

EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN SEPUTIH BANYAK

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Metode penelitian adalah hal yang sangat penting dalam melakukan suatu penelitian, karena pada dasarnya metode penelitian merupakan cara yang digunakan untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode penelitian berisi tentang langkah – langkah yang dimiliki dan harus dilakukan oleh peneliti dalam pengumpulan sebuah data serta melakukan investigasi pada data yang telah didapatkan. Selain itu juga peneliti harus mengikuti pedoman sesuai dengan metode penelitian yang telah ditentukan agar data yang didapatkan bersifat akurat sehingga menghasilkan karya tulis yang maksimal. Oleh karena itu, berdasarkan penelitian diatas tentang efektivitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Seputih Banyak, maka peneliti menggunakan metode penelitian kuantitatif. Terdapat definisi dari para ahli mengenai penelitian kuantitatif, yaitu Sukmadinata menjelaskan bahwa penelitian kuantitatif merupakan sebuah kegiatan penelitian yang berdasarkan prosedur ilmiah, biasanya dilakukan dengan menggunakan angka – angka pengolahan dari perhitungan statistik, struktur dan percobaannya bersifat sistematis sehingga hasil akhirnya terkontrol. Selain itu menurut Ibrahim, penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang didasarkan kepada asumsi yang berkembang, dengan kemudian ditentukan berdasarkan variabel, dan proses selanjutnya yaitu dengan cara menganalisis menggunakan metode – metode penelitian yang sifatnya valid, terutama dalam penelitian kuantitatif. Dengan demikian dari masing – masing definisi yang dijelaskan oleh para ahli mengenai penelitian kuantitatif, dapat disimpulkan bahwa penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan temuan-temuan baru yang dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur secara statistik atau cara lainnya dari suatu kuantifikasi (pengukuran). Dan biasanya, penelitian dengan menggunakan pendekatan

kuantitatif lebih memusatkan perhatian pada beberapa gejala yang mempunyai karakteristik tertentu di dalam kehidupan manusia, yaitu variabel. Sehingga dengan menggunakan jenis penelitian kuantitatif, peneliti akan mengetahui tingkat efektivitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kantor Kecamatan Seputih Banyak, apakah sudah sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan sehingga para Masyarakat mendapatkan kepuasan tentang pelayanan yang didapatnya untuk menunjang kehidupannya sehari – hari.

Untuk menghasilkan data yang sesuai dan sifatnya akurat, dalam penelitian kuantitatif memiliki proses penelitian yaitu dimulai dari teori yang berkaitan dengan penelitian, hipotesis yang dimunculkan oleh peneliti, desain penelitian yang digunakan, menentukan subjek yang akan diteliti, mengumpulkan data, memproses data yang telah didapat dari lapangan, menganalisa data yang telah di proses dan proses yang terakhir yaitu menuliskan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan berdasarkan data – data yang ada dari lapangan. Menurut Nana Syaodih, penelitian kuantitatif memiliki dua jenis yang berbeda yakni jenis eksperimental (eksperimental murni, eksperimental kuasi, eksperimental lemah dan eksperimental Tunggal) dan jenis penelitian non-eksperimental (deskriptif, komparatif, korelasional, survai, ekspos fakto, dan penelitian Tindakan). Untuk memperoleh data yang lebih jelas mengenai tingkat efektivitas pelayanan publik yang ada di Kantor Kecamatan Seputih Banyak terhadap kesuaianya dengan pedoman yang telah ditetapkan maka peneliti menggunakan jenis penelitian kuantitatif non – eksperimental deskriptif. Dalam jenis penelitian kuantitatif non – eksprimen deskriptif mampu menggambarkan dan menginterpretasi yang berikatan dengan objek yang diteliti sesuai dengan kenyataanya tanpa mengurangi atau melebihkan. Selain itu penelitian kuantitaif non – ekperimen ini pada umumnya dilakukan dengan memilki tujuan utamanya yaitu dapat menggambarkan secara sistematis sesuai dengan kenyataan fakta dan karateristik objek atau subjek yang akan diteliti. Biasanya penelitian kunatitaif dengan jenis non – eksperimen deskriptif ini digunakan pada penelitian yang memang sangat membutuhkan akan ketersediannya informasi pada salah satu bidang tertentu ataupun dalam jumlah yang banyak yang hal ini biasanya akan digambarkan melalui fenomena yang terjadi di lapangan atau kejadian secara alamiah. Maka dari itu, dengan menggunakan motede penelitian kuantitatif dengan jenis non – eksperimen penulis mampu menggambarkan mengenai tingkat efektivitas akan ketersediannya serta proses pemberian pelayanan publik yang ada di Kantor

