

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi kasus pada proses pembuatan SKCK di Kabupaten Tanggamus. Pendekatan ini dipilih untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang bagaimana teknologi informasi dapat diimplementasikan secara efektif untuk mengatasi masalah-masalah yang ada dan untuk mengeksplorasi strategi dan rekomendasi konkret dalam penerapan

#### **3.2 Tempat dan Waktu Penelitian**

##### **3.2.1 Waktu Penelitian**

Waktu yang digunakan peneliti untuk penelitian ini dilaksanakan sejak tanggal dikeluarkannya ijin penelitian dalam kurun waktu kurang lebih 6 (enam) bulan, 4 bulan pengumpulan data dan 2 bulan pengolahan data yang meliputi penyajian dalam bentuk skripsi dan proses bimbingan berlangsung.

##### **3.2.2 Tempat Penelitian**

Tempat pelaksanaan penelitian ini adalah Pelayanan SKCK di Polres Kabupaten Tanggamus.

#### **3.3 Populasi dan Sampel**

##### **3.3.1 Populasi**

Populasi dari penelitian ini yaitu masyarakat yang membutuhkan pelayanan SKCK di Polres Tanggamus. Pada tahap ini untuk menentukan populasi yang akan dijadikan sumber data pada penelitian ini. Jumlah populasi dalam penelitian ini yaitu 6.114 pemohon pertahun dengan rata-rata perhari sebanyak 25 orang pemohon pembuatan SKCK di tahun 2023.

##### **3.3.2 Sampel**

Sampel dalam penelitian adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut Sugiyono (2019). Apabila populasi terlalu besar dan tidak

memungkinkan dapat diteliti secara keseluruhan karena adanya keterbatasan waktu, tenaga, dan dana, maka bias diwakilkan menggunakan sampel yang diambil dari dalam populasi tersebut. Teknik sampel yang digunakan yaitu *incidental sampling*. Menurut Sugiyono (2019) merupakan teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang bertemu dengan peneliti secara kebetulan atau *incidental sampling* ini digunakan karena jumlah pemohon SKCK yang datang ke Kantor Pelayanan SKCK Polres Tanggamus tidak diketahui dengan jelas.

Penentuan jumlah sampel pada penelitian ini didasarkan pada rumus Slovin menurut Sugiyono (2019) sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang akan dicari

N = Jumlah populasi

e = Batas toleransi kesalahan (*error*)

Dalam rumus Slovin terdapat ketentuan sebagai berikutL

Nilai e = 0,1 (10%) untuk populasi dalam jumlah besar

Nilai e = 0,2 (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil

Maka dari itu, rentang sampel yang dapat diambil dari teknik Slovin adalah 10% - 20% dari populasi dalam penelitian ini.

Jumlah populasi dalam peneltian ini sebanyak 6.114 pemohon dengan batas toleransi kesalahan 0.1 (10%), maka dengan rumus Slovin diatas diperoleh sampel sebesar:

$$n = \frac{6.114}{1 + 6.114(0.1)^2}$$

$$n = \frac{6.114}{62.14}$$

n = 98.3 (dibulatkan menjadi 100 responden)

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data adalah cara yang digunakan untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian lalu akan diolah oleh peneliti. Dalam penelitian ini akan menggunakan kuisisioner. Menurut Sugiyono, (2019) kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan

cara memberi beberapa pertanyaan atau pernyataan secara tertulis kepada responden untuk dijawab. Pada penelitian ini, kuisisioner akan diisi secara online melalui *Google Form*. Berikut adalah teknik pengumpulan data yang mungkin digunakan:

#### **3.4.1 Teknik Wawancara Mendalam**

Melakukan wawancara dengan staf Polres Tanggamus dan pemohon SKCK untuk mendapatkan insight tentang proses pembuatan SKCK saat ini dan potensi penerapan teknologi.

- **Observasi:** Pengamatan langsung pada proses pembuatan SKCK untuk memahami workflow dan tantangan yang ada.
- **Dokumentasi:** Mengumpulkan dokumen terkait seperti SOP (Standard Operating Procedure) pembuatan SKCK, laporan teknologi informasi, dan dokumen perencanaan TI.

