

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif sebagai metode utama dalam mengumpulkan dan menganalisis data. Pendekatan kuantitatif adalah sebuah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, dan analisis data bersifat statistik (Sugiono, 2020). Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menganalisis kinerja pengelolaan barang milik negara dari perspektif pengguna layanan/pengguna aset secara obyektif dan dapat diukur dengan data numerik. Penelitian ini bersifat deskriptif dengan tujuan untuk menggambarkan kondisi sesungguhnya terkait kinerja pengelolaan barang milik negara di RSJ Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang yang diuraikan secara sistematis dan faktual kaitannya dengan tingkat kepentingan (*Importance*) dan kinerja (*Performance*) yang dirasakan oleh pengguna layanan/pengguna aset.

Untuk memperkuat analisis data kuantitatif tersebut, penelitian ini juga menggunakan elemen kualitatif dengan melakukan *in-depth interview* (wawancara mendalam). Metode *in-depth interview* digunakan untuk menjelaskan dan menggali akar penyebab akar penyebab dari kesenjangan (*gap*) kinerja yang ditemukan dalam analisis kuantitatif, khususnya pada atribut-atribut yang masuk dalam kuadran prioritas utama berdasarkan hasil

Importance Performance Analysis (IPA). Dengan demikian, penelitian ini menerapkan metode campuran (*mixed methods*), meskipun pendekatan kuantitatif disini menjadi yang paling dominan dalam proses pengumpulan dan analisis data.

3.2. Obyek dan Subyek Penelitian

Obyek Penelitian

Obyek penelitian dalam penelitian ini adalah Kinerja Pengelolaan Barang Milik Negara (BMN) di RSJ Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang yang mencakup seluruh proses atau siklus dalam pengelolaan barang milik negara sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Barang Milik Negara/Daerah yaitu meliputi perencanaan kebutuhan dan penganggaran, pengadaan, penggunaan, pemanfaatan, pengamanan dan pemeliharaan, penilaian, penghapusan, pemindahtanganan, penatausahaan, serta pembinaan, pengawasan, dan pengendalian barang milik negara.

Subyek Penelitian

Subyek dalam penelitian ini meliputi :

1. Pengguna Layanan/Pengguna Aset merupakan pegawai di RSJ Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang yang menggunakan barang milik negara dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya. Pengguna layanan disini menjadi subyek utama dalam penelitian ini karena pengguna layanan disini yang merasakan langsung dampak dari kinerja pengelolaan barang milik negara.

2. Tim Kerja Pengelola Barang Milik Negara dan Unit Lainnya yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam siklus pengelolaan barang milik negara RSJ Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang. Subyek penelitian ini yang akan menjadi sumber data kualitatif melalui wawancara mendalam untuk memberikan pandangan dari sisi teknis pengelolaan barang milik negara sesuai hasil data kuantitatif.

3.3. Lokasi dan Periode Penelitian

Penelitian ini dilakukan di RSJ Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang yang terletak di Jalan Ahmad Yani Sumber Porong Lawang Kabupaten Malang Jawa Timur. RSJ Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang merupakan rumah sakit milik pemerintah yang merupakan institusi layanan publik serta memiliki dan mengelola barang milik negara/aset publik yang kompleks.

Periode penelitian ini direncanakan berlangsung selama empat Bulan, yaitu mulai bulan september sampai dengan desember tahun 2025 Tahapan kegiatan dimulai dari penyusunan proposal penelitian hingga penyusunan dan penggandaan laporan akhir peneliian.

3.4. Jenis dan Sumber Data

3.4.1. Jenis Data

Jenis data yang dgunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dan kualitatif.

