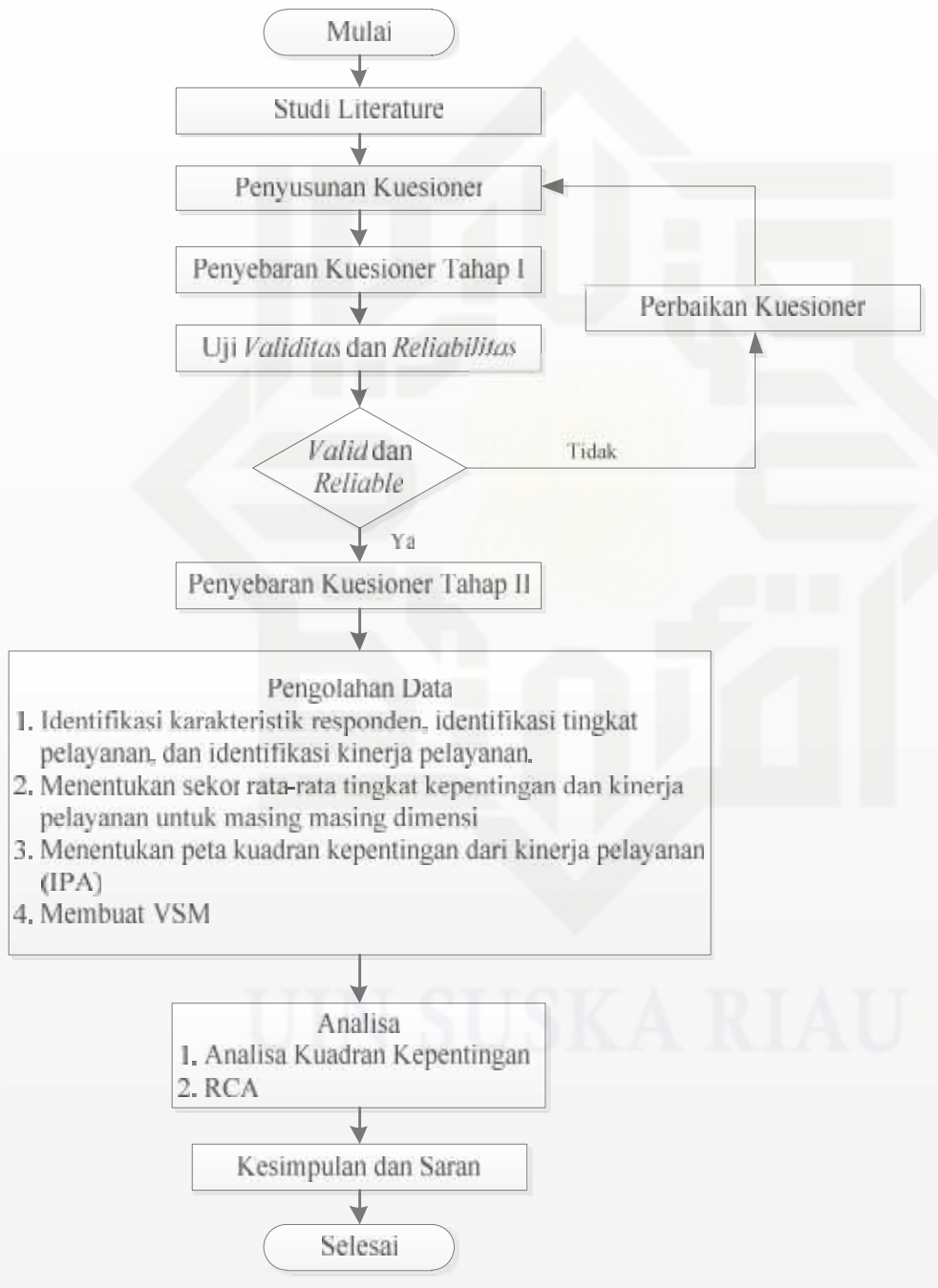


### BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian merupakan tahapan yang harus dilakukan sebelum melakukan penelitian, karena pada bab ini akan membahas dan menjelaskan tentang langkah-langkah penelitian, seperti pada *flow chart* berikut ini :