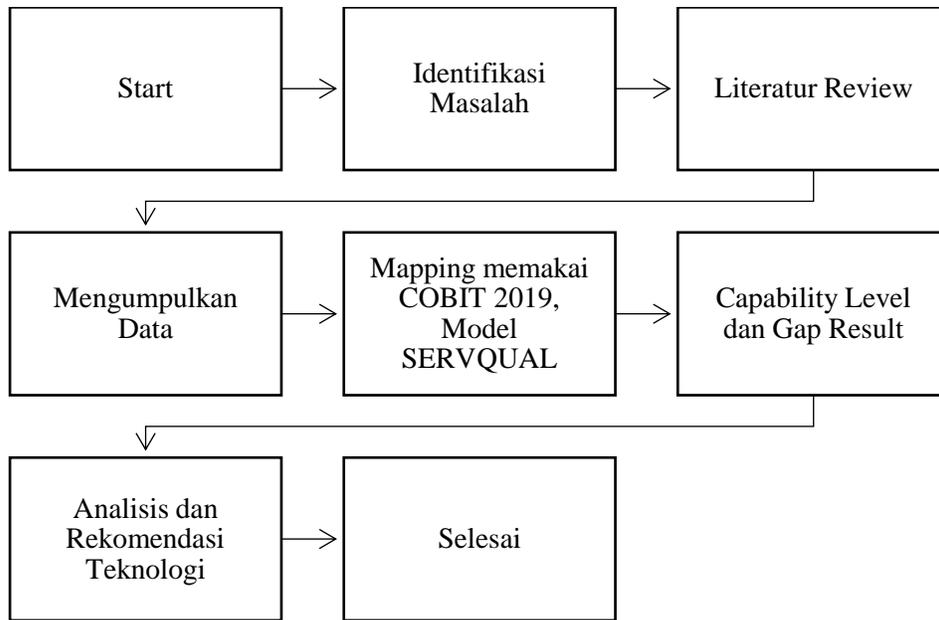
#### **3.4.2 Teknik Observasi**

Observasi dapat dilakukan dengan Pengamatan langsung pada proses pembuatan SKCK untuk memahami workflow dan tantangan yang ada. Observasi ini dapat memberikan informasi konkret untuk memahami permasalahan dan menyusun solusi atas permasalahan yang ada.

#### **3.4.3 Dokumentasi**

Dokumentasi akan dilakukan untuk mengumpulkan data sekunder dari sumber-sumber literatur dan penelitian terkait. Mengumpulkan dokumen terkait seperti SOP (Standard Operating Procedure) pembuatan SKCK, laporan teknologi informasi, dan dokumen perencanaan TI. Data ini akan digunakan untuk mendukung argumen dan analisis dalam penelitian.

### **3.5 Prosedur dan Instrumen Penelitian**



Gambar 3. 1 Alur Pengerjaan COBIT 2019

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer mengacu pada data yang di kumpulkan langsung oleh peneliti dari subjek penelitian. Pengumpulan data di lakukan dengan menggunakan teknik wawancara. Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan kepada responden. Dalam penelitian ini, sejumlah pertanyaan berdasarkan faktor desain COBIT 2019 diberikan kepada responden. Kuesioner dirumuskan dari COBIT 2019 *Introduction and Methodology* yang terdiri dari EDM04, APO14, DSS03, dan MEA02. Untuk dimensi dalam model *SERVQUAL* dimensi yang akan digunakan adalah *Responsiveness* dan *Emphaty*,

Pemilihan domain COBIT 2019 dalam konteks penelitian ini didasarkan pada latar belakang dan permasalahan yang diidentifikasi terkait dengan penerapan manajemen teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi, akurasi, dan kepuasan masyarakat dalam proses pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Kabupaten Tanggamus. Berikut adalah dasar pemilihan domain dan indikator domain COBIT 2019 yang spesifik untuk penelitian ini:

1. **Domain: EDM04 (Ensuring Resource Optimization):**

**Dasar Pemilihan:** Domain ini fokus pada optimalisasi sumber daya TI, termasuk infrastruktur, aplikasi, dan tenaga kerja. Dengan memastikan bahwa sumber daya digunakan secara efisien, Polres Tanggamus dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas

pelayanan SKCK. Optimalisasi sumber daya membantu mengurangi biaya operasional dan meningkatkan kinerja layanan. Menurut Noviandra Kristanto dkk. (2022) pada umumnya proses telah dikelola secara berkala termasuk di dalamnya kegiatan perencanaan dan monitoring.

