

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Tipe Penelitian**

Menurut masri Singarimbun (1995:25) penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok disebut penelitian survei. Pada umumnya penelitian survei ini dapat digunakan untuk peneliatian eksploratif, deskriptip, explonatory, evaluasi, prediksi, operasional.

Dari ke enam kegunaan pada tipe penelitian survei tersebut di atas yang paling sesuai dengan penelitian ini adalah deskriptip. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data, jadi ia juga menyajikan data, menganalisis dan menginterpretasi (Narbuko, 2005:44).

#### **3.2. Fokus Penelitian**

Fokus dalam Penelitian ini adalah Tingkat Kinerja Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Langkat dari aspek (*Responsivitas, Responsibilitas, Akuntabilitas, Keadaptasian, Kelangsungan Hidup, Keterbukaan, Empati*).

#### **3.3. Lokasi Penelitian**

Pada penelitian ini, lokasi yang dijadikan sebagai sasaran penelitian adalah Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Langkat, karena ada beberapa pertimbangan sebagaimana yang disampaikan oleh Moleong ( 2002) bahwa cara terbaik yang perlu ditempuh dalam penentuan lapangan penelitian adalah dengan cara mempertimbangkan teori substantif, pergilah dan jajagilah

lapangan untuk melihat apakah ada kesesuaian dengan kenyataan yang ada di lapangan. Berbagai keterbatasan waktu, biaya, tenaga, peralatan perlu pula dijadikan pertimbangan penentuan lokasi penelitian.

### 3.4. Fenomena Pengamatan

Fenomena yang diamati dalam penelitian ini adalah Tingkat Kinerja Organisasi dengan indikator :

Indikator yang berorientasi pada proses :

1. Responsivitas

Fenomena yang diamati meliputi : daya tanggap organisasi terhadap harapan keinginan dan aspirasi serta tuntutan *customer*.

2. Responsibilitas

Fenomena yang diamati meliputi : tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan hukum atau peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan

3. Akuntabilitas

Fenomena yang diamati meliputi : tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki *stake holders*.

4. Keadaptasian

Fenomena yang diamati meliputi : daya tanggap organisasi terhadap tuntutan perubahan yang terjadi di lingkungannya.

5. Kelangsungan hidup

Fenomena yang diamati meliputi : sejauh mana organisasi atau program pelayanan dapat berkembang dan bertahan hidup dalam berkompetisi dengan organisasi atau program lain.

#### 6. Keterbukaan/transparansi

Fenomena yang diamati meliputi : proses pelayanan diinformasikan secara terbuka.

#### 7. Empati

Fenomena yang diamati meliputi : tingkat perhatian organisasi terhadap isu-isu aktual yang sedang berkembang di masyarakat

### 3.5. Jenis Dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, jenis data yang dikumpulkan adalah data primer dan data sekunder yang bersifat kualitatif maupun kuantitatif. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung, sedangkan untuk data sekunder diperoleh melalui data yang telah diteliti dan dikumpulkan oleh pihak lain yang berkaitan dengan permasalahan penelitian ini.

### 3.6. Pemilihan Informan

Informan dipilih untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas dan mendalam tentang hal yang diperlukan, yang berhubungan dengan masalah penelitian ini, juga untuk merespon berbagai pendapat untuk meningkatkan kinerja organisasi yang akan datang. Informan terdiri dari pegawai Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Langkat yang berjumlah 24 orang dan masyarakat yang dipilih secara *insidental*. Dengan cara ini dapat diperoleh

masukan-masukan untuk memperdalam kajian mengenai tingkat kinerja Kantor Pelayanan Terpadu Kabupaten Langkat.

### **3.7. Instrumen Penelitian**

Instrumen Penelitian sebagai suatu alat untuk memperoleh data merupakan bagian yang tak terpisahkan dari teknik yang akan digunakan dalam pengumpulan data. Menurut Suharsimi Arikuntu ( 2005 : 134) bahwa instrumen penelitian adalah alat pada waktu penelitian menggunakan metode.

Berdasarkan pendapat di atas, maka instrumen penelitian yang akan penulis pergunakan adalah kuisisioner yang merupakan daftar pertanyaan yang diisi oleh responden. Disamping itu penulis juga menggunakan pedoman wawancara, yaitu sejumlah pertanyaan terstruktur atau tidak terstruktur apabila dianggap perlu untuk memperoleh keterangan yang diperlukan dari responden penelitian. Dalam wawancara terhadap informan tersebut menggunakan panduan wawancara, sebagai alat dalam melakukan wawancara agar dapat lebih terfokus dan konsistensi hasil pendataan.

### **3.8. Teknik Pengumpulan Data**

#### *1. Interview (Wawancara)*

Yaitu proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dengan pihak-pihak yang berkompeten. Wawancara dilakukan terhadap informan yang telah ditentukan untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas dan mendalam tentang berbagai hal yang diperlukan, yang

berhubungan dengan masalah penelitian, juga untuk merespon berbagai pendapat untuk meningkatkan kinerja organisasi yang akan datang.

2. *Kuisisioner*

Yaitu dengan menggunakan daftar pertanyaan untuk diisi oleh responden.

3. Studi kepustakaan (*library, research*)

Yaitu pengumpulan data dari buku, internet, majalah, tulisan-tulisan, serta referensi lain yang relevan dengan tujuan penelitian.

### 3.9. Teknik Analisa Data

Analisis data merupakan suatu tahapan penting dalam penelitian. Sehingga suatu temuan atau hasil penelitian dapat dilihat kualitasnya dari cara bagaimana peneliti mengolah dan menganalisis datanya. Dalam penelitian ini dipakai teknik analisis kuantitatif.

Secara operasional melalui langkah-langkah sebagai berikut :

1. Daftar pertanyaan dalam kuisisioner dari masing-masing indikator yang telah diberi skor dengan berskala 4 sebagaimana tersebut di atas, yang artinya :
  - a. Jawaban tidak meminta, tidak memenuhi, tidak memiliki, tidak melakukan dan seterusnya diberi nilai ( skor) : 1
  - b. Jawaban kurang meminta, kurang memenuhi, kurang memiliki, kurang melakukan dan seterusnya diberi nilai (skor) : 2
  - c. Jawaban meminta, memenuhi, memiliki, melakukan dan seterusnya diberi nilai (skor) : 3

- d. Jawaban selalu meminta, sangat memenuhi, sangat memiliki, selalu melakukan dan seterusnya diberi nilai (skor) : 4
2. Dari masing-masing indikator jawaban jumlah disesuaikan skor, dengan perhitungan :

$$\text{Jumlah} \times \text{Bobot}$$

3. Dari masing-masing klasifikasi dari daftar pertanyaan diberi skor, dengan perhitungan :

$$\text{Score} = \sum \left( \frac{\text{Jumlah Bobot}}{N} \right)$$

( Arikunto, 1997 : 59 )

4. Dari masing-masing daftar pertanyaan diklasifikasikan sesuai dengan kriteria sebagai berikut :
- a. Untuk 4 pertanyaan :
- |               |          |
|---------------|----------|
| 4,00 – 7,99   | : Rendah |
| 8,00 – 11,99  | : Sedang |
| 12,00 – 16,00 | : Tinggi |
- b. Untuk 5 pertanyaan :
- |               |          |
|---------------|----------|
| 5,00 – 9,99   | : Rendah |
| 10,00 – 14,99 | : Tinggi |
| 15,00 – 20,00 | : Tinggi |

c. Untuk 6 pertanyaan :

6,00 – 11,99 : Rendah

12,00 – 17,99 : Sedang

18,00 – 24,00 : Tinggi

5. Pemberian skor untuk tingkat kinerja organisasi :

$$\text{Score} = \frac{\Sigma \text{Jumlah Bobot}}{N}$$

Keterangan :

N = Jumlah Kuisisioner

Kriteria hasil tingkat kinerja organisasi

a. 31 – 61 : Rendah

b. 62 – 92 : Sedang

c. 93 – 123 : Tinggi