Gambar 3.1 *Flowchart* Tahapan Penelitian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3.1 Survei Pendahuluan

Survei pendahuluan merupakan langkah awal mencari dan menentukan topik permasalahan yang akan diteliti sesuai dengan kondisi *real* di lapangan dan selalu berpegang pada literatur yang ada sehingga masalah yang akan diteliti mempunyai bahan rujukan yang kuat dan dapat dipercaya.

### 3.2 Studi Literatur

Pada studi literatur ini dilakukan untuk mendapatkan berbagai informasi yang berkaitan dengan penelitian. Agar informasi-informasi tersebut dapat mendukung penelitian ini. Studi literatur pada penelitian ini berupa jurnal serta buku mengenai penelitian Pelayanan dan Metode yang akan dilakukan.

### 3.3 Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan berupa data primer dan data sekunder. Data Primer merupakan data yang diperoleh dari pengamatan dan penelitian secara langsung dilapangan. Pengumpulan data ini dilakukan dengan melakukan observasi langsung dengan mengamati secara langsung serta melakukan wawancara langsung kepada pelanggan yang datang kedinas tersebut seperti kuesioner. Data Sekunder adalah data yang tidak secara langsung didapat oleh peneliti seperti profil perusahaan, dan lain-lain.

Untuk mendapatkan hasil pengumpulan data dapat dilakukan dengan dua tahap yaitu sebagai berikut:

#### 1. Uji Validitas

Pada uji validitas dari 19 butir pertanyaan dengan 15 responden sebagai pretest awal, dimana diketahui derajat kebebasan ( $dk=n-2$ ). Berdasarkan nilai pada tabel t dengan nilai 0,5140 jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  berarti data tersebut valid, sebaliknya jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka dikatakan tidak valid. Dari pengolahan data yang sudah dilakukan dengan spss dapat dilihat pada lampiran keseluruhan data berada diatas 0,5140 dan dinyatakan valid, sehingga dapat dilakukan pengujian ketahap berikutnya.

## 2. Uji Reliabilitas

Pada uji reliabilitas butir kuesioner dinyatakan reliabel jika  $\alpha > 0.80$ . Dari data yang sudah diolah dapat dilihat Cronbach Alpha sebesar 0.966 dari data tersebut dapat digolongkan pada kriteria sangat tinggi, maka butir kuesioner sudah dinyatakan reliabel dan dapat dilanjutkan ketahap berikutnya. Untuk pengujian perindikator dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 3.1 Rekapitan hasil pengujian reliabilitas perindikator

Indikator	Cronbach's Alpha	Keterangan
<i>Tangible</i>	0,864	Sangat Tinggi
<i>Reliability</i>	0,831	Sangat Tinggi
<i>Responsiveness</i>	0,978	Sangat Tinggi
<i>Assurance</i>	0,868	Sangat Tinggi
<i>Emphaty</i>	0,832	Sangat Tinggi

## 3. Penentuan Jumlah Sampel

Teknik pengambilan sampel merupakan cara mengambil sampel yang representatif dari populasi. Teknik pengambilan sampel diperlukan saat peneliti melakukan penelitian di suatu instansi yang jumlah karyawan maupun pelanggannya yang besar. Penelitian yang menggunakan seluruh anggota populasinya disebut sampel total atau sensus, penggunaan ini berlaku jika anggota populasi relatif kecil. Untuk anggota populasi relatif besar, maka diperlukan pengambilan sebagian dari anggota populasi. Pengambilan tersebut harus dilakukan dengan teknik tertentu yang disebut dengan teknik *sampling*. Untuk penentuan jumlah sampel pada penempatan tenaga kerja luar negeri di Provinsi Riau Kota Pekanbaru periode tahun 2015 sebanyak 80 orang. Data dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 3.1 Data Tenaga Kerja Kota Pekanbaru Tahun 2015

No	Kab-Kota	2013	2014	2015	Total
1	Bengkalis	184	218	126	528
2	Dumai	92	122	79	293
3	Indragiri Hilir	87	110	48	245
4	Indragiri Hulu	15	8	8	31
5	Kampar	44	49	49	142
6	Kepulauan Meranti	15	58	53	126
7	Kuantan Singingi	9	6	4	19

Tabel 3.2 Data Tenaga Kerja Kota Pekanbaru Tahun 2015 (Lanjutan)

No	Kab-Kota	2013	2014	2015	Total
8	Pekanbaru	205	209	80	494
9	Pelalawan	9	7	27	43
10	Rokan Hilir	26	38	43	107
11	Rokan Hulu	8	19	32	59
12	Siak	23	24	11	58
<b>Total</b>		<b>717</b>	<b>868</b>	<b>560</b>	<b>2.145</b>

Sumber Data: Subbid Pengolahan Data, Bidang Pengolahan dan Penyajian Data (PUSLITFO BNP2TKI)

Penarikan sampel diperlukan jika populasi yang diambil sangat besar, dan peneliti memiliki keterbatasan untuk menjangkau seluruh populasi maka peneliti perlu mendefinisikan populasi target dan populasi terjangkau baru kemudian menentukan jumlah sampel dan teknik sampling yang digunakan. Sesuai rujukan dalam buku Uma Sekaran (2006) sampel bisa digunakan sebanyak 30 orang untuk mewakili penelitian ini.

### 3.4 Penyusunan Kuesioner

Sebagai alat memperoleh data yang sesuai dengan tujuan penelitian dan penjabaran dari hipotesis, kuesioner harus sesuai dengan masalah yang diteliti. Oleh karena itu sebelum menyusun kuesioner, masalah penelitian harus dirumuskan dengan jelas. Berikut merupakan pernyataan kuesioner yang akan digunakan pada penelitian ini:

Tabel 3.2 Kategori Jawaban Menurut Skala Likert

KATEGORI			
Skala	Kinerja	Skala	Kepentingan
1	Sangat Tidak Puas	STP	Sangat Tidak Penting
2	Tidak Puas	TP	Tidak Penting
3	Cukup Puas	CP	Cukup Penting
4	Puas	P	Penting
5	Sangat Puas	SP	Sangat Penting

Untuk pertanyaan mengenai demografi responden, skala yang digunakan adalah skala Nominal. Skala Nominal merupakan skala yang digunakan untuk memberi tabel, simbol, lambang atau nama suatu kategori. Salah satu contoh skala nominal untuk pertanyaan dalam kuesioner:



## Identitas Responden

1. Umur :
2. Jenis Kelamin :
3. Pendidikan Terakhir :

Berikut daftar pertanyaan yang telah ditetapkan sebelumnya.

