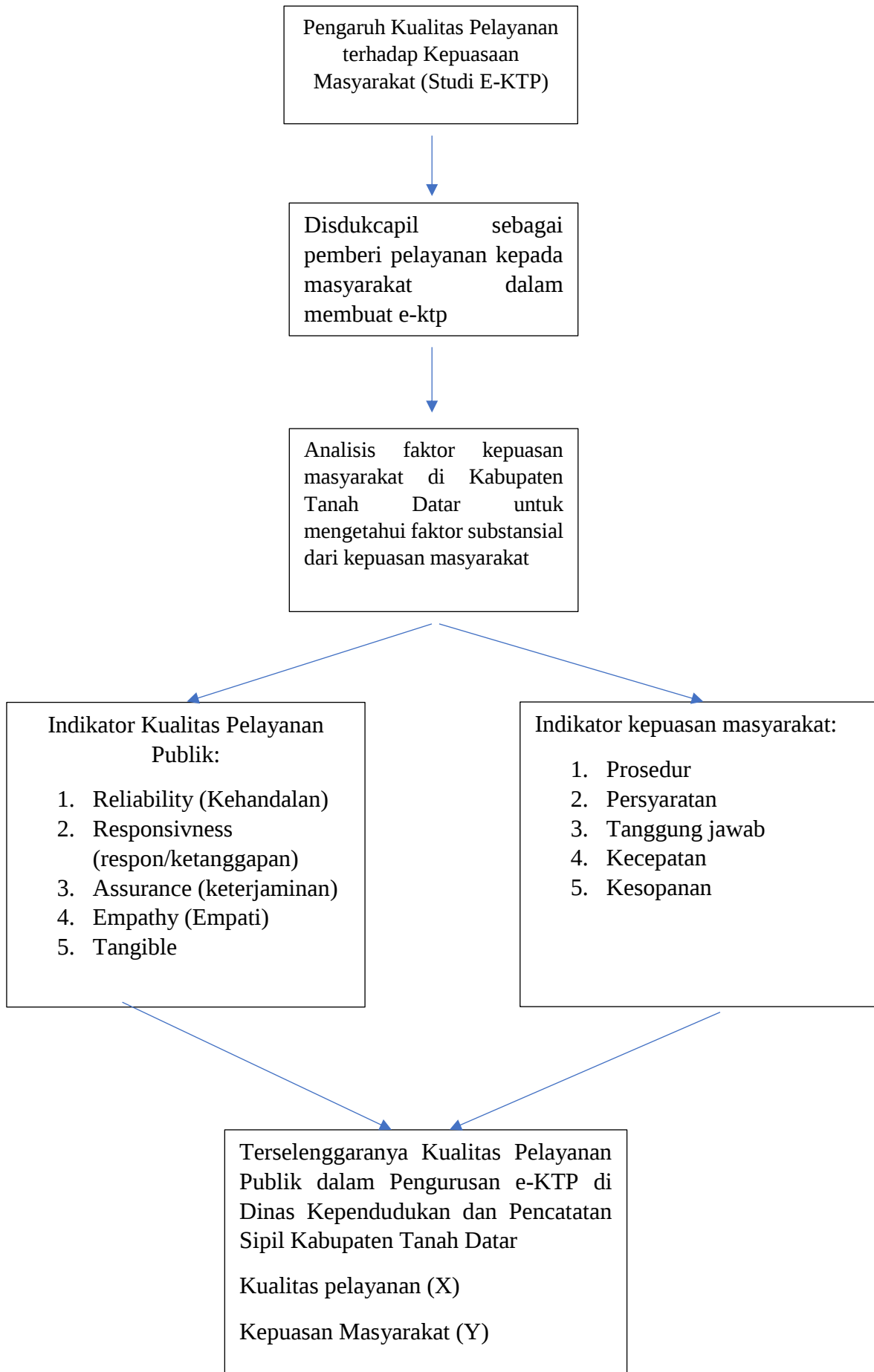


Kerangka Pikir (Tree Diagram)



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Paradigma Penelitian

Paradigma yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma positivisme. Positivisme adalah sebuah keyakinan mendasar yang menjadi akar dari ontologi realisme, yang dapat diartikan bahwa semua benda di alam ini tidak memiliki bentuk yang memiliki pikiran. Dengan cara ini, penelitian berusaha mengungkap kebenaran dengan cara berpikir dan cara berpikir yang diperhitungkan dan dipertimbangkan. Cara berpikir ini bersifat substansial. Pandangan dunia yang didasarkan pada pengalaman bersifat rasional dalam memandang pengetahuan, yang berpuncak pada pendapat filsafat Aristoteles.

Menurut Sugiyono penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada prinsip positivisme yang digunakan untuk melakukan penelitian kuantitatif, mengumpulkan data dengan menggunakan instrumen penelitian, menganalisis data dengan fokus kuantitatif atau statistik, dan menarik kesimpulan dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

3.2 Pendekatan dan Metode Penelitian

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif, yang berfokus pada pengumpulan dan analisis data numerik untuk mengukur dan menggambarkan fenomena yang sedang diteliti. Pendekatan ini sesuai dengan sifat penelitian yang berusaha untuk mengukur dan mengevaluasi kualitas pelayanan publik secara objektif.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (field research) menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2011: 14) data kuantitatif merupakan data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan. Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran). Pendekatan kuantitatif merupakan pengumpulan data dari realitas permasalahan yang ada dengan mengacu pada pembuktian teori. Adapun model penelitian yang digunakan adalah survey, yang merupakan penelitian dengan mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Maka dari itu penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Data yang dianalisis adalah data dari kuesioner yang berdasarkan indeks kepuasan masyarakat PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 yang diisi oleh sampel penelitian yaitu masyarakat selaku penerima layanan administrasi kependudukan e-ktp Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar.

3.3 Metode Operasionalisasi Konsep

Definisi variabel dan operasionalisasi variabel penelitian adalah unsur-unsur penelitian yang berkaitan dengan variabel yang tercakup dalam judul penelitian atau yang tercakup dalam paradigma dengan hasil perumusan masalah. Teori ini digunakan sebagai dasar atau alasan

mengapa sesuatu yang bersangkutan memang benar-benar dapat mempengaruhi variabel dependen atau menjadi salah satu penyebabnya. Terdapat 2 variabel dalam penelitian ini, variabel bebas yaitu kualitas pelayanan (x) dan variabel terikat yaitu kepuasan masyarakat (y). Variabel-variabel tersebut kemudian dioperasionalkan berdasarkan dimensi, indikator, ukuran dan skala.

1. Variabel bebas Kualitas Pelayanan X (Independen)
 - a. Dimensi Reliability (Kehandalan) terdiri atas indikator:
 - Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
 - Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - Keahlian petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - b. Dimensi Responsivness (respon/ketanggapan) terdiri atas indikator:
 - Merespons setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
 - Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
 - Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
 - Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
 - Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
 - Semua keluhan pelanggan direspons oleh petugas/aparatur
 - c. Dimensi Assurance (keterjaminan) terdiri atas indikator:
 - Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
 - Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - Petugas memberikan kepastian biaya dalam pelayanan
 - d. Dimensi Empathy terdiri atas indikator :
 - Mendahulukan kepentingan pelanggan
 - Petugas melayani dengan sikap yang ramah
 - Melayani dengan sikap yang sopan dan santun
 - Melayani tanpa diskriminatif
 - Menghargai setiap pelanggan
 - e. Dimensi Tangible terdiri atas indikator :
 - Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
 - Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - Kemudahan dalam proses pelayanan
 - Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
 - Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
 - Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

2. Variabel Terikat Kepuasan Masyarakat Y (Dependen)
 - a. Persyaratan, 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. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
 - d. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan
 - e. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Terdapat beberapa teknik dalam pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti. Teknik pengumpulan data yang ada di dalam pengumpulan data ini didapatkan dari berbagai sumber yang berkaitan dengan penelitian yang sedang dilakukan oleh peneliti. Menurut Sugiyono (2017:308) Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data untuk diteliti lebih lanjut. Kualitas instrumen penelitian (validitas dan reliabilitas) dan kualitas pengumpulan data (cara yang digunakan untuk mengumpulkan data) adalah hal penting dalam penelitian untuk mendapatkan dan menghasilkan kualitas data penelitian yang baik. Adapun teknik pengumpulan data yang penulis gunakan adalah sebagai berikut :

1. Wawancara (Interview), yaitu teknik pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab langsung dengan responden yang tujuannya untuk memperoleh data atau informasi yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.
2. Penyebaran Angket (Kuesioner), yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan angket yang berisi pertanyaan yang diajukan secara tertulis pada responden untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan agar mendapatkan informasi objek yang dijadikan permasalahan pada penelitian.

3.5 Metode Analisis Data

Analisis data pada penelitian kuantitatif merupakan hasil pengolahan data atas jawaban yang diberikan responden terhadap pertanyaan dari setiap item kuesioner. Setelah data dari seluruh responden terkumpul, maka peneliti melakukan pengelompokan data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, dan melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah (Sugiyono, 2017:147). Analisis data digunakan juga untuk menguji hipotesis yang diajukan peneliti, karena analisis data yang dikumpulkan digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).

Proses analisis data yang dilakukan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Melakukan penyebaran kuesioner kepada responden yang telah ditentukan sebelumnya.
2. Mengambil jawaban kuesioner dari responden.
3. Mengelompokkan data berdasarkan responden.
4. Data yang berasal dari kuesioner yang telah di isi responden, kemudian ditabulasikan dalam bentuk data kuantitatif.
5. Jawaban dalam setiap responden disajikan dalam bentuk tabel distribusi.

3.6 Keterbatasan Penelitian

Dalam proses melakukan penelitian ini, terdapat keterbatasan yang mungkin dapat mempengaruhi hasil penelitian, yaitu:

1. Adanya keterbatasan waktu penelitian, tenaga, dan kemampuan peneliti.
2. Adanya kemampuan responden yang kurang dalam memahami pernyataan pada kuesioner dan juga kejujuran dalam mengisi kuisisioner sehingga ada kemungkinan hasilnya kurang akurat.
3. Penelitian ini hanya melakukan pengkajian terhadap pengaruh beberapa faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sehingga perlu dikembangkan penelitian lebih lanjut untuk meneliti pengaruh faktor lain yang belum dikaji terhadap kepuasan masyarakat.
4. Kesimpulan yang diambil hanya berdasarkan perolehan analisis data, maka diharapkan adanya penelitian yang lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dengan metode penelitian yang berbeda, sampel yang lebih luas, dan penggunaan instrumen penelitian yang berbeda dan lebih lengkap.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitaif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Jurnal

Munanda, F. A. (2022). ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN ELECTRONIC SERVICE MOBILE (Studi Kasus Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tulang Bawang Barat).