

BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1. Jenis Penelitian

Dari rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, penelitian ini mengembangkan konsep, teori dan menghimpun data untuk menjawab pertanyaan bagaimanakah strategi perencanaan peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sampang sehingga menghasilkan hasil penelitian (*output*) yang digunakan sebagai acuan atau rekomendasi dalam menentukan strategi yang tepat dalam peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sampang. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian survei deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data primer.

Kerlinger (1973) dalam Sugiyono (2014) menyatakan bahwa "*Survei Research studies large and small population (or universes) by selecting and studying sample chosen from the population to discover the relative incident, distribution, and interrelations of sociological and psychological variables*". Dengan demikian maka penelitian survei merupakan penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data sampel yang diambil dari populasi tersebut untuk menemukan kejadian-kejadian relative, distribusi dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis. Selanjutnya Neuman W. Lawrence (2003) dalam Sugiyono (2014) menyatakan bahwa penelitian survei adalah penelitian kuantitatif. Dalam penelitian survei, peneliti menanyakan ke beberapa orang (responden) tentang keyakinan, pendapat, karakteristik suatu obyek dan perilaku yang telah lalu atau

sekarang. Penelitian survei berkenaan dengan pertanyaan tentang keyakinan dan perilaku dirinya sendiri. Menurut Bambang (1995) dalam bukunya metode penelitian komunikasi, penelitian survei adalah metode penelitian yang dalam pengumpulan datanya menggunakan kuesioner, yaitu daftar pertanyaan tertulis yang diajukan pada sekelompok orang yang disebut sampel.

Penelitian ini menggunakan tipe pendekatan survei karena menggunakan kuesioner sebanyak tiga tahap untuk mengidentifikasi: 1) respon pengguna layanan atas 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sampang; 2) faktor-faktor lingkungan internal dan eksternal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang selaku instansi pelaksana pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sampang; dan 3) Menentukan nilai daya tarik (*Attractiveness Score* – AS) dari tiap strategi bagi serangkaian strategi yang ada untuk dapat menentukan prioritas strategi.

Hussey (1997) menyatakan bahwa penelitian deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan untuk membuat deskripsi secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta dan sifat populasi/daerah tertentu dari penelitian yang menggambarkan fenomena yang terjadi. Penelitian ini digunakan untuk mengidentifikasi dan memperoleh informasi tentang karakteristik masalah atau isu-isu tertentu yang bertujuan untuk mencari penjelasan atas suatu fakta atau kejadian yang sedang terjadi. Penelitian survei termasuk salah satu dari jenis penelitian deskriptif. Suharsimi Arikunto (2005) menyatakan bahwa penelitian deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian. Dalam perkembangannya selain menjelaskan

tentang situasi atau kejadian yang sudah berlangsung, sebuah penelitian deskriptif juga dirancang untuk membuat komparasi maupun untuk mengetahui hubungan atas satu variabel kepada variabel lainnya sehingga penelitian komparasi dan korelasi juga dimasukkan dalam kelompok penelitian deskriptif (Arikunto, 2005).

4.2. Populasi dan Sampel

Penelitian dilakukan dalam tiga tahap penyebaran kuesioner, yaitu:

- 1) Kuesioner tahap I : merupakan kuesioner untuk mengetahui respon pengguna layanan atas 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sampang (kuesioner I). Kuesioner ini digunakan untuk menjawab rumusan masalah pertama yaitu bagaimanakah kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sampang.

Populasi pada kuesioner I adalah unsur masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sampang.

Tabel 4.1 Data Pengguna Layanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Sampang Tahun 2014

| NO | JENIS PELAYANAN | JUMLAH PELAYANAN TAHUN 2014 |
|-----------------|----------------------|-----------------------------|
| 1 | KARTU TANDA PENDUDUK | 73.321 |
| 2 | KARTU KELUARGA | 62.860 |
| 3 | SURAT PINDAH | 4.846 |
| 4 | AKTA KELAHIRAN | 32.724 |
| 5 | AKTA KEMATIAN | 54 |
| 6 | AKTA PERKAWINAN | 2 |
| TOTAL PELAYANAN | | 172.807 |

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang

Sampel diperoleh dengan teknik *probability sampling*, dengan metode *simple random sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata dalam populasi tersebut dan memberikan hak yang sama pada setiap subyek untuk memperoleh kesempatan dipilih menjadi sampel.

