

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan (Moleong, 2005:6).

3.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif bertujuan untuk memberi gambaran atau penjelasan secara sistematis, faktual, dan akurat tentang kualitas pelayanan STNK di Kantor UPT. SAMSAT Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas.

3.3 Lokasi Penelitian

Berdasarkan judul yang diangkat maka lokasi penelitian berada di Kantor UPT. SAMSAT Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas.

3.4 Informan Penelitian

Menurut Burhan Bungin (2007:108), informan penelitian merupakan orang yang menguasai dan memahami data, informasi ataupun fakta dari suatu objek penelitian. Ada dua jenis informan yaitu, Informan kunci adalah mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian dan Informan utama adalah mereka yang terlibat langsung dalam interaksi social yang diteliti

Berdasarkan uraian di atas, maka informan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

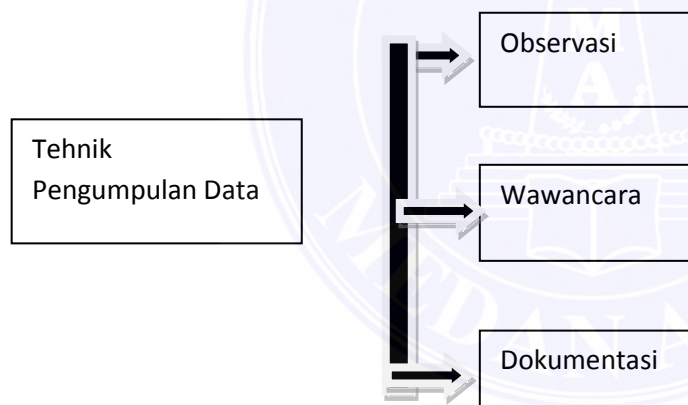
1. Informan Kunci, terdiri dari:

- 1). Kepala UPT SAMSAT
- 2). Pegawai Dispenda atau Staf
- 3). Staf PT. Jasa Raharja

2. Informan utama, yaitu masyarakat yang menggunakan atau terlibat dalam pelayanan Kantor UPT. SAMSAT di Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui langkah atau tahapan, yaitu: observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi. Langkah-langkah tersebut berfungsi untuk mempermudah peneliti dalam memperoleh data. Berikut bagan tehnik pengumpulan data:



- a. Observasi adalah tehnik pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung terhadap objek penelitian kemudian mencatat gejala gejala yang ditemukan di lapangan untuk melengkapi data data yang diperlukan sebagai acuan untuk yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.

- b. Wawancara merupakan suatu percakapan yang di arahkan suatu masalah tertentu. Hal ini merupakan proses Tanya jawab dimana dua orang atau lebih berhadapan secara fisik. Wawancara dilakukan untuk mengumpulkan pendapat/ laporan/ pengaduan dan informasi dari masyarakat dan staff kantor yang lebih mengetahui tentang keadaan yang sesungguhnya di Kantor UPT. SAMSAT Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas.
- c. Dokumentasi adalah melihat langsung dilokasi penelitian dengan mencatat hal hal yang terjadi maupun fakta-fakta yang dijumpai yang berkaitan dengan penelitian.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif menurut Moleong (2007:248) adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milah satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Data yang didapatkan di lapangan akan dianalisis secara kualitatif. Analisa kualitatif digunakan untuk menggambarkan peran pemerintah daerah dalam Kualitas Pelayanan di Kantor UPT. SAMSAT Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas.