

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Untuk memperoleh jawaban dari permasalahan yang diambil dan sesuai dengan tujuan penelitian ini, maka jenis penelitian yang dianggap tepat adalah penelitian bertipe deskriptif dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Karena banyaknya obyek dari penelitian ini merupakan suatu fenomena atau kenyataan sosial dan bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan.

Hal itu sesuai dengan yang dikatakan oleh Sugiyono (2012: 13) penelitian deskriptif yaitu, penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel lain. Berdasarkan teori tersebut, penelitian deskriptif metode kuantitatif, merupakan data yang diperoleh dari sampel populasi penelitian dianalisis sesuai dengan metode statistik yang digunakan. Penelitian deskriptif dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran dan keterangan-keterangan mengenai respon masyarakat yang telah melakukan pelayanan kepolisian terhadap pelayanan Kepolisian Sektor Kecamatan Rambah Samo dalam menangani pengaduan masyarakat.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat atau wadah diadakannya suatu penelitian. Penelitian ini dilakukan di Kepolisian Sektor kecamatan Rambah Samo untuk meneliti Kualitas Pelayanan di Kepolisian Sektor Kecamatan Rambah Samo dalam Menangani Pengaduan Masyarakat.

Dalam penelitian ini, penulis objek peneliti pada kantor Kepolisian Sektor Kecamatan Rambah Samo dengan alasan dikarenakan adanya indikasi masalah bahwa masih kurangnya pelayanan yang dirasakan masyarakat yang melakukan pengaduan di Kepolisian Sektor Kecamatan Rambah Samo, seperti dari sikap petugas Kepolisian Sektor Kecamatan Rambah Samo yang kurang ramah kepada masyarakat yang melakukan pengaduan, kemudian tidak adanya sikap empati kepada masyarakat yang melakukan pengaduan yang baru saja tertimpa musibah dan pertimbangan lainnya peneliti memilih lokasi penelitian di Kepolisian Sektor Kecamatan Rambah Samo yaitu, lokasi relatif dekat dengan peneliti, sehingga mudah dijangkau, diakses dan lebih efektif efisien dalam segi waktu dan biaya.

C. Populasi dan Sampel

Menurut Komaruddin (dalam Mardalis, 2010;53), populasi adalah semua individu yang menjadi sumber pengambilan sampel. Pada kenyataannya populasi itu adalah sekumpulan kasus yang perlu memenuhi syarat-syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian.

Sebagian populasi dalam penelitian ini adalah unsur pelayan dalam hal ini adalah aparat kepolisian sesuai jadwal piket yang bertugas melayani masyarakat yakni pegawai Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) Polsek Rambah Samo, dan masyarakat yang dilayani dalam hal ini yaitu masyarakat yang melakukan pengaduan di Kepolisian Sektor Kecamatan Rambah Samo.

Sampel yaitu sebagian anggota populasi yang diambil dengan menggunakan teknik tertentu (Usman dan Akbar, 2011;43). Sampel dalam penelitian ini adalah Bapak Kapolsek Rambah Samo yang dijadikan sebagai informan, aparat

kepolisian sesuai jadwal piket yang bertugas melayani masyarakat yakni pegawai sentra pelayanan kepolisian terpadu (SPKT) Polsek Rambah Samo dan masyarakat yang melakukan pengaduan di Sektor Kecamatan Rambah Samo.

Tabel III.1 Jumlah Populasi Dan Sampel Penelitian Kualitas Pelayanan Di Kepolisian Sector Kecamatan Rambah Samo Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat.

No	Responden	Populasi	Sampel	Persentase
1.	Kapolsek	1 orang	1 orang	100 %
2.	Pegawai kepolisian	18 orang	6 orang	33,33%
3.	Masyarakat	20 orang	20 orang	100%
Jumlah		39 orang	27 orang	

Sumber : Hasil Penelitian Lapangan 2018

D. Teknik Penarikan Sampel

Teknik yang digunakan dalam penarikan sampel pada penelitian ini terbagi 2 yaitu, pegawai sentra pelayanan kepolisian terpadu (SPKT) Polsek Rambah Samo dan masyarakat yang melakukan pengaduan di Sektor Kecamatan Rambah Samo. Teknik penarikan sampel untuk pegawai sentra pelayanan kepolisian terpadu (SPKT) Polsek Rambah Samo menggunakan teknik sampel purposive. Menurut Sugiyono (2012;85) *sampling Purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Dalam hal ini karena semua anggota populasi dianggap orang yang benar-benar mengetahui tentang objek penelitian.

