

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. JENIS PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif, yaitu menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu keadaan subjek atau objek Penelitian deskriptif dalam pelaksanaannya lebih terstruktur, sistematis dan terkontrol, peneliti memulai dengan subjek yang telah jelas dan mengadakan penelitian atas populasi atau sampel dari subjek tersebut untuk menggambarannya secara akurat. (Silalahi, 2009:28).

Penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang dilakukan dengan tujuan menggambarkan atau medeskripsikan obyek dan fenomena yang diteliti. Termasuk di dalamnya bagaimana unsur-unsur yang ada dalam variabel penelitian itu berinteraksi satu sama lain dan apa pula produk interaksi yang berlangsung (Siagian, 2011: 53).

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif yaitu untuk menggambarkan keadaan sebenarnya Bagaimanakah Pelaksanaan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Samsat Medan Selatan.

3.2. LOKASI PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Kantor Samsat Medan Selatan dengan alasan bahwa Samsat Medan Selatan sebagai salah satu UPT di Kota Medan selain Samsat Medan Utara memberikan pelayanan kepada wajib pajak untuk membayarkan pajak

kendaraan bermotornya. Peningkatan pelayanan secara terus menerus telah dilakukan oleh SAMSAT Medan Selatan baik berupa penyederhanaan persyaratan dan prosedur, peningkatan sarana dan prasarana, pembayaran PKB/BBN-KB melalui *payment point* (Bank SUMUT) maupun peningkatan kompetensi petugas pemberi pelayanan.

3.3. POPULASI DAN SAMPEL

Menurut Sugiyono (1993:53), Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang memiliki dan menerima layanan PKB/BBN-KB di Medan Selatan. Berdasarkan populasi jumlah responden yang mengurus PKB/BBN-KB di SAMSAT Medan Selatan pada tahun 2015 sampai bulan September sebanyak 45.936 orang, dan dikarenakan keterbatasan waktu, tenaga, dan biaya maka peneliti mengambil populasi yaitu responden yang mengurus PKB/BBN-KB dalam waktu 6 bulan terakhir yaitu bulan April sampai dengan September tahun 2015, dengan data yang ada pada tahun 2015 responden yang mengurus PKB/BBN-KB sebanyak 45.936 orang, maka setiap bulannya diperkirakan yang mengurus PKB/BBN-KB sebanyak 5.104 orang. Untuk itu dilakukan teknik penarikan sampel dengan menggunakan rumus Tharo Yamane, dimana tingkat t presisi yang dipakai apakah $\alpha = 0.10$, artinya, tingkat kebenaran penelitian ini 95% atau kesalahan sebesar 5%.. Rumus Penetapan Sampel Menurut Tharo Yamane.

$$n = \frac{N}{N(d^2) + 1}$$

- N= Populasi
- d^2 = tingkat presisi ($\alpha = 0.10$)
- n = sampel

$$n = \frac{5104}{5104(0.10)^2 + 1}$$

$$n = 25 \text{ orang}$$

Dengan ditemukannya unit sampling sebanyak 25 PKB/BBN-KB setiap bulannya dikalikan dengan 3 bulan waktu penelitian maka jumlah sampelnya adalah $25 \times 6 = 150$ sampel atau responden, teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan cara *acak sampling* yaitu sampel yang diambil pada saat pendaftaram atau responden yang berurusan dengan Kantor SAMSAT Medan Selatan yang mengurus PKB/BBN-KB yang mana merekalah yang merasakan kualitas pelayanan PKB/BBN-KB itu sendiri.

3.4. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Sesuai dengan desain penelitian, pengumpulan data deskriptif kuantitatif yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Studi literatur atau kepustakaan dan dokumentasi, yaitu pengumpulan data melalui sumber-sumber tertulis yang berkaitan dengan fokus masalah yang

diteliti, baik yang sifatnya kajian teoritik maupun dokumen yang ada pada objek/subjek penelitian, seperti peraturan perundang-undangan dan dokumen lainnya.

2. Pengumpulan data dengan menggunakan angket kepada Wajib Pajak.

3.5. TEKNIK ANALISIS DATA

Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis statistik deskriptif berupa persentase, modus dan median yaitu dengan menjabarkan hasil penelitian sebagaimana adanya. Untuk menganalisa data yang diperoleh dari hasil penelitian dengan mentabulasi data yang didapat melalui keterangan responden, kemudian dicari frekuensi dan persentasenya, selanjutnya disusun dalam bentuk tabel tunggal dan dijelaskan secara kualitatif.

