

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis metode penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan suatu metode penelitian yang berlandaskan terhadap filsafat postpositivisme yang digunakan untuk meneliti terhadap keadaan obyek yang alamiah, dimana peneliti menjadi instrument kunci, adapu pengambilan sampel pada sumber data yang dilakukan dengan *purposive* dan *snowball*, teknik pengumpulan yang dilakukan dengan gabungan atau triangulasi, analisis data yang bersifat induktif dan menghasilkan penelitian kualitatif yang menekankan terhadap makna dibandingkan dengan generalisasi (Sugiyono, 2009).

Selanjutnya, menurut (Moleong, 2005) , penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk memahami fenomena-fenomena terkait apa yang dialami oleh subjek penelitian, adapun contohnya adalah sebuah perilaku ataupun persepsi yang dideskripsikan dengan bentuk kata-kata ataupun bahasa dalam konteks khusus.

B. Fokus Penelitian

Fokus pada penelitian ini terletak pada Penelitian ini akan dilakukan di Kabupaten Probolinggo. Penelitian akan dilakukan di Kantor UPKP2 di Kabupaten Probolinggo, Kantor UPKP2 terletak di Kecamatan Keraksaan yang merupakan titik sentral dari pemerintahan Kabupaten Probolinggo.

UPKP2 merupakan gambaran dari semangat perbaikan pelayanan publik di Kabupaten Probolinggo, atas dasar Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik maka dibentuklah Peraturan Bupati Nomor 75 Tahun 2019 yang merupakan pengganti dari Peraturan Bupati Nomor 90 Tahun 2017 Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Probolinggo maka dibentuklah UPKP2 untuk dapat menampung aspirasi masyarakat dalam bentuk aduan atau keluhan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. UPKP2 merupakan inisiatif dari Hasan Aminudin yang merupakan Bupati Kabupaten Probolinggo periode 2018-2023,

UPKP2 merupakan jawaban dari urgensi yang selama ini terjadi di pelayanan publik Indonesia dimana urgensi ini dapat dilihat dari dua sudut yaitu dari sudut pandang negara dan masyarakat dari negara yaitu pelayanan publik dapat menjadi barometer atas terlaksanakannya pelayanan publik dengan baik serta sebagai gambaran dari keseriusan pemerintah dalam mengemban amanat rakyat dalam melaksanakan amanah untuk mengelola pemerintahan dengan baik sedangkan dalam sudut pandang masyarakat yaitu pelayanan publik sebagai pemenuhan hak-hak masyarakat dalam menunjang kebutuhan masyarakat serta pelayanan yang diterima adalah pelayanan yang prima yaitu pelayanan yang bersifat transparan serta tanpa ada diskriminasi. Terwujudnya pelayanan prima, untuk kesetaraan dan kesejahteraan masyarakat Probolinggo merupakan visi dari UPKP2 dan adapun peran dari UPKP2 adalah sebagai pihak Pengawas Pelayanan Publik yang bekerja sama dengan pihak pengawas yang telah ada terdahulu seperti dari pihak DPRD dan pihak inspektorat namun UPKP2 melakukan pengawasan

bersama masyarakat melalui penampungan aspirasi masyarakat yang berupa laporan atau keluhan atas pelayanan publik yang dirasa kurang baik, UPKP2 juga memposisikan diri sebagai mediator dalam sengketa pelayanan publik dimana setelah laporan keluhan diproses pihak UPKP2 memberikan rekomendasi kepada TPKP2 yang merupakan tim yang berisi pada petinggi eksekutif penyelenggara pelayanan publik serta UPKP2 juga memberikan laporan rekomendasi kepada Bupati selaku kepala daerah yang kemudian berfungsi dalam perbaikan pelayanan publik di Kabupaten Probolinggo , UPKP2 menjadi mitra penyelenggara layanan untuk mewujudkan pelayanan prima yaitu UPKP2 dapat memberikan masukan kepada penyelenggara layanan yang kemudian digunakan untuk memperbaiki kekurangan pelayanan yang masih ada, UPKP2 sebagai pendamping masyarakat untuk memperjuangkan pelayanan prima pemberi rekomendasi kepada Bupati untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

Ada tiga hal yang melatar belakangi terbentuknya lembaga UPKP2 ini; *Pertama*, pembentukan lembaga ini sebagai upaya untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap aparatur pemerintah di lingkungan Kabupaten Probolinggo. *Kedua*, kepercayaan dari masyarakat dibangun melalui proses dan upaya perbaikan pelayanan baik dari proses maupun system manajemen pelayanan. *Ketiga*, pembentukan lembaga ini yaitu untuk lebih meningkatkan kesejahteraan masyarakat Probolinggo. Berdasarkan pasal 9 ayat 4 Peraturan Bupati Nomor 90 Tahun 2017.

Ditengah urgensi atas pelayanan publik yang buruk, kehadiran lembaga UPKP2 yang memiliki tugas sebagai wadah aspirasi masyarakat Kabupaten Probolinggo diharapkan dapat menjadi pembeda dari daerah-daerah lain yaitu mengalami perbaikan yang dapat dirasakan oleh masyarakat. Namun sekadar kehadiran dari lembaga ini dirasa belum cukup karena posisi dari lembaga ini hanya berlandaskan Peraturan Bupati yang notabene memiliki dasar yang relative lemah, diharapkan akan adanya Peraturan Daerah yang dibuat untuk menguatkan posisi dari UPKP2 ini. Dalam Kerangka piker ada beberapa indicator diantaranya : Transparansi, Akuntabilitas Kondisional, Parsitipatif, kesamaan hak dan Keseimbangan Hak

C. Pelaksanaan Penelitian

1. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian adalah suatu tempat yang digunakan untuk melakukan kegiatan atau penelitian guna mendapatkan hasil penelitian ataadata yang valid yang berasal dari responden. Adapun penelitian ini dilakukan di Kantor UPKP2 Kabupaten Probolinggo.