Sementara untuk Kapolsek Rambah Samo dan masyarakat yang melakukan pengaduan kepada kepolisian, menggunakan teknik sampel jenuh. Menurut Sugiyono (2012;85) *sampling jenuh* adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Dalam hal ini karena jumlah populasinya relatif kecil.

E. Jenis dan Sumber Data

Semua data yang diperoleh melalui sumber dokumentasi merupakan informasi yang dapat dijadikan nara sumber data, karena dianggap menguasai bidang permasalahan dan berhubungan erat dengan pelaksanaan seluruh kegiatan untuk mempermudah penyelesaian masalah dalam dalam penelitian. Jenis sumber yang digunakan dapat dibedakan menjadi 2 bagian yaitu :

1. Data primer adalah data yang diperoleh langsung pada saat kita melakukan penelitian, sumber data yang diperoleh secara langsung dari orang-orang atau responden yang secara sengaja dipilih untuk memperoleh data-data atau informasi yang ada relevansinya dengan permasalahan penelitian. Adapun yang menjadi data primer dalam penelitian ialah :
 - a. Penelitian sendiri yaitu dalam memperoleh data, peneliti sebagai instrument mengamati serta mencatat fenomena objek yang terjadi untuk diteliti dan berkaitan dengan permasalahan penelitian. Pedoman wawancara yaitu sebagai pedoman untuk melakukan wawancara dengan nara sumber untuk mendapatkan data yang berkaitan dengan fokus penelitian. Catatan lapangan yang berupa catatan untuk mencatat informasi terutama selama penelitian.
 - b. Informan yaitu orang dalam yang digunakan untuk memberikan keterangan dan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian.

Adapun nara sumber atau informan yang akan dipilih untuk menjadi sumber data primer adalah :

- 1) Humas Polsek Rambah Samo
- 2) Masyarakat yang membuat pengaduan di Polsek Rambah Samo
2. Data sekunder yaitu data yang dikutip dari sumber-sumber tertentu yang digunakan sebagai pendukung data primer, sumber data sekunder ini merupakan sumber data yang melengkapi serta memperkaya sumber data primer atau sumber data sekunder ini diperoleh dari data pendukung.

Data sekunder merupakan sumber data yang akan melengkapi sumber data primer, yaitu dari sejumlah literature buku-buku dan data yang dikumpulkan dari sejumlah data yang tersedia secara tertulis yang berupa data jumlah aparat Kepolisian Sektor Kecamatan Rambah Samo, serta data-data lain menurut penulis dapat melengkapi penelitian ini nantinya.

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan, maka penulis disini menggunakan teknik-teknik pengumpulan data antara lain :

1. Observasi

Observasi merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan secara langsung dari dekat terhadap fenomena obyek yang terjadi atau diteliti, sehingga memungkinkan untuk memperoleh gambaran dari fenomena yang sulit diperoleh dari orang-orang yang dijadikan sumber data.

2. Kuisisioner

Kuisisioner adalah teknik pengumpulan data melalui formulir-formulir yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang diajukan secara tertulis pada seseorang atau sekumpulan orang untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan dan informasi yang diperlukan oleh peneliti. Kuisisioner merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dapat mendeskriptifkan tanggapan masyarakat yang melakukan pengaduan terhadap pelayanan di kepolisian sektor Kecamatan Rambah Samo. Berdasarkan teknik penarikan sampel yang peneliti gunakan di dalam penelitian ini yaitu penarikan sampel dengan teknik *purposive sampling*, yaitu mengambil siapa saja yang ada atau kebetulan ditemui, dalam hal ini masyarakat yang telah melakukan pelayanan kepolisian di kepolisian sektor Kecamatan Rambah Samo. Peneliti menyebarkan kuisisioner dengan cara mendatangi masyarakat yang baru saja keluar dari Polsek Rambah Samo dan telah selesai melakukan pelayanan pengaduan kepolisian pada saat itu. Kemudian memberikan lembaran kuisisioner kepada responden untuk dijawab, dan menunggu hingga responden selesai mengisi lembaran kuisisioner penelitian yang peneliti berikan kepada responden.

3. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tanya jawab antara peneliti dengan informan yang telah dijadikan sumber data. Wawancara dilakukan dengan maksud untuk

memperoleh informasi secara lansyng untuk dijadikan data yang tidak diperoleh dari sumber data yang lain. Wawancara dilakukan dengan cara tanya jawab secara langsung, dimana peneliti menggunakan teknik mengikat dan disesuaikan dengan keadaan saat itu guna mendapatkan data yang sebanyak mungkin dari informan sebagai sumber data dengan cara mencatat atau merekam hasil wawancara tersebut. Penentuan informan didasarkan pada prediksi kemampuan informan dalam memberikan data-data yang diperlukan sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian. Wawancara dalam penelitian ini akan dilakukan dengan staf atau petugas pelayanan, dan masyarakat pengguna jasa. Informan tersebut ditentukan sesuai dengan data yang diperlukan.

4. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara meneliti dokumen-dokumen yang relevan dengan permasalahan penelitian. Dengan teknik ini akan terkumpul data yang diperoleh dari nara sumber tetapi terdapat pada berbagai sumber tertulis, seperti dokumen-dokumen yang dikeluarkan pemerintah, laporan-laporan dan arsip-arsip lainnya.

G. Teknik Analisis Data

Mcmillan dan Schumacher (dalam Khasan Effendy, 2010; 128) berpendapat bahwa, pengumpulan data dibagi 5 (lima) fase, yang masing-masing akan dijelaskan sebagai berikut :

Fase 1 : Perencanaan, peneliti menganalisis pernyataan permasalahan dan mencari pertanyaan penelitian, yang mana difokuskan pada usaha pengumpulan data.

Fase 2 : memulai pengumpulan data, fase ini termasuk hari pertama di lapangan, peneliti berusaha menciptakan pencitraan, kepercayaan, dan hubungan timbal balik dengan individu dan kelompok yang observasi.

Fase 3 : pengumpulan data dasar, peneliti tidak disibukkan lagi dengan data terbaru di lapangan atau sinkronisasi jawaban partisipan.

Fase 4 : penutupan pengumpulandata, menyudahi pengumpulan data yang berhubungan dengan masalah penelitian, kedalaman, dan kekayaan data yang telah dikumpulkan.

Fase 5 : penyelesaian, pengumpulan data diselesaikan dengan menghubungkan analisis data resmi dengan susunan penyajian data dengan cara yang berkesan dan mengandung banyak pengertian.

Apabila analisis data yang digunakan adalah kuantitatif, maka analisi datanya akan menggunakan angka atau tabel serta kata-kata yang berguna menunjang kelengkapan data dan peneliti harus mampu mengembangkan analisa yang obyektif dengan nilai ilmiah yang tertinggi.

Dalam menganalisa data penulis menggunakan analisa deskriptif dan pendekatan kuantitatif dengan tujuan membuat gambaran tentang suatu hal, fakta-fakta di lapangan, sifat-sifat hubungan antara fenomena yang sedang diselediki dan dihadapi secara sistematis serta menganalisanya sehingga keakurasinya tetap

terjaga serta mengklarifikasikannya agar diperoleh suatu perumusan dan analisa yang menuju kearah pemecah masalah.

Setelah data dikumpulkan secara lengkap dan menyeluruh, maka data tersebut dikelompokkan dan disesuaikan dengan jenis data yang diperoleh dalam bentuk tabel dan memberikan penjelasan dalam bentuk kata-kata.

H. Jadwal Kegiatan Penelitian

Tabel III.3 Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian Tentang Kualitas Pelayanan Di Kepolisian Sektor Kecamatan Rambah Samo

NO	Kegiatan	Bulan dan Minggu ke																											
		Feb				Mar				Apr				Mei				Juni				Juli							
		1	2	3	4	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 Wawancara													■															
5	Rekomendasi Survey														■														
6	Survey Lapangan														■														
7	Analisis Data															■	■												
8	Laporan Hasil Penelitian																		■	■	■								
9	Konsultasi Revisi Skripsi																							■					
10	Ujian Skripsi																							■					
11	Revisi Skripsi																										■	■	■

