

BAB III

METODE PENELITIAN

1.1. Desain Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan diskriptif kualitatif dan jenis penelitian adalah study kasus. Pendekatan kualitatif dalam penelitian ini dipergunakan untuk menggambarkan kenyataan dari kejadian yang sedang diteliti sehingga penulis dapat lebih mudah mendapatkan gambaran yang jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti, menginterpretasikan serta menjelaskan data secara sistematis tentang efektivitas pelayanan publik yang dilaksanakan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo.

1.2. Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini jenis dan sumber data yang digunakan meliputi :

1. Data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari obyek penelitian. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh dari responden melalui wawancara dan penyebaran questioner serta hasil observasi lapangan.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang dikumpulkan dengan mencari literature dan dokumentasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo.

1.3. Metoda Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini meliputi :

- a. Observasi, yaitu : pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung terhadap sarana prasarana untuk pelaksanaan pelayanan publik, aktivitas yang dilakukan oleh petugas pelayanan perizinan dan masyarakat pengguna jasa pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo.
- b. Wawancara, Yaitu : wawancara mendalam (*indepth interview*) dengan pejabat yang berkopentent pada Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo.
- c. Kuesioner : Yaitu dengan menggunakan daftar yang berisikan rangkaian pertanyaan mengenai sesuatu masalah atau bidang yang akan diteliti.

1.4. Populasi, Sampel dan Metode Penentuan Sampel.

Populasi sampel merupakan faktor yang memiliki peran penting dalam dalam suatu penelitian, dimana populasi tersebut diperlukan untuk memperoleh data yang relevan dan akurat.

Untuk penelitian **Analisis Efektivitas Peran Dan Fungsi Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik** akan diambil sampel dari :

1. Aparat penyelenggara pelayanan, yang terdiri dari petugas atau pejabat penyelenggara pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode non probabilitas dengan teknik *Purposive Sampling*, dimana sample yang dipilih dianggap memiliki atau mengetahui informasi tentang penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo.
2. Masyarakat penerima layanan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo. Pengambilan sampel dilakukan dengan cara convenience sampling yaitu sampel dipilih berdasarkan pertimbangan kemudahan. Dalam hal ini sampel adalah masyarakat pengguna pelayanan perizinan yang disurvei pada saat kunjungan ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo saat mengajukan permohonan perizinan atau mengajukan permohonan daftar ulang izin pada saat penelitian dilakukan.

Populasi sampel dari aparatur penyelenggara perizinan akan diambil sebanyak 5 responden yang merupakan pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan kegiatan pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo. Pengambilan sampel tersebut berdasarkan pertimbangan bahwa pejabat tersebut berwenang menentukan langkah-langkah kebijakan strategis terhadap proses pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo

Jumlah populasi sampel dari masyarakat penerima layanan, akan diambil dan dihitung berdasarkan rumus Slovin, sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana :

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

e : batas toleransi kesalahan (*error tolerance*).

Berdasarkan data permohonan izin, terdapat 1.400 orang atau badan hukum yang mengajukan permohonan izin pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo pada tahun 2017. Jumlah permohonan izin sebanyak 1.400 ini menjadi jumlah populasi untuk menentukan jumlah sampel penelitian. Batas toleransi kesalahan pada penelitian ini ditentukan sebesar 10%. Berdasarkan rumus Slovin diatas, maka jumlah sampel sebesar sebanyak **93** orang. Mengingat kemungkinan ada kesalahan dalam pengambilan sampel maka dalam penelitian ini akan diambil populasi sampel sebanyak **100 orang**.

1.5. Definisi Operasional

Pengukuran tingkat pencapaian tujuan (*objective goals*) pada suatu aktivitas yang telah ditetapkan menggunakan tingkat efektivitas pelayanan yang diukur dengan cara mengetahui kualitas keluaran (*output*) pelayanan dan pencapaian sasaran atau target kegiatan yang telah ditetapkan. Beberapa definisi operasional terhadap variabel-variabel yang diamati diantaranya :

1. Strategi adalah arah kebijakan yang dipergunakan oleh Kabupaten Kulon Progo khususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dalam melakukan pelayanan publik baik berupa kebijakan atau program.
2. Pelayanan adalah suatu perbuatan atau suatu kinerja yang dimiliki oleh seseorang dalam hal ini pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu untuk melayani atau menanggapi kebutuhan pengguna jasa layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo.
3. Pelayanan Perizinan Terpadu adalah suatu kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat.