2. Waktu Penelitian

Data dalam penelitian ini dilaksanakan berdasarkan hasil wawancara praktisi di kantor Kantor UPKP2 dan perwakilan masyarakat kabupaten Probolinggo. Waktu penelitian dilaksanakan mulai Juli 2022 sampai dengan September 2022 dengan studi pustaka dan observasi pendahuluan, dan hasilnya merupakan dasar penyusunan proposal penelitian ini.

D. Sumber Data

Adapun selama melakukan penelitian ini, peneliti mendapatkan informasi atau data-data dari tempat penelitian. Sumber data pada penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu :

1. Data primer

Data primer adalah sumber data yang bersumber dari pengamatan langsung di lokasi penelitian, hasil dari wawancara dan diskusi. Dengan demikian, sumber data dalam penelitian ini adalah informan, yaitu seorang narasumber yang dipilih secara sengaja oleh peneliti yang dinilai memahami betul terhadap pokok permasalahan dalam penelitian, yang akan memberikan data untuk selanjutnya peneliti olah dan disimpulkan pada bagian akhir penelitian. Pemilihan informan ini didasarkan atas subyek yang menguasai permasalahan, memiliki data dan dianggap ahli pada bidang yang akan penulis tanyakan.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang bersumber dari buku-buku teks, hasil penelitian, dan arsip-arsip resmi yang terkait masalah penelitian. Dalam penelitian ini sumber data sekunder adalah berupa segala dokumen-dokumen yang bersangkutan dengan penelitian, baik perundang-undangan, kebijakan internal organisasi dan sebagainya.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Observasi atau Pengamatan

Dalam observasi ini, penulis mengamati keadaan, sikap dan perilaku informan selama penulis melakukan wawancara.

2. Wawancara Mendalam (*indepth interview*)

Esterberg dalam Sugiyono (2006) mendefinisikan interview sebagai berikut. *“a meeting of two persons to exchange information and idea though question and responses. Resulting in communication and joint construction of meaning about a particulartopic”*. Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

Masukan-masukan yang diperoleh dari hasil wawancara dimanfaatkan untuk mendukung hasil diskusi maupun untuk mendukung (*crosscheck*) terhadap data skunder yang diperoleh melalui beberapa sumber diantaranya Kepala Dinas, Seketaris Dinas, Kepala Bidang UPKP2 Kabupaten Probolinggo, serta masyarakat.

3. Dokumentasi

Pengumpulan data melalui dokumentasi dilakukan dengan cara mencatat, atau mengkopi dokumen-dokumen, bahan-bahan panduan, arsip-arsip, maupun data-data yang terkait dengan masalah yang akan diteliti berupa perundang-undangan, kebijakan internal organisasi dan sebagainya.

F. Instrumen Penelitian

Sesuai dengan metode penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif maka terdapat beberapa instrumen dalam penelitian yang diperlukan. Instrumen penelitian dalam penelitian ini adalah :

1. Peneliti sendiri, merupakan instrumen utama dimana penelitian bertindak sebagai penelitian itu sendiri, bersifat mandiri, dan terjun langsung pada objek penelitian.
2. Pedoman wawancara, adalah berisi pertanyaan-pertanyaan yang disesuaikan dengan teori yang digunakan dalam penelitian dan disesuaikan dengan pokok permasalahan dalam penelitian ini.
3. Perangkat penunjang, yaitu berupa alat-alat yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian. Perangkat penunjang dalam penelitian ini berupa :
 - a. Alat tulis menulis
 - b. Laptop, dan lain-lain.

G. Analisis Data

Pada tahapan ini diuraikan proses pelacakan dan pengaturan secara sistematis transkrip-transkrip wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain

agar penulis dapat menyajikan temuannya. Analisis melibatkan pengerjaan, pengorganisasian, pemecahan dan sintesis data secara pencarian pola, pengumpulan hal yang penting, dan penentuan apa yang dilaporkan.

1. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan ditulis/diketik dalam bentuk uraian atau laporan yang dirinci, yang kemudian direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema atau polanya dan disusun secara sistematis sehingga mudah dikendalikan. Data yang direduksi memberi gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan, juga mempermudah peneliti untuk mencari lagi data yang diperoleh bila diperlukan.

2. Penyajian Data

Penyajian data dimaksudkan agar mempermudah bagi peneliti untuk melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian. Data-data yang diperoleh dan laporan-laporan lapangan diusahakan dibuat dalam bentuk matriks, grafik, kerangka kerja dan peta.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Data yang diperoleh sejak awal senantiasa dibuat kesimpulan. Dan kesimpulan harus diverifikasi selama penelitian berlangsung. Dalam hal ini merupakan upaya yang berlanjut, berulang dan terus menerus. Masalah reduksi data, penyajian data sekaligus penarikan kesimpulan dan verifikasi menjadi

gambaran keberhasilan secara berurutan sebagai rangkaian kegiatan analisis yang saling susul menyusul.