

BAB III

METODE PENELITIAN

Penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2008:1). Metode merupakan suatu cara atau upaya dalam mencapai tujuan yang ingin dicapai.

Metode penelitian adalah bagian yang sangat penting dalam suatu kegiatan penelitian, karena metode penelitian tersebut digunakan dalam pengumpulan data, menganalisis masalah dan interpretasi data. Agar penelitian dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan rencana maka harus menggunakan metode penelitian yang tepat. Dengan metode penelitian, peneliti dapat menentukan arah kegiatan penelitian yang dilakukan sehingga dapat tercapai tujuan penelitian yang diinginkan.

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian yang berjudul “Penerapan Sistem Manunggal Satu Atap (Samsat) *Drive Thru* Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik” adalah jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Diungkapkan oleh Bogman dan Taylor dalam buku karya Bagong Suyanto (2008:166) metodologi kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif mengenai kata-kata lisan maupun tertulis, dan tingkah laku yang dapat diamati dari orang-orang yang diteliti.

Menurut Sugiono (2008:8) Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi alamiah yang disebut juga metode etnographi, karena pada awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian bidang antropologi budaya serta metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositifisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci.

Kesimpulan yang dapat diambil tentang penelitian deskriptif kualitatif adalah suatu penelitian dengan menggunakan penggambaran atas suatu fenomena yang dijadikan perhatian dalam usaha uraian yang sistematis, faktual, akurat, dan jelas serta bisa terkait dengan hubungan yang timbul antara gejala dengan gejala di masyarakat.

B. Fokus Penelitian

Menurut Moleong (2009:237), penentuan fokus penelitian memiliki dua tujuan, yaitu: *pertama*, penetapan fokus membatasi studi berarti bahwa dengan adanya fokus penentuan tempat penelitian menjadi layak. *Kedua*, penetapan fokus secara efektif menetapkan kriteria untuk menyaring informasi yang mengalir masuk.

Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mekanisme penerapan Samsat Drive Thru yang diterapkan oleh Kantor Bersama Samsat Kabupaten Lamongan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

2. a. Faktor pendukung Internal meliputi beberapa aspek yaitu:

- Koordinasi antar Pegawai.
- Standart pelayanan yang diberlakukan.
- Kelengkapan sarana dan prasarana.
- Ketersediaan teknologi dan informasi

Faktor Pendukung Eksternal meliputi beberapa aspek yaitu:

- Minat para wajib pajak.
- Jumlah Kendaraan Bermotor yang melimpah.
- Sosialisasi di berbagai daerah.

b. Faktor penghambat Internal meliputi beberapa aspek yaitu:

- Lokasi penyelenggaraan pelayanan.
- Kemampuan melaksanakan tugas.
- Dukungan dari Pusat.

Faktor penghambat Eksternal meliputi beberapa Aspek yaitu;

- Sosialisasi tentang persyaratan pendaftaran.
- Pola kehidupan masyarakat di Kota.
- Adanya layanan terdekat di daerah lain.

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian disini yang dimaksud adalah merupakan tempat dimana peneliti akan melakukan penelitian. Berdasarkan lokasi penelitian ini peneliti nantinya akan memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan tema, masalah serta fokus penelitian yang telah ditetapkan. Lokasi penelitian ini adalah Kabupaten Lamongan.

Sedangkan yang dimaksud dengan situs penelitian adalah letak atau tempat dimana peneliti mengungkapkan keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti. Adapun situs dari penelitian ini adalah Loket Pelayanan *drive thru* Kantor Samsat Kabupaten Lamongan. Situs ini dipilih karena peneliti mengamati bahwa sebagai layanan inovasi yang lebih memudahkan wajib pajak dalam membayar Pajak kendaraan bermotor masih terlihat sepi. Tentunya hal ini menjadi tanda tanya besar, ada pelayanan yang bagus, mudah, cepat, rumit tetapi kenapa masih terlihat sepi dan terkesean sedikit pelanggan yang menggunakan fasilitas tersebut. Apakah pelayanan tersebut sudah berjalan dengan efektif, hal inilah yang membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini

D. Jenis dan Sumber Data

Berdasarkan jenis penelitian ini, data yang diperoleh dapat dibagi menjadi dua jenis, yaitu:

1. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh langsung dari narasumber yang berhubungan dengan objek peneliti maupun permasalahan yang ada. Bentuknya berupa kata-kata lisan yang diperoleh dari wawancara peneliti dengan narasumber.

Dalam pengumpulan data ini peneliti berinteraksi dengan para petugas, dan pengguna layanan.

