

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis, Sifat, Lokasi, dan Waktu Penelitian**

Jenis penelitian yang dilakukan adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang termasuk dalam jenis penelitian kualitatif. Tujuan dari penelitian ini adalah mengungkap fakta, keadaan, fenomena, variabel dan keadaan yang terjadi saat penelitian berjalan dan menyuguhkan apa adanya. Menurut H.B. Sutopo (2002:111), pendekatan deskriptif studi kasusnya mengarah pada pendeskripsian secara rinci dan mendalam mengenai kondisi tentang apa yang sebenarnya terjadi menurut apa adanya di lapangan studinya.

Penelitian ini dilakukan pada bulan April 2015 bertempat di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Deli Serdang, Jalan Mawar nomor 1 Komplek Pemda Deli Serdang, Lubuk Pakam.

#### **3.2 Populasi dan Sampel**

Populasi adalah kumpulan dari keseluruhan pengukuran, objek, atau individu yang sedang dikaji. Jadi, pengertian populasi dalam statistik tidak terbatas pada sekelompok/kumpulan orang-orang, namun mengacu pada seluruh ukuran, hitungan, atau kualitas yang menjadi fokus perhatian suatu kajian. Suatu pengamatan/survey terhadap seluruh anggota populasi disebut sensus. Populasi sering juga disebut *universe* atau sekelompok individu atau objek yang memiliki karakteristik yang sama, misalnya status sosial sama, atau obyek lain yang mempunyai karakteristik sama seperti golongan darah.

Sedangkan, pengertian sampel adalah sebagian, atau subset (himpunan bagian), dari suatu populasi. Populasi dapat berisi data yang besar sekali jumlahnya, yang mengakibatkan tidak mungkin atau sulit untuk dilakukan pengkajian terhadap seluruh data tersebut, sehingga pengkajian dilakukan terhadap sampelnya saja. Jadi, sampel merupakan bagian dari populasi, data yang diperoleh tidaklah lengkap. Namun jika pengambilan sampel dilakukan dengan mengikuti kaidah-kaidah ilmiah, maka biasanya sangat mungkin diperoleh hasil-hasil dari sampel cukup akurat untuk menggambarkan populasi yang diperlukan dalam kajian yang dilakukan.

Pada penelitian ini, yang dijadikan populasi adalah jumlah seluruh PNS di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Deli Serdang sedangkan sampelnya adalah PNS yang mengusulkan pensiun pada bulan Pebruari s.d. April 2015.

### **3.3 Teknik Pengumpulan Data**

Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*) karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif. Metode penelitian kualitatif berisi tentang bahan prosedur dan strategi yang digunakan dalam riset, serta keputusan-keputusan yang dibuat tentang desain riset.

Menurut Sutopo (2006:9), metode pengumpulan data dalam penelitian kualitatif secara umum dikelompokkan ke dalam dua jenis cara, yaitu teknik yang bersifat interaktif dan non-interaktif. Metode interaktif meliputi interview (wawancara) dan observasi berperan serta, sedangkan metode noninteraktif meliputi observasi tak berperan serta, teknik kuesioner, mencatat dokumen, dan partisipasi tidak berperan.

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan dalam pengumpulan data-data yang diperlukan yaitu observasi dan interview (wawancara).

### **3.3.1 Metode Observasi**

Metode observasi merupakan salah satu teknik atau metode yang biasa dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan data yang dibutuhkan. Metode ini dianggap paling efektif karena peneliti terjun langsung ke lokasi atau tempat penelitian yang diinginkan sehingga langsung bertemu dengan objek telitiannya. Metode ini memiliki banyak kelebihan, seperti lebih memahami bahan penelitian, langsung mengetahui keadaan objek telitiannya, dan tentunya data yang didapat lebih akurat karena peneliti langsung menemui sumber datanya. Sesuai dengan pengertiannya, observasi membutuhkan pemikiran yang sistematis dan pengamatan yang cermat. Itu sebabnya observasi diartikan dengan kata mengamati, bukannya melihat saja.

Teknik observasi peneliti gunakan untuk menggali data dari sumber data berupa peristiwa, tempat atau lokasi dan benda. Observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi langsung berperan, yaitu kehadiran peneliti di lokasi sudah menunjukkan peran yang pasif. Oleh karena itu, peneliti ingin mengamati dan mencatat hal yang berlangsung menurut kondisi aslinya dalam hal proses penerbitan Surat Keputusan Pensiun PNS.

### **3.3.2 Metode Interview (Wawancara)**

Salah satu metode pengumpulan data adalah dengan jalan wawancara, yaitu mendapatkan informasi dengan cara bertanya langsung kepada responden. Teknik ini merupakan teknik yang paling banyak digunakan dalam pengamatan kualitatif. Tujuan wawancara adalah untuk menyajikan konstruksi saat sekarang dalam suatu hal mengenai peristiwa, aktivitas, organisasi, perasaan, motivasi, tanggapan, tingkat dan bentuk keterlibatan.

Wawancara merupakan salah satu bagian terpenting dari setiap survey. Tanpa wawancara, peneliti akan kehilangan informasi yang hanya dapat diperoleh dengan jalan bertanya langsung kepada responden. Data semacam itu merupakan tulang punggung suatu penelitian survei.

Yang dimaksud dengan wawancara menurut Nazir (1988) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide*.

Adapun subjek yang peneliti jadikan sebagai narasumber dalam penelitian ini yaitu Ibu SUHAIDA, S.Sos NIP. 19650411 198509 2 002 (III/d) selaku Kepala Sub Bidang Pemberhentian dan Pensiun pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Deli Serdang. Wawancara dilaksanakan pada hari Kamis tanggal 12 Maret 2015 bertempat di ruang Sub Bidang Pemberhentian dan Pensiun. Berikut beberapa petikan hasil wawancara yang telah dilaksanakan :

Peneliti :

- Bagaimana prosedur penerbitan Surat Keputusan Pensiun PNS pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Deli Serdang ?

Narasumber :

- Prosedur penerbitan Surat Keputusan Pensiun PNS yaitu calon penerima SK pensiun harus menyampaikan usul pensiun kepada Bupati Deli Serdang C/q Kepala Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Deli Serdang disertai dengan kelengkapan administrasi yang telah ditentukan. Jika berkas sudah dinyatakan lengkap dan sesuai, kemudian dilakukan proses input data pada SAPK dan selanjutnya disampaikan kepada Kepala Badan Kepegawaian Negara.

Peneliti :

- Apa itu SAPK ?

Narasumber :

- SAPK merupakan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian yang berbasis elektronik. SAPK ini memuat data seluruh PNS di seluruh Indonesia, sehingga untuk pengajuan pensiun harus melalui SAPK ini.

Peneliti :

- Setelah berkas dinyatakan lengkap dan sesuai, kenapa berkasnya kemudian harus disampaikan kepada Kepala Badan Kepegawaian Negara ?

Narasumber :

- Berdasarkan peraturan yang berlaku saat ini, pejabat yang berhak menetapkan SK Pensiun adalah Kepala Badan Kepegawaian Negara, sehingga agar SK Pensiun dapat diterbitkan, kita harus menyampaikan usulannya kepada Kepala Badan Kepegawaian Negara.

Peneliti :

- Setelah berkas disampaikan kepada Kepala Badan Kepegawaian Negara, apa langkah selanjutnya ?

Narasumber :

- Berkas yang telah disampaikan kepada Kepala Badan Kepegawaian Negara akan diproses dan diperiksa kembali kelengkapannya oleh bidang yang menangani pensiun. Jika berkas sudah dinyatakan lengkap dan sesuai, baru kemudian dilakukan pencetakan SK Pensiun dan dilakukan penandatanganan oleh pejabat yang berwenang. SK Pensiun yang telah selesai diproses, akan diserahkan kepada Badan Kepegawaian Daerah untuk selanjutnya diserahkan kepada yang berhak menerima SK Pensiun tersebut.

Peneliti :

- Berapa banyak PNS di Kabupaten Deli Serdang yang pensiun setiap tahunnya?

Narasumber :

- Dari data yang kita miliki, jumlah PNS yang akan pensiun selama lima tahun kedepan sebanyak 2.768 orang, dengan rata-rata 550 orang setiap tahunnya.

Peneliti :

- Bagaimana tingkat kepuasan para penerima SK Pensiun dengan layanan yang diberikan Badan Kepegawaian Daerah dalam memproses SK Pensiun ?

Narasumber :

- Dalam memberikan layanan, kita berusaha memberikan yang terbaik, sehingga diharapkan para penerima SK Pensiun senang dengan layanan kita. Namun jika masih terdapat ketidaknyamanan, kita akan terus berbenah agar menjadi lebih baik lagi nantinya.

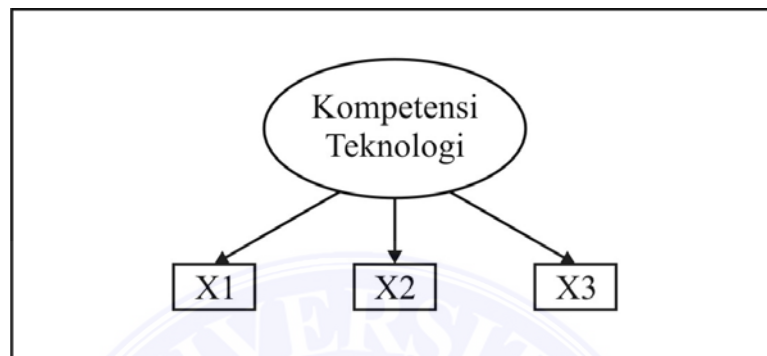
### **3.4 Definisi Operasional Variabel**

Variabel Penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Banyak sekali definisi variable yang diungkapkan para ahli, dan definisi tersebut berpotensi membingungkan para peneliti pemula.

Menurut Hatch & Farhady (1981) variabel didefinisikan sebagai atribut seseorang atau obyek yang mempunyai variasi antara satu orang dengan yang lain atau satu obyek dengan obyek yang lain. Kerlinger (1973) variabel adalah konstruk (*constructs*) atau sifat yang akan dipelajari. Kidder (1981) variabel dapat dikatakan sebagai suatu sifat yang diambil dari suatu nilai yang berbeda (*different values*).

### 3.4.1 Variabel Kompetensi Teknologi

Variabel kompetensi teknologi dapat dijelaskan dalam tersedianya sistem, kemudahan akses, dan manfaat lebih luas. Indikator-indikator variabel ini dapat dilihat dalam gambar berikut :



*Gambar 3.2. Variabel Kompetensi Teknologi*

Keterangan :

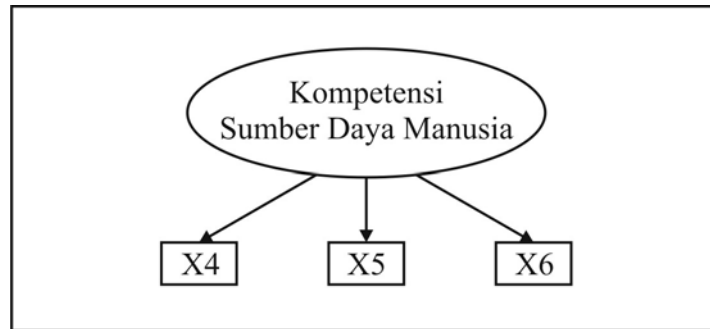
X1 : Tersedianya sistem

X2 : Kemudahan akses

X3 : Manfaat lebih luas

### 3.4.2 Variabel Kompetensi Sumber Daya Manusia

Variabel kompetensi sumber daya manusia merupakan variabel yang dibentuk oleh tiga indikator yang menunjukkan kemampuan yang dimiliki untuk melayani masyarakat. Indikator-indikator yang dikembangkan untuk menjelaskan variabel ini meliputi pengetahuan, sikap dan keterampilan. Indikator-indikator variabel ini dapat dilihat dalam gambar berikut :



**Gambar 3.3. Variabel Kompetensi Sumber Daya Manusia**

Keterangan :

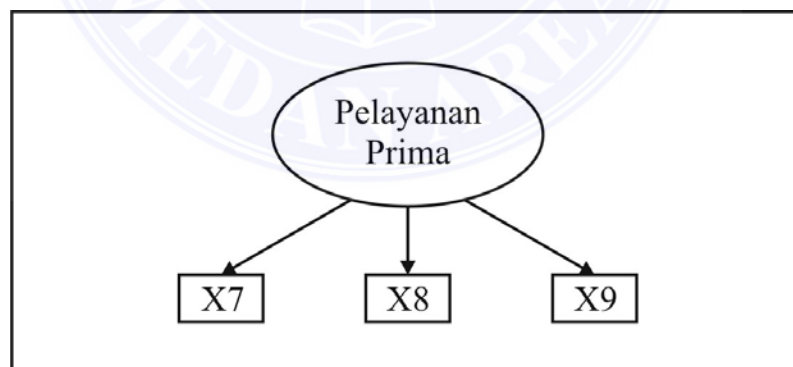
X4 : Pengetahuan

X5 : Sikap

X6 : Keterampilan

### 3.4.3 Variabel Pelayanan Prima

Variabel pelayanan prima menunjukkan pelayanan yang sanggup melebihi harapan penerima SK Pensiun yang meliputi kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan dan jaminan keamanan. Indikator-indikator yang dikembangkan untuk menjelaskan variabel ini dapat dilihat pada gambar berikut :



**Gambar 3.4. Variabel Pelayanan Prima**

Keterangan :

X7 : Kecepatan pelayanan

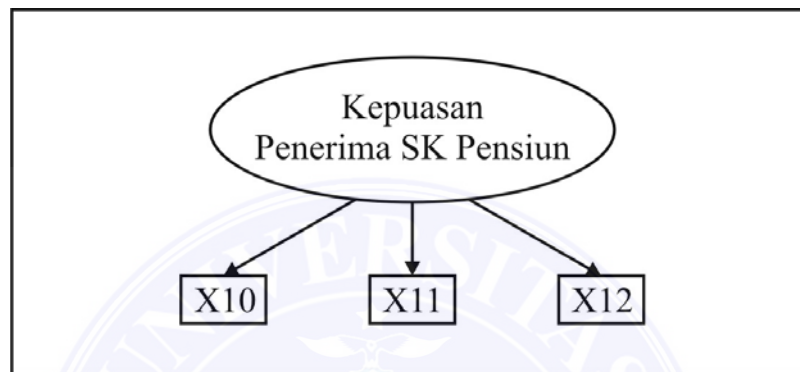
X8 : Ketepatan pelayanan

X9 : Jaminan Keamanan



### 3.4.4 Variabel Kepuasan Penerima SK Pensiun

Variabel Kepuasan Penerima SK Pensiun dibentuk oleh tiga indikator meliputi perasaan puas dengan layanan yang didapatkan, perasaan senang setelah menerima SK Pensiun dan merekomendasikan kepada orang lain. Indikator-indikator tersebut dapat dilihat pada gambar berikut :



*Gambar 3.5. Variabel Kepuasan Penerima SK Pensiun*

Keterangan :

X10 : Perasaan puas

X11 : Perasaan senang

X12 : Merekomendasikan kepada orang lain

Penentuan untuk variabel dependen dan independen dalam penelitian ini terbagi dalam beberapa tahap. Untuk tahap 1, atribut kompetensi teknologi merupakan variabel independen, sedangkan atribut pelayanan prima merupakan variabel dependen. Untuk tahap 2, variabel kompetensi sumber daya manusia sebagai variabel independen, sedangkan variabel pelayanan prima sebagai variabel dependen. Untuk tahap 3, variabel pelayanan prima sebagai variabel independen, sedangkan variabel kepuasan penerima SK Pensiun merupakan variabel dependen.

