

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1. Metodologi Penelitian

Sebelum menguraikan metode penelitian, maka dikemukakan arti penelitian, sebagaimana dikemukakan oleh **John Best (1977:14)** bahwa “*Research is more systematic activity directed towards discovery and the developmet of an organized body of knowledge*“. Penelitian adalah suatu aktivitas yang sistematis diarahkan kepada pengungkapan dan pengembangan tentang suatu struktur pengetahuan yang terorganisasi.

Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif dengan pendekatan/ menggunakan data kuantitatif dengan cara mengidentifikasi faktor-faktor pelayanan pendidikan melalui CIT (*Critical Incident Technique*) yaitu suatu cara untuk mencari faktor-faktor apa yang memuaskan siswa dan apa yang tidak memuaskan siswa sehingga dalam operasionalisasi variabel selanjutnya bisa didapat yang lebih fokus. Dengan kata lain penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat studi. Metode kualitatif ini memberikan informasi yang mutakhir sehingga bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan serta lebih banyak dapat diterapkan pada berbagai masalah.

#### Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini jenis dan sumber data yang digunakan adalah :

1. *Data Primer* merupakan data yang didapat dari :
  - catatan hasil wawancara.
  - hasil observasi ke lapangan secara langsung dalam bentuk catatan tentang situasi dan kejadian.
  - data-data mengenai informan.

*Instrumen penelitian yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian ini yaitu dengan menggunakan :*

- a. Pendekatan *Customer Lens*, bukan *Producer Lens*, yaitu :
- a.1. Pendekatan penelitian dengan memusatkan mencari aspek apa yang memuaskan customer.
  - a.2. Instrumen juga diarahkan untuk mengemukakan apa yang memuaskan pelanggan dan apa yang tidak disukai pelanggan (Critical Incident Technique).
- b. *Persepsi responden* untuk mengungkapkan secara bebas tentang kepuasan dan keluhan. Segmentasi awal siswa mengelompokkan siswa ke dalam segmen itu berdasarkan tingkat pendidikan, status pendidikan dan kelompok. Dengan segmen awal yang terbentuk ialah sebagai berikut :

**Tabel 3.1 : Segmen Awal**

Segmen	SD		SMP		SMA/SMK	
	Negeri	Swasta	Negeri	Swasta	Negeri	Swasta
Kelompok 1	<b>Segmen 1</b> SD Negeri Kelas 1 & 2	<b>Segmen 4</b> SD Swasta Kelas 1 & 2	<b>Segmen 7</b> SMP Negeri Kelas 7	<b>Segmen 10</b> SMP Swasta Kelas 7	<b>Segmen 13</b> SMA/K Negeri Kelas 1	<b>Segmen 16</b> SMA/K Swasta Kelas 1
Kelompok 2	<b>Segmen 2</b> SD Negeri Kelas 3 & 4	<b>Segmen 5</b> SD Swasta Kelas 3 & 4	<b>Segmen 8</b> SMP Negeri Kelas 8	<b>Segmen 11</b> SMP Swasta Kelas 8	<b>Segmen 14</b> SMA/K Negeri Kelas 2	<b>Segmen 17</b> SMA/K Swasta Kelas 2
Kelompok 3	<b>Segmen 3</b> SD Negeri Kelas 5 & 6	<b>Segmen 6</b> SD Swasta Kelas 5 & 6	<b>Segmen 9</b> SMP Negeri Kelas 9	<b>Segmen 12</b> SMP Swasta Kelas 9	<b>Segmen 15</b> SMA/K Negeri Kelas 3	<b>Segmen 18</b> SMA/K Swasta Kelas 3

Sumber : Hasil olah data (lampiran)

2. *Data Sekunder* merupakan *data primer* yang sudah diolah lebih lanjut dan disajikan oleh pihak pengumpul data primer atau pihak lain misalnya dalam bentuk tabel-tabel atau diagram-diagram. Data ini digunakan untuk mendukung informasi data primer yang diperoleh baik dari dokumen, maupun dari hasil survey.

Sesuai dengan penelitian survey dengan pendekatan kuantitatif yang dilakukan merupakan studi eksplorasi dan konfirmasi di lembaga atau instansi

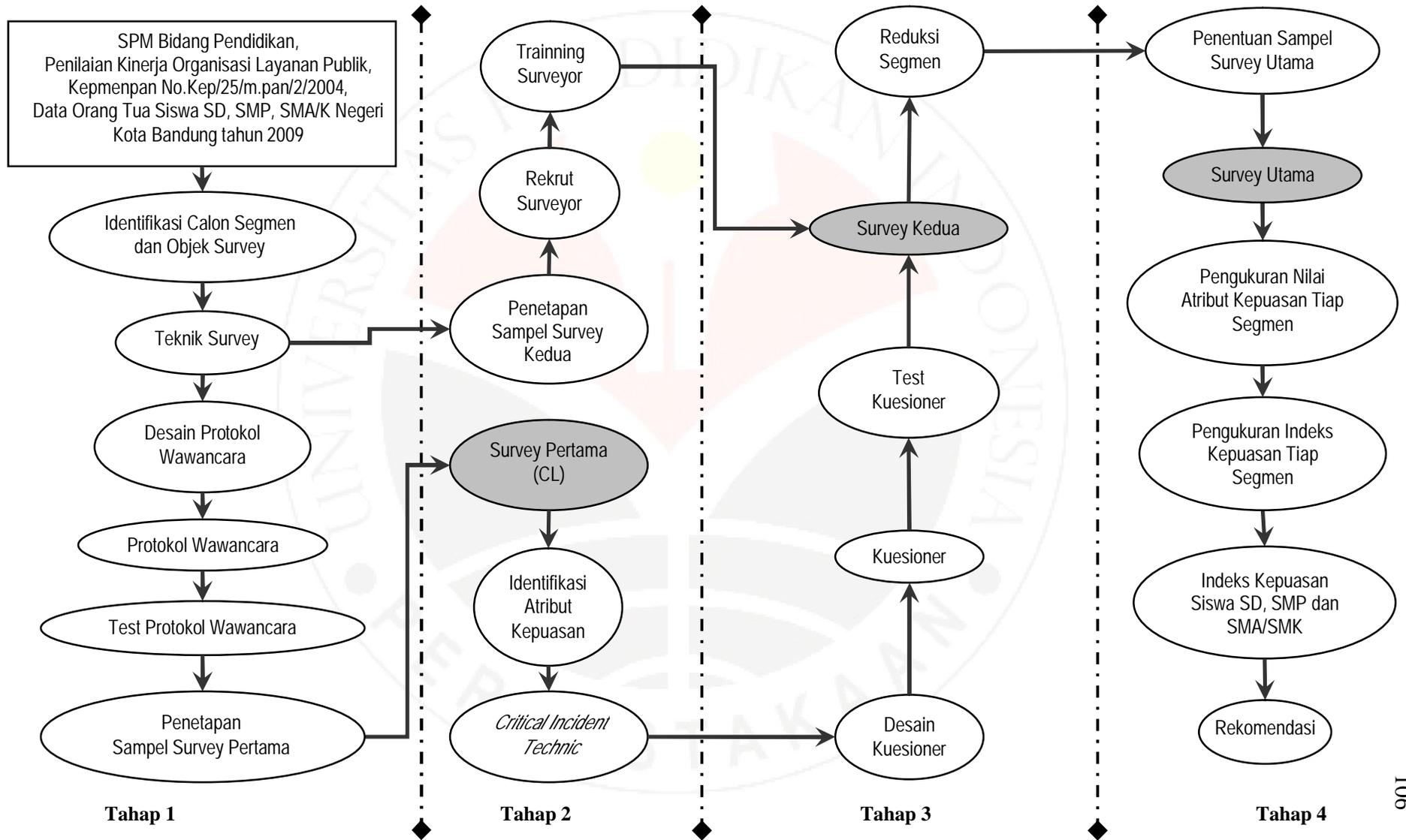
sekolah dasar & menengah negeri maupun swasta yang ada di Kota Bandung. Sebagai teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- (1) *Teknik kuesioner*, melalui teknik ini dimaksudkan mendapat data perseptif dari responden. Teknik kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini “*kuesioner tertutup*” artinya responden mengisi tanpa nama sehingga kebenaran dan kerahasiaan dapat diperoleh.
- (2) *Teknik komunikasi* secara langsung dengan teknik ini, peneliti bisa berdialog dengan responden baik sejak penelitian pendahuluan sampai pelaksanaan survey dilapangan.
- (3) *Observasi*, disini peneliti secara langsung dapat melihat keadaan nyata dalam penelitian.