Untuk memperoleh besarnya jumlah sampel, digunakan rumus Slovin (1960) dalam Sevilla (1993), yang mana dalam penetapan sampel mempertimbangkan batas ketelitian yang dapat mempengaruhi kesalahan pengambilan sampel populasi.

Rumus Slovin tersebut adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan

Peneliti mengambil nilai kritis (batas ketelitian) sebesar 10% ($e = 10\% = 0,1$) dengan jumlah populasi berdasarkan data pengguna layanan tahun sebelumnya (tahun 2014) yaitu sebesar 172.807 orang, sehingga jumlah sampel dapat ditentukan sebagai berikut :

$$\begin{aligned} n &= \frac{172.807}{1 + 172.807 (0.1)^2} \\ &= \frac{172.807}{1 + 172.807 \cdot 0,01} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 &= \frac{172.807}{1 + 1.728,07} \\
 &= \frac{172.807}{1729,07} \\
 &= 99,94 \\
 &= 100 \text{ orang (dibulatkan)}
 \end{aligned}$$

Dari perhitungan jumlah sampel berdasarkan rumus Slovin diatas dapat ditentukan bahwa dalam sampel penelitian ini sebesar 100 sampel yang diambil dari unsur masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan.

- 2) Kuesioner tahap II: merupakan kuesioner untuk menjawab rumusan masalah kedua yaitu bagaimanakah analisis faktor-faktor strategis lingkungan internal (kekuatan dan kelemahan) dan faktor-faktor strategis lingkungan eksternal (peluang dan ancaman) pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sampang. Kuesioner ini merupakan pembobotan dan pemberian rating terhadap faktor-faktor lingkungan internal dan eksternal Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang selaku instansi pelaksana pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sampang (kuesioner IFAS dan EFAS)

Populasi pada kuesioner II adalah unsur pemerintah daerah Kabupaten Sampang yang berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan.

Sampel ditentukan dengan teknik *nonprobability sampling*, dengan metode sampling purposive (*purposive sampling*), yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Teknik ini digunakan karena responden yang diinginkan dalam kuesioner ini adalah unsur pemerintah yang terlibat

langsung dalam perumusan, penyusunan strategi dan pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sampang.

Kriteria unsur pemerintah yang dijadikan responden adalah:

- a. Menduduki jabatan terkait layanan administrasi kependudukan
- b. Menguasai bidang administrasi kependudukan (perencanaan/ implementasi)

Sehingga sampel pada penelitian ini ditentukan sebanyak 17 responden, yang terdiri dari aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang yaitu:

- (1) Kepala dinas
- (2) Sekretaris
- (3) Kepala bidang pendaftaran penduduk;
- (4) Kepala bidang informasi, pengembangan dan pengkajian
- (5) Kepala sub bagian program
- (6) Kepala seksi pelayanan kependudukan;
- (7) Kepala seksi pembinaan dan pengembangan sumber daya kependudukan
- (8) Kepala seksi pelayanan pencatatan sipil;
- (9) Kepala seksi pembinaan dan pengembangan sumber daya pencatatan sipil
- (10) Kepala seksi pengelolaan informasi kependudukan dan catatan sipil
- (11) Kepala seksi sarana informasi kependudukan dan catatan sipil
- (12) Kepala seksi pemantauan, pengawasan dan evaluasi kependudukan dan catatan sipil
- (13) Administrator data base

- (14) Operator KTP
 - (15) Operator KK
 - (16) Operator surat pindah
 - (17) Operator akta catatan sipil
- 3) Kuesioner tahap III: merupakan kuesioner untuk menjawab rumusan masalah keempat yaitu bagaimanakah prioritas strategi perencanaan peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sampang. Kuesioner ini untuk mengetahui nilai daya tarik (*Attractiveness Score – AS*) dari tiap strategi bagi serangkaian strategi yang ada (kuesioner QSPM). Penentuan populasi dan Sampel pada kuesioner tahap III ini sama dengan kuesioner tahap II.