Kecamatan Seputih banyak terhadap kepuasanya para Masyarakat di daerah tersebut mengenai layanan yang telah di dapatnya, dan peneliti juga akan menyimpulkan dengan gambaran mengenai nilai yang ada dalam proses efektivitas pelayanan publik dan kesesuaian tentang standar operasional pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Seputih Banyak dengan peraturan yang berlaku secara sah. Terdapat beberapa kriteria yang ditentukan sehingga dapat dikatakan efektif dalam pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Seputih Banyak, antara lain:

1. Adanya anggapan dari Masyarakat mengenai kemudahan dalam mengurus proses persoalannya yang berkaitan dengan pemenuhan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Seputih Banyak.
2. Terdapat kesesuaian antara standar operasional dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang telah ditetapkan oleh peraturan yang ada dengan proses pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Seputih Banyak.
3. Terdapat proses pelayanan publik yang hasilnya menunjang ketepatan dan kecepatan dalam hal waktu untuk menuntaskan permasalahan Masyarakat di Kecamatan Seputih Banyak.
4. Adanya kejelasan dan kepastian dalam hal penetapan sehingga Masyarakat tidak lagi resah akan penyelesaian permasalahannya.
5. Adanya transparansi dalam hal proses pelayanan publik sehingga Masyarakat akan jelas dan tidak menimbulkan anggapan yang negatif kepada Kantor Kecamatan Seputih Banyak.
6. Terdapat nilai keadilan dalam proses pemberian pelayanan publik kepada seluruh Masyarakat di Seputih Banyak.
7. Adanya nilai yang menunjang efisien dalam pelayanan publik sehingga Masyarakat tidak merasakan proses yang berbelit – belit ataupun memakan waktu yang lama.
8. Masyarakat memiliki anggapan yang memuaskan kepada proses pelayanan publik yang telah diberikan oleh Kantor Kecamatan Seputih Banyak.
9. Masing – masing aparatur negara yang memiliki kewenangan dalam proses pemberian pelayanan publik memiliki rasa tanggung jawab yang besar dan adanya sikap Ikhlas dalam melayani masyarakat yang ada di Kecamatan Seputih Banyak.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini sangat penting bagi peneliti untuk membatasi mengenai objek penelitian yang diangkat dan peneliti tidak terjebak pada berbagai macam banyaknya data yang diperoleh di lapangan. Oleh karena itu, peneliti menentukan fokus penelitian lebih menekankan kepada penggambaran nilai seberapa jauh mengenai keefektivan dari penyelenggaraan pelayanan publik yang di berikan oleh Kantor Kecamatan Seputih Banyak kepada seluruh Masyarakat di daerah tersebut dan menggambarkan nilai hasil akhir yang dihasilkan dari pemberian Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan Seputih Banyak.

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Kantor Kecamatan Seputih Banyak, yang tepatnya berada di Desa Tanjung Harapan, Kecamatan Seputih Banyak, Kabupaten Lampung Tengah, Provinsi Lampung (34179). Lokasi ini dipilih sebagai tempat penelitian dikarenakan sangat relevan dengan permasalahan yang akan diteliti sehingga nantinya akan mendapatkan banyak data dan informasi yang menggambarkan terkait dengan efektivitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Seputih Banyak.

D. Metode Oprasionalisasi Konsep

Definisi operasional konsep merupakan penjelasan yang berisi mengenai cara tertentu yang di gunakan untuk meneliti dan adanya pengoprasioan kontrak, sehingga dalam hal ini peneliti dapat memungkinkan untuk dapat melakukan replika pengukuran dengan cara yang lebih sama atau bisa mengembangkan cara pengukuran kontrak yang sifatnya lebih baik dan sesuai dengan hasil data yang di dapat dari tempat penelitian. Selain itu, menurut Sugiyono definisi operasional adalah salah satu cara dalam penentuan kontrak atau sifat yang memang akan dipelejadi oleh peneliti sehingga nantinya peneliti akan menemukan variabel yang memang dapat diukur dalam penelitian tersebut. Sedangkan menurut Nani Darmayanti definisi dari operasional

adalah rancangan rumusan yang berisi mengenai ruang lingkup dan ciri – ciri dari suatu konsep yang dijadikan oleh peneliti sebagai pokok pembahasan dan objek penelitian karya ilmiah. Oleh karenanya, operasional konsep adalah definisi yang didasarkan kepada berbagai macam sifat – sifat variabel yang sedang diamati oleh peneliti. Operasional konsep sendiri, biasanya mencakup mengenai hal – hal yang sifatnya penting dalam penelitian yang memang lebih memerlukan penjelasan kepada objek yang diamati oleh peneliti. Biasanya operasional bisa bersifat lebih spesifik, rinci, tegas dan pastinya dapat menggambarkan mengenai karakteristik variabel – variabel penelitian dan hal – hal yang memang dianggap penting. Dengan demikian, apabila menggunakan metode operasionalisasi konsep ini, peneliti akan lebih menemukan data yang menggambarkan karakteristik dan ciri – ciri yang lebih jelas kepada subjek yang nantinya diteliti. Sehingga data – data yang didapatkan akan lebih lengkap dan sesuai dengan masalah yang nantinya diteliti. Adapun konsep operasionalisasi yang telah ditetapkan dari penelitian ini, antara lain:

1. Efektivitas, menurut Dunn berpendapat bahwa efektivitas merupakan kata yang berkenaan dengan sesuatu yang sifatnya alternative dalam pencapaian hasil yang sesuai dengan harapan dari pengeimplementasian suatu tindakan. Sedangkan, Gedeian mendefinisikan efektivitas adalah *that is, the grater the extent it which an oraganization's goals are met or surpassed, the grater iss effectiveness* (semakin besar pencapaian tujuan – tujuan semakin besar efektifitas). Pengertian efektivitas pada dasarnya mempunyai keterkaitan dengan pencapaian tujuan atau target kebijakan, dalam hal ini efektivitas merupakan salah satu Tindakan untuk meberikan informasi mengenai sejauh mana berjalannya suatu kebijakan program ataupun ketetapan yang telah dibuat dalam mecapai tujuan yang diinginkan.
2. Pelayanan publik, menurut Hardiyansyah (2011:12) pengertian pelayanan publik adalah Melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Sedangkan, Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007:4-5) pengertian pelayanan publik atau pelayanan umum adalah : Pelayanan Publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh

instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik diartikan juga sebagai kegiatan yang memberikan pelayanan keperluan orang atau Masyarakat yang dalam hal ini memiliki kepentingan atau masalah pada kehidupannya sesuai dengan ketentuan aturan pokok atau tata cara yang memang sudah ditentukan. Dalam adanya pelayanan publik, Masyarakat akan merasakan kemudahan untuk melakukan kegiatan rutinitas pada kehidupannya sehari – hari, karna dari pelayanan publik ini, kebutuhan hidup masyarakat akan terpenuhi oleh lembaga pemerintahan yang memang berorientasi kepada terwujudnya kesejahteraan Masyarakat.

E. Populasi dan Sampel

Menurut Arikunto (2006:130) populasi adalah keseluruhan objek penelitian. Sedangkan menurut Sudjarwo, populasi adalah keseluruhan dari objek atau subjek yang telah di tentukan dan yang menjadi sasaran dalam penelitian ilmiah. Dengan demikian, peneliti menetapkan populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh Masyarakat yang berada di Kecamatan Seputih banyak dan memang telah mendapatkan layanan publik yang telah di dapatkan dari Kantor Kecamatan Seputih Banyak. Selain telah menentukan populasi, biasanya di dalam penelitian akan mentukan sampel yang di ambil dari populasi yang ada sehingga data tidak bersifat jenuh, serta data yang di dapatkan akan akurat dan sesuai sehingga masalah yang dijadikan sebagai peneliti akan tergambarkan. Menurut Sugiyono, sampel adalan bagaian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sedangkan menurut Arikunto, sampel merupakan Sebagian atau wakil dari seluruh populasi yang ada dan telah ditetapkan oleh peneliti dalam penelitian. Oleh karnanya dalam penelitian ini tentang efektivitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Seputih Banyak, peneliti menggunakan *simple random sampling* dalam menentukan sampel penelitian yang nantinya di ambil dari populasi penelitian yang ada. Menurut Ruqo'iye, sampel acak sederhana (*simple random sampling*) adalah tata cara dalam hal pengambilan sampel dengan memilih langsung dari seluruh populasi yang ada di dalam penelitian dan terdapat besarnya peluang dari setiap anggota populasi untuk menjadi sampel dalam penelitian. Penggunaan *sampel*

random sampling dalam penelitian mengenai efektivitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Seputih Banyak ini dikarenakan penelitian ini dianggap terlalu bersifat homogen dari populasi yang ada yaitu seluruh Masyarakat yang mendapatkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Seputih Banyak. Selain itu sampel *random sampling* digunakan karena untuk mempersingkat waktu yang ada dalam penelitian dan tidak mendapatkan data yang jenuh dari penelitian yang nantinya dilakukan.

F. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan hal yang terbilang sangatlah penting, karena data yang sudah ada dari lapangan akan dijadikan sebagai bahan analisis dalam penelitian ini. Menurut Idi, metode pengumplan data adalah susunan prosedur yang sifatnya sistematis dan terdapat standar dalam memperoleh berbagai data yang diperlukan dalam sebuah penelitian. Oleh karna itu, teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian kuantitatif mengenai efektivitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Seputih Banyak ini yaitu:

1. Kuesioner

Menurut sugiyono, kuesioner merupakan salah satu teknik yang digunakan dalam pengumpulan data, yang biasanya teknik ini dilakukan dengan cara memberikan seperangkat atau susunan pertanyaan yang telah ditetapkan peneliti kepada responden untuk dijawab, sehingga nantinya data tersebut akan muncul dan dapat menjelaskan masalah di dalam penelitian tersebut. Terdapat dua tipe pertanyaan didalam kuesioner yaitu tipe terbuka dan tipe tertutup. Tipe terbuka adalah pertanyaan yang mengharapkan responden untuk menuliskan jawabannya berbentuk uraian tentang sesuatu hal. Sebaliknya pertanyaan tertutup adalah pertanyaan yang mengharapkan jawaban singkat atau mengharapkan responden untuk memilih salah satu alternatif jawaban dari setiap pertanyaan yang telah tersedia. Dalam penelitian ini, jenis tipe kuesioner yang digunakan yaitu tipe pertanyaan tertutup. Dengan tipe pertanyaan tertutup responden dapat mengisi jawaban dengan tingkat kepuasan yang ada di dalam kuesioner penelitian, sehingga nantinya peneliti akan mendapatkan data dari responden dalam menjawab tingkat efektivitas pelayanan publik yang telah di berikan oleh Kantor Kecamatan Seputih Banyak.

2. Observasi

Menurut Sugiyono observasi adalah suatu proses yang berisi langkah – langkah kompleks, proses ini tersusun dari pelbagai proses psikologis dan biologis. Dapat disimpulkan, observasi merupakan suatu hal yang digunakan dengan tujuan melihat kejadian yang sedang berlangsung dan menganalisis kejadian tersebut dengan indra penglihatan peneliti. Penelitian ini, menggunakan observasi aktif, artinya peneliti melihat langsung, mengkaji di tempat kegiatan dan turun langsung dalam kegiatan tersebut. Peneliti langsung melakukan Observasi di tempat kejadian, yaitu Kantor Kecamatan Seputih Banyak.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi ini merupakan pelengkap dari penggunaan teknik pengumpulan data observasi dalam penelitian kuantitatif. Oleh karenanya, peneliti mengambil dokumen - dokumen dalam penelitian untuk menguatkan dan melengkapi data yang telah diperoleh dari observasi. Data – data yang ada berbentuk dokumentasi berkaitan dengan efektivitas pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Seputih Banyak. Data ini berbentuk berupa audio visual dan gambar.

DAFTAR PUSTAKA

- Ade. (2020). *DESAIN PENELITIAN NON EKSPERIMENTAL*. Jakarta: Universitas Esa Unggul.
- Pita. (2021). EFEKTIVITAS PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN TEGALSARI KECAMATAN CANDISARI KOTA SEMARANG. *Tesis*, 24.
- Rizali. (n.d.). EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN KENDAHE KABUPATEN SANGHIE. 10-11.
- Rizky. (2017). EFEKTIVITAS PENGGUNAAN MEDIA PATAMA TERHADAP PRESTASI BELAJAR MATEMATIKA SISWA BERKESULITAN BELAJAR MATEMATIKA KRELAS II SD NEGERI BANGUNREJO 2 YOGYAKARTA. *Skripsi*, 36-40.