

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini survey deskriptif yaitu tipe penelitian yang menggambarkan mengenai variable yang diteliti dan metode kuantitatif yaitu penelitian dalam bentuk persentase dan di akhiri dengan penarikan suatu kesimpulan dalam pemberian saran.

Untuk mengetahui dan melihat serta melukiskan keadaan yang sebenarnya secara rinci dan actual dengan melihat masalah dan tujuan yang telah disampaikan sebelumnya dengan pengumpulan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, maka tipe penelitian ini yang digunakan adalah penelitian survey. Pengertian survey dibatasi dengan penelitian yang datanya dikumpulkan dari sampel atau populasi untuk mewakili seluru populasi. Dengan demikian, penelitian survey secara komplit adalah penelitian yang mengambil sampel dari tiap-tiap populasi dengan menggunakan kusioner sebagai alat pengumpulan yang pokok. Penelitian ini akan menuntun si peneliti dalam membuat daftar pertanyaan kusioner yang dimaksud diats untuk disebarakan kepada populasi yang sudah ditentukan.

B. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis mengambil lokasi penelitian pada PT Taspen Pekanbaru yang khusus menangani pelayanan jasa pengiriman. Ini semua dilakukan dengan pertimbangan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan PT Taspen yang dirasa belum optimal dikarenakan masih banyaknya warga yang belum merasakan realisasinya dalam pelayanan dan yang cendrung masih mengalami

keterlambatan pengiriman dan proses pelayanan. Lokasi penelitian ini di fokuskan pada PT Taspen Pekanbaru.

C. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiono (2011 : 80) populasi adalah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dengan keseluruhan subjek penelitian.

Dalam penelitian ini subyek penelitian melalui keyinforman disebut sebagai *gatekeeper*. *Gatekeeper* ini dijadikan sebagai pangkal informasi didalam melakukan penelitian dan pengumpulan informasi. Key informan dalam penelitian ini adalah Kepala Kepala Bidang Layanan dan Manfaat. Pegawai PT Taspen juga dijadikan dalam penelitian. Subjek penelitian dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel III.1 Subjek Penelitian

NO	Subjek Penelitian	Populasi	Sampel	Persentase (%)
1	Kepala Bidang Layanan dan Manfaat	1	1	100%
2	Kepengawain Dana Pensiun	9	9	50%
3	Pengguna Jasa PT. Taspen 2015	15.484	35	
Jumlah		15.894	45	-

Sumber : Olahan Data Penelitian, 2017

D. Teknik Penarikan Sampel

Berdasarkan pertimbangan penelitian dan pengelompokan populasi, maka untuk menentukan populasi dan sampel, pada PT Taspen dalam hal ini termasuk seluruh pegawai PT Taspen yang digunakan penarikan sensus karena jumlah

populasi tidak terlalu besar. Sehingga dapat diketahui jumlah sampel penelitian berjumlah 10 yang terdiri dari seluruh pegawai yang melayani dana pensiun yang ada di PT Taspen Kota Pekanbaru.

Kemudian teknik Purposif Sampling yang merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan suatu tujuan dan pertimbangan tertentu yang mana pertimbangan penulis ialah masyarakat pengguna PT Taspen berjumlah 35 yang sehingga sampel penelitian ini secara keseluruhan berjumlah 45 sampel.

E. Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang di peroleh secara langsung dari sumber di lapangan, melalui wawancara terpimpin dengan mengajukan pertanyaan yang meliputi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pemohon PT Taspen.

2. Data Skunder

Data skunder adalah data atau informasi dan keterangan-keterangan yang diperlukan penelitian untuk menjelaskan permasalahan yang diteliti. Adapun data skunder berupa Undang-Undang, buku-buku, jurnal, laporan penelitian yang telah ada, serta sumber-sumber lain yang dibutuhkan dan berkaitan dengan penelitian

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk menghimpun data yang diperlukan, maka digunakan tehnik pengumpulan data sebagai berikut :

a. Observasi

Yaitu Pengumpulan data yang dilakukan dengan melihat dan mengamati secara langsung peristiwa atau kejadian melalui cara yang sistematis. Teknik ini akan membawa peneliti untuk dapat menangkap arti fenomena dari segi pengertian subjek penelitian, dan dapat merasakan apa yang dirasakan serta dihayati oleh subjek penelitian sehingga meyakinkan peneliti bahwa subyek tersebut dapat menjadi sumber data bagi penelitian (Moleong, 2005:174).

b. Wawancara

Adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua belah pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan kepada Kepala PT Taspen.

c. Kuisisioner

Kuisisioner merupakan cara pengumpulan data dan informasi dengan memberikan sejumlah pertanyaan tertulis kepada responden dengan maksud untuk memperoleh tanggapan mengenai bagaimana pelayanan yang di dapatkan masyarakat pada saat pengguna jasa PT Taspen dalam pelayanan dana pension PNS di PT Taspen Kota Pekanbaru. Kuisisioner di berikan kepada responden dalam penelitian ini yaitu pengguna jasa PT Taspen.

d. Dokumentasi

Yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan pencatatan atau pendokumentasian yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti, teknik ini digunakan untuk mendapatkan tentang keadaan lokasi penelitian.

G. Teknik Analisis Data

Setelah data yang diperoleh dari responden penelitian, lalu diolah untuk selanjutnya disajikan dalam bentuk tabel kemudian dianalisis menggunakan metode deskriptif, agar gambaran pelayanan publik dalam pengguna jasa PT Taspen.

H. Jadwal Pelaksanaan Penelitian

Dibawah ini akan dipaparkan mengenai jadwal pelaksanaan penelitian ini dimulai bulan November sampai dengan bulan Februari 2017. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel III.2 : Jadwal Pelaksanaan Penelitian

NO	JENIS KEGIATAN	BULAN DAN MINGGU KE															
		November				Desember				Januari				Februari			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Persiapan dan penyusunan UP	■	■	■	■												
2	Seminar UP					■	■	■	■								
3	Riset									■	■	■	■				
4	Penelitian lapangan													■	■	■	■
5	Pengolahan data dan analisis																
6	Konsultasi bimbingan skripsi																
7	Ujian skripsi																
8	Revisi dan Pengesahan Skripsi																
9	Pengadaan serta penyeraha skripsi																

Sumber : Olahan Data Penelitian, 2017