

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analisis kualitatif. Penelitian deskriptif terbatas pada usaha mengungkapkan suatu masalah atau keadaan sebagaimana adanya, sehingga hanya merupakan penyingkapan fakta. Lalu pengertian lain mengenai penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan mendeskripsikan atau menjelaskan sesuatu hal apa adanya. Sedangkan menurut Masri Singarimbun (1998:3), Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan berkenaan dengan suatu variabel.

Dari pengertian diatas maka penulis menggunakan penelitian secara deskriptif pada tesis ini.

3.2. Populasi dan Sampel

Populasi dari penelitian ini adalah jumlah masyarakat Kota Medan yang datang ke Sat Lantas Polresta Medan untuk membuat ataupun memperpanjang SIM (Surat Izin mengemudi).

Pada bulan Februari 2015 masyarakat yang melakukan pengurusan SIM berjumlah 5052 orang yang terdiri dari 2009 mengurus SIM A, 2896 mengurus SIM B, 18 perpanjangan SIM AU, 76 perpanjangan SIM BI, 26 perpanjangan SIM BI U, 7 perpanjangan SIM B II, 20 perpanjangan SIM B II U. Mengingat banyaknya jumlah populasi dalam penelitian ini, maka penulis membatasi populasi hanya masyarakat yang mengurus SIM A saja yaitu berjumlah 2009 orang. Apabila populasi penelitian berjumlah kurang dari 100 maka sampel yang

diambil adalah semuanya, namun apabila populasi penelitian berjumlah lebih dari 100 maka sampel dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih (Arikunto, 2010). Berdasarkan pendapat tersebut maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 10% dari jumlah populasi yang telah ditentukan di bulan Februari 2015 yaitu sebanyak 201 orang pemohon SIM.

3.3. Variabel dan Operasionalisasi Konsep

Untuk memberikan kemudahan dalam memenuhi variable yang akan diukur dalam penelitian ini, perlu dirumuskan pengertian dan istilah yang digunakan untuk memperoleh batasan yang jelas dan memudahkan dalam menentukan indikatornya. Variable dalam penelitian ini menggunakan satu variable dan variable tunggal, yaitu kualitas pelayanan penerbitan surat izin mengemudi. Kualitas pelayanan bisa dimulai dari tata cara dan prosedur pelayanan itu memberikan kemudahan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa publik dalam menyelesaikan urusan di Sat Lantas Polresta Medan sebagai unit pelayanan penerbitan surat izin mengemudi dan prosedur yang ditempuh dirasakan tidak berbelit-belit (sederhana). Persyaratan yang diminta oleh aparat pun semuanya mengandung kejelasan dan kepastian serta biaya yang diminta sesuai dengan tarif yang telah ditentukan. Indikator kualitas pelayanan penerbitan surat izin mengemudi adalah :

1. Realibility

- Ketepatan waktu dalam melakukan pelayanan.
- Pelayanan yang efisien dan akurat
- Kemampuan memenuhi janji dalam pelayanan

2. Responseveness

- Kecepatan pelayanan
- Cepat tanggap dalam menanggapi masalah
- Memberi informasi yang jelas

3. Assurance

- Kerahasiaan data masyarakat
- Kemampuan berkomunikasi dengan masyarakat
- Profesional dalam pekerjaan

4. Emphaty

- Memahami keinginan masyarakat
- Memberikan rasa aman
- Memberikan perhatian kepada masyarakat

5. Tangibles

- Kelengkapan sarana dan prasarana
- Kerapihan aparat
- Lokasi strategis

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang berasal dari hasil pengamatan langsung pada obyek penelitian. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah :

1. Pengamatan Langsung (Observasi)

Dalam kegiatan observasi ini, pengamatan yang dilakukan bukan sekedar mengamati sesuatu namun pengamatan dalam penelitian harus berada dalam lingkup kegiatan ilmiah.

2. Penyebaran Kuesioner

Data yang diperoleh dengan cara menggunakan daftar pertanyaan yang disebarakan kepada subjek yang diteliti. Daftar pertanyaan berisi jawaban yang telah disusun sedemikian rupa agar tidak menimbulkan keraguan bagi responden yang diminta pendapatnya atau data yang diperoleh dari pertanyaan tertulis kepada responden tentang hal-hal yang diketahui dari masalah penelitian.

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung, yaitu dengan melakukan kutipan-kutipan dari berbagai sumber yang relevan. Kegunaan data sekunder ini adalah untuk mendukung kapasitas argumentasi dan fakta dalam penelitian. Adapun prosedur pengumpulan data sekunder yang dilakukan antara lain adalah :

1. Studi dokumentasi; Studi dokumentasi ini diantaranya menyangkut pengamatan kearsipan, baik catatan-catatan program, walaupun laporan-laporan pelaksanaan yang ada pada instansi berwenang
2. Studi Pustaka; Penelitian ini memanfaatkan dokumen-dokumen yang diperoleh dari berbagai sumber seperti buku bacaan, artikel di internet dan tulisan-tulisan lainnya yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian ini. Data yang diperoleh sebagai data kualitatif.

3.5. Teknik Analisa Data

Untuk mengetahui Kualitas pelayanan Penerbitan SIM pada Unit SIM Polresta Medan, dilakukan dengan memperinci data-data sekaligus menyajikan persentase dari masing-masing jawaban responden, maka setiap pertanyaan akan diberikan empat alternative jawaban. Kemudian dari empat alternative jawaban yang disediakan, akan diberikan skor sebagai berikut :

- Untuk jawaban alternative (1), sangat baik : diberi skor 4
- Untuk jawaban alternative (2), baik : diberi skor 3
- Untuk jawaban alternative (3), kurang baik : diberi skor 2
- Untuk jawaban alternative (4), tidak baik : diberi skor 1

Dalam analisa tabel tunggal ini akan dicari nilai rata-rata tiap data yang disajikan pada tabel dengan cara :

$$\frac{\text{Nomor Rangkaing}}{\text{Jumlah Re sponden}} \times \text{Frekuensi}$$

Dan setelah data-data selesai dianalisa dalam tabel tunggal maka akan dicari nilai dari rata-rata variabel kualitas pelayanan. Sedangkan untuk mencari nilai intervalnya digunakan dengan cara :

$$\frac{\text{Rangkaing Tertinggi}}{\text{Jumlah Item}} = \frac{4-1}{4} = \frac{3}{4} = 0,75$$

Sehingga dapat ditentukan patokan nilai variabel yang diteliti sebagai berikut :

Tabel 3.1.
Skor, Kualitas Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

No	Skor	Kualitas Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 -1,75	D	Tidak baik
2	1,76 -2,51	C	Kurang baik
3	2,52 – 3,27	B	Baik
4	3,28 – 4,03	A	Sangat baik