Telah dikemukakan diatas bahwa suatu penelitian merupakan rangkaian proses yang saling terkait secara sistematis. Tiap tahapan harus dilalui secara cermat, teliti, kritis, logis serta ilmiah. Teori-teori yang sudah ada merupakan dasar untuk melakukan penelitian ini. Hasil penelitian yang telah ada merupakan bahan kajian untuk melangkah selanjutnya, sehingga hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memperkaya khasanah keilmuan dibidang Administrasi Pendidikan serta pengembangan manajemen sumber daya khususnya guru di sekolah dasar & menengah yang ada di Kota Bandung.

Strategi survey untuk penelitian tersebut di atas akan diimplementasikan dalam empat tahap sebagai berikut :

Gambar 3.1 Metodologi Survey Penelitian Strategi Manajemen Peningkatan Mutu Pendidikan



**Tahap 1** : Persiapan survey *customer lens*

Sifat : Pengkajian internal sebelum survei.

- Langkah :
1. Identifikasi variabel segmen yang mungkin.
  2. Perancangan teknik survey.
  3. Desain protokol wawancara
  4. Test protokol wawancara.
  5. Penetapan sampel untuk survei *customer lens*

Perancangan dan desain protokol wawancara dilakukan sesuai dengan yang tercantum dalam Bab II, butir 2.5 & 2.6; Bab III, butir 3.4.3 & 3.4.4

Test protokol wawancara dilakukan dua tahap. Pertama adalah uji alfa dimana protokol wawancara yang telah dibuat dikaji terlebih dahulu secara internal. Kedua adalah uji beta dimana protokol yang sudah lulus uji alfa di cobakan terlebih dahulu ke tiga orang responden, dengan protokol wawancara tercantum di *Lampiran 1* untuk Sekolah Dasar dan *Lampiran 2* untuk Sekolah Menengah.

Penentuan sampel *customer lens*. Dipilih sampel yang beranggotakan 48 orang responden. Sebagai anggota sampel, SMA dan SMK dijadikan dua produk yang berbeda sehingga untuk segmen SMA/K dipilih 24 responden yang mana 2 *responden* untuk masing-masing segmen. SD dan SMP dipilih masing-masing 12 responden yang mana terdiri dari 2 *responden* setiap segmen

**Tahap 2** : Pelaksanaan survey *customer lens*

Sifat : Sampel kecil, pertanyaan terbuka, diskusi persuasif dengan responden.

- Langkah :
1. Melakukan survey *customer lens*.
  2. *Critical Incident Technique*.
  3. Penetapan sampel untuk survei reduksi segmen.
  4. Rekrut dan *training surveyor*.

Survey *customer lens* dilakukan sesuai dengan yang tercantum dalam Bab II, Butir 2.5.

*Critical Incident Technique* dilakukan sesuai dengan yang tercantum dalam Bab II, butir 2.6, 2.7 & 2.8; Bab III butir 3.4.3 s/d 3.4.5 dengan hasil di Lampiran 3;

Penentuan sampel untuk survei reduksi segmen. Dipilih sampel yang beranggotakan 18 orang responden. Sebagai anggota sampel, dipilih masing-masing 1 responden dari setiap segmen.

Rekrut dan *training surveyor* dilakukan terhadap 10 orang surveyor yang semuanya akan terlibat dalam survei utama.

**Tahap 3** : Pelaksanaan survey reduksi segmen

Sifat : Sampel kecil, pertanyaan tertutup, pengisian kuesioner oleh responden.

Langkah : 1. Desain kuesioner.  
2. Test kuesioner.  
3. Pelaksanaan survei reduksi segmen.  
4. Reduksi segmen.

Test kuesioner dilakukan dua tahap. Pertama adalah uji alfa dimana kuesioner yang telah dibuat dikaji terlebih dahulu secara internal. Kedua adalah uji beta dimana kuesioner yang sudah lulus uji alfa di cobakan terlebih dahulu ke tiga orang responden, kuesioner tersebut dilampirkan di Lampiran 4 untuk Sekolah Dasar, dan Lampiran 5 untuk Sekolah Menengah.

Survei reduksi segmen dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang telah lulus uji beta. Survei ini dilakukan terhadap 18 responden hasil penetapan sampel survei reduksi segmen dan pengumpulan data dilakukan oleh 10 orang surveyor yang sudah dilatih pada tahap kedua, yang mana data hasil reduksi segmen tersebut ada di Lampiran 6 untuk SD, Lampiran 7 untuk SMP dan Lampiran 8 untuk SMA.

**Tabel 3.2 : Segmen Akhir**

SEGMENT	TINGKAT & STATUS	KELAS
I	SD.NEGERI	KELAS 1 atau 2
		KELAS 3 atau 4
		KELAS 5 atau 6
	SD.SWASTA	KELAS 1 atau 2
		KELAS 5 atau 6
II	SD.SWASTA	KELAS 3 atau 4
III	SMP NEGERI	KELAS 7
IV	SMP NEGERI	KELAS 8
V	SMP NEGERI	KELAS 9
VI	SMP SWASTA	KELAS 7
		KELAS 8
VII	SMP SWASTA	KELAS 9
VIII	SMA NEGERI	KELAS 1
		KELAS 3
IX	SMA NEGERI	KELAS 2
	SMA SWASTA	KELAS 1
X	SMA SWASTA	KELAS 2
		KELAS 3

Sumber : Hasil olah data (lampiran)

#### **Tahap 4 : Pelaksanaan survey utama**

Sifat : Sampel besar, pertanyaan tertutup, pengisian kuesioner oleh responden.

- Langkah :
1. Tentukan ukuran sampel
  2. Tentukan sampel survey utama.
  3. Pelaksanaan survei utama.
  4. Pengukuran nilai atribut kepuasan tiap segmen.
  5. Pengukuran indeks kepuasan tiap segmen.
  6. Indeks kepuasan siswa SD, SMP dan SMA/SMK.
  7. Rekomendasi.

### **3.2. Populasi Penelitian dan Sampel**

Ukuran sampel dalam penelitian ini sebanyak 210 orang responden, dan banyaknya sampel yang terbentuk untuk masing-masing segmen ialah 21 responden.

Penentuan sampel survey utama dilakukan dengan cara mengacak sekolah untuk setiap segmen yang mana siswa di sekolah hasil pengacakan tersebut dalam Lampiran 11 dan akan menjadi responden untuk diwawancara.

