

## BAB III

### METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegiatan tertentu. Ini berarti untuk mendapatkan data yang valid dalam penelitian haruslah berlandaskan keilmuan yaitu rasional, empiris dan sistematis. Untuk memperoleh semua itu makadalam bab ini penulis akan menjabarkan metode yang akan digunakan untuk memperoleh data penelitian yang valid.

#### A. Tipe Penelitian

Agar penelitian lebih terarah serta sesuai dengan tujuan yang diinginkan, penulis menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengelola data-data yang diperoleh dari lokasi penelitian, dimana data kuantitatif menurut Sugiyono (2013:14) merupakan data yang berbentuk angka dan data kuantitatif yang diangkakan. Pendekatan kuantitatif yaitu pencarian data/informasi dari realitas permasalahan yang ada dengan mengacu ada pembuktian konsep/teori yang digunakan.

Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe deskriptif yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti, menginterpretasikan serta menjelaskan data secara sistematis. Dasar penelitian ini adalah survey yaitu pemabagian kuisisioner kepada responden yang berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai hal yang berhubungan dengan penelitian guna memperoleh data yang objektif dan valid dalam rangka memecahkan permasalahan yang ada.

## B. Lokasi Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian, maka penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru. Pemilihan Kantor DPMPTSP merupakan badan yang bertugas melayani dalam pembuatan Surat Izin Gangguan (HO).

Alasan penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru adalah terdapatnya fenomena yang terjadi yaitu masih banyaknya para pendiri usaha khususnya para pemilik usaha Cucian Mobil yang tidak mengurus Izin Gangguan dan diduga juga kurangnya sosialisasi pemerintah kepada masyarakat tentang Izin Gangguan (HO).

## C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2007:90). Menurut Sugiyono (2007:90) sampel adalah sebagian dari kjumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Adapun yang menjadi populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah kepala DPMPTSP dan staf bidang pelayanan pembuatan Surat Izin Gangguan (HO). Selain dijadikan sampel, kepala DPMPTSP dan staf juga penulis jadikan sebagai *key informan*.

**Tabel III.1 Populasi dan Sampel Penelitian di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru.**

No	Jabatan	Jumlah		Persentase
		Populasi	Sampel	
1	Kepala Dinas	1	1	100%
2	Kepala Bidang pelayanan perizinan dan Non Perizinan	1	1	100%
3	Staff Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan	5	5	100%
4	Pemilik usaha yang memiliki surat izin gangguan	19	19	100%
5	Pemilik Usaha Yang Tidak Memiliki/Mengurus surat izin Gangguan Di (DPMPTSP) Kota Pekanbaru khususnya di kecamatan Bukit Raya	20	20	100 %

*Sumber: Data Olahan 2017*

Pada populasi dan sampel, untuk penelitian di DPMPTSP yaitu kepala dinas DPMPTSP memiliki populasi satu dan sampel satu. Pada kepala bidang pelayanan perizinan dan non perizinan memiliki populasi satu dan sampel satu. Pada pemilik usaha yang memiliki surat izin gangguan memiliki populasi sembilan belas dan sampel sembilan belas. Pada usaha yang tidak memiliki atau mengurus surat izin gangguan memiliki populasi dua puluh dan sampel dua puluh.

#### **D. Teknik Penarikan Sampel**

Teknikbidang penarikan sampel yang dilakukan untuk kepala dinas, kepala bidang pelayanan perizinan dan non perizinan, pemilik usaha yang memiliki izin, pemilik usaha yang tidak memiliki izin digunakan teknik sensus/sampling jenuh. Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif

kecil kurang dari 30 orang, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel.

#### **E. Jenis dan Sumber Data**

Adapun jenis data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Data Primer yaitu, data yang diperoleh langsung dari sampel yang dipilih (responden) dan pihak-pihak yang terkait meliputi data kualitas pelayanan publik, serta dilengkapi dengan hasil wawancara dengan *key informan* guna memperjelas data hasil kuisioner.
- b. Data Sekunder yaitu, data yang diperoleh melalui informasi dari pihak kedua yaitu dari keterangan instansi terkait dalam penelitian ini, yang diperlukan sebagai pelengkap landasan penelitian ini, seperti :
  - Perda No 8 Tahun 2012 tentang Retribusi Izin Gangguan
  - Permendagri No. 27 Tahun 2009 tentang Pedoman Penetapan Izin Gangguan Di Daerah
  - Kepmenpan No 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
  - Permendagri No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.

#### **F. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data yang diperlukan dan relevan dalam penelitian ini maka penulis menggunakan teknik sebagai berikut :

- a. Kuisisioner, yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan terhadap masalah yang berhubungan dengan penelitian kepada response berupa pertanyaan tertulis dan melakukan pengolahan data.
- b. Wawancara, yaitu mengadakan tanya jawab langsung kepada *key informen* yaitu Kabid Pelayanan DPMPTSP Kota Pekanbaru dan masyarakat yang mengurus izin gangguan untuk memperoleh data yang sesuai dengan masalah yang diteliti.
- c. Observasi, yaitu peninjauan langsung untuk mengetahui bentuk fisik tempat berlangsungnya pelayanan, proses pelayanan, waktu pelayanan atau jam kerja dinas terkait serta kemampuan petugas dalam melayani masyarakat dalam pembuatan izin gangguan.
- d. Dokumentasi sebuah cara yang dilakukan untuk menyediakan dokumen-dokumen dengan menggunakan bukti yang akurat dari pencatatan sumber-sumber informasi khusus dari karangan/ tulisan, wasiat, buku, undang-undang, dan sebagainya.

#### **G. Teknik Analisis Data**

Analisis data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan Metode Deskriptif yaitu cara yang menguraikan dan menganalisa data menyeluruh tentang variabel yang diteliti pada suatu waktu tertentu yang didasarkan pada teori-teori yang mendukung pembahasan masalah untuk mengambil keputusan yang kemudian memberikan Saran atau Alternatif untuk memecahkan masalah yang dihadapi.

## H. Jadwal Kegiatan Penelitian

Dimulai dari bulan Mei 2017, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel jadwal penelitian dibawah ini:

**Tabel III.2 : Jadwal dan Waktu Penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Surat Izin Gangguan (HO) di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pekanbaru (study kasus: Usaha Cucian Mobil di Kecamatan Bukit Raya).**

NO	Kegiatan	Bulan dan Minggu ke																							
		Oktober				November				Desember				Januari				Februari				Maret			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
1	Penyusunan UP	■																							
2	Seminar UP		■																						
3	Revisi UP			■																					
4	Revisi Kuisisioner				■																				
5	Rekomendasi Survey					■																			
6	Survey Lapangan						■																		
7	Analisis Data							■																	
8	Laporan Hasil Penelitian								■																
9	Konsultasi Revisi Skripsi									■															
10	Ujian Skripsi																			■					
11	Revisi Skripsi																				■				
12	Penggandaan Skripsi																				■				

Sumber : Modifikasi penulisan 2018