

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Tipe Penelitian

A. Tipe Penelitian

Penelitian ini tergolong pada tipe penelitian deskriptif kualitatif. Ciri pokok metode deskriptif menurut Hadari Nawawi (1983:63) adalah :

1. Memusatkan perhatian pada masalah-masalah yang ada pada saat penelitian dilakukan saat sekarang atau masalah yang bersifat aktual.
2. Menggambarkan fakta-fakta tentang masalah yang diselidiki bagaimana adanya.

Menurut pandangan Mohamad Nazir (1988:63), penelitian deskriptif dimaksudkan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan kondisi subyek ataupun objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Cara-cara yang dilakukan pada dasarnya tetap bertujuan membuat gambaran secara sistematis, faktual dan akurat. Analisis-analisis kemudian dilakukan melalui cara-cara interpretatif dan terhadap fakta-fakta yang ditemukan. Dalam penelitian kali ini, fakta yang bisa dilihat adalah bagaimana proses pelayanan dari unit pelayanan SIM Polresta Bandar

Lampung dalam melayani masyarakat yang hendak membuat SIM, apakah mereka merasa terpuaskan atau tidak dengan proses serta pelayanan dari pihak Polresta Bandar Lampung tersebut, karena apabila mereka merasa puas dengan pelayanannya maka akan terbentuk citra yang baik dimata masyarakat.

3.2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian yang dilakukan penulis berdasarkan latar belakang masalah yang meliputi peranan Unit Pelayanan SIM untuk menciptakan citra positif dimata masyarakat. Dalam penelitian yang penulis lakukan pada bulan Mei sampai dengan Juni ini, yang menjadi fokus penelitiannya adalah sebagai berikut :

1. Unit kepolisian

Upaya apa saja yang dilakukan oleh pihak kepolisian sehingga masyarakat merasa nyaman dalam mengikuti proses pembuatan SIM.

2. Citra Positif

Citra positif yang merupakan gambaran, penyempurnaan, kesan utama atau bayangan yang dimiliki seseorang tentang suatu organisasi, institusi maupun lembaga, sehingga dalam pelaksanaannya seseorang yang memiliki persepsi baik atau positif terhadap suatu perusahaan atau lembaga pada akhirnya menimbulkan kepercayaan masyarakat terhadap suatu perusahaan atau lembaga tersebut, dan untuk membentuk citra positif kepolisian dimata masyarakat salah satu caranya adalah dengan

memperbaiki kualitas pelayanan dalam pembuatan SIM seperti peralatan yang lebih canggih dan lengkap.

3. Pelayanan

Menurut Moenir, HAS Pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berupa proses dimana kegiatan tersebut berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

Didalam pembuatan SIM ini, diharapkan pelayanan yang diberikan dari pihak Polresta Bandar Lampung bisa dilakukan dengan baik dan bisa memberikan kepuasan kepada masyarakat umumnya (Moenir, 2002)

4. Masyarakat

Orang yang datang ke Polresta Bandar Lampung untuk membuat SIM

3.3. Informan

Informan pada penelitian kali ini adalah orang yang sedang menjalani proses pembuatan SIM di Polresta Bandar Lampung yang berjumlah sembilan orang. Penentuan jumlah informan dihitung berdasarkan teknik dengan menggunakan teknik *sampling insidental*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok

sebagai sumber data. (<http://spupe07.wordpress.com/2010/01/23/populasi-dan-sampel>)

Informan akan dipilih apabila memenuhi kriteria yang telah penulis tentukan, yaitu :

1. Informan merupakan masyarakat yang hendak membuat SIM di Polresta Bandar Lampung
2. Informan merupakan masyarakat yang ada pada saat peneliti melakukan wawancara dan berada di lokasi tersebut
3. Informan memiliki informasi yang dibutuhkan, memiliki waktu dan kesempatan untuk dimintai keterangan dan data yang dibutuhkan dalam penelitian.

3.4. Jenis Data

Jenis data pada pelaksanaan penelitian ini dibedakan menjadi dua, yaitu :

1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari studi lapangan. Data primer dalam penulisan skripsi ini diperoleh dengan mengadakan wawancara mendalam serta memberikan kuisioner kepada masyarakat yang hendak membuat SIM.