1. Penelitian ini menggunakan pendekatan data kuantitatif untuk mengevaluasi bagaimana kinerja pengelolaan Barang Milik Negara

(BMN) di RSJ Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang diberikan kepada pegawai sebagai pengguna barang/aset. Instrumen dalam penelitian ini dikembangkan berdasarkan dua aspek utama, yaitu tingkat kepentingan (*importance*) dan kinerja (*performance*) dari berbagai aspek pengelolaan barang milik negara, dan kemudian dianalisis dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Selain itu, tingkat kepuasan pengguna diukur menggunakan *Satisfaction Index* untuk mengetahui secara objektif bagaimana persepsi pengguna terhadap kualitas layanan pengelolaan barang atau aset. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara statistik menggunakan perangkat lunak SPSS versi 25 dan Microsoft Excel 2019, termasuk uji validitas, reliabilitas, serta analisis matriks IPA. Hasil analisis kuantitatif memberikan dasar empiris yang kuat untuk mengetahui prioritas perbaikan, mengukur efektivitas sistem pengelolaan aset, serta membantu pengambilan keputusan berbasis data guna meningkatkan akuntabilitas dan tata kelola barang milik negara yang lebih baik.

2. Pendekatan data kualitatif ini bertujuan untuk mengeksplorasi penyebab utama dari perbedaan antara harapan dan hasil yang terlihat dalam analisis IPA. Selain itu, data kualitatif juga membantu memahami bagaimana proses internal organisasi berjalan, termasuk aturan dan prosedur, kerja sama antar unit kerja, serta komitmen para

manajer terhadap pengelolaan aset. Hasil dari wawancara selanjutnya dianalisis berdasarkan tema-tema tertentu untuk menemukan pola yang muncul, isu utama, serta saran perbaikan yang sesuai dengan kondisi nyata.

2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sekunder.

1. Sumber Data Primer merupakan data yang diperoleh langsung oleh peneliti dari sumber utama. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh dengan metode menyebarkan kuesioner kepada pengguna layanan barang/aset dan melakukan wawancara mendalam dengan Tim kerja pengelola barang milik negara atau unit lain yang terlibat dalam pengelolaan barang milik negara serta beberapa pengguna layanan/aset yang dipilih. Data ini berisi jawaban dari responden mengenai tingkat kepentingan dan kinerja pengelolaan barang milik negara.
2. Sumber Data Sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber yang sudah ada dan tidak dikumpulkan langsung oleh peneliti. Data sekunder dalam penelitian ini meliputi dokumen-dokumen internal rumah sakit seperti laporan barang milik negara, standar operasional prosedur (SOP) pengelolaan barang milik negara, serta dokumen peraturan perundang-undangan terkait dengan pengelolaan barang milik negara .

3.5. Populasi dan Sampel

3.5.1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik yang ditetapkan untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiono, 2020). Populasi dalam penelitian ini adalah semua Aparatur Sipil Negara (ASN) di lingkungan RSJ Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang berjumlah 636 orang yang menggunakan barang milik negara atau aset secara langsung dalam menjalankan tugas dan fungsi pokoknya yang mencakup beberapa profesi dari berbagai unit kerja baik tenaga medis, penunjang medis maupun tenaga administrasi.

3.5.2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dalam penelitian ini meliputi :

1. Sampel kuantitatif dalam penelitian ini yaitu responden kuesioner sebanyak 50 pegawai yaitu ketua tim kerja/kepala instalasi/kepala unit kerja yang merupakan pengguna barang/aset di RSJ Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang.
2. Sampel kualitatif dalam penelitian ini yaitu informan dalam wawancara dengan target yang akan menjadi sampel dalam wawancara ini yaitu orang atau unit yang terlibat dalam pengelolaan barang milik negara yang sesuai hasil data kuantitatif IPA.

3.5.3. Teknik Sampel

Teknik pengumpulan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu. Teknik ini dipilih karena peneliti memiliki kriteria tertentu untuk memilih responden, agar data yang diperoleh lebih relevan dan akurat. Kriteria responden dalam kuesioner meliputi pegawai RSJ Dr. Radjiman Wediodiningrat Lawang, Telah bekerja minimal 1 (satu) tahun, Secara rutin menggunakan barang milik negara / aset dalam melaksanakan tugas pokok fungsinya dan terlibat secara langsung maupun tidak langsung dalam proses pengelolaan barang milik negara serta bersedia menjadi responden dalam penelitian ini. Sedangkan kriteria informan dalam wawancara meliputi : tim kerja pengelola barang milik negara maupun unit lain yang secara langsung maupun tidak langsung terlibat dalam pengelolaan barang milik negara, Pengguna barang milik negara/aset yang dipilih dari berbagai unit kerja agar dapat melihat dari sudut pandang yang beragam.