3.6. DEFINISI KONSEP DAN OPERASIONAL

3.6.1 Definisi Konsep

Suatu konsep merupakan sejumlah pengertian atau ciri-ciri yang berkaitan dengan berbagai peristiwa, objek, kondisi, situasi dan hal lain-lain yang sejenis. Konsep diciptakan dengan mengelompokkan objek-objek atau peristiwa-peristiwa yang mempunyai ciri-ciri yang sama. Defenisi konsep bertujuan untuk merumuskan sejumlah pengertian yang digunakan secara mendasar dan menyamakan persepsi tentang apa yang akan diteliti serta menghindari salah pengertian yang dapat mengaburkan tujuan Penelitian. (Silalahi, 2009:112)

Konsep adalah suatu makna yang berada dialam pikiran atau di dunia kepehaman manusia yang dinyatakan kembali dengan sarana lambang perkataan atau kata-kata (Suyanto, 2008:49).

Definisi konsep adalah proses dan upaya penegasan dan pembatasan makna konsep dalam suatu penelitian (Siagian, 2011: 138).

Untuk lebih mengetahui pengertian mengenai konsep-konsep yang digunakan maka penulis membatasi konsep yang digunakan sebagai berikut:

1. Pelayanan Publik yaitu Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Keputusan MENPAN Nomor 63/2003)

Mengikuti defenisi tersebut di atas, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefenisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan

2. Kualitas Pelayanan Publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah

sebagai abdi masyarakat., Adapun defenisi konsep kualitas menurut para ahli yaitu Kotler (1997:49) mengatakan “Kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat”. Hellriegel.at.al. (2005: 130) mengatakan “*Quality is how well a product or service what it is supposed to do how closely and reliably is satisfies the specification to which it buitt or provided*”. Robbins dan Coulter (2005:502) mendefenisikan “*Quality as the ability of product or service to reliably do what it’s supposed to do and satisfy customer expectations*”. Jika mengkaji pendapat ahli tersebut mereka sepakat bahwa kualitas adalah sifat atau ciri suatu produk layanan yang disediakan penyedia layanan agar dapat memuaskan para pelanggan.

3. SAMSAT Medan Selatan merupakan salah satu organisasi pelayanan publik selain mempunyai posisi yang strategis baik dilihat dari kewenangan maupun dari aspek kontribusi realisasi PKB/BBN-KB, Peningkatan pelayanan secara terus menerus telah dilakukan oleh SAMSAT Medan Selatan baik berupa penyederhanaan persyaratan dan prosedur, peningkatan sarana dan prasarana, pembayaran PKB/BBN-KB melalui payment point (Bank SUMUT)

3.6.2. Definisi Operasional

Defenisi operasional merupakan seperangkat petunjuk atau kriteria atau operasi yang lengkap tentang apa yang harus diamati dan bagaimana mengamatinya dengan memiliki rujukan-rujukan empiris. Bertujuan untuk memudahkan penelitian

dalam melaksanakan penelitian di lapangan. Maka perlu operasionalisasi dari konsep-konsep yang menggambarkan tentang apa yang harus diamati. (Silalahi, 2009:120).

Definisi operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana cara mengukur suatu variabel (Singarimbun, 1989: 33).

Definisi operasional bertujuan untuk memudahkan penelitian dalam melaksanakan penelitian dilapangan, maka perlu operasionalisasi dari konsep-konsep yang digunakan untuk menggunakan perilaku atau gejala yang diamati dengan kata-kata yang dapat diuji dan diketahui kebenarannya oleh orang lain. Untuk mengetahui variabel dalam penelitian ini, yaitu dengan melihat berbagai indikator yang akan diteliti sebagai berikut:

Menurut pakar ilmu administrasi publik Sitorus (2009:86-94) mengatakan ada enam dimensi faktor penentu kualitas pelayanan publik. Keenam dimensi yang dirumuskan penulis sangat cocok digunakan dalam pemerintahan otonomi daerah saat ini. Keenam dimensi dimaksud adalah:

1. **Keadilan** yaitu pelayanan yang diberikan aparatur dengan sikap netral, tidak diskriminatif, tidak melihat person, dan tidak membeda-bedakan karena kemampuan ekonomi, satu kampung atau bahasa lokal, latar belakang sosial serta primordialisme. Sikap-sikap di atas harus dihilangkan agar prinsip keadilan itu dapat terwujud. Sebagaimana dikemukakan Rawls (Henry, 2004: 438) mengatakan bahwa prinsip keadilan ada 2 (dua), yaitu: (1).*That "a person is to have an equal right to the most extensive basic liberty compatible with a similar liberty for others"*. (2). Bahwa *"social and economic inequalities are to be*