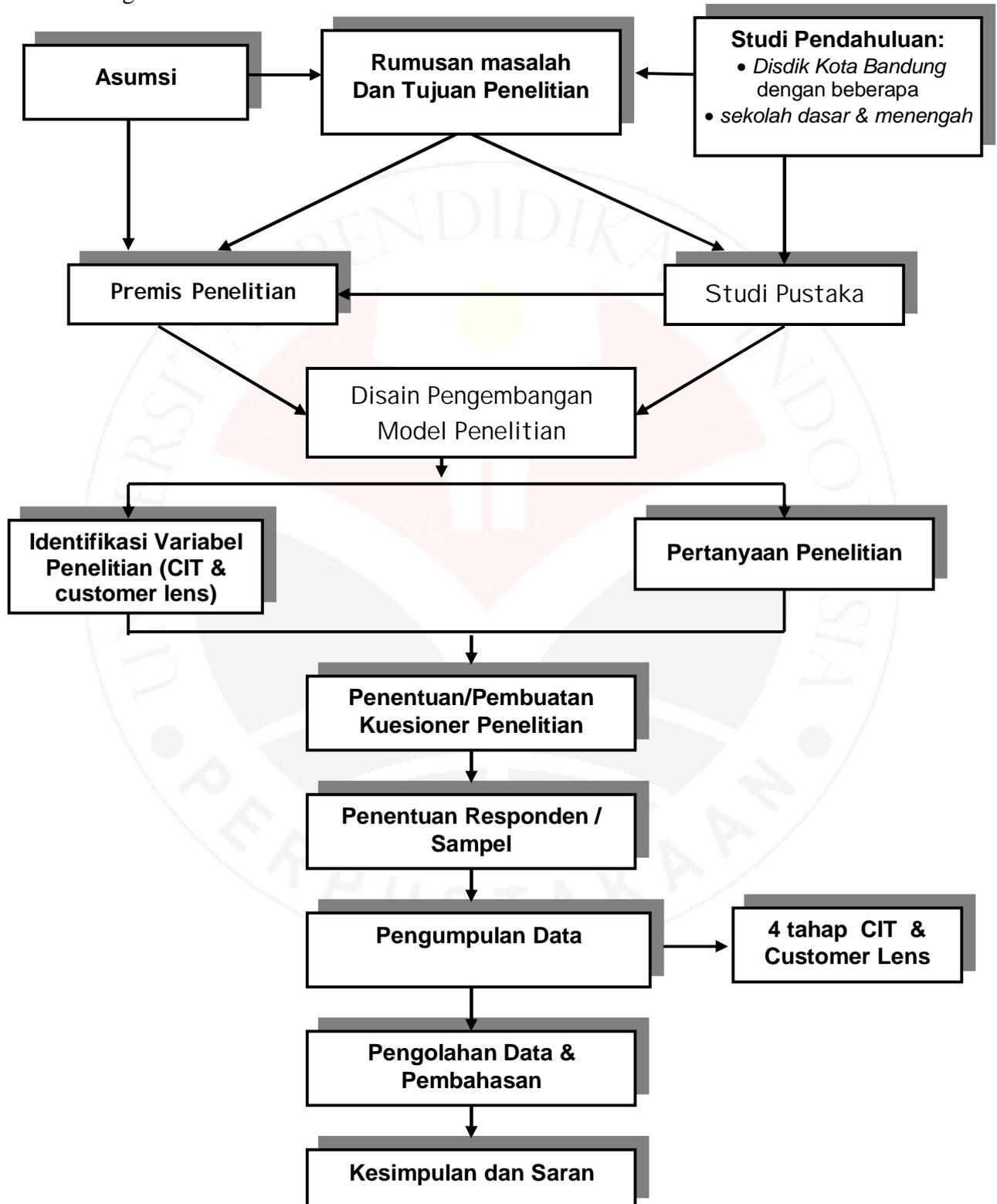
Survei utama dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang telah lulus uji beta. Pada survei ini dilakukan pengumpulan data yang dilakukan oleh 10 orang surveyor yang sudah dilatih pada tahap kedua dan telah melakukan pengumpulan data pada tahap ketiga, dengan data hasil survei terlampir di Lampiran 12 untuk SD, Lampiran 13 untuk SMP dan Lampiran 14 untuk SMA. Pengukuran indeks kepuasan tiap segmen dilakukan untuk mengidentifikasi layanan pendidikan di segmen mana yang dapat diperbaiki atau ditingkatkan.

Pengukuran indeks tiap jenjang (SD, SMP dan SMA/K) dilakukan untuk mengidentifikasi layanan pendidikan di produk mana yang dapat diperbaiki atau ditingkatkan.

Rekomendasi di rumuskan berdasarkan hasil yang diharapkan.

### 3.3. Tahapan Penelitian

Adakan urutan/metode penelitian : secara umum dapat digambarkan sebagai berikut



Sumber : Dyah .K (2001)

**Gambar 3.2. Tahapan Penelitian**

### 3.4. Instrumen Dan Kisi-Kisi Penelitian

#### 3.4.1. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian berupa suatu alat ukur, yang digunakan adalah kuesioner yang dalam penyusunannya dipertimbangkan faktor-faktor yang merupakan spesifikasi alat ukur, meliputi hal-hal sebagai berikut :

Secara lebih terinci tahap pembuatan kisi-kisi alat ukur adalah sebagai berikut :

- (1) **Tentukan definisi konsep** : yaitu konsep teori yang dinyatakan dalam model penelitian.
- (2) **Tentukan definisi operasional** : yaitu gambaran konsep operasional dari variabel yang akan diukur biasanya dinyatakan dalam kata-kata yang menggambarkan perilaku dan karakteristik.
- (3) **Turunkan dimensi**, kategori penelitian : yaitu kategori perilaku dan karakteristik yang akan diukur
- (4) **Turunkan Indikator**, yaitu penjabaran lebih lanjut menjadi item-item yang dapat diukur langsung untuk menggambarkan konsep yang hendak diukur.

Gambar berikut ini menjelaskan langkah-langkah untuk membuat tabel Spesifikasi :



**Gambar 3.3 Urutan Pembuatan Tabel Spesifikasi**

#### 3.4.2. Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Kisi –kisi instrumen penelitian Strategi Peningkatan Mutu Sekolah Dasar Menengah di Kota Bandung dilihat pada tabel berikut :

**Tabel 3.3 Konsep Kisi-Kisi Instrumen Penelitian**

<b>Instrumen</b>	<b>Konsep/Teori</b>	<b>Keterangan</b>
Identifikasi Responden Angket Kuesioner	Berdasarkan identifikasi masalah dan penelitian pendahuluan	Dilakukan Analisis Kluster
Kualitas Layanan	<b>Zeithaml, 1996, Ishikawa, Tenner &amp; De Toro (1992 : 64-65)</b>	-
Kepuasan	<b>Faye Schmidt, Handoko (2007), Stephen Robin, Michael D. Johnson &amp; Andrews G., Bob E. Hayes</b> “ <i>Measuring Customer Satisfaction</i> ”.	-
Pandangan Konsep mutu	<b>Kaoru Ishikawa (1992):</b> “ <i>Quality is Customer Satisfaction</i> ”	-
Strategi Peningkatan Mutu	<b>Donald W. Hambrick dan Fredericson (2001), Engkoswara, Administrasi Pendidikan, Kaplan, Balance Scorecard.</b>	-

Kualitas Pelayanan : merupakan kualitas jasa yang terdiri dari : *Reliability* (Kehandalan), *Assurance* (jaminan), *Tangible* (bukti fisik), *Empathy* yaitu kemudahan/perhatian pribadi dalam memahami pelanggan, dan *Responsiveness* (Ketanggapan).