### **3.5 Analisis Data**

Analisis data diartikan sebagai upaya mengolah data menjadi informasi, sehingga karakteristik atau sifat-sifat data tersebut dapat dengan mudah dipahami dan bermanfaat untuk menjawab masalah-masalah yang berkaitan dengan kegiatan penelitian.

Dengan demikian, teknik analisis data dapat diartikan sebagai cara melaksanakan analisis terhadap data, dengan tujuan mengolah data tersebut menjadi informasi, sehingga karakteristik atau sifat-sifat datanya dapat dengan mudah dipahami dan bermanfaat untuk menjawab masalah-masalah yang berkaitan dengan kegiatan penelitian, baik berkaitan dengan deskripsi data maupun untuk membuat induksi, atau menarik kesimpulan tentang karakteristik populasi (parameter) berdasarkan data yang diperoleh dari sampel (statistik).

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis interaktif. Model analisis interaktif ini dilakukan dengan tiga langkah analisis data kualitatif, yaitu reduksi data, sajian data, dan penarikan simpulan dan verifikasi.

#### **3.5.1 Reduksi Data**

Menurut H.B. Sutopo (2002:92), reduksi data adalah bagian dari proses analisis yang mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuang hal-hal yang tidak penting, dan mengatur data sedemikian rupa sehingga kesimpulan pengamatan dapat dilakukan.

Adapun data yang direduksi antara lain seluruh data mengenai permasalahan pengamatan dan kemudian dilakukan penggolongan kedalam beberapa bagian. Kemudian dari masing-masing bagian tersebut dikelompokkan

lagi berdasarkan sistematisasinya.

Adapun perolehan data mengenai hal-hal yang tidak relevan dengan penelitian, sebaiknya tidak dimasukkan dalam penyajian hasil, namun tetap disimpan untuk masa yang akan datang jika diperlukan. Dengan demikian data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih spesifik dan mempermudah peneliti melakukan pengumpulan data selanjutnya serta mencari data tambahan jika diperlukan.

### **3.5.2 Sajian Data**

Sajian data harus mengacu pada rumusan masalah yang telah dirumuskan sebagai pertanyaan pengamatan, sehingga narasi yang tersaji merupakan deskripsi mengenai kondisi yang rinci untuk menceritakan dan menjawab setiap permasalahan yang ada. Sajian data diarahkan agar data hasil reduksi terorganisasikan dan tersusun dalam pola hubungan, sehingga semakin mudah dipahami. Sajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian bagan, hubungan antar kategori, diagram alur (*flowchart*), dan lain sejenisnya. Sajian data dalam bentuk-bentuk tersebut akan memudahkan peneliti memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja penelitian selanjutnya.

Pada langkah ini, peneliti berusaha menyusun data yang relevan sehingga menjadi informasi yang dapat disimpulkan dan memiliki makna tertentu. Prosesnya dapat dilakukan dengan cara menampilkan dan membuat hubungan antar fenomena untuk memaknai apa yang sebenarnya terjadi dan apa yang perlu ditindaklanjuti untuk mencapai tujuan penelitian.

### **3.5.3 Penarikan Simpulan dan Verifikasi**

Dari awal pengumpulan data, peneliti sudah harus memahami apa arti dari berbagai hal yang ditemui dengan melakukan pencatatan peraturan-peraturan, pola-pola, pertanyaan-pertanyaan, konfigurasi yang memungkinkan, arahan sebab-akibat, dan berbagai proposisi. Simpulan akhir tidak akan terjadi sampai pada waktu proses pengumpulan data berakhir.

Simpulan perlu diverifikasi agar cukup mantap dan benar-benar bisa dipertanggung jawabkan. Oleh karena itu perlu dilakukan aktivitas pengulangan untuk tujuan pemantapan, penelusuran data kembali dengan cepat. Verifikasi juga dapat berupa kegiatan yang dilakukan dengan lebih mengembangkan ketelitian. Pada dasarnya makna data harus diuji validitasnya supaya simpulan menjadi lebih kokoh dan dipercaya.

