	2
Puas (P)	3
Sangat Puas (SP)	4

Sumber: (Soegiyono, 2011)

3.5 Metode Analisis Data

Analisis data merupakan tahap penting dalam penelitian untuk mengolah data mentah menjadi informasi yang bermakna sesuai tujuan penelitian. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif terhadap karakteristik responden. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui profil responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini, sehingga dapat memberikan gambaran latar belakang masyarakat yang menilai pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tanjung Jabung Barat.

Karakteristik responden yang dianalisis meliputi beberapa variabel demografis, antara lain:

1. Umur

Data umur responden dikelompokkan ke dalam interval tertentu misalnya 20-25 tahun, 26-31 tahun, 32-37 tahun, 38-43 tahun, 44-49 tahun, dan >50 tahun. Hal ini penting karena tingkat kepuasan masyarakat bisa dipengaruhi oleh kelompok umur tertentu.

2. Pekerjaan

Karakteristik pekerjaan (pelajar/mahasiswa, PNS/TNI/POLRI, honorer, wiraswasta, tenaga kesehatan, dan lainnya) juga dianalisis. Variabel ini penting karena jenis pekerjaan dapat berkaitan dengan intensitas atau frekuensi penggunaan layanan publik.

3. Jenis kelamin

Data ini digunakan untuk mengetahui proporsi responden laki-laki dan perempuan yang memberikan penilaian terhadap pelayanan. Analisis ini membantu melihat apakah terdapat dominasi responden berdasarkan gender dalam penelitian.

4. Pendidikan terakhir

Tingkat pendidikan responden (SD, SMP, SMA, Diploma, Sarjana, dan seterusnya) dianalisis untuk mengetahui latar belakang pendidikan masyarakat pengguna layanan. Tingkat pendidikan dapat mempengaruhi persepsi responden terhadap mutu pelayanan.

Analisis terhadap karakteristik responden dilakukan dengan menggunakan statistik deskriptif, berupa distribusi frekuensi dan persentase. Data kemudian disajikan dalam bentuk tabel dan grafik untuk mempermudah pemahaman.

Dengan adanya analisis karakteristik responden, penelitian ini tidak hanya menyajikan tingkat kepuasan masyarakat secara umum, tetapi juga memberikan gambaran siapa saja kelompok masyarakat yang terlibat dalam penilaian, sehingga hasil penelitian menjadi lebih lengkap dan komprehensif

Selain menghitung karakteristik responden, penelitian ini juga melakukan analisis deskriptif dengan pendekatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Analisis deskriptif dipilih karena penelitian ini tidak bertujuan menguji hipotesis atau mencari hubungan antar variabel, melainkan untuk menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tanjung Jabung Barat.

Metode analisis data dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Penduduk Terhadap Layanan Publik.

1. Pemberian skor pada jawaban responden

Instrumen penelitian berupa kuesioner yang terdiri dari beberapa unsur pelayanan. Setiap jawaban responden diberi skor dengan skala Likert empat tingkat. Skala ini digunakan agar data yang diperoleh dapat dikuantifikasi

sehingga memungkinkan perhitungan nilai rata-rata dan penyusunan indeks.

2. Menghitung nilai rata-rata (NR) per unsur pelayanan

Setelah seluruh data terkumpul, langkah selanjutnya adalah menghitung nilai rata-rata untuk masing-masing unsur pelayanan. Rumus yang digunakan adalah:

$$NR = \sum X : n$$

Dengan keterangan:

NR = Nilai rata-rata per unsur pelayanan

$\sum X$ = Jumlah skor dari seluruh responden pada unsur yang dinilai

n = Jumlah responden

Nilai rata-rata ini akan memberikan gambaran sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat pada setiap unsur pelayanan.

3. Menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Setelah diperoleh nilai rata-rata dari setiap unsur, langkah selanjutnya adalah menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat. Sebelum menghitung IKM, kita harus menghitung Bobot nilai rata-rata tertimbang dengan menggunakan rumus:

$$BNRRT = 1 : X$$

Dengan keterangan:

$BNRRT$ = Bobot nilai rata-rata tertimbang

1 = Bobot unsur

X = Jumlah unsur

Setelah mendapatkan Nilai rata-rata per unsur dan Bobot nilai rata-rata tertimbang, selanjutnya akan menghitung Nilai rata-rata tertimbang dan Indeks Kepuasan Masyarakat:

$$NRRT = NR \times BNRRT$$

Dengan keterangan:

$NRRT$ = Nilai rata-rata tertimbang

NR = Nilai rata-rata per unsur pelayanan

$BNRRT$ = Bobot nilai rata-rata tertimbang

Berikut rumus Indeks Kepuasan Masyarakat:

$$IKM = NRRT U1 + NRRT U2 + + NRRT U9$$

Dengan keterangan:

IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat

NRRT U1 = Nilai rata-rata tertimbang unsur 1 dan berikutnya

Perhitungan ini menghasilkan nilai IKM yang menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat secara keseluruhan terhadap pelayanan yang diberikan

4. Konversi nilai IKM ke kategori mutu pelayanan

Sebelum mengonversi nilai IKM, IKM yang telah didapat dikalikan dengan angka sebesar 25:

$$\text{Indeks Kepuasan Masyarakat} \times 25$$

Nilai IKM yang diperoleh selanjutnya diinterpretasikan ke dalam kategori mutu pelayanan. Kategori mutu pelayanan ditetapkan dengan interval sebagai berikut:

Tabel 1.4 Nilai Persepsi, Nilai Interval dan Konversi IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval	NILAI Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00 – 2.59	25.00 – 64.99	D	Tidak Puas
2	2.60 – 3.064	65.00 – 76.60	C	Kurang Puas
3	3.065 – 3.532	76.61 – 88.30	B	Puas
4	3.533 – 4.00	88.31 – 100.00	A	Sangat Puas

Sumber: Permenpanrb No. 14 Tahun 2017

Dengan adanya kategori ini, peneliti dapat mengetahui tidak hanya nilai indeks numerik, tetapi juga mutu pelayanan dalam bentuk kualitatif yang lebih mudah dipahami.

5. Penyajian hasil analisis

Hasil perhitungan nilai rata-rata tiap unsur dan nilai IKM keseluruhan akan disajikan dalam bentuk tabel, grafik, dan uraian naratif. Analisis deskriptif digunakan untuk menjelaskan kecenderungan jawaban responden, perbandingan antar unsur pelayanan, serta mutu pelayanan secara keseluruhan berdasarkan nilai IKM.

Dengan tahapan tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang jelas mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Tanjung Jabung Barat. Selain itu, hasil analisis dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak terkait dalam meningkatkan mutu pelayanan publik.

3.6 Operasional Variabel

Tabel 1.5 Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator	Ukuran	Skala	Pertanyaan
1.	Pelayanan	Pelayanan merupakan kegiatan atau hasil yang dapat diberikan oleh suatu lembaga kepada pihak lain, biasanya tidak terlihat, dan hasilnya tidak bisa dimiliki oleh pihak lain.	1. Syarat-Syarat yang Diperlukan 2. Sistem, Mekanisme Dan Proses Pelayanan 3. Waktu Penyelesaian 4. Biaya Pelayanan 5. Spesifikasi Produk Berbagai Jenis Pelayanan 6. Keahlian Penerapan 7. Perilaku Pelaksana 8. Menyikapi Keluhan, Saran Dan Masukan 9. Sarana Dan Prasarana	1-4	Interval	A1-A9

Sumber: Diolah, 2024

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah ukuran kuantitatif yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh unit pelayanan instansi pemerintah. IKM disusun untuk menilai sejauh mana pelayanan publik telah sesuai dengan harapan masyarakat, serta menjadi bahan evaluasi bagi instansi dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Dalam penelitian ini, IKM dihitung berdasarkan 9 indikator pelayanan sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 dan menggunakan skala pengukuran skala Likert yaitu 1 sampai 4. Kesembilan indikator pelayanan tersebut adalah:

1. Syarat-syarat yang diperlukan
2. Sistem, mekanisme dan proses pelayanan
3. Waktu penyelesaian
4. Biaya pelayanan
5. Spesifikasi produk berbagai jenis pelayanan
6. Keahlian penerapan
7. Perilaku pelaksana
8. Menyikapi keluhan, saran dan masukan
9. Sarana dan prasarana