2. **Domain: APO14 (Managed Data)**

**Dasar Pemilihan:** Domain ini berkaitan dengan pengelolaan data yang efektif dan efisien. Dengan mengelola data secara optimal, Polres Tanggamus dapat memastikan integritas dan keakuratan data, yang merupakan aspek penting dalam pelayanan SKCK. Manajemen data yang baik memastikan bahwa informasi selalu akurat dan *up-to-date*. Menurut Nugroho dkk. (2023) perusahaan hen-daknya melakukan penilaian kualitas data secara berkala, sesuai dengan frekuensi yang disetujui sesuai dengan kebijakan penilaian kualitas data.

3. **Domain: DSS03 (Managed Problems)**

**Dasar Pemilihan:** Domain ini fokus pada manajemen masalah TI untuk mengidentifikasi dan mengatasi isu-isu yang dapat mengganggu layanan. Dengan mengelola masalah secara efektif, Polres Tanggamus dapat meminimalkan gangguan layanan SKCK. Manajemen masalah yang efektif membantu mengurangi downtime dan meningkatkan kontinuitas layanan. Menurut Khasana (2019) mengumpulkan dan menganalisis data pada proses pengelolaan masalah sebagai bahan dasar untuk melakukan perbaikan terus menerus.

4. **Domain: MEA02 (Managed system of internal control)**

**Dasar Pemilihan:** Domain ini berkaitan dengan pemantauan kinerja dan kepatuhan terhadap standar dan kebijakan. Dengan memantau kinerja dan kepatuhan, Polres Tanggamus dapat memastikan bahwa layanan SKCK memenuhi standar kualitas yang diharapkan. Pemantauan kinerja dan kepatuhan membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam layanan publik. Menurut Sabtu (2021) menyusun mekanisme proses pengontrolan sistem, menyusun standar penjaminan mutu sistem, dan melaksanakan evaluasi secara berkala terhadap penjaminan mutu akan meningkatkan kinerja dan kepatuhan terhadap standar dan kebijakan yang akan berdampak pada peningkatan kualitas layanan.

Dalam konteks penelitian tentang penerapan manajemen teknologi untuk meningkatkan pelayanan SKCK di Polres Tanggamus, semua dimensi dalam model *SERVQUAL (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy)* memiliki relevansi yang penting untuk

mengidentifikasi gap dalam pelayanan. Namun, beberapa dimensi mungkin lebih cocok untuk menentukan gap dalam penelitian ini, yaitu:

### 1. *Tangible (Bukti Fisik)*

**Dasar Pemilihan:** Kualitas fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan personel adalah komponen penting yang mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap layanan SKCK. Fasilitas yang memadai dan modern akan memberikan kesan profesionalisme dan meningkatkan kepercayaan masyarakat.

**Indikator:** Ketersediaan dan kualitas peralatan TI (misalnya, mesin sidik jari, komputer), kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu, dan penampilan dan kerapian personel.

### 2. *Reliability (Keandalan)*

**Dasar Pemilihan:** Keandalan layanan mencakup kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan tepat waktu dan akurat. Hal ini penting dalam proses penerbitan SKCK yang membutuhkan keakuratan data dan ketepatan waktu.

**Indikator:** Ketepatan waktu dalam penerbitan SKCK, keakuratan data dalam SKCK, dan konsistensi layanan yang diberikan.

### 3. *Responsiveness (Ketanggapan)*

**Dasar Pemilihan:** Ketanggapan mencakup kesediaan dan kemampuan personel untuk membantu masyarakat dan memberikan layanan dengan cepat. Respon yang cepat dan tepat terhadap permintaan masyarakat sangat penting dalam meningkatkan kepuasan layanan SKCK.