**Tabel 3.4 Identifikasi Variabel Penelitian**

<b>No.</b>	<b>Variabel</b>	<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>
1.	Pelayanan Sarana Pendidikan	-	-
2.	Pengadaan Sarana		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ketersediaan alat olah raga</li> <li>• Alat Praktek</li> <li>• Luas Sekolah</li> <li>• Lokasi Sekolah</li> <li>• Tempat kegiatan Ekskul</li> <li>• Kelengkapan Toilet</li> </ul>

No.	Variabel	Dimensi	Indikator
3.	Pelayanan Pembelajaran	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kenyamanan kelas</li> <li>• Kebersihan sekolah</li> <li>• Variasi makanan kantin</li> <li>• Harga makanan</li> <li>• Keamanan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kondisi fasilitas belajar</li> <li>• Kenyamanan tempat praktek</li> <li>• Pencahayaan Ruang Kelas</li> <li>• Kenyamanan sekolah</li> <li>• Kelayakan toilet</li> <li>• Kebersihan sekolah</li> <li>• Kehigienisan makanan kantin</li> <li>• Kebisingan sekolah</li> <li>• Harga barang Koperasi</li> </ul>
4.	Kegiatan Non Kurikuler	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kualitas informasi</li> <li>• Sikap guru</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Penyampaian informasi</li> <li>• Sikap guru terhadap murid</li> <li>• Konsultasi pelajaran diluar jam sekolah</li> <li>• Bullying sekolah</li> </ul>
5.	Kegiatan Kurikulum	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kegiatan kurikuler</li> <li>• Kegiatan Extra-kurikuler</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pelajaran yang disukai</li> <li>• Kebanggaan sekolah</li> <li>• Kegiatan ekstra kurikuler</li> <li>• Disiplin guru dalam mengajar</li> <li>• Sikap guru dengan peraturan sekolah</li> <li>• Tambahan pelajaran diluar jam pelajaran</li> <li>• Waktu belajar</li> <li>• Acara OSIS</li> <li>• Punishment sekolah</li> </ul>

No.	Variabel	Dimensi	Indikator
6.	Hubungan Pendidikan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hubungan Guru &amp; Murid</li> <li>• Hubungan guru dengan pegawai sekolah</li> <li>• Hubungan murid dengan murid</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Persahabatan guru dengan pegawai sekolah</li> <li>• Hubungan guru dengan murid</li> <li>• Kedisiplinan murid</li> <li>• Hubungan antar murid</li> </ul>

### 3.4.3. Konstruksi Instrumen Sebagai Alat Ukur Kepuasan Pelanggan.

Output dari proses *Critical Incidence Technique* akan dijadikan input untuk menyusun kuesioner. Selanjutnya kuesioner tersebut akan dijadikan alat untuk mengukur kepuasan pelanggan. Penyusunan butir-butir pertanyaan dalam kuesioner harus sesuai dengan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Selain itu, setiap pertanyaan dalam kuesioner harus disusun dengan singkat, jelas dan mudah dimengerti sehingga responden tidak mengalami kesulitan dalam memahaminya. Kuesioner yang baik adalah kuesioner yang mengandung pertanyaan-pertanyaan yang tidak menimbulkan interpretasi yang berbeda antara peneliti dan responden. Berdasarkan jenis pertanyaannya kuesioner dapat dibedakan dalam beberapa jenis, yaitu :

#### 1. Pertanyaan Tertutup (*Close-Ended Question*)

Kuesioner dengan pertanyaan tertutup telah disertai dengan pilihan jawaban. Responden memilih jawaban berdasarkan opsi yang diberikan. Pilihan jawaban dapat berupa pilihan berganda atau skala.

#### 2. Pertanyaan Terbuka (*Open-Ended Question*)

Kuesioner dengan pertanyaan terbuka tidak disertai dengan pilihan jawaban. Responden menjawab setiap pertanyaan sesuai dengan pemikirannya masing-masing.

### 3. Pertanyaan Kombinasi Tertutup dan Terbuka

Kuesioner dengan pertanyaan kombinasi tertutup dan terbuka telah disertai dengan pilihan jawaban namun disertai dengan jawaban terbuka.

### 4. Pertanyaan semi tertutup

Kuesioner dengan pertanyaan semi tertutup telah disertai dengan pilihan jawaban namun masih memungkinkan responden untuk menambahkan jawaban terbuka.

Berdasarkan output CIT, format kuesioner yang digunakan adalah format kuesioner tertutup. Manfaat dari format kuesioner tertutup berbasis CIT adalah :

1. Biaya pelaksanaan survey customer satisfaction akan lebih efisien
2. Cakupan isu telah memasukkan pandangan pelanggan
3. Dapat ditetapkan akurasi hasil penelitian secara terukur.
4. Dapat ditetapkan ukuran sampel yang representative

Agar dari kuesioner yang dikembangkan dapat ditetapkan skor kepuasan pelanggan maka perlu diputuskan skala pengukuran terhadap atribut-atribut yang menjadi perspektif pelanggan. Berikut ini kami berikan penjelasan ringkas tentang penetapan skala pengukurannya.

#### 3.4.4. Skala Pengukuran Kuesioner

Dalam suatu penelitian yang menggunakan kuesioner lazimnya terkait dengan skala sikap, yaitu skala ukur yang dipakai untuk menilai sikap seseorang terhadap respon yang ingin diketahui. Dalam beberapa ilmu mengenai skala pengukuran sikap terdapat bermacam-macam skala pengukuran sikap diantaranya yaitu :

##### a. *Skala Likert*

Skala *Likert* merupakan jenis skala yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian, seperti : sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang. Variabel penelitian yang diukur dengan skala ini dijabarkan menjadi indikator variabel yang kemudian dijadikan titik tolak penyusunan item-item instrumen, bisa berbentuk pertanyaan atau pernyataan. Jawaban setiap item

instrumen ini memiliki gradasi dari tinggi (sangat positif) sampai terendah (sangat negatif).

**b. Skala *Semantic differential***

Skala *Semantic Differential* berusaha mengukur arti objek atau konsep bagi seorang responden. Responden diminta untuk menilai suatu objek atau konsep pada suatu skala yang mempunyai dua ajektif yang bertentangan.

**c. Skala *Numerik***

Cara penilaian dengan skala numerik sama halnya dengan *semantic differential*. Hanya saja pada cara ini menggunakan angka sebagai pilihan jawaban daripada menggunakan penjelasan lisan untuk mengetahui pilihan jawaban.

Konstruksi kuesioner untuk mengukur kepuasan pelanggan dalam hal ini digunakan *Skala Likert*. Sebelum kuesioner tersebut digunakan dalam survey kepuasan konsumen, kuesioner atau alat ukur tersebut terlebih dahulu harus diperiksa reliability dan validitynya. Pemeriksaan kedua hal tersebut dipaparkan di bawah ini.

**Analisis Deskriptif**

Sering kali analisis kepuasan pelanggan berhenti kita mengetahui pelanggan puas atau tidak puas, yaitu dengan menggunakan analisis statistik secara deskriptif, misalnya melalui perhitungan nilai rata-rata, nilai distribusi serta standar deviasi. Analisis kepuasan pelanggan sebaiknya dilanjutkan dengan cara membandingkan hasil kepuasan tahun lalu dengan tahun ini, sehingga kecenderungan perkembangannya (tren) dapat ditentukan. Tetapi analisis ini perlu dilakukan secara hati-hati. Dalam penelitian ini analisis kepuasan pelanggan dilanjutkan pada tahap pembentukan matrix *Performance -Importance*

Analisis deskriptif harus dilakukan secara hati-hati karena apabila nilai rata-rata menunjukkan hasil relative cukup tinggi, nilai ini harus dibandingkan dengan nilai standar deviasi. Nilai rata-rata yang cukup relative tinggi belum tentu menghasilkan tingkat kepuasan yang relative tinggi kalau nilai itu diikuti dengan nilai standar deviasi yang cukup besar. Begitu juga sebaliknya, apabila

nilai rata-rata yang relative rendah diikuti oleh nilai standar deviasi yang relative kecil, hasilnya akan lebih mencerminkan keadaan yang sebenarnya.

