

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Waktu dan Tempat Penelitian.**

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Serdang Bedagai yang beralamat di Jalan Jl. Negara No. 300, Sei Rampah., sebagai suatu organisasi yang berorientasi pada pelayanan publik yaitu dalam bidang pemungutan pajak daerah. Penelitian lapangan dilaksanakan selama tiga bulan yaitu Maret sampai dengan Mei 2016

#### **3.2. Bentuk Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan subjek/objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta yang tampak, yaitu menggambarkan kualitas pelayanan publik yang ada Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Serdang Bedagai.

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

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat sebagai wajib pajak daerah yang ada pada Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Serdang Bedagai. Total rata-rata layanan pajak daerah selama jangka waktu dalam bulan Januari 2015 sampai dengan Desember 2015 sebanyak 5.640 orang atau rata-rata per bulannya adalah sebanyak 470 orang wajib pajak. Keterbatasan waktu dan kondisi menyebabkan tidak semua populasi akan diteliti,

tetapi akan digunakan sampel sebagai generalisasi dari penelitian sebesar 10% dari jumlah rata-rata perbulan, yaitu  $10\% \times 470 \text{ orang} = 47 \text{ orang}$ . Sampel diambil secara *aksidental random sampling* dalam kurun waktu satu bulan dan disesuaikan berdasarkan tabel penentuan jumlah sampel dengan taraf kesalahan 0,10 (Sugiyono, 2011:128). Berdasarkan hal tersebut maka perincian sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

No.	Wajib Pajak	Jumlah
1.	Wajib Pajak Hotel	7 Orang
2.	Wajib Pajak Restoran	11 Orang
3.	Wajib Pajak Reklame	14 Orang
4.	Wajib Pajak Hiburan	12 Orang
Jumlah		47

Sumber : Hasil Penelitian, 2016

### 3.4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini data yang akan dikumpulkan terdiri dari data primer dan data sekunder. Teknik Pengumpulan Data Primer dilakukan dengan cara:

- a. Pengamatan langsung (*observation*) di lapangan pada Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Serdang Bedagai untuk melihat kinerja pelayanan terhadap masyarakat.
- b. Melalui penyebaran angket kepada 47 orang responden masyarakat wajib pajak daerah yang menerima pelayanan publik pada Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Serdang Bedagai.
- c. Melalui Teknik Wawancara (*interview*) dan Penyebaran Kuesioner yaitu mengadakan wawancara dengan pegawai/ pejabat terkait khususnya mereka

yang secara langsung memberikan pelayanan kepada wajib pajak, sedangkan kuesioner diberikan kepada masyarakat dan pelaku usaha yang menerima pelayanan. Adapun Pejabat yang diwawancarai adalah: Kepala Dinas Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Serdang Bedagai. Sedangkan pengumpulan Data Sekunder dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data melalui satu teknik riset Perpustakaan (library research) untuk melengkapi data primer yang telah penulis dapatkan dari riset, maka penulis juga mengambil data sekunder dari berbagai sumber antara lain buku-buku, literatur, dan majalah-majalah yang berhubungan dengan objek penelitian.

### **3.5. Definisi Konsep dan Operasional**

Variabel dalam penelitian ini merupakan variabel tunggal yaitu kualitas pelayanan publik, berdasarkan konsep tersebut maka dapat jelaskan bahwa :

- Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- Kualitas Pelayanan yaitu adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Men.PAN. Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “relevan, valid” dan “reliable”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. *Prosedur pelayanan*, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. *Persyaratan Pelayanan*, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. *Kejelasan petugas pelayanan*, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggungjawabnya);
4. *Kedisiplinan petugas pelayanan*, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. *Tanggung jawab petugas pelayanan*, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. *Kemampuan petugas pelayanan*, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan / menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. *Kecepatan pelayanan*, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan yang dilayani;
8. *Keadilan mendapatkan pelayanan*, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;

9. *Kesopanan dan keramahan petugas*, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. *Kewajaran biaya pelayanan*, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. *Kepastian biaya pelayanan*, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. *Kepastian jadwal pelayanan*, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. *Kenyamanan lingkungan*, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. *Keamanan Pelayanan*, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan diukur dari :

1. Faktor Organisasi:

- Pembagian tugas/kerja berdasarkan pada kemampuan kerja masing-masing
- Kejelasan pedoman kerja sebagai acuan pelaksanaan pekerjaan
- Tingkat kejelasan pembagian kerja

2. Faktor Kepemimpinan

- Keterlibatan pimpinan dalam memberikan dukungan terhadap peningkatan kualitas pelayanan
- Pimpinan mempunyai kemampuan dalam melakukan perbaikan dan mengupayakan inovasi baru.

### 3. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

- Pemberian kesempatan untuk mengembangkan kecakapan kerja, seperti diikutsertakan dalam program pelatihan dan pendidikan, melanjutkan studi, dan lain-lain.
- Pekerjaan dapat diselesaikan dalam waktu yang relatif singkat.
- Pekerjaan yang dikerjakan sesuai dengan keahlian

### 4. Faktor Penghargaan dan Pengakuan

- Bila ada yang berjasa/berprestasi maka akan diberikan penghargaan baik moral maupun material
- Adanya motivasi yang baik dalam melaksanakan pekerjaan
- Pelibatan dalam proses pengambilan keputusan berhubungan dengan tugas.

### 3.6. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Metode Pengolahan Data yang digunakan berpedoman kepada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/PAN/2/2005 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, yaitu penentuan Nilai Kualitas Pelayanan dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai kualitas pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$KP = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur} \times \text{Nilai Penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Kualitas pelayanan

yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Kualias Pelayanan Unit Pelayanan} \times 25$$

**Tabel 1**  
**Nilai Persepsi, Inteval IKM, Internval Konversi IKM,**  
**Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 -1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 -2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

**Sumber :** Lampiran KepMenPAN Nomor : KEP/25/PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.