2. Data Sekunder

Merupakan data pendukung atau pelengkap data primer yang berkaitan dengan fokus penelitian. Sumber data sekunder dalam penelitian ini berupa dokumen-dokumen resmi, catatan-catatan resmi, arsip-arsip resmi. Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh peneliti dari data yang dapat dicari secara manual yakni, melalui literature yang tersedia seperti mendalami teks, buku, website, brosur, maupun literature yang relevan untuk digunakan dalam menganalisa data.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah teknik atau cara yang digunakan peneliti dalam mencari dan memperoleh data. Dalam pengumpulan data penelitian, peneliti menggunakan teknik-teknik sebagai berikut :

1. Interview (Wawancara)

Wawancara menurut Moleong (2009:186) adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak yaitu

pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.

Dalam penelitian ini wawancara di fokuskan kepada pejabat di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Lamongan yaitu: Petugas Loker Samsat *Drive-Thru* Bapak Soetardjo dan Ibu Eny Ernawati, Bapak Halim Selaku Staff di Kantor Samsat dan Ibu Tatik selaku ADPEL Kantor Bersama Samsat Kabupaten Lamongan, dan wawancara terhadap sejumlah pengguna layanan Samsat *Drive-Thru*

2. Observasi (Pengamatan)

Merupakan teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek yang sedang diteliti agar memperoleh data yang sebenarnya.

3. Dokumentasi

Suatu teknik pengumpulan data dengan mengambil data dari dokumen-dokumen resmi, arsip-arsip resmi. Yakni :

- a) Profil Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Jawa Timur Lamongan Tahun 2012.
- b) Dasar Hukum : Keputusan Tim Pembina Samsat Provinsi Jawa Timur yang terdiri dari Direktur Lalu lintas POLDA Jawa Timur, Kepala Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur dan Kepala Cabang PT. Jasa Raharja (PERSERO) Jawa Timur tentang Pelayanan *Drive-Thru* Di Kabupaten Lamongan.

F. Instrumen Penelitian

Yang dimaksud dengan instrumen penelitian adalah alat atau sarana yang digunakan untuk memperoleh atau mengumpulkan data dalam rangka memecahkan masalah dan mencapai tujuan penelitian. Dalam penelitian ini instrumen atau alat yang digunakan adalah :

1. Peneliti Sendiri

Moleong (2009:6) menjelaskan bahwa peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain merupakan alat pengumpul data utama. Hal ini sesuai dengan metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif, dimana pengumpulan data lebih tergantung pada peneliti sendiri. Peneliti sebagai instrumen utama dengan menggunakan panca indra untuk menyaksikan dan mengamati objek atau fenomena dalam penelitian ini.

2. Pedoman Wawancara (Interview guide)

Dalam melakukan wawancara, peneliti harus menggunakan pedoman wawancara untuk mengarahkan penelitian dalam rangka mencari data yang diinginkan. Pedoman wawancara yaitu serangkaian pertanyaan yang akan ditanyakan pada responden yang mana hal ini digunakan sebagai petunjuk saat melakukan wawancara.

3. Catatan Lapangan (field note)

Catatan ini merupakan hasil dari penelitian yang didengar, dilihat, dan dipikirkan dalam rangka pengumpulan data dan refleksi data dalam penelitian kualitatif.

G. Analisis Data

Analisis data adalah suatu penyelenggaraan ke dalam suatu pola atau bentuk yang lebih mudah untuk diinterpretasikan. Pada penelitian ini analisa yang digunakan adalah analisa secara deskriptif dengan pendekatan kualitatif maka analisa data harus diinterpretasikan dengan cara melukiskan hasil penelitian dalam bentuk kata atau kalimat. Sehingga analisis data pada penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif bukan dalam bentuk satu angka.

Menurut Milles dan Huberman (2009:16) mengenai analisis data dalam penelitian disini lebih menitikberatkan pada alur kegiatannya. Analisis data itu terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasikan. Data lapangan diuraikan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terinci. Laporan lapangan akan direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting kemudian dicari tema atau polanya. Reduksi data berlangsung secara terus menerus selama proses penelitian berlangsung

2. Penyajian Data

Adalah informasi yang tersusun dan memberikan kemungkinan tentang adanya penarikan kesimpulan dan mengambil tindakan. Dimaksudkan untuk memudahkan bagi penelitian guna melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian. Bentuknya dapat diikuti gambaran atau skema dan beberapa tabel yang dirancang untuk menyusun agar dapat dimengerti.

3. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi

Setelah data dikumpulkan dan dianalisa maka dapat ditarik kesimpulan, namun kesimpulan akhir itu tidak muncul sampai pengumpulan data berakhir. Oleh karena itu, kesimpulan tersebut di verifikasi yaitu berupa pengumpulan data atau dapat juga dengan melakukan salinan dalam satuan data yang lain. pada dasarnya data harus diuji kevaliditasannya supaya kesimpulan yang diambil lebih kuat.