

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Bentuk penelitian merupakan metode penelitian yang dipakai dalam pengungkapan peristiwa yang sedang diteliti. Metode penelitian merupakan salah satu bagian yang sangat penting dan menentukan berhasil atau tidaknya suatu penelitian. Metode penelitian merupakan cara untuk memperoleh data, keterangan-keterangan serta fakta yang ada hubungannya dengan masalah penelitian.

Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan berkenaan dengan suatu variabel. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan mendeskripsikan atau menjelaskan sesuatu hal apa adanya. Sedangkan pendapat lainnya menyebutkan penelitian deskriptif terbatas pada usaha mengungkapkan suatu masalah atau keadaan sebagaimana adanya, sehingga hanya merupakan penyingkapan fakta, maka penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif pada penelitian ini yang didukung oleh data yang berbentuk tabel tunggal kemudian akan dideskripsikan.

3.2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Regional VI Badan Kepegawaian Negara Medan. Penelitian lapangan dilaksanakan dari Juli - Agustus 2015 dalam rangka pengumpulan data primer dan data sekunder sekaligus mengadakan pengamatan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor Regional VI Badan Kepegawaian Negara Medan tersebut.

3.3. 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. Pengamatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah unit sample, yaitu pegawai negeri sipil yang mendapatkan pelayanan Kantor Regional VI Badan Kepegawaian Negara Medan selama kurun waktu Juli - Agustus 2015. Prosedur pengumpulan data primer yang ditetapkan dalam penelitian ini ada antara lain dengan menggunakan Kuesioner dan wawancara.

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: Adalah dengan mempelajari dan memanfaatkan beberapa informasi yang diperlukan melalui laporan-laporan studi yang relevan

3.4. Populasi dan Sampel

Populasi dan sampel adalah memuat tentang siapa yang menjadi populasi dan siapa sampel serta teknik pengambilan sampel. Secara umum, populasi adalah seluruh anggota kelompok yang sudah ditentukan karakteristiknya dengan jelas, baik itu kelompok orang, objek, atau kejadian. Dalam usulan penelitian ini yang

menjadi populasi adalah pegawai negeri sipil yang mendapatkan pelayanan Kantor Regional VI Badan Kepegawaian Negara Medan selama kurun waktu Juli - Agustus 2015.

Sedangkan sampel adalah sebagian dari jumlah yang dimiliki oleh populasi tersebut. 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 data yang diperoleh, PNS yang mendapatkan pelayanan pada kurun waktu tersebut adalah sebanyak 110 orang, maka yang menjadi sampel berjumlah 22 responden.

3.5. Variabel Penelitian

Pada bagian ini akan diinventarisir definisi dari variabel-variabel yang digunakan dalam rangka penelitian ini, dengan tujuan agar diperoleh tuntutan proses penelitian dari mendefinisikan konsep, memberikan ukuran-ukuran dalam definisi operasional, dan kemudian ukuran ini akan didalami dalam analisis dan pembahasan.

Variabel penelitian yang dioperasionalkan adalah variabel-variabel yang dikemukakan pada penelitian ini. Sebelum operasionalisasi variabel dilakukan, maka terlebih dahulu akan dijelaskan pengertian konkrit dari setiap variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Selain itu, batasan kajian dari pengertian-pengertian konkrit tersebut, diharapkan dapat diidentifikasi oleh berbagai indikator yang merupakan ukuran dari setiap variabel penelitian. Kualitas

Pelayanan Publik adalah merupakan variabel terikat dalam penelitian ini. *Kualitas pelayanan publik* bisa diukur dari tata cara dan prosedur pelayanan yang dilaksanakan secara sederhana serta terdapat kepastian dan kejelasan hukum, sehingga pelaksanaan pelayanan bisa dilakukan secara adil (tidak memihak) serta adanya transparansi dalam prosedur dan persyaratan serta biaya yang dibebankan kepada para pengguna jasa publik. Sedangkan variabel bebas dalam penelitian ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, yaitu :

1. *Perilaku aparatur* dalam penelitian ini adalah sikap ramah yang ditunjukkan oleh aparatur pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna jasa publik, sikap yang selalu bersedia menerima berbagai urusan dan bersedia mengatasi berbagai kesulitan yang dihadapi oleh masyarakat pada saat mengurus kepentingannya dengan birokrasi pemerintah. Tindakan-tindakan aparatur yang selalu berorientasi kepada kepentingan-kepentingan umum serta berlandaskan atas hukum dan ketentuan yang berlaku. Dalam pelaksanaan pelayanan publik, aparatur selalu bersikap secara fleksibel sehingga selalu responsif terhadap berbagai perubahan yang terjadi setiap saat.
2. *Implementasi kebijakan* dimaksudkan sebagai suatu kebijakan yang jelas, sehingga memudahkan pelaksanaan koordinasi dan komunikasi antara unit organisasi yang terkait dengan pelaksanaan pelayanan publik sehingga tugas dan tanggung jawab setiap unit organisasi terdapat kejelasan, yang pada gilirannya para pengguna jasa publik mau menerima dan menunjukkan

kepatuhan sekaligus dukungan terhadap segala ketentuan yang dipersyaratkan dalam proses penyelesaian pelayanan publik.

