

### **BAB 3**

#### **METODE PENELITIAN**

Analisis kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Polres dan Polsek di wilayah Kabupaten Kudus dilakukan dengan pendekatan deskriptif kuantitatif, menggunakan alat statistik sederhana, dengan proses dan tahapan ilmiah yang dapat dipertanggungjawabkan.

Tahapan yang dilalui dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : menetapkan jadwal sesuai tahapan penelitian yang akan dilakukan, identifikasi populasi dan sampel, penetapan indikator yang digunakan, metode pengumpulan data yang digunakan, model laporan yang akan dihasilkan. Yang dirangkum dalam kegiatan persiapan, lapangan, pengolahan data, analisis data dan pelaporan.

Adapun dalam penelitian ini metode penelitian terkait dengan penetapan:

#### **A. Lokasi :**

Lokasi penelitian meliputi wilayah administratif Polres Kudus, yaitu wilayah Kabupaten Kudus yang terdiri dari sembilan Polsek dan Polres Kudus sebagai induk. Polsek di wilayah Polres Kudus meliputi Polsek Kota, Bae, Kaliwungu, Gebog, Dawe, Undaan, Jati, Jekulo dan Polsek Mejobo.

#### **B. Populasi dan Sampel.**

Populasi, meliputi seluruh masyarakat Kabupaten Kudus. Sedangkan sampel adalah masyarakat yang pernah menikmati layanan Polres Kudus dan Polsek di wilayah Polres Kudus yang terkait dengan perolehan SKCK, SIM dan SPKT.

Sampel ditetapkan dengan "*quota purposive sampling*" Quota, ditetapkan dengan memperhatikan luasnya wilayah, jumlah Polsek dan serta jenis layanan yang akan menjadi fokus mengukur kepuasan masyarakat. Sampel ditetapkan sebanyak 400 responden, dengan cadangan sebesar 10 %, dengan pertimbangan jika ada jawaban responden yang gagal. Sehingga jumlah responden adalah 440 orang. Distribusi dengan merata per-obyek (Polres dan Polsek) masing-masing 40

responden. Pada akhirnya diperoleh jawaban responden yang memenuhi syarat untuk diolah sebanyak 466 kuesioner.

### C. **Persiapan:**

1. Rakor antara LPPM dengan Polres Kudus
2. Menetapkan indikator yang digunakan
3. Menyusun instrument
4. Pelatihan Surveyor
5. Perijinan dan Sosialisasi

### D. **Pengumpulan Data.**

#### 1. **Survey dengan menggunakan Kuesioner.**

Pengumpulan data dilakukan dengan survey kepada sampel terpilih, menggunakan kuesioner yang *didesign* dengan menggunakan metode *offline* dan *online*. Offline, dilakukan dengan cara *face to face* dan *online* dilakukan dengan informasi teknologi (IT) sudah harus diperkenalkan untuk menjadi bagian layanan yang digunakan untuk menjangkau kaum millennial dan mengikuti tuntutan serta zaman yang sudah berubah sebagai respon terhadap revolusi industri 4.0. Tetapi juga masih mentoleransi kelompok masyarakat yang belum familier menggunakan IT sehingga dikombinasi dengan cara *offline*.

Kuesioner disusun dengan mendasarkan pada indikator kepuasan masyarakat yang terdiri dari : **bukti fisik (*Tangible*)**, **kehandalan (*Reliability*)**, **daya tanggap (*Responsiveness*)**, **jaminan (*Assurance*)**, dan **empati (*Emphaty*)**. Pertanyaan tertutup menggunakan pilihan jawaban dengan skala likert, 1-5. 1, menunjukkan jawaban sangat tidak puas, 2 = tidak puas ; 3 = cukup puas; 4 =puas ; 5 = sangat puas.