Analisis efektivitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dilihat dari persepsi pemberi layanan dinilai dengan tingkat pencapaian target realisasi kegiatan dan target realisasi anggaran yang telah ditetapkan, dimana tingkat pencapaian ini dinilai pada program kegiatan yang dilaksanakan pada tahun 2017. Program kegiatan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo pada tahun 2017 adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1.
Program Kegiatan Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu
Kabupaten Kulon Progo tahun 2017

.	Program Pelayanan Administrasi Perkantoran	
	Kegiatan :	- Penyediaan jasa dan peralatan perkantoran
		- Penyediaan jasa keuangan
		- Penyediaan rapat-rapat, konsultasi dan koordinasi
2.	Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Perkantoran	
	Kegiatan :	- Pengadaan sarana dan prasarana perkantoran
		- Pemeliharaan sarana dan prasarana perkantoran
3.	Program Perencanaan Pengendalian dan Evaluasi Kinerja	
	Kegiatan :	- Penyusunan perencanaan kinerja SKPD
		- Penyusunan laporan keuangan
		- Pengendalian, evaluasi dan pelaporan kinerja
4.	Program Peningkatan Kapasitas Sumber daya Manusia SKPD	
	Kegiatan :	- Pendidikan dan pelatihan non formal
		- Pengadaan pakaian dinas harian (PDH)
5.	Program Peningkatan Pelayanan Perizinan	
	Kegiatan :	- Survey perizinan
		- Penanganan aduan masyarakat dan advokasi
		- Pelayanan administrasi perizinan
6.	Program Pemantauan dan Pengawasan Investasi	
	Kegiatan :	- Pemeliharaan dan pengembangan Sistem Informasi Penanaman Modal dan Perizinan
		- Pemantauan dan pengawasan pelaksanaan penanaman modal dan perizinan

7.	Program Pelayanan Investasi	
	Kegiatan :	- Pelayanan penanaman modal
		- Pengembangan penanaman modal

		- Penyelenggaraan promosi penanaman modal
--	--	---

Sumber : DPMPT Kabupaten Kulon Progo

Analisis efektivitas dilihat dari persepsi penerima layanan diukur dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Untuk mengukur kualitas layanan ini digunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diadopsi dari Kepmen PAN Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004, yaitu :

- 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. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
- f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ 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 oleh unit pelayanan;
- 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;
- 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.

1.6. Rancangan Analisis Data

Data yang didapatkan dilapangan akan dianalisis secara diskriptif kualitatif. Analisa diskriptif kualitatif digunakan untuk menggambarkan tingkat efektifitas Penyelenggaraan Pelayanan publik serta tingkat kepuasan masyarakat didalam mendapatkan layanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo.

Indeks Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Penghitungan IKM tersebut dilakukan dengan cara :

- a. membuat nilai per unsur pelayaan untuk setiap jawaban quisioner dengan nilai 1 s/d 4 untuk jawaban a s/d d.
- b. Jumlah nilai unsur pelayanan, yaitu menjumlah nilai masing-masing unsur pelayanan.
- c. menentukan bobot nilai rata-rata tertimbang dari unsur yang dikaji dengan rumus :

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

Masing-masing unsur memiliki penimbang yang sama = 1, unsur yang dikaji ada 14 unsur.

- d. Menentukan nilai rata-rata (NRR) per unsur pelayanan, dengan rumus :

$$\text{NRR} = \frac{\text{Jumlah Nilai masing-masing unsur}}{\text{Jumlah Responden}}$$

- e. Menentukan jumlah NRR tertimbang (NRR IKM) per unsur kegiatan, dengan rumus :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

- f. IKM unit pelayanan : Jumlah nilai NRR IKM unit pelayanan dikalikan nilai dasar yaitu 25.

Nilai dasar 25 ditentukan berdasarkan ketentuan pada KepMenPAN Nomor : 25/KEP/M.PAN/2/2014. Hasil perhitungan Nilai IKM diatas, dipergunakan untuk mengukur kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Kulon Progo dengan menggunakan Tabel sebagai berikut :

Tabel 3.2.

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

Nilai persepsi	Nilai interval IKM	Nilai interval konversi IKM	Mutu pelayanan	Kinerja unit 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

Sumber : KepMen PAN Nomor : 25 tahun 2004