

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Bentuk Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian deksriptif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan subjek/ objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta yang tampak sehingga diperoleh gambaran yang jelas dan benar.

#### **3.2. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan di lingkungan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Pabean Belawan.

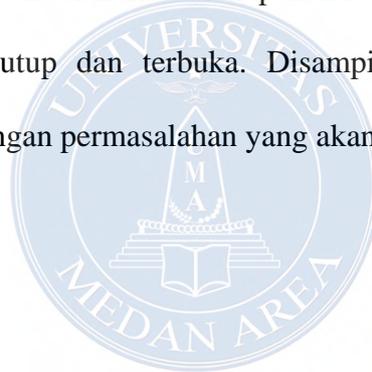
#### **3.3. Populasi dan Sampel**

Populasi sekaligus sampel dalam penelitian ini adalah para pegawai di lingkungan Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Pabean Belawan. Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Pabean Belawan memiliki pegawai sebanyak 201 orang yang sekitar 143 orang (+/- 70%) sehari-harinya berdinis di luar kantor (lapangan), 40 orang bertugas di kantor, 12 orang dinas malam dan intelijen sehingga pengamibalan sample menggunakan metode Stratified Sample dengan menggunakan persentase 25% untuk tiap-tiap jenjang yaitu pejabat struktural dan pegawai pelaksana sehingga didapatkan jumlah sample sebanyak 50 orang terdiri dari 10 (sepuluh) orang pejabat struktural dan 40 (tiga puluh) pegawai pelaksana, namun sebanyak 10 sampel tidak mengisi kuesioner dengan lengkap sehingga diabaikan sehingga populasi akhir sampel adalah sebanyak 40 responden atau 20% dari populasi.

Penelitian direncanakan dilaksanakan selama 6 minggu. Mengingat penelitian ini bersifat deskriptif dengan menganalisa data-data sekunder tentang kemampuan mengimplementasi Permenkeu Nomor 88 Tahun 2013 tentang penyusunan, penetapan, standard pelayanan di lingkungan Kementerian Keuangan RI, maka pengambilan sampelnya adalah secara *purpasive sampling*, yaitu pengambilan sampel dengan tujuan –tujuan tertentu, yang dianggap mengetahui standard pelayanan publik yang baik.

### **3.4. Teknik Pengumpulan Data**

Jenis data yang diambil dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer diambil dengan mempergunakan pedoman wawancara yang diajukan kepada informan yang dikemudian untuk dianalisa oleh peneliti serta Kuesioner bagi responden dengan daftar pertanyaan tertutup dan terbuka. Disamping itu juga dikumpulkan data sekunder yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti.



### **3.5. Definisi Konsep**

Definisi dalam penelitian ini adalah:

- a. Implementasi adalah penerapan langsung yang sesuai dengan peraturan yang telah dibuat dengan tujuan tertentu.
- b. Pelayanan publik adalah kualitas layanan yang diberikan aparatur pemerintah kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.
- c. Peraturan Menteri Keuangan adalah sejumlah norma dan nilai yang mengikat secara hukum di lingkungan departemen keuangan dan segenap jajarannya dengan tujuan memberikan layanan publik yang maksimal.

- d. Kualitas layanan adalah tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna jasa dari pemerintah.

### **3.6. Teknik Analisa Data**

Data-data yang sudah terkumpul selanjutnya perlu dianalisis agar dapat memberikan informasi yang jelas. Dengan format penelitian deskriptif kualitatif, maka analisis data dilakukan melalui interpretasi berdasarkan pemahaman intelektual yang dibangun oleh pengalaman empiris. Interpretasi dan analisis data dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- 3.1. Pengumpulan data, melalui teknik dokumentasi untuk memperoleh data sekunder serta wawancara, Kuesioner dan observasi untuk memperoleh data bersifat primer.
- 3.2. Penilaian data dengan memperhatikan prinsip validitas, objektivitas dan reabilita. Untuk itu ditempuh prosedur: mengkategorikan data sekunder dan data primer dengan sistem pencatatan yang relevan.
- 3.3. Interpretasi dan penyajian data, dilakukan dengan metode deskriptif, yaitu suatu metode dimana data yang diperoleh disusun kemudian diinterpretasikan sehingga memberikan keterangan terhadap permasalahan yang diteliti dengan menggunakan tabel tunggal. Untuk menganalisa data-data yang telah diperoleh dari hasil penelitian di lapangan khususnya dari penyebaran kuesioner akan digunakan analisa tabel tunggal atau yang disebut analisa tabel frekwensi. Analisa tabel tunggal (frekwensi ) ini dimaksudkan untuk memperinci data-data sekaligus menyajikan presentase dari masing-masing jawaban responden, sehingga akan dapat diketahui data yang paling dominan, atau yang paling besar persentasenya
- 3.4. Penyimpulan, yaitu penarikan kesimpulan atas dasar interpretasi dan analisis data.