

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan hasilnya. Karena penelitian ini adalah bersifat menjelaskan tentang fenomena yang ada yang dilaksanakan melalui pengumpulan data primer di lapangan, maka metode penelitian yang digunakan adalah metode penjelasan (*explanatory method*) yang bertujuan mengumpulkan data yang dilakukan terhadap objek lapangan dengan mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang utama.

B. Objek dan Lokasi Penelitian

Objek dalam penelitian proposal tesis ini adalah peningkatan kinerja polsek Tanjung Raya. Kegiatan ini dilakukan di Polsek Tanjung Raya Kabupaten Mesuji.

C. Tahapan Penelitian

a. Populasi

Menurut Maharani dan Efendi (2017:54) populasi adalah keseluruhan objek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti sebuah elemen yang ada dalam wilayah penelitian tersebut, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi. Populasi merupakan keseluruhan data yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti dalam ruang lingkup dan waktu yang telah ditentukan. Populasi berkaitan dengan data-data, jika seorang manusia memberikan suatu data, maka ukuran atau banyaknya populasi akan sama banyaknya manusia. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menerima pelayanan di Polsek Tanjung Raya Kabupaten Mesuji dengan jumlah yang tidak diketahui (*unknwon population*).

b. Sampel dan Teknik Sampling

Menurut Jufrizen & Rahmadhani (2020:71) sampel merupakan suatu bagian dari keseluruhan serta karakteristik yang dimiliki oleh sebuah populasi. Apabila populasi tersebut besar, sehingga para peneliti tentunya tidak memungkinkan untuk mempelajari keseluruhan yang ada pada populasi tersebut beberapa kendala yang akan di hadapi di antaranya seperti dana yang terbatas,

tenaga dan waktu maka dalam hal ini perlunya menggunakan sampel yang di ambil dari populasi itu. Selanjutnya, apa yang dipelajari dari sampel tersebut maka akan mendapatkan kesimpulan yang nantinya di berlakukan untuk populasi. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling yaitu teknik penentuan sampel jika informasi untuk data yang diambil dari target spesifik, dengan cara mengambil sampel dengan kriteria tertentu, Kosnan, Wilhelmina (2019:5). Dalam penelitian ini sampel yang akan diambil berdasarkan *accidental sampling* yakni sebesar 50 warga yang tersebar di 10 (sepuluh) desa yang telah membuat SKCK di Polsek Tanjung Raya.

D. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, untuk sumber data penelitian dipilih dengan cara menggunakan beberapa metode, yaitu :

1. Observasi, metode ini digunakan oleh peneliti untuk mengetahui bagaimana proses dan prosedur penerapan sistem pelayanan SKCK dan untuk mengetahui pandangan masyarakat terhadap citra Polri.
2. Study Dokumen, dalam metode ini penelitian akan mengumpulkan dan mempelajari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan strategi manajemen peningkatan kompetensi SDM Polri ini pada Polsek Tanjung Raya.
3. Wawancara, metode ini dipilih peneliti guna mengetahui dan mendapatkan hal-hal yang lebih mendalam dari sebuah sumber data yang dipilih. Wawancara ini akan dilakukan oleh peneliti kepada Kapolsek Tanjung Raya beserta jajarannya.

E. Operasional Variabel

Operasional variabel merupakan definisi atau uraian-uraian yang menjelaskan dari suatu variabel-variabel yang akan diteliti. Variabel yang terlibat dalam penelitian ini evaluasi kinerja pegawai. Berikut ini merupakan penjelasan dari variabel tersebut :

1. Kinerja
 - a. Definisi Konseptual : kinerja adalah proses dimana organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja karyawan. Hal ini menjadi dasar semua kegiatan penggambaran karir lainnya. Karena kemajuan karir sangat tergantung pada prestasi kerja yang dihasilkan, seperti kenaikan pangkat, kesempatan untuk mendapatkan pendidikan yang lebih tinggi, fasilitas perumahan, kesehatan dan lain-lain fasilitas bagi menunjang kelancaran pekerjaan.

- b. Definisi Operasional : kinerja adalah proses dimana organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kerja karyawan. Hal ini menjadi dasar semua kegiatan penggambaran karir lainnya. Karena kemajuan karir sangat tergantung pada prestasi kerja yang dihasilkan, seperti kenaikan pangkat, kesempatan untuk mendapatkan pendidikan yang lebih tinggi, fasilitas perumahan, kesehatan dan lain-lain fasilitas bagi menunjang kelancaran pekerjaan. Peningkatan Kinerja Anggota POLRI didasarkan pada Peraturan KaPOLRI Nomor 16 tahun 2011 adalah Peraturan yang mengatur sistem penilaian kinerja pegawai negeri pada Kepolisian Negara Republik Indonesia dengan Sistem Manajemen Kinerja yang terdiri atas 10 (sepuluh) penilaian faktor kinerja, meliputi: Kep emimp inan; Jaringan sosial; komunikasi; pengendalian emosi; agen perubahan; integritas; emppati; pengelolaan administrasi; kreativitas; dan kemandirian.

F. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi, yaitu Peneliti mengumpulkan data melalui pengamatan langsung di tempat penelitian. Peneliti mengamati kegiatan peningkatan kinerja anggota POLRI di Polsek Tanjung Raya. Hasil pengamatan digunakan peneliti sebagai informasi tambahan dalam penelitian.
2. Wawancara, yaitu mengadakan tanya jawab dengan responden guna mendapatkan keterangan secara langsung. Wawancara dalam penelitian ini ditujukan kepada 50 orang yaitu masing-masing 5 (lima) orang dari setiap desa di wilayah kerja Polsek Tanjung Raya.
3. Dokumentasi yaitu pengambilan sebuah data melalui dokumen- dokumen, foto-foto, arsip atau surat-surat yang diperlukan.

G. Metode Analisis Data

Analisis data penelitian merupakan bagian penting dalam proses penelitian, karena dengan analisis data yang ada akan terlihat manfaat penelitian terutama dalam proses pemecahan masalah dan pencap aian tujuan penelitian. Analisis data bertujuan untuk menyederhanakan data ke dalam bentuk yang lebih sederhana sehingga mudah dibaca dan dip ahami dan kesimpulan dapat diambil secara tepat dan sistematis.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini akan digunakan dengan metode kuantitatif yaitu dengan mendeskripsikan serta menganalisis data yang

diperoleh yang selanjutnya dijabarkan dalam bentuk penjelasan yang sebenarnya. Untuk mengolah dan menganalisis data, penulis menggunakan pedoman survey kepuasan masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam mencari indeks kepuasan masyarakat (IKM) pelayanan SKCK pada Polsek Tanjung Raya yaitu sebagai berikut :

1. Setiap pertanyaan masing-masing unsur diberi nilai.

Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

x = jumlah unsur yang disurvei

N = bobot nilai per unsur

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

SKM Unit pelayanan x 25

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan;
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel II

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	sangat baik