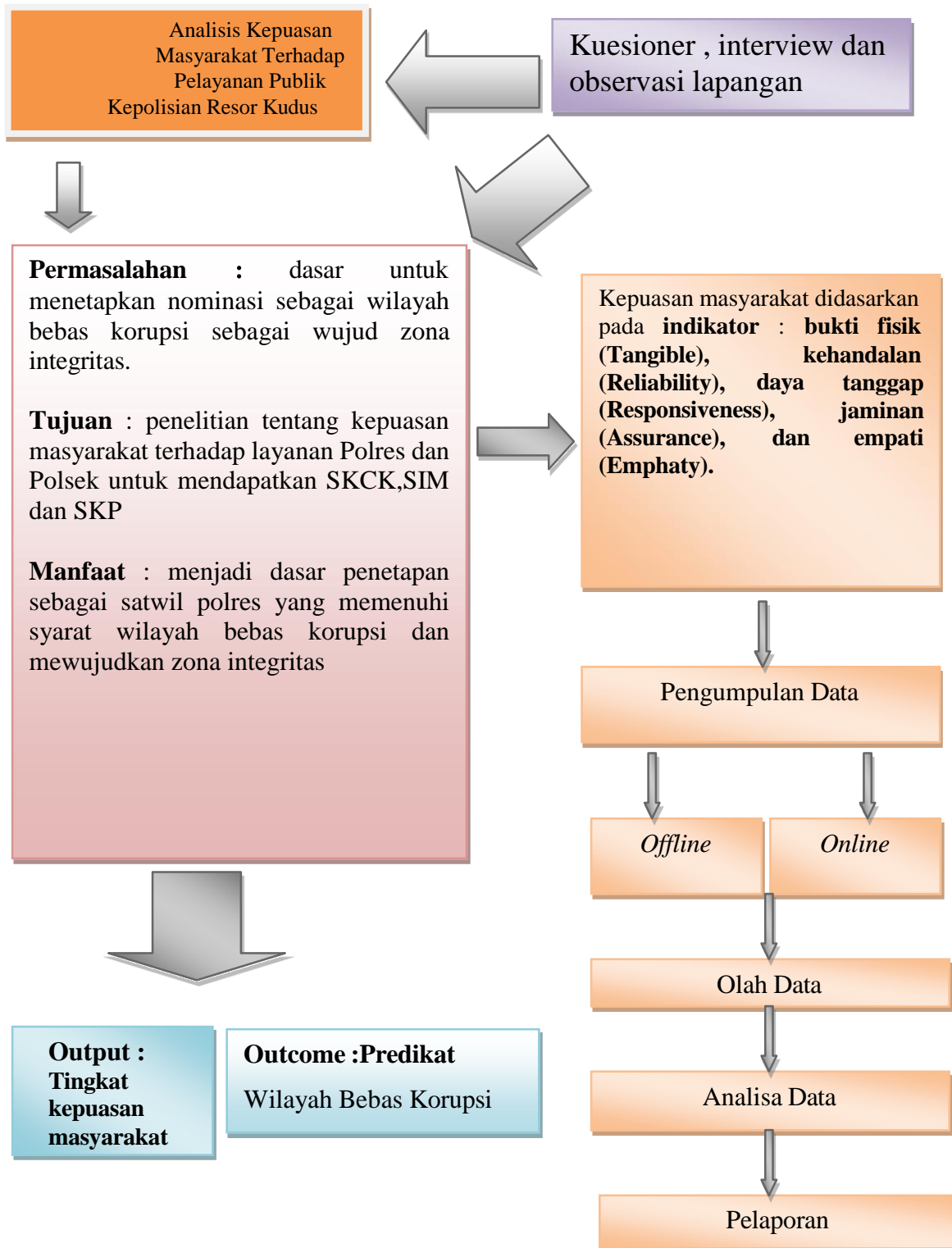
## **2. Interview dan *indepth interview*.**

Pada teknik ini peneliti memperoleh data yang memiliki relevansi dengan penelitian dengan menggunakan cara langsung (*nonvirtual*) dan *virtual*. *Virtual*, menggunakan alat berbasis internet, *watcshup*, *handphone*. *Non-virtual* dengan langsung *face to face*, melakukan diskusi dengan pihak yang berwenang di Polres Kudus dan Polsek wilayah Polres Kabupaten Kudus, untuk mendapatkan informasi dan konfirmasi yang relevan.

## **3. Observasi.**

Teknik observasi dilakukan dengan mendatangi, melihat dan mengamati obyek dalam hal ini kantor layanan Polres, dan Polsek untuk mendapatkan gambaran dan konfirmasi terhadap jawaban responden yang terkait dengan sarana-prasarana, jaminan, dan proses layanan yang dilakukan oleh petugas dan yang dirasakan oleh masyarakat.

### E. Kerangka Konsep Penyelesaian Kegiatan Penelitian.



### A. Jadwal Penelitian

Jadwal Penelitian dimulai dari bulan Maret sampai dengan Mei 2020, seperti yang ditunjukkan pada Tabel 2. Dimana terbagi atas empat kegiatan utama.

**Tabel 2. Jadwal Penelitian**

No	Kegiatan	Tahun 2020		
		Maret	April	Mei
1	Analisa Kebutuhan			
2	Penyebaran Form Isian			
3	Olah Data Angket			
4	Analisa Data			
5	Pembuatan Laporan			

### B. Perincian Anggaran Penelitian

Biaya yang dibutuhkan dalam penelitian ini sebesar Rp. 12.200.000 dengan perincian biaya seperti yang ditunjukkan pada Tabel 3. Dimana biaya dihabiskan untuk sepuluh orang tenaga lapangan, bahan habis pakai, dan biaya dokumentasi.

**Tabel 3. Rincian Biaya Penelitian**

	<b>Sumber Pembiayaan</b>					
	APBU UMK	Rp 6,000,000.00				
	Polres Kudus	Rp 6,200,000.00				
	<b>Total Penerimaan</b>	<b>Rp 12,200,000.00</b>				
<b>No</b>	<b>Biaya</b>	<b>Biaya Satuan</b>	<b>Satuan</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Total</b>	
<b>A</b>	<b>Personel</b>					
	10 Surveyor	Rp 50,000.00	10 orang	7 hari	Rp 3,500,000.00	
	2 Pengolah Data	Rp 500,000.00	2 orang	2 hari	Rp 2,000,000.00	
	2 Analis Data	Rp 500,000.00	2 orang	2 hari	Rp 2,000,000.00	
<b>B</b>	<b>Bahan Habis Pakai</b>					
	Tranport Survey	Rp 10,000.00	10 orang	7 hari	Rp 700,000.00	
	Konsumsi Rapat	Rp 50,000.00	4 orang	7 hari	Rp 1,400,000.00	
	Uang Saku Rapat	Rp 50,000.00	4 orang	7 hari	Rp 1,400,000.00	
	Dokumentasi Kegiatan	Rp 10,000.00	10 surveyor	7 hari	Rp 700,000.00	
	FC Form Isian	Rp 250.00	500 lembar	1 paket	Rp 125,000.00	
	Jilid Form Hasil Survey	Rp 25,000.00	3 eksemplar	1 paket	Rp 75,000.00	
	FC + Jilid Proposal	Rp 30,000.00	4 eksemplar	1 paket	Rp 120,000.00	
	FC + Jilid Laporan	Rp 30,000.00	6 eksemplar	1 paket	Rp 180,000.00	
<b>TOTAL PENGELUARAN</b>						<b>Rp 12,200,000.00</b>