

BAB II

METODE PENELITIAN

2.1. Pendekatan Penelitian

Penelitian dilakukan dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif. Secara kuantitatif, indeks kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang dinyatakan dalam bentuk rasio tingkat pernyataan pendapat terhadap harapan pelayanan publik. Pengukuran kepuasan masyarakat berdasarkan 14 indikator Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004, tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Pendekatan kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Pada pendekatan ini, peneliti membuat suatu gambaran kompleks, meneliti kata-kata, laporan terinci dari

pandangan responden, dan melakukan studi pada situasi yang alami (Creswell, 1998:15). Bogdan dan Taylor (Moleong, 2007:3) mengemukakan bahwa metodologi kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Melalui pendekatan kualitatif diidentifikasi berbagai pokok-pokok pikiran dan saran dari pengguna jasa indeks kepuasan masyarakat. Kedua pendekatan ini lebih lanjut dilakukan interpretasi dalam menyusun rekomendasi dalam peningkatan pelayanan indeks kepuasan masyarakat

2.2. Populasi dan Sampel Penelitian

Yang menjadi populasi dalam penelitian indeks kepuasan masyarakat adalah masyarakat pengguna layanan Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang untuk kepentingan diri sendiri dan atau untuk kepentingan unit kerjanya seperti Kantor PPAT (Notaris) dan PPAT

Kecamatan serta Dinas/Kantor/Perusahaan/Swasta. Penarikan sampel penelitian dengan metode purposive random sampling. Secara 'purposive' sampel penelitian difokuskan masyarakat yang pernah dan atau sedang menerima jasa pelayanan publik di Kantor Pertanahan kabupaten Magelang. Dalam metode ini dipilih secara acak sebanyak 150 orang yang meliputi seluruh Kecamatan di Kabupaten Magelang. Namun secara riil hanya terpilih 140 responden yang memenuhi kriteria sebagai sampel dan memenuhi kelengkapan pengisian instrumen penelitian.

2.3. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data penelitian dilakukan dengan wawancara, kuesioner dan fokus group discussion. Wawancara dilakukan kepada para responden yang dipandang kurang memiliki pemahaman yang cukup terhadap pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang. Melalui wawancara, enumerator dapat

melakukan tanya jawab dan menjelaskan kegiatan publik yang menjadi Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Pertanahan Magelang. Sementara itu, kuesioner dipergunakan untuk mengumpulkan data dari para responden yang memiliki pengalaman riil dalam pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang. Dalam kegiatan pengumpulan data pada beberapa responden tertentu dilakukan secara bersamaan wawancara dan kuesioner. Hal ini dilakukan agar dapat saling melengkapi dan mempertajam informasi dari responden. Dalam proposal penelitian direncanakan dilakukan Focus group discussion untuk mendukung pengumpulan dan verifikasi data penelitian. Namun dengan pertimbangan substansi pembahasan yang lebih mendalam tentang inovasi reformasi pelayanan public di Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang akhirnya diselenggarakan Seminar pada hari Kamis 5 Mei 2009 di Hotel Ning Tidar Magelang. Dalam forum ini diperoleh informasi secara lebih mendalam tentang implementasi inovasi pelayanan pertanahan Kabupaten Magelang

sekaligus membahas tingkat pelayanan kepada masyarakat. Seminar dihadiri lebih dari 60 peserta berasal dari Pemda Kabupaten Magelang, Pejabat Notaris PPAT, Tokoh Agama, Tokoh Masyarakat, Akademisi, mahasiswa, LSM dan Pers. Dalam seminar ini pula teridentifikasi masalah dan berbagai saran/masukan yang diperlukan dalam peningkatan pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang. Informasi ini dalam bentuk pernyataan, pandangan, pokok-pokok pikiran, dan saran-saran dari pelanggan dalam peningkatan kinerja pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang.

Lebih lanjut temuan, bahasan dan rekomendasi seminar (*resume terlampir*) dilakukan diskusi mendalam dengan Pihak Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten Magelang. Diskusi ini dihadiri Kepala Kantor, Kasubag Tata Usaha, Para Kepala Seksi dan Kasubsi untuk membahas berbagai rekomendasi dalam peningkatan

kinerja pelayanan publik di Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang.

2.4. Analisis data

Tingkat pernyataan pendapat masyarakat dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan, mata pencaharian dan tingkat pernyataan pendapat terhadap 14 indikator kepuasan pelayanan publik. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis tingkat kepuasan masyarakat.

Analisis data penelitian ini dilakukan sesuai ketentuan pengolahan data Nilai IKM sebagaimana ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004, tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Nilai IKM

dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai tertimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM unit Pelayanan} \times 25$$

Untuk menentukan tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan Kantor Pertanahan Kabupaten Magelang, lebih lanjut ditetapkan kriteria sebagai berikut :

Tabel 2.1. Kriteria Kepuasan Masyarakat

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	INILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA PELAYANAN
1	1,00 - 1,75	25 - 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	A	Sangat baik

Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:

a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai

rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,071 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 14 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

c) Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,071.

2.5. Kegiatan Penelitian

Penelitian dilakukan sejak bulan April s.d. Bulan Juni Tahun 2009, dengan kegiatan sebagai berikut :

Tabel 2.2. Time Schedule Penelitian

No.	Kegiatan	Alokasi Waktu												
		April				Mei		Juni						
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2			
1	Penyusunan Proposal													
2	Penyusunan Instrumen Penelitian													
3	Pemetaan Populasi dan Sampel penelitian													
4	Pengumpulan data (Studi dokumentasi, Kuesioner, FGD dan wawancara)													
7	Focus Group Discussion													
8	Penyusunan Draft Laporan Penelitian													
9	Diskusi Hasil Penelitian													
10	Penulisan Laporan Penelitian													
11	Penyerahan Laporan Penelitian													