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Data pada penelitian ini dikumpulkan dengan metode sebagai berikut :

1. Kuesioner

Metode kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data langsung dari responden. Pada kuesioner ini dibagi menjadi dua bagian yaitu untuk mengetahui seberapa penting dan seberapa baik suatu hal yang melibatkan sebelas atribut dalam siklus pengelolaan barang milik

negara. Kuesioner yang digunakan menggunakan skala *likert* 4 point. Pada penggunaan skala *likert*, variabel atau atribut yang akan diukur, dijabarkan menjadi indikator-indikator yang dari sini akan dibuat menjadi suatu pertanyaan atau pernyataan yang akan digunakan sebagai butir pertanyaan pada kuesioner (Komang Sukendra, 2023). Skala *likert* yang digunakan untuk mengukur dalam instrumen dengan skor 1 sampai dengan 4 sebagai berikut :

Tabel 3 1 Skala Likert

Skala <i>Likert</i>	
Kepentingan (<i>Importance</i>)	Kinerja (<i>Performance</i>)
1 = Tidak Penting	1 = Tidak Baik
2 = Cukup Penting	2 = Cukup Baik
3 = Penting	3 = Baik
4 = Sangat Penting	4 = Sangat Baik

2. Wawancara

Teknik pengumpulan data dengan wawancara digunakan untuk mengumpulkan atau menggali informasi dari informan yang memberikan informasi secara kualitatif. Fokus wawancara adalah untuk mengetahui penyebab utama dari ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan dan kinerja pada atribut-atribut yang masuk ke dalam masing-masing kuadran berdasarkan hasil analisis IPA.

3. Studi Pustaka

Pengumpulan data dengan studi pustaka digunakan untuk mengumpulkan data sekunder yang relevan, seperti laporan barang

milik negara, standar operasional prosedur (SOP), dan peraturan atau dokumen lain terkait pengelolaan barang milik negara

3.7. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel utama dalam penelitian ini adalah Kinerja Pengelolaan Barang Milik Negara (BMN). Variabel ini dioperasionalkan menjadi dua dimensi utama meliputi :

1. Kepentingan (*Importance*)

Dimensi kepentingan dalam penelitian disini menggambarkan tingkat harapan pengguna layanan barang milik negara terhadap suatu atribut atau aspek dalam siklus pengelolaan barang milik negara yang diukur melalui sebuah pernyataan dalam kuesioner dengan skala pengukuran *likert* 4 (empat) pilihan jawaban yaitu : 4/sangat penting, 3/penting, 2/cukup penting, 1/tidak penting untuk mengukur jawaban atau pendapat responden.

Tabel 3 2 Variabel Kepentingan (*Importance*)

Variabel Kepentingan (<i>Importance</i>)		
No	Atribut	Kode
1	Perencanaan kebutuhan dan penganggaran untuk pengadaan BMN disusun dengan mempertimbangkan kebutuhan jangka pendek dan jangka panjang organisasi.	X1
2	Perencanaan kebutuhan dan penganggaran untuk pemeliharaan BMN disusun secara rutin dan terencana berdasarkan kondisi barang/aset yang ada.	X2
3	Perencanaan kebutuhan dan penganggaran dilaksanakan dengan turut mempertimbangkan masukan dari seluruh unit pengguna barang/aset.	X3
4	Pengadaan BMN dilakukan berdasarkan prinsip efisien, efektif, transparan, terbuka, bersaing, adil, dan akuntabel.	X4
5	Pengadaan BMN dilakukan untuk mendukung secara langsung pelaksanaan tugas pokok dan fungsi (Tupoksi) organisasi.	X5
6	Proses pengadaan BMN berjalan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan.	X6

Variabel Kepentingan (<i>Importance</i>)		
No	Atribut	Kode
7	Penggunaan BMN dilaksanakan secara optimal untuk penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi organisasi.	X7
8	Pengguna BMN bertanggung jawab atas kondisi fisik dan administrasi barang/aset yang digunakan.	X8
9	Barang/aset yang digunakan dalam kondisi baik dan siap pakai untuk mendukung pelayanan.	X9
10	Pemanfaatan dalam bentuk sewa atas BMN yang tidak dipergunakan dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi organisasi dilakukan secara transparan dan optimal.	X10
11	Pemanfaatan BMN dilakukan melalui kerja sama yang telah melalui proses kajian dan persetujuan sesuai ketentuan.	X11
12	Hasil dari pemanfaatan BMN (seperti hasil sewa) dikelola dan digunakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.	X12
13	Pengamanan BMN dilakukan dengan menjaga dan melindungi aset dari risiko kehilangan, kerusakan, atau penyalahgunaan (pengamanan fisik, administrasi, dan hukum).	X13
14	Pemeliharaan BMN dilakukan secara rutin, teratur, dan/atau sesuai kondisi yang ada untuk mempertahankan kinerja barang/aset .	X14
15	Jadwal pemeliharaan barang/aset (seperti kendaraan, alat kesehatan, dsb) dibuat dan dilaksanakan secara konsisten.	X15
16	Penatausahaan BMN terdiri dari pembukuan, inventarisasi fisik, dan pelaporan secara berkala dan akurat.	X16
17	Data BMN dalam Laporan selalu diperbarui dan sesuai dengan kondisi fisik aset di lapangan.	X17
18	Inventarisasi fisik BMN dilakukan secara rutin (minimal sekali dalam satu tahun) dan hasilnya ditindaklanjuti.	X18
19	Penilaian/revaluasi terhadap BMN dilakukan secara berkala untuk memperoleh nilai wajar dalam rangka penyusunan neraca pemerintah pusat.	X19
20	Penilaian terhadap BMN dilakukan untuk memperoleh nilai wajar dalam rangka pemindahtanganan atau penjualan BMN sesuai ketentuan yang berlaku.	X20
21	Pemindahtanganan terhadap BMN yang sudah tidak diperlukan bagi penyelenggaraan tugas dan fungsi organisasi dilakukan sesuai prosedur dan peraturan.	X21
22	Proses pemindahtanganan BMN dilakukan secara transparan dan terbuka (misalnya melalui lelang) untuk memperoleh nilai optimal.	X22
23	Pemusnahan fisik BMN dilakukan karena barang/aset tidak dapat digunakan, dimanfaatkan, dan/atau dipindahtangankan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.	X23

Variabel Kepentingan (<i>Importance</i>)		
No	Atribut	Kode
24	Proses pemusnahan BMN dilakukan dengan dokumentasi yang lengkap dan disetujui oleh pihak yang berwenang.	X24
25	Penghapusan (administratif) dari daftar barang dilakukan terhadap BMN yang tidak lagi dalam penguasaan Organisasi.	X25
26	Proses penghapusan BMN dilakukan sesuai dengan dokumen pendukung yang sah (seperti berita acara pemusnahan atau SK Penghapusan).	X26
27	Pemantauan dan penertiban dilakukan terhadap penggunaan, pemanfaatan, pemindahtanganan, penatausahaan, pemeliharaan, dan pengamanan BMN yang berada di dalam penguasaan.	X27
28	Hasil pengawasan dan pengendalian digunakan sebagai dasar untuk perbaikan proses pengelolaan BMN secara berkelanjutan.	X28

2. Kinerja (*Performance*)

Menunjukkan sejauh mana pengguna layanan mengerti atau merasa puas dan terlayani dengan baik terhadap kualitas kinerja pengelolaan barang milik negara yang diukur dengan pertanyaan dalam kuesioner dengan 4 skala yaitu : 4/sangat baik, 3/baik, 2/cukup baik, 1/tidak baik.

Tabel 3 3 Variabel Kinerja (*Performance*)

Variabel Kinerja (<i>Performance</i>)		
No	Atribut	Kode
1	Perencanaan kebutuhan dan penganggaran untuk pengadaan BMN disusun dengan mempertimbangkan kebutuhan jangka pendek dan jangka panjang organisasi.	X1
2	Perencanaan kebutuhan dan penganggaran untuk pemeliharaan BMN disusun secara rutin dan terencana berdasarkan kondisi barang/aset yang ada.	X2
3	Perencanaan kebutuhan dan penganggaran dilaksanakan dengan turut mempertimbangkan masukan dari seluruh unit pengguna barang/aset.	X3
4	Pengadaan BMN dilakukan berdasarkan prinsip efisien, efektif, transparan, terbuka, bersaing, adil, dan akuntabel.	X4
5	Pengadaan BMN dilakukan untuk mendukung secara langsung pelaksanaan tugas pokok dan fungsi (Tupoksi) organisasi.	X5

Variabel Kinerja (<i>Performance</i>)		
No	Atribut	Kode
6	Proses pengadaan BMN berjalan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan	X6
7	Penggunaan BMN dilaksanakan secara optimal untuk penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi organisasi.	X7
8	Pengguna BMN bertanggung jawab atas kondisi fisik dan administrasi barang/aset yang digunakan.	X8
9	Barang/aset yang digunakan dalam kondisi baik dan siap pakai untuk mendukung pelayanan.	X9
10	Pemanfaatan dalam bentuk sewa atas BMN yang tidak dipergunakan dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi organisasi dilakukan secara transparan dan menguntungkan optimal.	X10
11	Pemanfaatan BMN dilakukan melalui kerja sama yang telah melalui proses kajian dan persetujuan sesuai ketentuan.	X11
12	Hasil dari pemanfaatan BMN (seperti hasil sewa) dikelola dan digunakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.	X12
13	Pengamanan BMN dilakukan dengan menjaga dan melindungi aset dari risiko kehilangan, kerusakan, atau penyalahgunaan (pengamanan fisik, administrasi, dan hukum).	X13
14	Pemeliharaan BMN dilakukan secara rutin, teratur, dan/atau sesuai kondisi yang ada untuk mempertahankan kinerja barang/aset .	X14
15	Jadwal pemeliharaan barang/aset (seperti kendaraan, alat kesehatan, dsb) dibuat dan dilaksanakan secara konsisten	X15
16	Penatausahaan BMN terdiri dari pembukuan, inventarisasi fisik, dan pelaporan secara berkala dan akurat.	X16
17	Data BMN dalam Laporan selalu diperbarui dan sesuai dengan kondisi fisik aset di lapangan.	X17
18	Inventarisasi fisik BMN dilakukan secara rutin (minimal sekali dalam satu tahun) dan hasilnya ditindaklanjuti.	X18
19	Penilaian/valuasi terhadap BMN dilakukan secara berkala untuk memperoleh nilai wajar dalam rangka penyusunan neraca pemerintah pusat.	X19
20	Penilaian terhadap BMN dilakukan untuk memperoleh nilai wajar dalam rangka pemindahtanganan atau penjualan BMN sesuai ketentuan yang berlaku.	X20
21	Pemindahtanganan terhadap BMN yang sudah tidak diperlukan bagi penyelenggaraan tugas dan fungsi organisasi dilakukan sesuai prosedur dan peraturan.	X21
22	Proses pemindahtanganan BMN dilakukan secara transparan dan terbuka (misalnya melalui lelang) untuk memperoleh nilai optimal.	X22
23	Pemusnahan fisik BMN dilakukan karena barang/aset tidak dapat digunakan, dimanfaatkan, dan/atau	X23

Variabel Kinerja (<i>Performance</i>)		
No	Atribut	Kode
	dipindahtangankan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.	
24	Proses pemusnahan BMN dilakukan dengan dokumentasi yang lengkap dan disetujui oleh pihak yang berwenang.	X24
25	Penghapusan (administratif) dari daftar barang dilakukan terhadap BMN yang tidak lagi dalam penguasaan Organisasi.	X25
26	Proses penghapusan BMN dilakukan sesuai dengan dokumen pendukung yang sah (seperti berita acara pemusnahan atau SK Penghapusan).	X26
27	Pemantauan dan penertiban dilakukan terhadap penggunaan, pemanfaatan, pemindahtanganan, penatausahaan, pemeliharaan, dan pengamanan BMN yang berada di dalam penguasaan.	X27
28	Hasil pengawasan dan pengendalian digunakan sebagai dasar untuk perbaikan proses pengelolaan BMN secara berkelanjutan.	X28

3.8. Instrumen Data

Untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini, Instrumen utama yang digunakan adalah sebuah kuesioner yang telah melalui proses uji validitas dan reliabilitas guna memastikan bahwa instrumen yang digunakan dalam kuesioner layak dan memiliki ketepatan serta konsistensi. Instrumen yang baik memiliki kriteria tertentu dalam penelitian, sehingga menghasilkan kualitas data penelitian yang baik juga, Begitu juga sebaliknya instrumen yang tidak memiliki kriteria yang baik dalam penelitian akan menghasilkan kualitas data penelitian yang tidak baik juga (Komang Sukendra, 2023).

3.9. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah cara-cara yang digunakan untuk menganalisis informasi agar bisa menjawab permasalahan dan teori yang ditetapkan dalam penelitian. Teknik analisis data ini tergantung pada jenis penelitian yang

dilakukan. Proses penganalisisan data dilanjutkan dengan pengujian teori penelitian. Teknik analisis data yang digunakan meliputi :

1. Uji Validitas

Uji validitas disini digunakan untuk memastikan bahwa instrumen atau kuesioner yang digunakan untuk mengumpulkan data itu valid dan layak digunakan. Tingkat validitas menunjukkan seberapa baik instrumen data mampu mengukur sesuatu hal yang seharusnya diukur secara tepat dan akurat (Sugiono, 2020).

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah instrumen tersebut konsisten. Konsistensi ini menunjukkan apakah instrumen itu dapat dipercaya dan menghasilkan hasil yang sama ketika pengukuran dilakukan berulang kali. Dalam penelitian ini, cara yang digunakan untuk menguji reliabilitas kuesioner adalah dengan menggunakan rumus koefisien *Alpha Cronbach*. Untuk menentukan apakah kuesioner tersebut sudah reliabel, maka akan dilakukan pengujian reliabilitas kuesioner dengan bantuan program komputer SPSS. Adapun tingkat reliabilitas instrumen seperti tercantum dalam tabel berikut :

Tabel 3 4 Daftar Tingkat Realibilitas

Nilai Alpha	Tingkat Reliabilitas
0,00 s/d 0,20	Tidak Reliabel
0,20 s/d 0,40	Kurang Reliabel
0,40 s/d 0,60	Cukup Reliabel
0,60 s/d 0,80	Reliabel
0,80 s/d 1,00	Sangat Reliabel

Menurut Sugiono (2020) instrumen penelitian dinyatakan reliabel jika r hitung (r alpha) $> 0,6$ atau 60%.

3. Analisis Metode Rata-rata Skoring Data

Setelah instrumen yang akan digunakan telah dilakukan uji validitas dan reliabilitas langkah selanjutnya yaitu mengolah dan menganalisis data. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan agar hasil pengukuran dapat disajikan menjadi kumpulan informasi yang mudah dibaca, dipahami. Tahapan pertama yang harus dilakukan yaitu dengan mencari nilai rata-rata setiap indikator pertanyaan atau pernyataan baik dari atribut dimensi kinerja (*Performance*) maupun dimensi kepentingan (*Importance*). Nilai rata-rata skoring data dapat dihitung dengan rumus :

$$\overline{QX_{iv}} = \frac{\sum_{i=1}^n QX_{iv}}{n} \quad \text{dan} \quad \overline{QY_{iv}} = \frac{\sum_{i=1}^n QY_{iv}}{n}$$

dimana :

$\overline{QX_{iv}}$ = skor rata-rata setiap jawaban responden ke-i terhadap indikator kinerja *performance* (P).

$\overline{QY_{iv}}$ = skor rata-rata setiap jawaban responden ke-i terhadap indikator *importance* (I).

QX_{iv} = skor setiap jawaban responden ke-i terhadap indikator *performance* (P).

QY_{iv} = skor setiap jawaban responden ke-i terhadap indikator *importance* (P)

n = total jumlah responden

4. Analisis Gap

Berdasarkan konsep kualitas, nilai *gap* adalah selisih antara tingkat kepuasan (persepsi) dan tingkat harapan (ekspektasi). Analisis *gap* dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut (Nababan, 2018):

$$Qi(Gap) = Perf(i) - Imp(i)$$

Dimana :

$Qi(Gap)$ = tingkat kesenjangan kualitas

$Perf(i)$ = nilai kualitas yang dirasakan saat ini

$Imp(i)$ = nilai kualitas yang diharapkan

Hasil dari perhitungan analisis *gap* ini maka dapat dinyatakan sebagai kesenjangan terhadap kualitas pelayanan pengelolaan barang milik negara.

5. *Importance Performance Analysis (IPA)*

Analisis *Importance Performance Analysis* disini yaitu dengan membandingkan antara skor kepentingan (*Importance*) atau harapan dengan skor kinerja (*Performance*) atau kepuasan. Adapun tahapan dalam perhitungan Analisis IPA ini adalah sebagai berikut :

1. Menghitung rata-rata secara keseluruhan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari setiap atribut jawaban responden.

$$\bar{X}_l = \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{n}$$

dan

$$\bar{Y}_l = \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{n}$$

2. Menghitung rata-rata secara keseluruhan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja untuk semua atribut.

$$\bar{\bar{X}}_l = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{x}_l}{n}$$

$$\bar{\bar{Y}}_l = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{y}_l}{n}$$

3. Sumbu vertikal tegak lurus pada diagram kartesius digambarkan dengan nilai rata-rata tingkat kepentingan atau harapan keseluruhan atribut, sedangkan sumbu horizontal tegak lurus pada diagram kartesius digambarkan dengan nilai rata-rata tingkat kepuasan kinerja keseluruhan atribut.

Importance

High Quadrant I <i>Concentrate Here</i>	Quadrant II <i>Keep up the good work</i>
Low Quadrant III <i>Lower priority</i>	Quadrant IV <i>Possible Overkill</i>
<i>Low</i>	<i>high Performance</i>

Gambar 3 Pembagian setiap kuadran Index Performance Analysis (IPA)

4. Hasil dari perhitungan nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja untuk setiap atribut ditampilkan dalam diagram Analisis Kepentingan dan Kinerja (IPA).

Peringkat jasa dapat dilihat berdasarkan kepentingan pengguna layanan dan kinerja pemberi layanan, serta menentukan tindakan yang perlu dilakukan pemberi layanan dalam hal ini tim pengelola barang milik negara melalui penjelasan semua atribut kualitas pelayanan dalam bentuk diagram kartesius dengan cara berikut:

a. Kuadran I

Area ini menunjukkan atribut-atribut pengelolaan barang milik negara yang memiliki tingkat kepentingan tinggi atau di atas rata-rata, tetapi tingkat kinerjanya dinilai masih rendah. Atribut-atribut pengelolaan barang milik negara dalam kuadran ini perlu ditingkatkan oleh pemberi layanan dengan terus-menerus melakukan perbaikan.

b. Kuadran II

Area ini menunjukkan atribut-atribut pengelolaan barang milik negara berkualitas dengan tingkat kepentingan dan kinerja yang tinggi. Atribut-atribut yang termasuk di dalam kuadran ini perlu dipertahankan dan dikelola secara terus-menerus, karena menurut persepsi pengguna layanan keberadaan dari atribut ini memiliki keunggulan dan kinerja yang baik.

c. Kuadran III

Area ini menunjukkan atribut-atribut pengelolaan barang milik negara dengan tingkat kepentingan dan kinerja yang rendah. Atribut pengelolaan barang milik negara dalam kuadran ini bagi pengguna layanan dirasa tidak terlalu penting, dan pemberi layanan hanya melaksanakannya secara biasa. Sehingga, belum perlu mengalokasikan sumber daya yang lebih untuk meningkatkan kinerjanya (prioritas rendah). Namun, atribut-atribut pengelolaan barang milik negara di kuadran ini tetap perlu diawasi,

diperhatikan, dan dikontrol karena kepentingan pengguna layanan bisa berubah seiring bertambahnya kebutuhan dari pengguna layanan.

d. Kuadran IV

Area ini menunjukkan atribut-atribut pengelolaan barang milik negara yang memiliki tingkat kepentingan rendah, tetapi mempunyai kinerja tinggi. Atribut yang termasuk dalam kuadran ini dianggap oleh pengguna layanan (*stakeholders*) terlalu berlebihan. Untuk mensikapi hal ini, pemberi layanan dalam hal ini tim pengelola barang milik negara dapat melakukan dua langkah, yaitu (1) mengurangi sumber daya yang ada dan atau mengalokasikan ke atribut yang perlu dilakukan perbaikan, atau (2) tetap mempertahankan kinerja atribut yang ada di kuadran ini.

6. Analisis *Satisfaction Index*

Untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna layanan, dalam hal ini pengguna barang atau aset secara menyeluruh dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan atau harapan dan juga tingkat kinerja atau kepuasan dari atribut-atribut dalam pengelolaan barang milik negara yaitu berupa nilai prosentase kepuasan pengguna layanan melalui kuesioner, maka diperlukan sebuah metode analisis yaitu menggunakan metode *Satisfaction Index*. *Satisfaction Index* atau (CSI) juga merupakan cara yang efektif dan strategis untuk mengetahui

tingkat kepuasan pengguna layanan secara keseluruhan. Cara ini memperhatikan pentingnya berbagai aspek kualitas pelayanan yang diukur. Proses pengukuran CSI penting karena hasilnya bisa digunakan sebagai pedoman untuk menentukan tujuan-tujuan dalam meningkatkan pelayanan kepada pengguna layanan. *Satisfaction Index* ini dihitung dengan rumus perhitungan sebagai berikut :

Atribut	Kepentingan (I)	Kinerja (P)	Skor (S)
	Skala 1 – 4	Skala 1 – 4	(S) = (I) x (P)
Skor Total	Total (I) = Y		Total (S) = (T)

$$CSI = \frac{T}{4Y} \times 100\%$$

Nilai 4 (pada 4Y) merupakan nilai maksimum yang pada pengukuran skala *likert* yang digunakan.

Tabel 3 5 Nilai Customer Satisfaction Index

Nilai CSI (%)	Kinerja Pelayanan
88,31 – 100,0	= Pengguna layanan sangat baik atas kinerja pengelolaan barang milik negara
76,61 – 88,30	= Pengguna layanan baik atas kinerja pengelolaan barang milik negara
65,00 – 76,60	= Pengguna layanan kurang baik atas kinerja pengelolaan barang milik negara
25,00 – 64,99	= Pengguna layanan tidak baik atas kinerja pengelolaan barang milik negara

Sumber : (PermenpanRB, 2017)

7. Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian merupakan gambaran sistematis mengenai tahapan kegiatan penelitian yang disusun secara terstruktur untuk

No	Kegiatan	Minggu Ke :															
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	Penyusunan Proposal																
2	Penyusunan Instrumen																
3	Seminar Proposal																
4	Pengujian Validitas dan Reliabilitas																
5	Penentuan Sampel																
6	Pengumpulan Data																
7	Analisis Data																
8	Penyusunan Draft Laporan																
9	Seminar Laporan																
10	Penyempurnaan Laporan																
11	Penggandaan Laporan																

Gambar 4 Jadwal Penelitian