

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN e-KTP DI DISDUKCAPIL KOTA
PALEMBANG**

Disusun untuk memenuhi Tugas Mata Kuliah
Metode Penelitian Administrasi Publik

Disusun Oleh:

M. Asyaril Fajri (2216041083)

Dosen Pengampu:

Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D



**Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung
Bandar Lampung
31 Agustus 2023**

Bab 3

Metodologi Penelitian

A. Tipe Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2012:2). Tipe penelitian yang saya gunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode deskriptif merupakan metode yang bertujuan untuk memberikan gambaran secara sistematis, faktual serta akurat dalam menjelaskan fenomena yang ada. Sedangkan pendekatan kuantitatif merupakan penelitian yang banyak menuntut penggunaan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya.

Menurut Sugiyono, penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu. Teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara acak, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2012: 7).

Pendekatan ini dipilih karena dalam hubungannya data yang diperoleh dari sampel populasi penelitian dianalisis sesuai dengan metode statistik yang digunakan kemudian diinterpretasikan. Dengan menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif ini ditujukan untuk mendapatkan gambaran serta keterangan tentang kepuasan masyarakat Kelurahan Rajabasa terhadap pelayanan pembuatan e-KTP di Disdukcapil Kota Palembang.

B. Definisi Konseptual

Menurut Singarimbun dan Sofyan Effendi (2002: 21), definisi konsep merupakan pemaknaan dari konsep yang digunakan. Secara sederhana, definisi konseptual ini lebih bersifat hipotetikal dan tidak dapat diobservasi. Definisi konseptual bermanfaat untuk membuat logika dalam proses perumusan hipotesa, sehingga memudahkan peneliti untuk mengoperasikan konsep tersebut di lapangan.

Adapun definisi konsep yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi serta menciptakan kepuasan konsumen dilihat dari kualitas kinerja dari agen tersebut. Dalam pelayanan publik, pelanggan adalah masyarakat dan agennya adalah instansi pemerintah. Jika masyarakat tidak terpuaskan oleh pelayanan pemerintah maka akan menimbulkan ketidakpercayaan kepada pemerintah.
2. Pelayanan, merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi bertanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik instansi pemerintah pusat maupun instansi pemerintah daerah. Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), yang pelaksanaannya dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat serta dalam melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, adalah analisis kepuasan masyarakat dilakukan berdasarkan respon masyarakat terhadap pelayanan pembuatan e-KTP yang diberikan oleh Kecamatan Rajabasa, melalui 14 unsur Indeks Kepuasan Masyarakat, yaitu : prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas, kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya

pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan lingkungan.

4. Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP), adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis data kependudukan nasional. Serta didorong oleh pelaksanaan pemerintahan elektronik (e-Government) untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

C. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah serangkaian langkah-langkah prosedural dan sistematis yang menggambarkan kegiatan guna mendapatkan eksistensi empiris dari konsep. Menurut Singarimbun dan Sofyan Efendi (2002: 23), definisi operasional adalah petunjuk bagaimana suatu variabel diukur, dengan membaca definisi operasional dalam penelitian maka akan diketahui baik buruknya variabel tersebut.

Berdasarkan pengertian di atas, maka definisi operasional yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai variabel dalam penelitian ini akan diukur dari tingkat kepuasan pengguna jasa pelayanan yang diberikan, melalui indikator sebagai berikut :
 - 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. Tanggungjawab 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 atau 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;
 - 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;

- m. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan; dan
- n. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Berdasarkan indikator untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna jasa yang telah dijelaskan diatas, maka dalam penyusunan kuisisioner dibuat sedemikian rupa sehingga dapat memancing respon aktif dari responden yang akan mengisi kuisisioner. Respon yang berbeda akan membuat jawaban yang berbeda-beda untuk semua item pertanyaan. Namun tetap dibuat skala penilaian, yaitu nilai terendah 1 (satu) menunjukkan tidak puas, 2 (dua) kurang puas, dan nilai tertinggi 3 (tiga) menunjukkan puas.

D. Jenis Data

Menurut Priadi (1998: 96), data secara umum berarti informasi yang menerangkan suatu fenomena atau karakteristik. Dalam penelitian, data mempunyai arti yang lebih khas, yaitu kumpulan hasil pengamatan atau pengukuran pada individu-individu (atau objek-objek pengamatan) mengenai suatu variabel (Benyamin, 1998: 96).

Berdasarkan sumbernya, data dibagi menjadi dua, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder (Sugiyono, 2012: 225). Jenis data dalam penelitian ini meliputi:

1. Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Penelitian ini melakukan penyebaran daftar pertanyaan terhadap responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Data primer pada penelitian ini adalah 170 masyarakat Kelurahan Rajabasa, Kecamatan Rajabasasebagai penerima atau pengguna layanan e-KTP.
2. Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Data sekunder pada penelitian ini adalah Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004, serta media-mediaonline seperti kelanakota.suarasurabaya.net, news.detik.com, radarbanyumas.co.id, dan radarbanten.co.id.