arranged so that they are both (a) reasonably expected to be to everyone's advantage, and (b) attached to position and office open to all. Jika merujuk prinsip keadilan tersebut dalam pelayanan publik, tampak jelas bahwa semua masyarakat mendapat perlakuan yang sama (hak yang sama) dalam sistem keseluruhan yang paling luas dari kesamaan kebebasan dasar. Demikian juga dalam ketimpangan sosial dan ekonomi harus diatur sedemikian rupa sehingga keduanya memberikan keuntungan paling besar bagi orang yang memiliki investasi besar, atau memiliki kerugian yang sedikit bagi orang yang sedikit tabungannya, artinya netralitas petugas layanan, perlakuan pelayanan, kejujuran memberikan layanan, seorang pantas mendapat keberuntungan sesuai dengan prinsip uang tabungan yang adil. Di samping itu, memberikan kesempatan yang sama dan adil bagi setiap orang yang dilayani dan birokrasi hanya akan bisa memberikan pelayanan kepada masyarakat secara adil apabila mempunyai sikap dan perilaku netral, dan publik pun harus memenuhi kewajibannya dengan benar supaya seimbang antara hak dan kewajiban. Dimensi keadilan ini dapat diberi tanda (indikator) yaitu (1). netralitas petugas layanan, (2). perlakuan pelayanan, (3). kejujuran memberikan layanan.

2. **Kemudahan**, berarti segala sesuatunya mudah dipenuhi dan tidak menghabiskan energi (tidak melelahkan) serta biayanya mudah dipenuhi publik, baik dari segi menemukan lokasi kantor, persyaratan, dan akses informasi. Kemudahan memberikan pelayanan publik merupakan hal yang penting dari mutu pelayanan publik, karena dengan kemudahan akan memengaruhi mutu pelayanan publik itu

sendiri. Seperti akses dalam berhubungan dengan aparatur pemerintah untuk sesuatu urusan atau kepentingan tertentu. Kemudahan memberikan pelayanan yang bermutu tentu membutuhkan perhatian yang optimal terutama para petugas *front* terdepan. Adanya kemudahan membuat klien merasa senang berurusan dengan penyedia layanan. Pelayanan yang salah urus (berbelit-belit) harus dikurangi dan segera dihilangkan. Dengan cara ini, kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan sambil menekan biaya pelayanan publik. Dengan keikhlasan memberikan layanan yang mudah dan diikuti dengan petugas pelayanan yang bertindak cepat, tepat, dan terjangkau akan dapat meningkatkan nilai kualitas pelayanan. Pelayanan yang berbelit-belit dan sulit dihadapi membuat publik tidak puas. Tetapi dengan cara memberikan kemudahan kualitas pelayanan publik akan dapat ditingkatkan nilainya. Pelayanan yang kurang baik, di samping menyebabkan risiko yang tidak perlu terjadi dan kurang nyamannya publik, serta melelahkan tentu saja akan membuat klien kecewa. Kekecewaan itu akan disebarkan dari mulut ke mulut bahkan melalui surat pembaca di media cetak. Dimensi kemudahan ini dapat diberi tanda yaitu (1) kemudahan mengunjungi kantor pelayanan (lokasi kantor), (2) kemudahan dalam proses pengurusan, (3) kemudahan persyaratan yang dibutuhkan, (4) kemudahan menjumpai petugas pelayanan, (5) kemudahan menyampaikan keluhan atau pengaduan/ keluhan, (6) keseimbangan loket yang tersedia dengan jumlah klien yang berurusan.

3. **Kepedulian** adanya perhatian dengan suasana yang bersahabat, senyum dan ceria, serta berusaha mengetahui keinginan publik dan mereka dihargai dan dihormati.

Petugas yang memiliki kepedulian, tidak ketus, dan angkuh melainkan mampu merasakan apa yang orang lain rasakan, dan berusaha untuk mengerti dan memahami apa keinginan, kemauan dan kebutuhan klien. Orang yang memiliki kepedulian banyak mendengar daripada menyampaikan informasi, dan bukan mudah tersinggung serta tidak "alergi" terhadap kritikan yang mungkin datang dari berbagai pihak serta memiliki kemampuan melakukan deteksi secara dini terhadap berbagai hal yang terjadi dan memberikan respon yang sesuai. Atau memiliki sikap yang tegas, tetapi penuh perhatian (atensi) terhadap pelanggan atau dapat merasakan seperti yang dirasakan pelanggan. Kepedulian secara individual terhadap pelanggan merupakan dimensi penting dalam pelayanan publik. Hubungan antar penyedia layanan dengan penerima layanan harus menanamkan kepedulian dan kredibilitas dengan cara menghargai, menjaga rahasia, menghormati hak para klien dan memberikan cukup perhatian serta mendengarkan keluhan dan berkomunikasi secara efektif juga penting. Hubungan antarmanusia yang baik akan mempunyai andil yang besar menciptakan kualitas pelayanan. Hubungan antar manusia yang kurang baik, akan memperburuk citra pelayanan. Dimensi kepedulian ini dapat diberi tanda yaitu: (1). keramahan/ kesopanan melayani klien, (2). kesabaran melayani klien, (3). kemampuan menyelesaikan keluhan klien.

