

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. PERSIAPAN SURVEI

Tahapan ini merupakan tahapan awal dalam melakukan survei kepuasan pelanggan yang terdiri dari beberapa langkah, antara lain :

3.1.1. IDENTIFIKASI RUANGLINGKUP

Identifikasi ruang lingkup adalah langkah awal yang harus dilakukan, karena dengan melakukan observasi dan wawancara maka kita dapat mengetahui kondisi unit pelayanan publik dan mengumpulkan data-data awal (data sekunder), yang nantinya akan digunakan untuk menentukan ruang lingkup kegiatan survei kepuasan pelanggan.

3.1.2. PERSIAPAN BAHAN SURVEI

Dalam menyusun survei kepuasan pelanggan digunakan daftar pertanyaan (kuisisioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan penerima layanan. Kuisisioner terdiri dari beberapa bagian, diantaranya :

3.1.2.1. BAGIAN KUISISIONER

1. Bagian Pertama

Bagian ini berisi judul kuisisioner dan nama instalasi yang dilakukan survei.

2. Bagian Kedua

Bagian ini berisi identitas responden yang meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, jenis layanan yang diterima, lama bekerja, Bidang/Seksi,

Jabatan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden berkaitan dengan persepsi responden terhadap layanan yang diperoleh.

3. Bagian Ketiga

Pada bagian ini berisi daftar pertanyaan yang terstruktur (berisikan jawaban dengan pilihan ganda) dan tidak terstruktur (berisikan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi) terkait mutu pelayanan yang akan ditanyakan tentang pendapat penerima pelayanan (pelanggan).

Untuk survei kepuasan pelanggan eksternal menggunakan 9 unsur pelayanan yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yaitu :

1. Persyaratan

Persyaratan yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

3. Waktu Pelayanan

Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif*)

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dengan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana**)

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana**)

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Catatan :

- *) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen).
- ***) Unsur 6 dan unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

Sedangkan untuk kepuasan pegawai terdapat 17 (Tujuh Belas) unsur yaitu :

1. Pemahaman Visi dan Misi
2. Kepemimpinan
3. Sistem Manajemen Sumber Daya Manusia
4. Penerapan Zona Integritas
5. Transparansi Sistem Manajemen
6. Pemahaman terhadap Peraturan
7. Kualitas Layanan Kepegawaian
8. Strategi dan Rencana Kerja
9. Manfaat SOP
10. Pengawasan dari Atasan
11. Bimbingan dari Atasan
12. Ketertipan Pegawai
13. Penghargaan/Penilaian Pegawai
14. Lingkungan Kerja
15. Fasilitas/sarana dan Prasarana
16. Pemeliharaan / Perbaikan Sarana dan Prasarana
17. Kesesuaian Harapan Pegawai

Selain itu juga ditanyakan terkait inovasi pelayanan yang perlu diadakan untuk meningkatkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan.

3.1.2.2. BENTUK JAWABAN

Bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuisioner berupa jawaban pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat puas sampai dengan tidak puas. Dengan skala *likert* 4 (empat) point yaitu :

- 1 = Tidak Puas
- 2 = Kurang Puas
- 3 = Puas
- 4 = Sangat Puas

Selain itu Responden diminta untuk memberikan masukan/saran perbaikan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan.

3.2. PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data dibagi menjadi dua bagian, yaitu data primer dan data sekunder. Data sekunder adalah data profil pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan. Dinamakan data sekunder karena data profil ini hanya digunakan sebagai penunjang laporan.

Sedangkan data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden melalui wawancara surveyor dengan pengguna jasa yang telah mendapatkan pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan dan di Kantor Kecamatan yang terdapat layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan.

Responden dipilih secara acak, dan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan :

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Jumlah kunjungan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan setiap bulan rata-rata kurang lebih 6600 orang. Berdasarkan table Krejcie dan Morgan, sampel yang dibutuhkan untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survei adalah 364 responden. Pada survei kali ini diperoleh total sampel untuk survei kepuasan masyarakat adalah 395 responden dan untuk survei kepuasan pegawai adalah 25 responden. Jumlah responden secara rinci sesuai Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Jumlah Responden pada Masing-masing Instalasi

No.	Instalasi	Jumlah Responden
1.	Masyarakat yang Mendapatkan Layanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan	386
2.	Masyarakat yang Mendapatkan Layanan di Kecamatan Panekan dan Kawedanan	9
3.	Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan	25
Total		420

3.3. PENGOLAHAN DATA

Setelah pelaksanaan tahapan pengumpulan data maka tahapan selanjutnya adalah pengolahan data. Sebelum data diolah, dilakukan proses pemeriksaan data hasil survei. Pemeriksaan data dilakukan dengan beberapa langkah, antara lain memeriksa kelengkapan dan kejelasan jawaban dan member nomor pada kuisisioner. Kemudian dilakukan tabulasi data. Tabulasi data adalah proses data *entry* atau memasukkan seluruh data kuisisioner kedalam aplikasi yang digunakan. Setelah data dimasukkan, diperiksa kembali dengan mencocokkan kembali data yang telah dimasukkan dengan data yang ada pada kuisisioner dan memperbaiki jika terdapat salah pengetikan.

Pengolahan data dilakukan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

$$\text{Bobot nilai tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$SKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi perunsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

3.4. ANALISA DATA

Dari hasil pengolahan data akan dikategorikan sesuai dengan Tabel 3.2.

Tabel 3.2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00- 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,064 - 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,532 -4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

Tahapan akhir berisi analisa dari hasil keseluruhan survei, penarikan kesimpulan terhadap hasil survei kepuasan pelanggan dan saran-saran rekomendasi tindak lanjut yang harus dilakukan terutama pada unsur-unsur yang mempunyai nilai kurang baik, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan pada unit pelayanan publik.

3.5. PENYUSUNAN LAPORAN

Hasil pelaksanaan seluruh kegiatan yang telah dilakukan akan disusun dalam laporan akhir untuk diserahkan kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Magetan.