3. *Budaya organisasi* diartikan sebagai suatu sistem nilai, norma yang secara intern melekat dalam suatu organisasi sehingga menjadi suatu pedoman bertindak setiap anggota organisasinya. Budaya organisasi birokrasi yang harus dibangun untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah pola tindakan aparatur yang tidak prosedural dan birokratis serta setiap aparatur melaksanakan wewenang, fungsi dan tugas pokoknya secara jelas sehingga mengakibatkan adanya tanggung jawab yang semakin meningkat karena memang didukung oleh sistem penghargaan dan pengawasan terhadap setiap pelaksanaan tugasnya.
4. *Efektivitas birokrasi* pemerintah yang dalam penelitian ini dapat diukur dari seberapa jauh suatu sasaran dan tujuan organisasi dapat tercapai sehingga dapat menimbulkan kepuasan kepada para pengguna jasa publik. Hal ini hanya bisa diwujudkan apabila aparat publik responsif terhadap setiap tuntutan dan aspirasi jika hal ini bisa dilakukan dengan baik, maka akan timbul dukungan pengguna jasa publik terhadap setiap keputusan badan-badan publik.

3.6. Definisi Operasional

1. Faktor Perilaku Aparatur :

- a) Sikap aparatur dan tanggung jawab pelayanan
- b) Pelayanan publik sebagai tugas aparatur
- c) Memprioritaskan fungsi pelayanan

- d) Sikap aparatur terhadap imbalan dalam menjalankan pelayanan
 - e) Sikap aparatur terhadap kualitas kerjasama dalam melaksanakan pelayanan
 - f) Pelaksanaan pelayanan berdasarkan ketentuan formil
 - g) Pelaksanaan pelayanan secara tepat waktu
 - h) Tindakan aparatur sebagai abdi masyarakat
 - i) Tindakan aparatur dalam melaksanakan fungsi pelayanan
 - j) Prioritas pelayanan kepada PNS
2. Faktor Implementasi Kebijakan
- a) Berdasarkan Kebutuhan PNS
 - b) Sosialisasi Kepada PNS
 - c) Pelaksanaan implementasi kebijakan
 - d) Implementasi kebijakan berdasarkan skala prioritas
 - e) Prosedur/petunjuk pelaksanaan kebijakan
3. Budaya Organisasi
- a) Prosedur birokratis yang hirarkis
 - b) Kepatuhan kepada aturan dalam pelaksanaan tugas
 - c) Kejelasan tanggung jawab dan uraian tugas dalam pelaksanaan pelayanan publik
 - d) Jenjang karir berdasarkan meritokrasi
 - e) Penerimaan imbalan administratif dalam pelaksanaan tugas
4. Efektivitas Birokrasi Pemerintah
- a) Kesesuaian antara pelaksanaan pelayanan dengan ketentuan

- b) Pelaksanaan pelayanan berdasarkan standar pelayanan
- c) Jumlah aparatur dalam melaksanakan pelayanan
- d) Pendelegasian wewenang secara proporsional
- e) Masalah dalam dalam pelaksanaan tugas
- f) Ketersediaan anggaran dalam meningkatkan kualitas pelayanan public
- g) Kesiapan aparatur menerima kritikan

5. Kualitas Pelayanan Publik

- a) Pelayanan yang cepat dan mudah
- b) Pelayanan yang sederhana
- c) Pungutan/biaya atas layanan
- d) Penjelasan tentang persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh layanan
- e) Jaminan/kepastian hukum atas pelayanan yang diberikan

3.7. Teknik Analisis Data

Teknik Analisa data yang digunakan adalah teknik analisa deskriptif, dimana data-data dalam bentuk kuantitatif khususnya dari penyebaran angket kuesioner kepada responden disajikan dalam bentuk tabel tunggal. Secara induktif peneliti akan mencoba mengolah data yang bersifat kuantitatif untuk menarik kesimpulan tentang Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Regional VI Badan Kepegawaian Negara Medan. Untuk memperkuat data dan mengecek validitas data hasil kuesioner tersebut, maka kami juga menggunakan wawancara dengan pejabat yang terkait dengan pelayanan publik di Kantor Regional VI BKN.