- Menghitung Nilai Rata-Rata

Nilai rata-rata dihitung dengan cara menjumlah nilai masing-masing kasus dalam distribusi dan membaginya dengan jumlah seluruh pengamatan dalam distribusi tersebut. Rumus nilai rata-rata ini adalah :

$$X = \frac{\sum(f \cdot x \cdot t)}{N}$$

Dimana :

X = nilai rata-rata

f = jumlah frekuensi untuk setiap variable

i = kategori dalam variable yang bersangkutan

N = jumlah sampel responden

Penilaian didasarkan atas tanggapan pelanggan terhadap atribut atau variable yang ditanyakan.

### 3.4.5. Pengujian Alat Ukur atau Kuesioner

Pengujian alat ukur dilakukan untuk mengetahui sejauh mana alat ukur dapat menjalankan fungsinya dengan baik. Suatu alat ukur dianggap dapat dianggap baik jika alat ukur tersebut mampu memberikan hasil ukur yang konsisten dan mengukur sesuai dengan apa yang ingin diukur. Pengujian keandalan alat ukur dilakukan melalui uji *validitas* dan *reliabilitas*.

#### Analisis Validitas

Hubungan antara suatu pengukuran dengan suatu kriteria biasanya digambarkan dengan nilai korelasi, yang disebut koefisien validitas. Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat mengukur sesuai dengan apa yang ingin diukur. Menurut *American Psychological Association* (1985), ada tiga tipe validitas, yaitu:

1. *Content Validity*

*Content Validity* menggunakan pembuktian secara logika yang mengukur sejauh mana alat ukur telah mewakili semua aspek kerangka konseptual yang

diinginkan. Suatu tes atau pengukuran dikatakan memiliki *content validity* apabila tes atau pengukuran tersebut memberikan gambaran yang memadai mengenai domain konseptual yang dirancang untuk alat ukur tersebut.

## 2. *Criterion-Related Validity*

*Criterion-Related Validity* yaitu validitas yang berkaitan dengan relasi hasil suatu alat tes dengan kriteria yang telah ditentukan. Terdapat dua tipe untuk validitas ini yaitu : *Concurrent validity*, yang menunjukkan hubungan antara alat tes dengan keadaan sekarang dan *Predictive validity*, yang menunjukkan hubungan antara hasil pengukuran dengan keadaan yang akan datang.

## 3. *Construct Validity*

*Construct validity* adalah suatu metode pengujian validitas yang digunakan untuk melihat hubungan antar hasil pengukuran dengan konsep teoritik yang melatar belakangnya.

## **Analisis Reliabilitas**

Reliabilitas adalah tingkat kepercayaan hasil suatu pengukuran. Pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi, artinya pengukuran yang mampu memberikan hasil ukur yang konsisten (*reliable*), dapat memberikan hasil yang relatif sama jika dilakukan pengukuran yang berbeda waktunya. Reliabilitas merupakan salah satu ciri atau karakter utama instrumen pengukuran yang baik. Reliabilitas memberikan gambaran sejauh mana suatu pengukuran dapat dipercaya, artinya sejauh mana skor hasil pengukuran terbebas dari kesalahan pengukuran (*measurement error*).

Literatur mengenai reliabilitas dalam ilmu sosial sebagian besar berasal dari teori pengukuran klasik dalam psikologi dengan menggunakan persamaan dasar:

$$x_i = \tau_i + e_i$$

dimana  $x_i$  merupakan variabel terobservasi,  $e_i$  merupakan error yang didefinisikan sebagai  $x_i - \tau_i$ , dan  $\tau_i$  adalah skor sebenarnya yang mendasari variabel terobservasi  $x_i$ . Metode-metode perhitungan reliabilitas dapat dikelompokkan berdasarkan sumber-sumber alat pengukuran sebagai berikut (**Kaplan dan Saccuzo, 1993**) :

1. *Test res-test reliability*

Metode perhitungan reliabilitas yang digunakan untuk mengetahui sumber-sumber alat yang berkaitan dengan waktu. Metode ini dilakukan dengan cara melakukan uji coba terhadap suatu alat tes pada dua kesempatan yang berbeda, kemudian mengkorelasikan skor-skor hasil kedua tes tersebut.

2. *Parallel form reliability*

Metode reliabilitas yang digunakan untuk mengevaluasi alat yang dikaitkan dengan penggunaan item-item tertentu. Metode ini digunakan untuk membandingkan dua tes yang ekuivalen, yaitu dua bentuk tes yang dikonstruksi berdasarkan aturan-aturan yang sama tetapi kedua bentuk tersebut mempunyai item-item yang berbeda.

3. *Internal consistency*

*Internal consistency* merupakan suatu bentuk evaluasi terhadap suatu alat tes tunggal dengan membagi tes tersebut ke dalam komponen-komponen dengan cara sebagai berikut :

§ *Split Half Methode ( Spearman Brown Correlation )*

Yaitu metode pengukuran reliabilitas yang dilakukan dengan cara memberikan suatu tes pada sejumlah individu dan kemudian tes tersebut dibagi menjadi dua bagian yang sama besar, kemudian membandingkan kedua hasilnya.

§ *Alpha Cronbach*

*Alpha Cronbach* dapat diinterpretasikan sebagai koefisien korelasi antara pengujian atau skala tersebut dengan pengujian atau skala yang memiliki jumlah item yang sama. Koefisien Alpha Cronbach dihitung dengan menggunakan rumus :

$$\alpha = \frac{k.\bar{r}}{1 + (k - 1).\bar{r}}$$

Dimana :

= koefisien reliabilitas *alpha Cronbach*

k = jumlah variabel manifes yang membentuk variabel laten

$\bar{r}$  = rata-rata korelasi antar variabel manifes

### 3.5. Indikator Vital Efektivitas dan Perbaikan

Penelitian efektivitas sekolah telah dikritik karena ukuran hasilnya sempit dan pendekatan positivisnya (White, 1997 ; Winch, 1997; Slee et al., 1998). Kritik–kritik semacam itu cenderung mengabaikan banyak sekali kajian dalam arus utama efektivitas yang telah memberikan perhatian kepada murid, orang tua, dan guru, serta mengakui partisipasi aktif mereka sebagai unsur–unsur kunci sekolah yang efektif (Mortimore et al., 1988; Sammons et al., 1995). Dimasukkannya pandangan para pemangku kepentingan [*Stakeholders*] dan keterlibatan mereka dalam interpretasi data merupakan segi kuat dan penting dari ISEP [*Improving School Effectiveness*]. Hal ini menjadi andalan tradisi evaluasi diri yang ditegakkan di Skotlandia selama dasawarsa terakhir dan rencana perkembangan sekolah yang menekankan partisipasi penyandang dana, dan menyediakan bagi sekolah, suatu daftar instrument untuk karya kolaboratif semacam itu. Ini juga melicinkan jalan untuk pendekatan aktivitas memperbaiki sekolah–ISEP.