4.3. Konsep dan Variabel Penelitian

Berdasarkan permasalahan dan kajian teori BAB II diatas, maka dapat ditetapkan definisi konsep dan variabel penelitian sebagai berikut:

1) Kuesioner Tahap I

Konsep kualitas pelayanan publik adalah hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi, dan pengguna layanan (*customers*). Kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan jika pelayanan yang diterima atau dirasakan oleh pengguna layanan dari berbagai aspek sesuai atau melampaui dengan apa yang diharapkan, demikian pula sebaliknya. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa baik buruknya kualitas pelayanan tergantung kepada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi

harapan masyarakat (para pengguna layanan) secara konsisten (Albrecht dan Zemke dalam Dwiyanto, 2005).

Tabel 4.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

| NO | VARIABEL | INDIKATOR |
|----|---|---|
| 1 | Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>) | 1. penampilan fisik fasilitas layanan, 2. teknologi/peralatan/perlengkapan, 3. sumber daya manusia (penampilan pegawai) 4. materi komunikasi organisasi. |
| 2 | Realibilitas (<i>Realibility</i>) | 1. keakuratan petugas pelayanan 2. kecepatan pelayanan 3. ketepatan waktu penyelesaian 4. kemampuan menyediakan informasi. 5. kesesuaian biaya pelayanan |
| 3 | Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>) | 1. kesiapan respon petugas pelayanan 2. kecepatan respon petugas pelayanan 3. kesediaan petugas untuk memberikan respon |
| 4 | Jaminan (<i>Assurance</i>) | 1. komunikasi/keramahan petugas pelayanan 2. kredibilitas petugas pelayanan 3. keamanan atas informasi pribadi pengguna layanan 4. kompetensi petugas pelayanan 5. sopan santun petugas pelayanan |
| 5 | Empati (<i>Empathy</i>) | 1. kemudahan untuk memanfaatkan jasa yang ditawarkan 2. kemampuan melakukan komunikasi (menyampaikan dan mendapatkan informasi) kepada pengguna layanan, 3. keadilan dalam pelayanan 4. kemampuan penerimaan atas masukan dari pengguna layanan, 5. pemahaman kebutuhan dan keinginan pengguna layanan. |

Sumber: Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) yang dikutip oleh Tjiptono (2012:174)

2) Kuesioner Tahap II

- Lingkungan Internal (IFAS)

Konsep lingkungan internal adalah seluruh aspek yang berada di dalam ruang lingkup organisasi. Menurut Rangkuti (1997), analisis strategis lingkungan internal dapat dikenali berdasarkan kekuatan dan kelemahan sumber daya secara fungsional yaitu:

- pemasaran,
- keuangan,
- operasional,
- penelitian dan pengembangan,
- sumber daya manusia, dan
- sistem informasi.

Sedangkan menurut Pearce dalam Sunarto (1994) untuk dapat mengidentifikasi faktor strategis lingkungan internal dengan menilai kekuatan dan kelemahan organisasi dalam pendekatan fungsi, terdiri dari faktor-faktor, yaitu:

- pemasaran,
- keuangan dan akuntansi,
- produksi/operasi/teknik,
- personalia, dan
- organisasi.

Oleh karena itu, pada penelitian ini untuk mengidentifikasi faktor strategis lingkungan internal dilakukan dengan menilai kekuatan dan kelemahan sumber daya dengan pendekatan fungsional, yang terdiri dari faktor-faktor:

- (1) Pemasaran, meliputi: luasnya lini/jangkauan pelayanan, kemampuan mendapat informasi yang diinginkan pengguna layanan/masyarakat, saluran distribusi pelayanan (jumlah, geografis dan pengendaliannya), image/reputasi/kualitas jasa pelayanan, efektivitas dan efisiensi promosi pelayanan, biaya pelayanan.
- (2) Keuangan, meliputi: kemampuan keuangan, fleksibilitas keuangan.

- (3) Operasional/produksi/teknik, meliputi: biaya bahan produk pelayanan dan ketersediaannya, lokasi fasilitas pelayanan, *lay out* dan sarana dan prasarana fasilitas pelayanan, pengendalian kualitas produk pelayanan, teknologi/inovasi/penelitian/pengembangan pelayanan, perlindungan hukum pelayanan.
 - (4) Personalia/sumber daya manusia, meliputi: kemampuan dan perilaku petugas pelayanan, efektivitas dan efisiensi kebijakan personalia/kepegawaian, efektivitas insentif jasa pelayanan, kehadiran pegawai, pengalaman petugas pelayanan.
 - (5) Organisasi, meliputi: struktur organisasi, *image* dan *prestise* organisasi, visi dan misi organisasi, sistem komunikasi yang digunakan organisasi, kultur/budaya organisasi, teknik pengambilan keputusan, sistem perencanaan strategis.
- Lingkungan Eksternal (EFAS)