**Indikator:** Kecepatan dalam melayani permintaan SKCK, kesediaan personel untuk membantu masyarakat, dan respon terhadap keluhan dan masalah yang muncul.

### 4. *Assurance (Jaminan)*

**Dasar Pemilihan:** Jaminan mencakup pengetahuan dan kesopanan personel serta kemampuan mereka untuk menyampaikan rasa percaya dan aman kepada masyarakat. Pelayanan yang profesional dan terpercaya akan meningkatkan rasa aman dan kepercayaan masyarakat.

**Indikator:** Pengetahuan dan keterampilan personel dalam proses penerbitan SKCK, kesopanan dan keramahan personel, dan kemampuan personel untuk memberikan informasi yang akurat dan dapat dipercaya.

## 5. *Empathy* (Empati)

**Dasar Pemilihan:** Empati mencakup perhatian individu yang diberikan oleh personel kepada masyarakat. Pelayanan yang memperhatikan kebutuhan dan perasaan masyarakat akan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan.

**Indikator:** Kemampuan personel untuk memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat, perhatian yang diberikan oleh personel kepada masyarakat, dan kemudahan akses dan komunikasi dengan personel.

### 3.6 Teknik Analisa Data

#### 3.6.1 Analisis Kapabilitas

Nilai *capability level* merupakan hasil penjumlahan dari normalisasi setiap tingkat atau level proses domain. Tujuan dari tahap ini adalah untuk menentukan status tingkat kapabilitas teknologi saat ini (*as-is*). Pada tahap proses ini dilakukan pengukuran *capability level* dari proses yang ada pada COBIT 2019 berdasarkan pemetaan yang sudah dilakukan sebelumnya. Metode yang digunakan pada tahap pengukuran *capability level* ini dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner berdasarkan hasil pemetaan RACI *Chart*. Berdasarkan aturan yang dikeluarkan ISO/IEC 15504, pengukuran menggunakan tingkat skala *rating* (Faruq, 2020) yaitu:

Tabel 3. 1 *Capability Process*

<b>Indeks Kematangan</b>	<b>Tingkat Model <i>Capability</i></b>
(N) – <i>Not Achieved</i>	0 – 15% <i>Achievement</i>
(P) – <i>Partially Achieved</i>	15 – 50% <i>Achievement</i>
(L) – <i>Largely Achieved</i>	50 – 85% <i>Achievement</i>
(F) – <i>Fully Achieved</i>	85 – 100% <i>Achievement</i>

Suatu proses yang mencapai kategori L (*Largely Achieved*) atau F (*Fully Achieved*) sudah cukup untuk menunjukkan bahwa proses tersebut dianggap berhasil mencapai suatu level kapabilitas tersebut, tetapi untuk dapat melanjutkan ke penilaian level kapabilitas selanjutnya, maka proses tersebut harus meraih kategori F (*Fully Achieved*) terlebih dahulu, Misalnya suatu proses untuk meraih kapabilitas level 3, maka proses level 1 dan level 2 harus mencapai kategori F (*Fully Achieved*), kemudian apabila dikatakan kapabilitas level 3 maka kategori yang harus diraih yaitu

L (*Largely Achieved*) atau F (*Fully Achieved*). Nilai capability level merupakan hasil penjumlahan dari nilai normalisasi pada setiap tingkat atau level proses domain. Nilai tersebut kemudian dijumlahkan lagi dengan jumlah responden yang ada (Restu, 2019).