Kuesioner yang dipakai dalam kajian ISEP berdasarkan pada setengah dasawarsa pengalaman di Skotlandia maupun pendekatan yang dikembangkan di Negara lainnya. Kuesioner itu mempunyai dua tujuan, yang di satu pihak, melengkapi sekumpulan besar informasi tentang perbaikan dan efektivitas sekolah di Skotlandia, dengan memberikan wawasan ke dalam budaya sekolah menurut tiga sudut pandang dan perspektif yang berbeda. Di lain pihak, kuesioner tersebut menyediakan data kepada sekolah untuk sekolah itu sendiri, untuk merefleksi, dan digunakan dalam perencanaan dan perbaikan.

#### 3.5.1 Suatu Tempat Untuk Suara Murid

Memberi suatu tempat untuk pandangan murid telah menjadi prioritas yang semakin meningkat di banyak negara selama sekitar dasawarsa terakhir. Di Skotlandia, ini di dorong oleh suatu kajian yang menggelisahkan dan seminal, diterbitkan pada 1980 dan berjudul **Tell Them From Me (Gow dan McPherson, 1980)**, yang memberikan gambaran kumulatif dari “anak-anak terlupakan yang disingkirkan”, dengan menggunakan kata – kata seorang anak muda putus sekolah yang menulis tentang pengalamannya di sekolah. Laporan itu menyengat

komunitas kebijakan dan meyakinkan **HMI (Her Majesty's Inspectorate**, yaitu semacam otoritas pendidikan lokal sebagai sumber utama untuk evaluasi dan kesahihan kualitas sekolah) bahwa pandangan anak muda tidak hanya patut didengarkan, tetapi sangat diperlukan untuk kesehatan sekolah dan pendidikan di masa depan. Kajian berikutnya menemukan bahwa murid ternyata pengamat yang berbicara fasih sekaligus tajam dari lingkungan sekolah (**MacBeath dan Weir, 1991; Keys dan Fernandez, 1993; SooHoo, 1993; Rudduck et al., 1996**). Seperti ditunjukkan oleh **SooHoo (1993)**, kita mulai mengabaikan suatu plethora informasi yang kaya jika kita gagal membawa murid masuk dalam proses penelitian :

*Entah bagaimana, pendidikan sudah melupakan hubungan penting antara guru dan murid. Kita mendengarkan informasi yang diberikan oleh pakar dari luar, dan dengan sendirinya, tidak bisa melihat harta di halaman belakang rumah kita sendiri : murid kita. Persepsi murid berharga untuk praktik kita, karena mereka adalah sumber yang otentik; mereka mengalami sendiri kegiatan yang terjadi di ruang kelas kita...Sebagai guru, kita perlu mencari cara untuk secara terus menerus mencari suara – suara yang diam ini, karena mereka bisa mengajarkan kita begitu banyak tentang belajar dan pelajar.*

**(SooHoo, 1993 : 389)**

**Pickering (1997)** berpendapat bahwa suara dan keterlibatan murid penting sekali untuk perbaikan sekolah karena yang didiskusikan adalah pengetahuan mereka. Melibatkan mereka dalam perdebatan yang bertanggung jawab mencerminkan tingkat pertanggungjawaban yang dimiliki banyak orang dalam hidup mereka di luar sekolah, suatu dunia yang seharusnya dikenali dan mencerminkan apa yang terjadi di dalam gerbang sekolah. Pesan bagi peneliti maupun bagi pimpinan sekolah adalah bahwa kita harus menggunakan pertimbangan cermat dan sistematis tentang pandangan murid dalam rangka memperluas jangkauan tentang cara mengevaluasi efektivitas dan memberi informasi perbaikan sekolah. Seperti sudah dikatakan oleh peneliti sebelumnya, hanya dengan indikator ganda kita bisa membangun suatu gambaran yang lebih masuk akal tentang efektivitas suatu sekolah (**Ainley, 1994**)

Seperti sudah kita pelajari dari kajian **Gow** dan **Macpherson**, suara murid paling baik didengar melalui komentar wawancara atau tulisan spontan dengan dukungan suatu kumpulan substantive data kuantitatif dari kuesioner. Peneliti, memperoleh informasi apa yang ingin dikatakan orang muda tentang pengalaman sekolahnya.

### 3.5.2 Apa kata murid

Keterikatan dengan sekolah, yang muncul dari analisis faktor kuesioner sekaligus analisis tematis dari data wawancara, memberi suatu kategori terlalu – melengkung untuk menggarap pandangan murid dan arti pentingnya. Meskipun tidak bicara tentang “keterikatan” seperti itu, murid memang memberi pesan jelas tentang aspek–aspek kehidupan sekolah yang membuat pergi ke sekolah menyenangkan atau tidak. Mereka menggambarkan aspek sekolah dan kehidupan ruang kelas yang berkait, atau tidak terkait, dengan minat mereka. Mediasi kehidupan sekolah, pembelajaran dan nilai–nilai melalui guru individual, tidak mengherankan, merupakan suatu faktor kunci.

#### 3.5.2.1 Dukungan Guru Untuk Pembelajaran

Guru yang baik diakui dan dihargai. Murid bisa dengan mudah mengakui kualitas dan nilai – tambah mereka :

*“Mereka peduli. Mereka mengorbankan jam makan siang mereka untuk memberi bimbingan belajar secara pribadi. Mereka ingin engkau belajar dengan baik dan mereka membantumu sebisa mungkin.”*

Komentar murid mengungkapkan suatu kepekaan kepada macam dukungan yang paling berhasil dan apa arti harapan tinggi dalam praktik :

*“...mereka membesarkan hatimu untuk berusaha lebih keras lagi. Mereka tidak membandingkan engkau dengan orang lain.”*

*“Jika tidak seperti biasanya kau menyerahkan, katakan pekerjaan yang tidak tapi, mereka akan bertanya kepadamu apa yang terjadi, ‘Kau tidak seperti biasanya’.”*

Dukungan guru sering disamakan dengan pujian dan kata-kata membesarkan hati :

*“Jika kamu belajar dengan baik, kamu akan mendapat wajah tersenyum diatas pekerjaanmu, tetapi jika benar-benar buruk kamu akan mendapat bintang yang sedih. Ada stiker yang mengatakan ‘hebat atau ‘wow’.*

(SD 2)

*“Kami mengadakan pertemuan dan kepala sekolah menyebut nama murid dan mengatakan ‘terima kasih.’”*

(SD 6)

Meskipun menyukai kata-kata membesarkan hati dan pujian, murid, bahkan sejak tahun-tahun awal sekolah dasar, menunjukkan bahwa mereka juga bisa penuh wawasan ketika mengomentari dan mengkritik dengan tajam metodologi dan pengelolaan ruang kelas :

*“Seharusnya kami tahu lebih banyak tentang prestasi kami. Engkau harus tahu bagian apa dari mata pelajaran yang harus ditekuni untuk memperbaikinya. Engkau seharusnya mampu memperbaiki – engkau harus tahu apa yang akan kau perbuat.”*

(SM 4)

### 3.5.2.2 Hubungan Dengan Guru

Mungkin hanya ada nuansa perbedaan paling tipis antara tema dukungan guru dan hubungan murid-guru. Yang pertama cenderung lebih terfokus pada dukungan untuk pembelajaran, sementara yang kedua cenderung mengacu, lebih kepada disiplin dan kontrol. Murid biasa enggan menggeneralisasi tentang guru. Mereka kenal guru – guru yang mereka hormati dan bisa mengenali kualitas yang menyertai evaluasi positif itu :

*“Kami diperlakukan secara adil oleh kebanyakan guru dan kelas kami bahagia, tidak membosankan. Yang tampaknya punya masalah paling banyak adalah guru yang galak.”*

(SM 1)

*“Ada guru yang menertawakan engkau, tapi yang lainnya lebih menyenangkan. Ada yang memberi hukuman tanpa alasan.”*