No	INDIKATOR
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	
1.	Ruang tunggu pelayanan yang bersih
2.	Ruangan pelayanan kepengurusan yang nyaman
3.	Penampilan pegawai yang rapi
4.	Keterampilan pegawai yang melayani masyarakat.
5.	Alat tulis dan kantor untuk surat menyurat tersedia dengan lengkap
6.	Penempatan toilet yang berdekatan dengan area parkir
7.	Mushalla terjaga kebersihannya
8.	Kursi tunggu pelayanan tersusun dengan cukup baik
9.	Tersedianya kotak saran diinstansi
10.	Fasilitas pelayanan (jaringan wifi, komputer, printer)
<i>Reliability</i> (Keandalan)	
1.	Penyampaian informasi secara benar oleh pegawai
2.	Prosedur pelayanan kepengurusan surat menyurat jelas dan mudah serta tidak berbelit-belit.
3.	Waktu penyelesaian surat sesuai Sop Disnakertransduk selama 3 hari.
4.	Keandalan pegawai dalam menangani masalah yang dikeluhkan oleh pencari kerja.
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	
1.	Pegawai cepat tanggap terhadap permohonan kepengurusan pencari kerja.
2.	Pegawai cepat tanggap dalam menangani kepengurusan tenaga kerja dan keluhan pencari kerja.
3.	Kemudahan pencari kerja dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan.
<i>Assurance</i> (Jaminan/Kepastian)	
1.	Kerahasiaan data pribadi pencari kerja terjamin
2.	Pencari kerja merasa nyaman saat melakukan prosedur kepengurusan surat menyurat.
3.	Adanya tanggung jawab yang diberikan oleh Disnakertransduk terhadap pencari kerja yang penempatannya luar negeri.
4.	Pemahaman pegawai dalam kepengurusan dan penempatan tenaga kerja.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<i>Emphaty</i> (Kepedulian)	
1.	Pegawai mampu berkomunikasi dengan baik pada pencari kerja .
2.	Kepedulian pegawai terhadap setiap keluhan yang disampaikan oleh pencari kerja.
3.	Disnakertransduk selalu mengutamakan kepentingan pencari kerja.

### 3.5 Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan dengan dasar literatur yang telah diperoleh dari buku dan jurnal sebagai langkah peneliti untuk mendapatkan sebuah kesimpulan dengan menggunakan metode *Lean Service* dan *Service Performance*. Langkah-langkah dalam pengolahan data yang dilakukan adalah sebagai berikut:

#### 3.5.1. Pengukuran *Lean Service*

Dalam pengukuran *Lean Service* menggunakan beberapa langkah yaitu sebagai berikut:

1. Menetapkan objek pengamatan berdasarkan nilai rata-rata angka kepentingan dan angka kinerja pelayanan data diperoleh dari penyebaran kuesioner
2. Mendefinisikan pemilihan proses yang akan diperbaiki dengan memetakan proses menggunakan IPA (*Importance Performance Analysis*)
3. Membuat VSM (*Value Stream Mapping*)
4. Identifikasi aktivitas yang tergolong NVA (*Non Value Added*) dan VA (*Value Added*)
5. Menentukan *waste* yang paling berpengaruh dan menentukan CTQ (*Critical to Quality*)
6. Menentukan alternatif rencana atau tindakan dan menentukan prioritas rencana tindakan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3.5.2 Pengukuran *Service Performance*

Dalam pengukuran ini dilakukan perhitungan skor rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja pelayanan untuk masing-masing dimensi dengan menggunakan IPA (*Importance Performance Analysis*) yaitu dengan membandingkan angka kepentingan dan angka kinerja pelayanan masing-masing atribut, dengan rata-rata kepentingan dan angka kinerja pelayanan berdasarkan karakteristik, akan memperoleh kualifikasi kualitas pelayanan dalam empat kuadran.

### 3.6 Analisa

Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan, maka analisa IPA berdasarkan pemetaan kuadran berupa:

1. Identifikasi NVA (*Non Value Added*) dan VA (*Value Added*)  
Identifikasi NVA dilakukan pada setiap atribut yang memiliki aliran proses.
2. Menentukan *waste* yang paling berpengaruh dan menentukan CTQ.  
Untuk mengetahui bagian apa saja yang paling berpengaruh dalam menentukan *waste* dan CTQ.
3. Menentukan alternatif rencana atau tindakan dan menentukan prioritas rencana tindakan.  
Dimana pada langkah ini untuk memberikan solusi untuk melakukan perbaikan.

### 3.7 Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan merupakan tahapan akhir dalam penelitian untuk menjawab tujuan yang diambil berdasarkan hasil pengolahan data dan analisa pengolahan data yang dilakukan. Dan setelah didapat kesimpulan maka akan dilanjutkan ke langkah berikutnya yaitu berupa saran untuk penelitian selanjutnya di instansi.