4. **Kehandalan**, adalah kecepatan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan kepada konsumen atau pelanggan, waktu yang dijanjikan tidak melenceng atau molor. Apa yang dijanjikan ketika menyampaikan informasi

seperti di brosur atau media lain harus dipenuhi. Atau tidak mengulur-ulur waktu, meskipun pekerjaan sudah selesai dikerjakan secara tepat dan handal. Atau kehandalan adalah ketepatan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan dengan segera, akurat, memuaskan serta tepat waktu. Kehandalan merupakan inti dari kualitas jasa, jasa yang tidak dapat diandalkan adalah jasa yang buruk ada cacatnya seperti dokumen salah cetak, pemberian jasa salah sasaran dan sebagainya. Jika jasa tidak dikerjakan dengan handal, pelanggan akan menganggap penyedia jasa tidak kompeten dan akan berpindah ke penyedia jasa lain, dan akan sulit lagi membinanya kembali. Petugas yang handal harus dilengkapi dengan keterampilan dan peralatan yang memadai. Dimensi kehandalan ini dapat diberi tanda (1). kecepatan memberikan pelayanan, (2). ketepatan menerbitkan PKB/BBN-KB, (3). kemampuan mengoperasikan peralatan.

5. **Kenyamanan**, yaitu adanya suasana yang sejuk dan asri, mulai dari lokasi parkir, suasana kantor dan ruang tunggu yang sejuk, bebas dari polusi dan percaloan akan membuat publik merasa aman dan tidak was-was atau ragu-ragu ketika mereka menerima proses layanan. Adanya layanan yang nyaman akan membuat publik atau klien merasa dirinya terlindungi. Karena itu, petugas yang memberikan pelayanan harus berpengetahuan luas, terlatih, terpercaya sehingga tidak ada keragu-raguan publik ketika menunggu layanan jasa yang akan diterima. Adanya suasana yang nyaman harus pula diimbangi dengan keamanan, seperti kepastian petugas, kejelasan informasi pelayanan dan kepastian atau ketepatan

waktu pelayanan. Jika waktu tertunda, beritahukan dan diakui itu adalah kesalahan yang harus segera diperbaiki, serta diberikan kompensasi agar publik betul-betul nyaman. Adanya kenyamanan ketika menunggu layanan publik akan membuat orang betah, percaya diri, dan tidak was-was. Misalnya, saat klien memasuki pekarangan kantor pelayanan publik, mereka tidak khawatir karena adanya petugas keamanan dan tempat parkir yang nyaman, demikian juga petugas yang memandu ke ruangan tunggu, maupun lembaga pengaduan, sehingga klien betul-betul merasa terlindung ketika menerima layanan publik. Dimensi kenyamanan ini dapat diberi tanda (1). keragu-raguan atau rasa was-was, (2). tersedianya unit pengaduan, (3). kompetensi petugas pelayanan, (4). kepastian jaminan keamanan, (5). kejelasan informasi.

6. **Kepercayaan** adalah nilai perekat yang dianut aparatur dan menjadi suatu keyakinan abadi untuk bertindak yang khas yang memungkinkan organisasi mempercayai orang lain dalam mengorganisasi dan menggunakan sumber daya secara efektif dalam menciptakan nilai tambah bagi semua umat. Aparatur yang bernilai apabila memiliki integritas dan dapat merespons serta mengatasi permasalahan yang diinginkan publik, serta mampu membedakan yang “baik”, “buruk”, “benar” atau “salah”. Meski nilai tidak dapat diraba, namun dapat dirasakan oleh publik yang digambarkan dalam bentuk hubungan kemanusiaan antara penyedia layanan dengan penerima layanan. Nilai berfungsi sebagai pembimbing dalam setiap kegiatan pelayanan publik. Dengan demikian kepercayaan merupakan pembungkus atau perekat dari seluruh dimensi yang

disebut di atas. Kepercayaan yang terbina untuk mempercayai orang lain akan menimbulkan kepercayaan diri yang tinggi, serta kemampuan dan keinginannya untuk memenuhi janji yang ditawarkan kepada pelanggannya. Kepercayaan harus tetap dijaga, sebab rakyat telah memberikan mandat kepada pemerintah melalui pemilu.