(SM 1)

*Beberapa kali komentar tersebut, tentang sikap galak, misalnya, bisa seakan melawan kebijaksanaan konvensional, tetapi hanya melalui data kualitatif ini, baik guru dan murid, maka kami bisa memahami apa arti “galak” dalam berbagai konteks dan hubungannya. Beberapa dari kami bisa mengamati bagaimana sikap galak bisa kontraproduktif. ‘Membentak’ menimbulkan banyak sekali komentar dari anak – anak yang lebih kecil :*

*“Guru akan membentakmu, jika kau malas. Ia kerap sekali membentakmu. Jika kau memang, memang nakal, ia benar – benar membentakmu, keras sekali.”*

(SD 2)

*Menempatkan guru dalam konteks ruang kelas mereka dan di dalam etos yang mereka bentuk, lebih menjelaskan tema ini :*

*“Suasana rileks. Kami tahu guru benar – benar senang dalam kelas kecil dan bisa bercanda dengan murid. Ukuran kelas itu penting. Lebih mudah mengajukan pertanyaan dalam kelas kecil. “*

(SM 5/6)

### 3.5.2.3 Pemberian Wewenang Kepada Murid

Pemberian wewenang kepada murid adalah tema yang muncul secara spontan oleh murid selama wawancara berlangsung, sering karena mananggapi pertanyaan terbuka, seperti misalnya, “Apa yang kau suka/yang tidak kau suka tentang sekolah ?” Pemberian wewenang menurut istilah mereka adalah sejauh mana murid merasa mereka didengarkan, bisa memainkan peran dalam kehidupan sekolah atau berpartisipasi dalam perencanaan dan pengambilan keputusan sekolah. Dalam hal ini, ada perbedaan antar sekolah yang signifikan :

*“Yang membuat peraturan itu kepala sekolah. Kami tidak boleh ikut bicara dalam pembuatannya.”*

(SD 2)

Meskipun demikian, di sekolah lain, ada perasaan ikut memiliki peraturan sekolah:

*“Murid–murid membantu memutuskan peraturan itu. Kepala sekolah memilih peraturan yang terbaik, lalu dilaminasi dan dipasang di seputar sekolah.”*

(SD 6)

Pemberian wewenang tidak sekedar suatu perbedaan yang berkait dengan usia, seperti digambarkan dalam komentar murid-murid senior di satu sekolah :

*“Ada dewan siswa, tetapi kepala sekolah menghadiri rapat-rapat itu sehingga engkau tidak bisa benar – benar mengatakan apa yang ada dalam benakmu – yah , bisa saja, tetapi dia selalu bilang kau salah.”*

(SM 5/6)

*“Kami memang mengeluarkan pendapat dan memang mendengarkan, tetapi mereka merasa tidak perlu melakukan apapun untuk itu. Seakan mereka berusaha membuktikan mereka mendengarkan, tetapi tidak memberi perhatian kepada apa yang kami pikirkan.”*

(SD 5/6)

*Dalam beberapa sekolah tidak adanya wewenang ini dirasakan juga di tingkat kelas :*

*“(Guru mengatakan) ‘Ini topik pribadimu; kalian akan mempelajari Australia’ – dan beberapa dari kami mungkin merasa tidak ingin belajar tentang Australia.”*

(SD 6)

### 3.5.2.4 Hubungan Murid–Murid

Banyak dari komentar tentang hubungan murid–murid itu ada kaitannya dengan perkelahian dan perilaku buruk dari minoritas yang mau mengganggu mayoritas yang menghindari masalah. Kebanyakan murid ingin melanjutkan belajar dan merasa jengkel atas gangguan itu dan energi yang terbuang untuk mengendalikan sedikit teman yang bermasalah tersebut. Pada sisi positif, nasihat teman sekelas dan bantuan dari senior dihargai, meskipun ini satu segi dari minoritas sekolah pada saat kajian ini dilakukan. Komentar mereka menjelaskan masalah campuran sosial dan “*efek komposisional*”, karena memainkan suatu peran vital dalam efektivitas sekolah dan yang bisa memberikan momentum atau hambatan perbaikan.

Ini pada gilirannya, berkait dengan masalah perpecahan, keadilan, ketidaksetujuan yang tercipta atau terdorong oleh struktur selektif dan sikap guru : “Ada guru yang hanya menyukai murid yang ‘otaknya encer.’”

(SM 4)

*“Menurutku lebih banyak perhatian yang diberikan kepada mereka yang, guru ketahui, akan berhasil.”*

(SM 5/6)

*“Selama ini, guru mengeluh bahwa mereka yang berotak encer akan dihambat oleh mereka yang otaknya tidak terlalu encer.”*

(SM 4)

*Frekuensi komentar semacam itu menimbulkan pertanyaan tentang sejauh mana etos sudah bergeser sejak kritik Gow dan Macpherson tentang “anak-anak terlupakan yang disingkirkan” dua dasawarsa yang lalu. Meskipun demikian, seperti yang diungkapkan oleh data kualitatif sekaligus kuantitatif, sekolah–sekolah amat berbeda dalam etos dan kapasitas untuk memperbaiki.*

### 3.5.2.5 Diferensiasi Pengalaman

Analisis dari tema–tema tersebut menunjukkan beberapa perbedaan amat jelas dari sekolah ke sekolah. Isu yang mengganggu di satu sekolah, tidak ditemukan di sekolah lain. Lingkungan fisik merupakan isu penting dalam beberapa sekolah tetapi tidak disekolah lainnya. Keadaan tidak terikat dengan sekolah atau tidak diberi wewenang dirasa lebih takut di beberapa sekolah dan ruang kelas dibandingkan lainnya. Meskipun demikian, seperti dalam kebanyakan

kajian efektivitas, tidak mudah untuk menemukan perbedaan konsisten di semua sekolah. Seperti yang bisa kita harapkan dari data efektivitas differensial, sekolah jarang secara internal konsisten. Tidak ada sekolah yang bisa menampilkan dirinya sendiri sebagai suatu “*organisasi yang amat bisa diandalkan*” dengan murid yang secara konsisten puas, dan guru yang menjalankan tugas 100 persen.

Pandangan siswa tentang kecocokan, hubungan, dan pengikutsertaan biasanya berkait, secara positif atau secara negative, dengan mata pelajaran, ruang kelas atau guru individual yang khusus. Juga ada perbedaan tahap. Kami tidak mendengar pesan yang sama dari siswa sekolah menengah kelas 1 dan kelas 4, 5, 6. Mereka memandang sekolah mereka dengan cara berbeda dan sekolah adalah, dalam arti nyata, suatu tempat berbeda bagi mereka. Guru mereka juga orang yang berbeda. Seorang guru yang keras terhadap siswa yang lebih muda mungkin tidak lebih rileks dan informal dengan siswa yang lebih besar. Dengan kata lain, sikap keras bukan suatu kualitas melekat dari guru itu, tetapi ditanamkan dalam hubungan dan konteks khusus. Demikian pula, perilaku buruk atau baik bukan suatu karakteristik stabil dari siswa. Ini juga responsive terhadap usia dan tahap, konteks dan hubungan, dan pernyataan “dia bukan anak yang sama dalam kelasku” mungkin selama ini terlalu jauh dari kebenaran harafiah.

Dengan kata lain, tidak konsistennya pandangan siswa mengilaskan cahaya penting pada sifat subyektif dari pengalaman sekolah dan dampak diferensial yang diberikan sekolah terhadap siswa dan guru mereka sepanjang waktu, tidak hanya dari tahun ke tahun, tetapi minggu ke minggu dan hari ke hari.