Konsep lingkungan eksternal adalah faktor-faktor yang berada diluar jangkauan kendali organisasi yang dapat menimbulkan suatu peluang dan ancaman. Organisasi harus memantau kekuatan-kekuatan lingkungan eksternal yang berpengaruh pada usahanya (Sunarto, 1994). Lingkungan eksternal ini dibagi dalam dua kategori, yaitu lingkungan jauh dan lingkungan industri (Umar, 2003).

a. Lingkungan jauh ini terdiri dari beberapa faktor, yaitu:

1. Ekonomi, meliputi: keadaan ekonomi masyarakat, Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (RAPBN) dan Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (RAPBD).

2. Sosial, meliputi: perkembangan sosial budaya masyarakat (kepercayaan, sikap, tingkah laku, nilai, agama, gaya hidup), demografi (pertumbuhan penduduk, angka kelahiran, perpindahan penduduk, struktur umur, dll).
 3. Politik, meliputi: kondisi politik dan atau perundang-undangan.
 4. Teknologi, meliputi: perkembangan teknologi dan informasi.
- b. Lingkungan industri: mengarah pada aspek persaingan dimana bisnis organisasi tersebut berada. Untuk menganalisis kondisi persaingan tersebut Michael E. Porter dalam konsep *Competitive Strategy* didasarkan atas lima aspek utama yaitu pendatang baru, organisasi lain, produk pengganti, pembeli dan pemasok.
- 3) Kuesioner Tahap III
- Kuesioner QSPM berdasarkan atas :
- a. Faktor strategis lingkungan internal dan eksternal pada kuesioner IFAS dan EFAS
 - b. Identifikasi alternatif strategi yang harus dipertimbangkan organisasi untuk diimplementasi diperoleh dengan memeriksa matriks pada tahap pencocokan dimana strategi tersebut dikelompokkan berdasarkan macam-macam strategi utama oleh Fred R. David.

4.4 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kabupaten Sampang. Beberapa alasan yang menjadi pertimbangan dipilihnya lokasi ini adalah:

- 1) Kabupaten Sampang telah menggunakan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) dan program Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang

telah terintegrasi dengan database kependudukan nasional.

- 2) Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten sampang masih banyak permasalahan dalam pelaksanaannya.

4.5 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner untuk mendapatkan data primer, sedangkan observasi, wawancara, serta dokumentasi digunakan untuk mendapatkan data sekunder, sebagaimana diuraikan berikut ini:

- 1) Kuesioner dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner digunakan karena mampu memberikan data yang efisien dari responden. Kuesioner dalam penelitian ini bersifat semi terbuka, yaitu menggunakan pertanyaan tertutup dengan jawaban berupa pilihan ganda namun disediakan tempat untuk menuliskan respon (pertanyaan tertutup).

Kuesioner dilakukan sebanyak tiga tahapan. Untuk sistem pengukuran pada tiap-tiap tahapan kuesioner, diuraikan sebagai berikut:

- a. Kuesioner tahap I (kuesioner kualitas pelayanan)

Sistem pengukuran pada kuesioner ini menggunakan skala likert dimana digunakan 5 (lima) kategori penilaian dengan skala mulai 1 sampai dengan 5, sebagaimana berikut:

- 1 = Tidak baik
- 2 = Kurang Baik
- 3 = Cukup Baik
- 4 = Baik
- 5 = Sangat Baik

b. Kuesioner tahap II (kuesioner IFAS dan EFAS)

Pada kuesioner IFAS dan EFAS terdapat dua penilaian, yaitu:

a. Penilaian terhadap bobot

Penilaian bobot diberikan skala 1 sampai dengan 4, yang mana mempresentasikan:

Skala 1 = tidak penting

Skala 2 = kurang penting

Skala 3 = penting

Skala 4 = sangat penting

b. Penilaian terhadap rating

Penilaian rating diberikan skala 1 sampai dengan 4, yang mana mempresentasikan:

Rating 1 = respon organisasi tidak kuat

Rating 2 = respon organisasi kurang kuat

Rating 3 = respon organisasi kuat

Rating 4 = respon organisasi sangat kuat

c. Kuesioner tahap I (kuesioner QSPM)

Penilaian kuesioner QSPM untuk mengetahui nilai daya tarik strategi (*Attractiveness Score – AS*) diberikan skala 1 sampai dengan 4, yang mana mempresentasikan:

Skala 1 = tidak menarik

Skala 2 = kurang menarik

Skala 3 = menarik

Skala 4 = sangat menarik

- 2) Pengamatan (*observation*) yang dilakukan oleh peneliti untuk memperoleh deskripsi secara langsung, utuh dan sistematis mengenai peristiwa yang terjadi di lapangan, pencatatan terhadap aktivitas yang diamati, mengetahui perilaku manusia dan artefak dalam latar sosial yang diteliti serta untuk evaluasi mengenai perencanaan dan proses pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sampang. Observasi pada penelitian ini merupakan observasi partisipasi, dengan keterlibatan peneliti di dalam proses perencanaannya dan observasi dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur. Hasil observasi ini sebagai data pendukung dalam identifikasi faktor strategis lingkungan internal dan eksternal organisasi.
- 3) Wawancara mendalam (*indepth interview*), yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh informasi, alat *re-checking* atau pembuktian informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya. Wawancara ini dilakukan dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara peneliti dengan informan untuk memperoleh informasi yang valid dan reliabel. Wawancara dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur. Wawancara terstruktur dilaksanakan dimana peneliti menggunakan pedoman wawancara agar pertanyaan lebih terarah pada fokus penelitian sehingga diperoleh data yang diinginkan. Sedangkan wawancara tidak terstruktur dilakukan peneliti tanpa pedoman wawancara, dimana hal ini dilakukan untuk memperoleh data yang lebih mendalam. Hasil wawancara ini sebagai data pendukung dalam identifikasi faktor strategis lingkungan internal dan eksternal organisasi serta dalam merumuskan strategi fungsional sebagai turunan dari strategi utama yang dapat dilaksanakan organisasi.

- 4) Dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti dengan menelusuri dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian seperti buku, peraturan-peraturan, dokumen perencanaan, laporan-laporan, brosur, foto-foto, dokumen terkait lainnya dan termasuk pula pengambilan gambar sebagai bukti pelaksanaan penelitian.

4.6 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

1) Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana instrumen/alat ukur tersebut benar-benar cocok atau sesuai sebagai alat ukur yang diinginkan. Pengujian validitas digunakan untuk menguji apakah hasil jawaban dari kuesioner oleh responden benar-benar cocok untuk digunakan dalam penelitian. Untuk uji validitas digunakan korelasi *Product Moment* (Huesin Umar, 2000). Sebuah item pertanyaan dikatakan valid jika nilai korelasinya lebih besar dari nilai korelasi tabel pada taraf signifikan (α) : 5%. Pada penelitian ini perhitungannya dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 17.0. Rumus korelasi *Product Moment* adalah sebagai berikut:

$$r_{XY} = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n\sum X^2 - \sum X^2)}\sqrt{(n\sum Y^2 - \sum Y^2)}}$$

Keterangan:

- r_{XY} = Koefisien korelasi
 X = Hasil dari skor butir
 Y = Hasil dari skor total
 XY = Hasil kali skor butir dengan skor total
 n = Jumlah responden

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah hasil jawaban kuesioner oleh responden benar-benar stabil dalam mengukur suatu gejala/kejadian. Pengukuran reliabilitas terhadap variabel dilakukan dengan menggunakan rumus koefisien *Cronbach Alpha*. Uji reliabilitas didasarkan pada nilai *Cronbach's alpha*, jika nilai *Cronbach's alpha* $\geq 0,60$ maka data penelitian tersebut dianggap cukup baik dan reliabel (Santoso, 2005). Pada penelitian ini perhitungannya dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 17.0. Rumus koefisien *Cronbach Alpha* adalah sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan :

r = Nilai reliabilitas

k = Banyak butir pertanyaan

σ_b^2 = Jumlah Varians butir

σ_t^2 = Varians total

4.7 Metode Analisa Data

Analisis data merupakan suatu proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih sederhana agar mudah dibaca dan diinterpretasikan. Dalam penelitian di bidang ilmu sosial seringkali menjumpai kesulitan dalam memperoleh data kontinyu yang menyebar mengikuti distribusi normal. Data yang diperoleh kebanyakan hanya berupa kategori yang dapat dihitung frekuensinya atau yang hanya bisa dibedakan berdasarkan tingkatan atau rankingnya. Oleh karena itu, untuk penelitian ini metode yang digunakan adalah

metode kuantitatif deskriptif. Metode kuantitatif deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara menggambarkan atau mendeskripsikan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud untuk membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Yang termasuk dalam kuantitatif/statistik deskriptif antara lain adalah penyajian data melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram, perhitungan modus, median, mean (pengukuran tendensi sentral), perhitungan desil, persentil, perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi, perhitungan prosentase (Sugiyono, 2014).

Data pada penelitian ini berasal dari kuesioner, observasi, wawancara, dan dokumentasi yang kemudian diolah untuk menjawab rumusan masalah penelitian dengan *strategy formulation framework* David (2011) yang terdiri dari tiga tahapan (*three stage*), yaitu:

1. Tahap pertama, *The Input Stage* (tahap input)

Tahap ini digunakan oleh peneliti untuk menjawab rumusan masalah pertama dan kedua.

a. Rumusan masalah penelitian pertama:

- Bagaimanakah kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sampang?

Untuk menjawab rumusan masalah ini, metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner.

Kuesioner tahap I (kuesioner kualitas pelayanan) ini diberikan kepada masyarakat pengguna layanan administrasi kependudukan. Pembuatan kuesioner berdasarkan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat akan layanan administrasi

kependudukan. Hasil analisis data kuesioner ini digunakan sebagai masukan dalam identifikasi faktor-faktor strategis lingkungan internal dan eksternal pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sampang.

b. Rumusan masalah penelitian kedua:

- Bagaimanakah analisis faktor-faktor strategis lingkungan internal (kekuatan dan kelemahan) dan faktor-faktor strategis lingkungan eksternal (peluang dan ancaman) pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sampang?

Untuk menjawab rumusan masalah ini, metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Kuesioner tahap II ini dibuat untuk menganalisis matriks IFE dan matriks EFE dengan terlebih dahulu perlu mengetahui faktor-faktor strategis internal dan eksternal (IFAS dan EFAS). Setelah diperoleh faktor-faktor strategis internal dan eksternal maka kuesioner IFAS dan EFAS disebarkan pada unsur pemerintah daerah Kabupaten Sampang yang berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan. Kuesioner ini bertujuan untuk memperoleh bobot dan rating faktor-faktor strategis lingkungan internal dan eksternal.

Observasi dilakukan langsung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang dan wawancara dilakukan pada unsur pemerintah daerah Kabupaten Sampang yang berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan serta dokumentasi dengan pengumpulan data sekunder yang diperoleh dari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian untuk mengetahui faktor strategis lingkungan internal dan eksternalnya.

2. Tahap kedua, tahap pencocokan (*The Matching Stage*)

Tahap ini digunakan oleh peneliti untuk menjawab rumusan masalah ketiga, yaitu :

- Bagaimanakah alternatif-alternatif strategi yang dapat digunakan dalam perencanaan peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sampang?

Untuk menjawab rumusan masalah ini, digunakan Matriks IE dan matriks SWOT yang diperoleh dari penganalisisan lebih lanjut dari matriks pada tahap input yaitu matriks IFE dan EFE. Metode pengumpulan data untuk merumuskan alternatif strategi perencanaan adalah dengan menggunakan hasil analisis kuesioner tahap II.

3. Tahap ketiga adalah tahap pengambilan keputusan (*The Decision Stage*)

Tahap ini digunakan oleh peneliti untuk menjawab rumusan masalah keempat, yaitu :

- Bagaimanakah prioritas strategi perencanaan peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sampang?

Untuk menjawab rumusan masalah ini dengan menggunakan QSPM (*Quantitative Strategic Planning Matrix*) dengan menggunakan metode pengumpulan data kuesioner. Kuesioner disebarkan kepada unsur pemerintah daerah (yang berkaitan dengan pelayanan administrasi kependudukan). Kuesioner QSPM ini bertujuan untuk menentukan nilai daya tarik (*Attractiveness Score – AS*) sehingga dapat ditentukan prioritas strategi perencanaan peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sampang.