A. Rumus Perhitungan Nilai *Capability Level*

Nilai responden:

$$\text{Index} = \frac{\Sigma \text{Kuesioner 1} + \text{Kuesioner 2}}{\text{Jumlah Responden}}$$

Nilai tiap proses domain:

$$\text{Indeks} = \frac{\Sigma \text{Total Skor}}{\Sigma \text{Jumlah Soal Kuesioner}}$$

Nilai *capability level* proses domain:

$$\text{Indeks} = \frac{\Sigma \text{Hasil Domain Proses}}{\Sigma \text{Jumlah Domain}}$$

### 3.6.2 Analisis *Servqual*

Dalam analisis *Servqual* juga dikenal sebagai gap. Analisis model ini erat kaitannya dengan model kepuasan pelanggan berdasarkan desain yang tidak teridentifikasi. Desain Desain ini menekankan bahwa ketika kinerja suatu atribut (*attribute performance*) lebih tinggi dari ekspektasi (*expectation*) atribut tersebut, maka kualitas pelayanan dipersepsikan secara positif dan sebaliknya. Lima gap utama dalam *servqual* yaitu Lubis dkk., (2020):

1. Gap 1 merupakan gap antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen (*knowledge gap*).
2. Gap 2 merupakan gap antara persepsi manajemen terhadap harapan pelanggan dan spesifikasi kualitas jasa (*standards gap*).
3. Gap 3 merupakan gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (*delivery gap*).
4. Gap 4 merupakan gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal (*communications gap*).
5. Gap 5 merupakan gap antara jasa yang dipersepsikan dan Jasa yang diharapkan (*service gap*).

Dimensi *servqual* yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan *responsiveness* dan *emphaty* sehingga gap yang cocok dan tepat untuk digunakan adalah gap 5 yaitu jasa yang dipersepsikan dan jasa yang disesuaikan dalam hal ini kesenjangan antara harapan pelanggan dan

kenyataan pelanggan. Kesenjangan ini terjadi ketika pelanggan sudah memiliki persepsi terhadap pelayanan. Jika persepsi dan ekspektasi pelanggan sama dengan kualitas layanan, penyedia layanan akan menerima nilai positif. Jika sebaliknya, nilai negatif akan dihasilkan. Pada gap 5, perbedaan layanan yang diharapkan dengan yang dirasakan dibahas dari sudut pandang pelanggan. Harapan pelanggan dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu komunikasi, kebutuhan pribadi, dan pengalaman sebelumnya (Alitya, 2017).

Gap Analysis merupakan suatu alat yang digunakan dalam evaluasi kinerja pengelolaan manajemen internal di perusahaan. Gap digunakan sebagai alat bantu mengukur kualitas perusahaan. Organisasi di dalam bidang bisnis dan manajemen, analisis kesenjangannya diartikan sebagai tolak ukur kinerja aktual yang ditingkatkan. Semakin rendah hasil gap, maka semakin baik kualitas kinerja perusahaan tersebut. Manfaat dari penerapan gap analysis yaitu sebagai berikut:

1. Menilai kesenjangan aktual dengan yang diharapkan.
2. Mengetahui peningkatan kinerja untuk menutup kesenjangan.
3. Dasar pengambilan keputusan untuk memenuhi standar.

Sebelum mengetahui nilai kesenjangannya, terlebih dahulu mengetahui tingkat kemampuan saat ini dan tingkat kemampuan yang diharapkan, sehingga dapat dituliskan dengan rumus:

$$\text{GAP} = \text{Nilai Kenyataan} - \text{Harapan}$$

### 3.6.3 Rekomendasi dan Tindakan Perbaikan

Tahap terakhir adalah rekomendasi dan tindakan perbaikan, di mana rekomendasi perbaikan proses diperlukan untuk meminimalkan atau bahkan menghilangkan kekurangan atau kelemahan yang terkait dengan sumber daya TI organisasi. Tujuan dari membuat rekomendasi untuk perbaikan adalah untuk membuat sistem atau sumber daya TI yang ada beroperasi lebih efisien. Rekomendasi yang dibahas adalah hasil analisis kesenjangan antara manajemen dan tujuan pada tingkat kapabilitas proses saat ini

- a. **Berdasarkan Temuan GAP:** Berdasarkan temuan GAP, akan membuat rekomendasi untuk tindakan perbaikan.
- b. **Prioritaskan Tindakan:** Prioritaskan tindakan perbaikan berdasarkan urutan kepentingan untuk meningkatkan kualitas layanan dan memenuhi harapan pengguna.