E. Populasi dan Sampling

Penelitian dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. Unit analisis merupakan individu yang menerima pelayanan penerbitan KTP-el di Disdukcapil Kota Palembang. Populasi dalam penelitian ini tidak diketahui jumlahnya sehingga sampel penelitian ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:

$$n = (0,25) \left(\frac{Z_{\alpha/2}}{\epsilon} \right)^2$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

Z_{α/2} = nilai yang di dapat

ε = kesalahan penarikan sampel

(Riduwan, 2004).

Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus di atas, diperoleh sampel sebanyak 97 dan digenapkan menjadi 100 sampel. Selain itu, Responden yang dijadikan sebagai sampel adalah masyarakat pengguna layanan penerbitan KTP-el yang berada di kantor Disdukcapil Kota Palembang.

F. Teknik Pengumpulan Data

Dalam suatu penelitian, pengumpulan data merupakan tahapan yang sangat penting, karena keberhasilan suatu penelitian sangat ditentukan oleh kebenaran dan keakuratan data yang tersedia (Benyamin, 1998: 75). Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan, yaitu:

1. Kuesioner atau Angket

Kuesioner atau angket merupakan daftar pertanyaan tertulis yang memerlukan tanggapan baik kesesuaian maupun ketidaksesuaian. Pertanyaan dan pernyataan yang tertulis pada angket berdasarkan indikator yang diturunkan pada setiap variabel tertentu (Kasmadi, 2014: 70).

2. Wawancara

Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan melakukan tanya-jawab antara peneliti dengan responden yang dianggap layak atau relevan dalam penelitian ini. Peneliti bertanya langsung kepada responden yang dipilih, yaitu pihak-pihak yang berkompeten dan dianggap mampu memberikan gambaran dan informasi yang digunakan untuk menjawab permasalahan yang ada dalam penelitian ini (Sugiyono, 2012: 140).

3. Dokumentasi

Melalui teknik pengumpulan data ini, peneliti mengumpulkan data dari dokumen, baik dalam bentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental seseorang yang dapat dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan, bahkan meramalkan. Teknik ini dilakukan untuk mendapatkan sumber-sumber data tertulis sebagai penguat data yang diperoleh.

Adapun sumber data tertulis yang berkaitan dengan penelitian ini: peraturan perundang-undangan, yaitu : Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara Pasal 5 ayat (2), Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang No. 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian, Undang-Undang No. 43 Tahun 1999 tentang perubahan atas Undang-Undang No. 8 Tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Kepegawaian, dan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil. Media pemberitaan online yang berkaitan dengan pemberitaan terkait pelayanan publik yang terjadi di Indonesia.

G. Teknik Pengolahan Data

Setelah mendapatkan sejumlah data dari lapangan, maka peneliti dituntut untuk melakukan pengolahan data yang telah terkumpul tersebut. Adapun proses pengolahan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Editing Data Tahapan ini merupakan kegiatan dalam menentukan kembali data yang berhasil diperoleh dalam rangka menjamin validitas serta dapat memberikan kejelasan, mudah dibaca, konsisten dan lengkap.
2. Klasifikasi Data Setelah melalui proses edit, jawaban responden di klasifikasikan menurut macamnya sesuai dengan pokok bahasan atau permasalahan yang telah disusun dengan memberi tanda bagi setiap data dalam kategori yang sama.
3. Tabulasi Tahap ini dilakukan dengan cara memasukkan data ke dalam tabel-tabel agar lebih mudah diinterpretasikan, yaitu pada halaman yang khususnya berkaitan dengan tabel. Proses tabulasi ini dilakukan dengan tujuan agar memudahkan pengamatan dan evaluasi, serta tabulasi sendiri sangat dibutuhkan dalam penelitian ini karena berisikan data sesuai dengan kebutuhan analisis.

4. Interpretasi Data Data-data yang telah dideskripsikan baik melalui narasi maupun tabel, selanjutnya diinterpretasikan sehingga dapat ditarik kesimpulan sebagai hasil penelitian. Tahapan ini dimaksudkan bagi peneliti atau orang lain agar dapat mengetahui dengan jelas hasil data yang diperoleh dari lapangan agar lebih mudah memahaminya.

H. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini bersifat kuantitatif, dengan menggunakan analisis rata-rata dan juga dengan penggunaan tabel tunggal, yaitu metode yang dilakukan dengan memasukkan data dari kuesioner ke dalam kerangka tabel untuk menghitung frekuensi dan membuat persentase sebagai uraian mengenai hasil akhir penelitian.

Kemudian setelah mendapatkan data-data yang dibutuhkan dan menentukan skor jawaban, maka langkah selanjutnya adalah menganalisis data menggunakan perhitungan rumus interval.

Setelah menghitung dan mendapatkan persentase dari data yang ada, maka hasil dari data tersebut akan diinterpretasikan untuk mendapatkan jawaban penelitian mengenai Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembuatan e-KTP di Disdukcapil Kota Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

Julia, K. S. K. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Kelurahan Rajabasa Terhadap Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) Di Kecamatan Rajabasa Kota Bandar Lampung.

SAPUTRA, B. (2023). KEPUASAN MASYARAKAT PENYANDANG DISABILITAS TERHADAP PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DI KOTA BANDAR LAMPUNG.

Melisa, R., Putra, R., Nurmasemil, N., & Andriani, D. S. (2019). Kualitas Pelayanan Penerbitan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kota Palembang. Demography Journal of Sriwijaya, 3(2), 1-8.