BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Metode yang digunakan oleh peneliti adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian deksriptif ini akan mencoba untuk mencari dalam penjelasan yang tepat dan cukup dari setiap aktivitas dalam pelaksanaan pelayanan Dinas Pendapatan Dearah Kota Bandung pada Samsat *Drive Thru* Cabang III Soekarno Hatta Kota Bandung. Peneliti akan mengumpulkan fakta dan identifikasi mengenai pelaksaanaan pelayanan public kebijakan lama dan kebijakan baru pada program Samsat *Drive Thru* Kota Bandung berdasarkan faktor yang menjadi pendukung, kemudian merangkum sejumlah data-data yang masih mentah dapat dijadikan sebagai informasi yang dapat diinterpretasikan oleh peneliti

3.2 Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan dalam Penelitian ini merupakan salah satu cara untuk mendapatkan data. Teknik penentuan Informan dalam penelitian ini adalah *Purposive*, yaitu sejumlah informan yang ditentukan berdasarkan pertimbangan sesuai kreteria peneliti dan objek penelitian yaitu aparatur yang bersangkutan mengenai Samsat *Drive Thru* Cabang III Kota Bandung. Pengambilan informan berdasarkan *Purposive*,yang peneliti lakukan sebagai berikut :

1. Bpk Moh Wawan di bidang Pusat Informasi Kepolisian Daerah Provinsi Jawa Barat (POLDA JABAR). Beliau dijadikan nara sumber karena beliau mengetahui tentang prosedur dari sistem Pelayanan Samsat *Drive Thru*.
2. Bpk H. M Salman Fauzi dibagian Bidang Pajak Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta. Beliau dijadikan narasumber karena mengetahui berbagai pungutan pajak dibidang pajak kendaraan khususnya PKB.
3. Bpk Dharmawan dan Bpk Dedi Suhendar dibagian Humas PT. Jasa Raharja (Persero) Provinsi Jawa Barat. Beliau dijadikan narasumber karena mengetahui berbagai pungutan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).
4. Bpk Angki Fauzi Putra dan Eko Koswandi Di bagian pendaftaran Samsat *Drive Thru.* Beliau di jadikan Narasumber Karena di tempatkan di bagian pendaftaran dan administrasi Samsat *Drive Thru.*

Teknik penentuan Informan dalam penelitian bagi masyarakat adalah *accidental* , yaitu sejumlah informan yang sesuai dengan objek penelitian yaitu masyarakat yang pengguna layanan layanan Samsat *Drive Thru* Cabang III Kota Bandung. Pengambilan informan berdasarkan teknik *accidental* karena peneliti memilih informan yang melakukan penelitian secara spontan sesuai dengan kebuhan penelitian.

1. Mayarakat sebagai wajib pajak yang melakukan pembayaran PKB dan SWDKLLJ melalui Pelayanan Samsat *Drive Thru* pada Dispenda Wilayah Kota Bandung Soekarno Hatta demi terciptanya pelayanan publik yang profesional.

3.2. Teknik Pengunpulan Data

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini memiliki tujuan agar dapat menjaring data-data yang valid pada penelitian. Peneliti akan menggunakan metode sebagai berikut :

3.3.1. Studi Pustaka

Teknik pengumpulan data dengan studi pustaka, peneliti akan menganalisis beberapa data berupa referensi berdasarkan buku yang berkaitan dengan teori-teori yang menjadi acuan peneliti serta diktat perkuliahan, artikel, buku-buku dan dokumentasi lainnya untuk dikumpulkan sebagai bahan acuan yang dijadikan landasan dalam menyusun penelitian Pelayanan public dinas pendapatan daerah kota bandung pada Samsat *Drive Thru* Cabang III Kota Bandung.

3.3.2. Studi Lapangan

Yaitu teknik pengumpulan data primer yang diperoleh melalui peninjauan lapangan, dengan beberapa teknik sebagai berikut:

3.3.2.1. Observasi

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan observasi non partisipan, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan langsung ke Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung pada Samsat *Drive Thru* Cabang III Soekarno Hatta. Guna memperoleh gambaran yang tepat mengenai masalah dan hambatan yang dihadapi serta upaya perbaikan yang diperlukan, dengan catatan peneliti tidak ikut serta dalam proses kegiatan sehari-hari objek yang diteliti.

3.3.2.2. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalah yang harus diteliti, Peneliti juga ingin mengetahui hal-hal dari informan yang lebih mendalam. Peneliti akan menggunakan wawancara tak berstruktur karena peneliti hanya mengumpulkan data yang berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan. Dengan membawa alat wawancara seperti : buku catatan, tape recorder, dan kamera.

3.3.2.3. Dokumentasi

Dokumentasi yang peneliti lakukan yakni pengumpulan data dari catatan-catatan tertulis, dari hasil tulisan-tulisan pada mata kuliah yang peneliti dapatkan, atau tentang berbagai peristiwa pada waktu yang lalu dalam permasalahan-permasalahan mengenai pelayanan publik Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung pada SAMSAT *Drive Thru* Cabang III Kota Bandung.