Menurut kasatlantas Polresta Bandar Lampung AKP. Abdul Waras, S.Ik tiap bulannya rata-rata terjadi peningkatan setiap bulannya baik dalam pembuatan SIM A maupun SIM C. Biasanya rata – rata tiap bulannya untuk SIM A mencapai 600, sedangkan untuk sim C mencapai angka 1000.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah yang diperoleh dari dokumen-dokumen (data tidak langsung) melalui buku-buku, dan media elektronik (internet, televisi dan lain-lain)

3.5. Sumber Data dan Informasi

Sumber data dalam penelitian ini adalah masyarakat yang hendak membuat SIM pada khususnya yang dimana dimintai keterangan untuk memperoleh sejumlah data dan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini, berupa data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari lokasi penelitian, berupa hasil wawancara langsung dengan masyarakat serta observasi, sedangkan data sekunder adalah data yg penelitian diperoleh dari sumber-sumber seperti buku, majalah, dan sumber informasi lainnya yang mendukung penelitian.

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Arief Furchan (1992:19) hasil dari setiap penelitian harus dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah kebenarannya. Informasi yang akurat sangat menunjang hasil yang diperoleh. Metode kualitatif akan menghasilkan data deskriptif yang memungkinkan penelitian untuk melihat dunia seperti yang dilihat oleh subjek penelitian, pemahaman dalam metode kualitatif dapat dilakukan dengan wawancara, observasi dan studi dokumen. Atas dasar tersebut maka teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah ;

a. Deep Interview (wawancara mendalam)

Menurut Sutrisno Hadi (1986:192) teknik wawancara digunakan untuk memperoleh data melalui percakapan langsung dengan informan. Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara dengan sumber yang relevan dengan substansi dari kajian penelitian ini.

Dalam teknik wawancara penulis lebih kepada wawancara yang bersifat komplementer, dimana wawancara adalah bersifat terbuka berdasarkan kebutuhan analisis tertulis dengan mengacu kepada kerangka berfikir dan proses penelitian.

Berdasarkan Prasurey penulis mengunjungi Polresta Bandar Lampung selama satu bulan, setiap hari senin sampai jumat dari pukul 09.00-14.00 WIB dan informan sebanyak sembilan orang, dimana perminggunya diambil tiga orang sebagai perwakilan informan, yang terbagi dalam tiga tahapan yaitu pada minggu pertama dilakukan penelitian terhadap informan yang hendak mendaftar dalam pembuatan SIM, minggu kedua penelitian dilakukan terhadap informan yang sedang menjalani proses atau tes pembuatan SIM, dan diminggu ketiga penelitian

dilakukan terhadap informan yang telah berhasil menjalani tes ujian teori dan praktek serta mendapatkan SIM .

b. Observasi

Menurut Garayibah (1981:33) observasi merupakan perhatian terfokus terhadap gejala,kejadian atau sesuatu dengan maksud menafsirkannya, mengungkapkan faktor-faktor penyebabnya dan menemukan kaidah-kaidah yang mengaturnya. Dalam hal ini peneliti melakukan penelitian mengenai tingkah laku dengan cara mengamati individu atau kelompok secara langsung.

c. Teknik studi kepustakaan

Teknik ini digunakan untuk mencari, mengumpulkan dan mempelajari data teoritis yang berasal dari bahan tertulis melalui pembaca, mengutip maupun meresum sumber dari buku dan sumber informasi yang dianggap mempunyai keterkaitan dengan penelitian ini.

3.8. Teknik Analisa Data

Menurut effendi dan manning [dalam Singarimbun (2001:263)] analisis data adalah proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan.

Analisis data pada penelitian kualitatif meliputi tahap-tahap sebagai berikut (Milles and Hubberman 1992 dalam buku ajar metodologi penelitian administrasi Publik perspektif kualitatif) :

1. Reduksi data (data reduction)

Yaitu data yang diperoleh di lokasi penelitian (data lapangan) dituangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terperinci. Jawaban yang diperoleh dari lapangan dikumpulkan berdasarkan pertanyaan (dikelompokkan) jawaban yang sama dan yang berbeda dipisahkan, dan menentukan temanya reduksi data berlangsung secara terus menerus selama proses pengumpulan data.

2. Penyajian data

Yaitu data disajikan dalam bentuk kutipan-kutipan dari hasil wawancara. Diturunkan sesuai dengan reduksi yang telah dilakukan.

3. Penarikan kesimpulan

Yaitu melakukan verifikasi secara terus menerus sepanjang lokasi dan selama proses pengumpulan data. Penelitian berusaha untuk menganalisis data yang ada kemudian diwujudkan dalam suatu kesimpulan yang bersifat tentatif. Dengan bertambahnya data selama penelitian berlangsung maka pada setiap kesimpulan dilakukan verifikasi secara terus menerus.

