

## BAB III METODE SURVEI

### A. Jenis Data

Data utama dalam survei ini adalah data primer yang diperoleh dari responden dengan cara mengisi kuesioner yang berisikan pertanyaan – pertanyaan.

### B. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini diperoleh dengan instrument berupa kuesioner, dengan menggunakan teknik pengisian kuesioner secara mandiri/sendiri oleh responden. Populasi dalam survei adalah setiap orang yang berkepentingan dengan kinerja atau pelayanan yang diberikan oleh Pengadilan Agama Tangerang, yaitu penggugat/tergugat yang telah mendapatkan pelayanan mulai dari pendaftaran sampai dengan pengambilan akta cerai dan pengambilan salinan putusan/penetapan. Populasi pengunjung pengambilan akta cerai dan pengambilan salinan putusan/penetapan pada Pengadilan Agama Tangerang rata – rata 15 orang/hari, sehingga diperkirakan sebulan (jumlah hari kerja = 20 hari) yaitu 300 orang. Dalam melakukan survei kepuasan tersebut karena keterbatasan tenaga, waktu dan biaya tim survei menggunakan sampel sebanyak 150 atau 50% dari rata – rata populasi selama 1 (satu) bulan.

### C. Variabel Pengukuran IKM

Variabel pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri 9 (sembilan) ruang lingkup sebagaimana telah dijabarkan tersebut diatas, antara lain :

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu pelayanan
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Maklumat Pelayanan
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Berdasarkan 9 (sembilan) ruang lingkup survei tersebut diatas, Tim Survei telah menetapkan kriteria pertanyaan yang akan diajukan kepada responden, sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan adalah tata cara pelayanan yang distandarkan/dibakukan bagi penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan

Kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan adalah kemampuan yang wajib dimiliki oleh aparatur meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.

3. Perilaku aparatur dalam memberikan pelayanan

Kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan adalah sikap aparatur dalam memberikan pelayanan.

4. Biaya pelayanan

Biaya pelayanan adalah kesesuaian dalam pemungutan biaya pelayanan yang telah ditetapkan berdasarkan keputusan Ketua Pengadilan dengan biaya yang dipungut oleh petugas.

5. Kemudahan informasi

Kemudahan informasi adalah kemudahan informasi yang disampaikan oleh petugas maupun melalui media.

6. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses pelayanan.

7. Keamanan dan kenyamanan

Keamanan dan kenyamanan adalah kondisi atau keadaan lingkungan kantor dalam menunjang pelayanan.

D. Teknik Analisa Data

Hasil pengumpulan data pada survei ini disusun dalam bentuk diagram frekuensi. Indikator penilaian skor yang digunakan adalah sebagai berikut :

1. Kategori Pelayanan

No	Skor	Mutu	Kinerja
1	1,00 – 1,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	A	Sangat Baik

Angka skor beserta intervalnya diperoleh dengan cara :

$\frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Jawaban}}$	=	$\frac{4 - 1}{4}$	=	0,75
--	---	-------------------	---	------

2. Nilai Interval Konversi

No	Skor	Mutu	Kinerja
1	25,00 - 43,75	D	Tidak Baik
2	43,76 - 62,50	C	Kurang Baik
3	62,51 - 81,25	B	Baik
4	81,26 - 100	A	Sangat Baik

Nilai Interval di atas diperoleh dari :

a. Untuk skor minimum =

$\frac{\text{Skor Minimum}}{\text{Skor Maksimum}}$	x	100	=	$\frac{1}{4}$	x	100	=	25
--	---	-----	---	---------------	---	-----	---	----

b. Untuk skor maksimum =

$\frac{\text{Skor Maksimum}}{\text{Skor Minimum}}$	x	100	=	$\frac{4}{1}$	x	100	=	100
--	---	-----	---	---------------	---	-----	---	-----

c. Untuk interval =

$\text{Skor Maksimum} - \text{Skor Minimum}$	=	$100 - 25$	=	75
--	---	------------	---	----

d. Sehingga untuk jenjang interval =

$\frac{\text{Interval}}{\text{Jenjang}}$	=	$\frac{75}{4}$	=	18,75
--	---	----------------	---	-------

3. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu	Kinerja
1	1,00 – 1,75	25,00 - 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	A	Sangat Baik

4. Pengolahan data kuesioner dilaksanakan dengan cara sebagai berikut :

- a. Jawaban responden dikonversikan dengan angka 1, 2, 3 dan 4;
- b. Nilai rata – rata per unsur yang ditanyakan diperoleh dengan cara jumlah nilai per unsur dibagi dengan jumlah responden;
- c. Nilai tertimbang diperoleh dengan cara seluruh nilai rata – rata per unsur dijumlahkan dan dikalikan dengan konstanta 0,071;
- d. Sedangkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperoleh dari nilai tertimbang dikalikan dengan angka 25.