Sebagai tahapan awal pengumpulan informasi melalui internet pada penelitian ini, di mana masing-masing sampel sudah memiliki dokumentasi data yang terbuka pada halaman website Dinas Pendapatan Dearah Kota Bandung. Jadi sebelum melakukan penelitian ke lapangan sebelumnya peneliti sudah dapat memperoleh berbagai informasi menyangkut data yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan publik Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung pada Samsat *Drive Thru* Cabang III Kota Bandung.

3.3. Teknik Analisa Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa deskriptif dengan pendekatan kualitatif sehingga memerlukan strategi penyelidikan yang naturalistis dan induktif dalam mendekati suatu suasana (*setting*) tanpa hipotesis-hipotesis yang telah ditentukan sebelumnya. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. *Data Reduction* (reduksi data)

Teknik analisis data pada bagian reduksi data ini setelah peneliti mendapatkan hasil wawancara dari narasumber, peneliti akan merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting mengenai pelayanan publik Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung pada Samsat *Drive Thru* Cabang III Kota Bandung, serta mencari titik temu pembahasan masalah dalam penelitian, dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan

dapat mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.

2. *Data Display* (penyajian data)

Setelah data direduksi, maka peneliti akan membuat penyajian data. Penyajian data peneliti melakukan susunan informasi mengenai penerapan pelayanan publik Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung pada Samsat *Drive Thru* Cabang III Kota Bandung, kemudian peneliti melakukan penarikan sebuah kesimpulan dari informasi yang telah peneliti dapatkan dan mengubahnya serta menyusunya ke dalam bentuk uraian singkat dan bagan yang selanjutnya peneliti buat menjadi sebuah teks yang bersifat naratif.

3. *Conclution Verification* (penarikan kesimpulan)

Setelah adanya penyajian data, maka peneliti melakukan peninjauan kembali secara sepintas pada catatan lapangan yang bertujuan untuk dapat memahami kualitas pelayanan publik Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung pada Samsat *Drive Thru* Cabang III Kota Bandung, agar dapat memperoleh kesimpulan dan pemahaman yang lebih cepat.

3.4. Uji Keabsahan Data

Setelah data penelitian diperoleh data tersebut tidak dapat langsung digunakan. Data tersebut harus melalui pengecekan keabsahan data terlebih dahulu. Hal ini bertujuan agar data yang diperoleh benar-benar valid dan reliabel, sehingga nantinya penelitian yang dilakukan dapat dipertanggungjawabkan sebagaimana

mestinya. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi beberapa macam uji, salah satu diantaranya adalah uji kredibilitas data. Uji ini berkenaan dengan derajat akurasi desain penelitian dengan hasil yang dicapai. Dengan kata lain uji kredibilitas data dilakukan untuk melihat apakah desain penelitian yang dilakukan dapat mencapai tujuan penelitian sesuai dengan apa yang diharapkan. Uji kredibilitas data atau uji kepercayaan terhadapa data penelitian dapat dilakukan dengan beragam cara.

Cara-cara tersebut antara lain perpanjangan pengamatan, ketekunan pengamatan, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, kecukupan referensial, analisis kasus negatif, serta member check. Penelitian ini digunakan teknik triangulasi dalam menguji keabsahan data yang diperoleh. *Triangulation is qualitative cross-validation. It assesses the sufficiency of the data according to the convergence of multiple data sources or multiple data collection procedure.* Triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecakan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat tiga macam jenis triangulasi, yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, serta triangulasi waktu. Pengujian kredibilitas data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi teknik pengumpulan data. Triangulasi teknik pengumpulan data dilakukan untuk menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data kepada sumber data yang sama namun dengan teknik yang berbeda.

Pengecekan triangulasi teknik ini agar mengetahui kebenaran data tentang pelayanan publik Dinas Pendapatan Daerah Kota Bandung pada Samsat *Drive Thru*

Cabang III Kota Bandung dengan menggunakan banyak teknik seperti wawancara, observasi dan lain-lain. Pengecekan tersebut dilakukan kepada narasumber yang dianggap kompeten, dalam hal pelayanan publik Samsat *Drive Thru* Kota Bandung.

3.2.6 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Penulis melaksanakan penelitian di Kantor Samsat Bandung, yang berlokasi di Jalan Soekarno Hatta No. 528 Telepon (022) 7500240 Bandung 40286. Adapun jadwal penelitian in sebagai berikut:

Tabel 3.1
Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Tahun 2015					
		Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus
1	Pengajuan Judul	■					
2	Penyusunan UP		■	■			
3	Seminar UP			■			
4	Persiapan Penelitian	■	■	■	■		
5	Pengumpulan Data	■	■	■	■	■	
6	Pengolahan Data		■	■	■	■	
7	Analisis Data				■	■	
8	Bimbingan Skripsi	■	■	■	■	■	
9	Penyusunan Skripsi		■	■	■	■	■
10	Sidang Skripsi						■