### **3.6. Analisis Pengolahan Data**

#### **Analisis Cluster untuk Pengelompokan Sekolah dan Kelas**

Pada tahap ini akan dilakukan analisis *cluster* dengan menggunakan program *SPSS 15.0 for Window*. Data dari tahap sebelumnya dapat menjadi input untuk dilakukan Analisis Cluster terhadap sekolah-sekolah yang diteliti. Adapun tujuan dari analisis *cluster* adalah untuk mengelompokkan sekolah dengan kelasnya berdasarkan tingkat kemiripan/kedekatan.

Secara umum cara kerja analisis *cluster* adalah sebagai berikut :

1) Mengukur Kesamaan

Metode yang umum digunakan adalah jarak euclidean antara setiap pelanggan objek. Semakin kecil jaraknya, maka pasangan objek dikatakan memiliki kesamaan yang semakin besar.

2) Membentuk Kelompok

Setelah ukuran kesamaan diperoleh, maka langkah selanjutnya adalah membentuk kelompok/cluster. Salah satu metode yang umum digunakan secara bertahap dengan jalan pertama-tama mengidentifikasi dua objek yang paling sama dan membentuknya ke dalam suatu kelompok. Cara ini dilakukan terus hingga semua objek tertuang dalam satu kelompok besar.

3) Menentukan banyak kelompok

Salah satu metode yang cukup sederhana dalam pengukuran homogenitas adalah rataan jarak semua objek dalam satu kelompok.

Dalam penelitian ini, analisis *cluster* dilakukan dalam tiga tahap, yaitu :

1) Tahap penetapan tujuan dari semua set objek menjadi dua kelompok atau lebih berdasarkan kesamaan karakteristik objek tersebut. Dengan pembagian kelompok ini dapat terlihat tiga hal sebagai berikut :

- a) Deskripsi teksonomi, di mana melalui analisis *cluster* dapat diperoleh struktur pengelompokan sejumlah objek.
- b) Simplikasi data, dimana dengan analisis cluster akan lebih memudahkan penulis dalam melakukan analisis terhadap data mengingat data sudah dikelompokkan dan dipresentasikan dengan karakteristik umum dalam kelompok yang bersangkutan.
- c) Identifikasi hubungan/asosiasi, di mana analisis *cluster* memungkinkan penulis untuk menemukan hubungan antara objek yang semula tidak tampak jika masing-masing objek berdiri sendiri.

2) Tahap pengukuran similaritas, di mana tingkat kemiripan antar objek dapat diukur dengan :

- a) Pengukuran korelasi, yaitu objek-objek dikelompokkan jika memiliki korelasi tingkat di antara dimensi yang diukur, namun metode ini jarang

digunakan karena pada umumnya tidak didasarkan pada kesamaan pola antara dimensi yang diukur.

- b) Pengukuran jarak, merupakan metode yang paling sering digunakan dalam analisis *cluster*, Semakin dekat jarak antara objek mengidentifikasi semakin mirip objek-objek tersebut, begitu juga sebaliknya.
- 3) Tahap pembentukan kelompok yang terdiri dari tiga macam, yaitu :
- a) Metode hirarki, yaitu proses penggabungan masing-masing objek menjadi kelompok yang lebih besar. Hal ini diukur dengan jumlah total deviasi kuadrat pada mean kelompok untuk tiap objek. *Error sum of squares* (ESS) digunakan sebagai fungsi objektif. *Centrid Method* yaitu jarak antara dua kelompok diartikan sebagai jarak antara titik tengah masing-masing kelompok.
  - b) Metode difisit, yaitu pengelompokan yang dimulai dari satu kelompok besar yang mencakup keseluruhan objek. Selanjutnya objek yang tidak memiliki kemiripan besar dipisahkan sehingga membentuk kelompok yang lebih kecil.
  - c) Metode nonhirarki, yaitu metode pengelompokan dimana banyaknya kelompok sudah ditentukan terlebih dahulu.

Dari ketiga metode di atas, maka metode yang digunakan dalam analisis data pada penelitian ini adalah metode hirarki, dimana tidak ada penentuan jumlah kelompok terlebih dahulu, dan masing-masing objek dari tiap *cluster* digabungkan dengan objek lainnya yang mempunyai kemiripan data hasil penelitian.

Selanjutnya hasil data dari analisis *cluster* menjadi input untuk melakukan perancangan jalur karir jabatan dalam sistem perancangan dan pengembangan karir di Sekretariat Daerah Kabupaten Natuna. Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam perancangan jalur karir jabatan adalah strata organisasi serta kedekatan fungsi, pengetahuan dan keterampilan, sehingga jalur karir jabatan yang dibuat dapat memberikan informasi tentang kebutuhan kompetensi dari masing-masing jabatan serta keterkaitan antara jabatan-jabatan tertentu. Hasil rancangan jalur karir jabatan akan menunjukkan jalur rotasi dan promosi dari satu jabatan ke

jabatan lainnya, baik secara langsung maupun secara tidak langsung (*cross posting*) berdasarkan kompetensi.

Disamping itu, juga dilakukan analisis implementasi yaitu analisis tentang kemungkinan hasil rancangan jalur karir jabatan tersebut dapat ditearapkan di lokasi penelitian, antara lain dapat dilakukan melalui lokakarya, sosialisasi dan sebagainya.

### **Validasi alat Ukur**

Dalam penelitian ini digunakan kuesioner dengan kombinasi antara jenis pertanyaan terbuka dan tertutup. Pertanyaan terbuka memberikan kebebasan untuk menyampaikan informasi dan tidak diberikan pilihan jawaban dan sedangkan pertanyaan tertutup memberikan pilihan jawaban sehingga responden tinggal memilih yang paling sesuai.

Sebelum kuesioner disebarakan kepada responden, terlebih dahulu dilakukan uji validitas suatu alat ukur yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi, sebaliknya alat ukur yang kurang valid memiliki validitas yang rendah. Untuk menguji validitas alat ukur yang berupa angket/kuisisioner yang dilakukan studi pendahuluan mencari apa yang memuaskan dan apa yang kurang atau tidak memuaskan siswa secara metode Critical Incident.

### **3.7. Analisis Strategi Peningkatan Kepuasan Pelanggan Menggunakan Importance & Performance Matrix**

Matrix ini terdiri dari 4 kuadran : Kuadran pertama terletak di sebelah kiri atas, kuadran kedua di sebelah kanan atas, kuadran ketiga di sebelah kiri bawah, dan kuadran keempat di sebelah kanan bawah.

Strategi yang dapat dilakukan berkenaan dengan posisi masing-masing variable pada keempat kuadran tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

#### **Kuadran 1 (attributes to improve atau Focus-Opportunity)**

Ini adalah wilayah yang memuat factor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi pada kenyataannya factor-faktor ini belum sesuai seperti yang diharapkan (tingkat kepuasan yang diperoleh masing sangat rendah). Variabel-

variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan. Caranya adalah perusahaan melakukan perbaikan secara terus-menerus sehingga performance variable yang ada dalam kuadran ini akan meningkat.

### **Kuadran 2 (Maintain Performance-Keep Up the Good Work)**

Ini adalah wilayah yang memuat factor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan factor-faktor yang dianggap oleh pelanggan sudah sesuai dengan yang dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relative lebih tinggi. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variable ini menjadikan produk/jasa tersebut unggul dimata pelanggan.

### **Kuadran 3 (Attributes to Maintain-Possible Over Supply)**

Ini adalah wilayah yang memuat factor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variable-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pelanggan sangat kecil.

### **Kuadran 4 (Low Importance-Low Priority)**

Ini adalah wilayah yang memuat factor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya.