

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

### **A. Jenis penelitian**

Untuk dapat mengetahui jenis-jenis penelitian secara menyeluruh maka perlu mengetahui jenis-jenis penelitian dilihat dari berbagai jenis jenis penelitian. Penelitian ini menggunakan deskriptif dengan pendekatan kualitatif sehingga tergolong pada penelitian deskriptif. Metode yang pemecahan masalahnya dilakukan dengan cara mendeskripsikan suatu fakta dalam arti yang luas menjadi lebih khusus. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diteliti.

Menurut Sugiyono (2009, hlm. 25) penelitian kualitatif adalah: “Suatu metode yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, dimana digunakan untuk meneliti pada kondisi objek ilmiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive, teknik pengumpulan data dengan triangulasi, analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna daripada generalisasi”.

Sedangkan menurut Sugiyono (2005, hlm. 6) menyatakan bahwa metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas.

Dalam Moleong (2004, hlm. 18) metode kualitatif yang didefinisikan oleh Bogdan dan Taylor adalah suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang dapat diamati.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif yaitu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena yang buatan manusia. Fenomena ini bisa berbentuk aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan dan perbedaan antara fenomena yang satu dengan yang lain (Sukmadinata, 2006, hlm. 1)

Penelitian deskriptif adalah salah satu jenis penelitian yang bertujuan untuk menyajikan gambaran secara detail mengenai permasalahan yang timbul dimasyarakat maupun klarifikasi mengenai suatu fenomena yang ada, dan sesuai dengan kenyataan yang ada. Tujuan dari penelitian deskriptif ini yakni dapat menghasilkan gambaran yang akurat mengenai sebuah kelompok, menggambarkan mekanisme dalam sebuah proses atau hubungan, memberikan gambaran lengkap dalam bentuk verbal atau numerikal, menyajikan sebuah informasi dasar akan suatu hubungan, dan yang terakhir menciptakan seperangkat kategori dan mengklasifikasikan. Untuk subjek penelitian yakni menjelaskan seperangkat tahapan atau proses, serta menyimpan informasi yang bersifat kontradiktif mengenai subjek penelitian.

Dalam melakukan suatu penelitian kualitatif maka perlu adanya metode yakni metode deskriptif adalah prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan subjek atau objek dalam penelitian dapat

berupa orang, lembaga, masyarakat yang berdasarkan fakta-fakta yang ada. Teori pendukung metode penelitian kualitatif pada penelitian ini adalah pendekatan Fenomenologi. Menurut Bogdan dan Biklen (dalam Alsa, 2004) peneliti dengan pendekatan fenomenologis berusaha memahami makna dari suatu peristiwa dan saling pengaruhnya dengan manusia dalam situasi tertentu (Latuheru Natalya & Irwansyah, 2019, hlm. 7)

Dengan demikian penelitian ini berupaya untuk mendeskripsikan, menguraikan, menganalisis permasalahan serta kemudian mengambil kesimpulan dari permasalahan tentang Analisis kualitas pelayanan publik di Kecamatan Kuripan Kabupaten Probolinggo

#### **A. Fokus penelitian**

Fokus penelitian adalah suatu penentuan konsentrasi sebagai pedoman arah suatu penelitian dalam upaya mengumpulkan dan mencari informasi serta sebagai pedoman dalam mengadakan pembahasan atau penganalisaan sehingga penelitian tersebut benar-benar mendapatkan hasil yang diinginkan.

Fokus penelitian bertujuan dalam merumuskan suatu masalah penelitian dengan memanfaatkan fokus yakni yang pertama penetapan fokus dapat membatasi studi, dan yang kedua yakni penetapan fokus berfungsi untuk memenuhi inklusi-inklusi atau kriteria masuk keluar informasi yang diperoleh pada saat dilapangan sebagaimana dikemukakan oleh Moleong (2004, hlm. 7). Tanpa adanya fokus penelitian maka peneliti akan terjebak oleh banyaknya data yang diperoleh saat berada di lapangan. Maka dari itu fokus penelitian akan sangat berperan penting untuk menentukan arah dalam sebuah penelitian.

Disamping itu juga fokus penelitian juga merupakan batas ruang dalam pengembangan penelitian supaya penelitian yang dilakukan tidak terlaksana dengan sia-sia karena ketidakjelasan dalam pengembangan pembahasan. Dengan demikian fokus penelitian ini adalah

1. Membahas mengenai dimensi dalam mengukur kualitas pelayanan public dikantor kecamatan kuripan yaitu :
  - a. *Tangible* (Berwujud)
  - b. *Reliability* (Kehandalan)
  - c. *Responsiviness* (Ketanggapan)
  - d. *Assurance* (Jaminan)
  - e. *Emphaty* (Empati)
2. Membahas mengenai apa yang menjadi factor pendukung dan pemnghambat pelayanan publik yaitu :
  - a. Faktor pendukung pelayanan publik
  - b. Faktor penghambat pelayanan publik

### **C. Lokasi Dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti akan melakukan suatu penelitian yang nantinya penelitian tersebut akan sesuai dengan kenyataan yang ada dan menjadi pokok permasalahan. Menurut Moleong (2002, hlm. 125) dalam menentukan lokasi penelitian yakni cara terbaik ditempuh dengan jalan mempertimbangkan teori substantif dan menjajaki lapangan untuk mencari kesesuaian dengan kenyataan yang ada dilapangan sementara itu

keterbatasan geografi dan praktis seperti waktu, biaya, tenaga perlu juga dijadikan pertimbangan dalam penentuan lokasi penelitian.

Pengumpulan dan pengambilan data pada penelitian ini dilakukan di kantor Kecamatan Kuripan Kabupaten Probolinggo. Adapun waktu dalam penelitian ini dilaksanakan antara bulan September-November 2021.

Peneliti memilih lokasi ini dengan segala pertimbangan sebagai berikut : Kantor Kecamatan Kuripan merupakan pusat pelayanan pemenuhan kebutuhan masyarakat sehingga kantor kecamatan Kuripan dalam hal pelayanan kepada masyarakat bisa menjadi tolak ukur kemajuan dan kompetensi sumber daya manusia pemberi layanan untuk memberikan kenyamanan dan keamanan bagi masyarakat.

#### **D. Sumber Data**

Sumber data merupakan sumber data-data yang didapatkan oleh peneliti sebagai bahan acuan dalam penelitian. Sehingga dari data-data yang telah di dapat pada saat penelitian, data tersebut dapat menjadi sumber informasi sebagai bahan kajian atau alat untuk menganalisis pokok permasalahan bagi peneliti. Menurut Moleong (2004, hlm. 45) sumber data utama merupakan tambahan seperti halnya dokumen, kata-kata serta tindakan yang selebihnya adalah data tambahan, misal dokumen dan lain-lain. Adapun selama melakukan penelitian ini, peneliti mendapatkan informasi atau data-data dari tempat penelitian. Sumber data pada penelitian ini dibagi menjadi 2, yaitu:

1. Sumber Data Primer

Informasi yang bersumber dari pengamatan langsung ke lokasi penelitian, hasil dari wawancara, dan diskusi. Dalam penelitian ini, sumber data primer peneliti adalah informan. Informan ini adalah seorang narasumber yang dipilih secara sengaja oleh peneliti yang dinilai memahami betul terhadap pokok permasalahan dalam penelitian, yang akan memberikan data untuk selanjutnya peneliti mencatat, mengolah, dan disimpulkan pada bagian akhir penelitian.

Dalam penelitian ini yang menjadi informan adalah Kepala dan Staf Seksi Kecamatan Kuripan Kabupaten Probolinggo. Pemilihan informan ini didasarkan atas subyek yang menguasai permasalahan, memiliki data dan dianggap ahli pada bidang yang akan peneliti tanyakan.

## 2. Sumber Data Sekunder

Data yang diperoleh melalui laporan-laporan, buku-buku/catatan-catatan dan perundang-undangan yang berkaitan erat dengan permasalahan yang diteliti, diantaranya data dari segala kegiatan yang berkaitan dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik . Dokumen sebagai sumber data lain yang menunjang data utama dengan masalah yang fokus penelitian antara lain meliputi ketentuan kualitas pelayanan.

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data, baik data primer maupun data sekunder yang telah diperoleh dari penelitian pada saat peneliti melakukan penelitian di lapangan (*field research*) yakni penelitian yang dilakukan oleh peneliti secara langsung berhadapan dengan objek penelitian sehingga data yang diperoleh

dan dikumpulkan oleh peneliti benar-benar valid dan dapat dipertanggung jawabkan. Peneliti melakukan proses pengumpulan data yang telah ditetapkan berdasarkan fokus penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti, menggunakan teknik-teknik Arikunto (2002, hlm. 15) dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi yaitu melakukan pengamatan secara langsung terhadap subjek penelitian. Dalam pengumpulan data khususnya penyebaran dan penarikan kuesioner peneliti yang menangani langsung tanpa dibantu oleh siapapun, karena sekrupnya yang kecil dengan lokasi yang sangat dekat sehingga pelaksanaannya bisa dilakukan sendiri.

2. Wawancara

Teknik pengumpulan data secara wawancara, peneliti terjun langsung pada dinas atau instansi yang akan diteliti dan diwawancarai juga pada masyarakat yang akan diwawancarai dengan menyiapkan pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan antara tema penelitian dan hasil yang diharapkan. Dikemukakan Firdaus dan Zamzam dalam Sugiyono (2012, hlm. 103) mendefinisikan wawancara sebagai pertemuan antara dua orang untuk saling bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

### 3. Dokumentasi

Untuk memperoleh data dan informasi yang mendukung penelitian ini, dipelajari dokumen yang berhubungan dengan penelitian ini. Dokumen tersebut meliputi buku-buku, jurnal, laporan ilmiah yang berkaitan dengan permasalahan yang ada di lapangan.

## **F. Instrumen Penelitian**

Dalam penelitian ini peneliti merupakan perencana, pelaksana, pengumpulan data, analisis, penafsir data, dan pada akhirnya ia menjadi pelapor hasil penelitiannya.

Peneliti kualitatif sebagai *human instrumen* berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, menafsirkan data, dan membuat kesimpulan atas temuannya.

## **G. Analisis Data**

Pada tahapan ini diuraikan proses pelacakan dan pengaturan secara sistematis transkrip-transkrip wawancara, catatan, lapangan dan bahan-bahan lainnya agar peneliti dapat menyajikan temuannya. Analisis melibatkan pengerjaan, pengoprasian, pemecahan dan sintesis data pencairan pola, pengungkapan hal yang penting dan menentukan apa yang dilaporkan.

menurut Sugiyono (2005, hlm. 58). Aktivitas dalam analisis data adalah sebagai berikut:



### 1. Reduksi data

Data yang diperoleh dari lapangan ditulis/diketik dalam bentuk uraian atau laporan yang terinci 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 kembali 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 grafik, kerangka kinerja (*network*) dan peta (*chart*).

### 3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Data yang diperoleh sejak awal senantiasa dibuat kesimpulan. Data kesimpulan harus diverifikasi selama penelitian berlangsung. Dalam hal ini merupakan upaya yang berlanjut, berulang dan terus-menerus. Masalah reduksi data, penyajian data serta penarikan kesimpulan dan verifikasi menjadi gambaran keberhasilan secara berurutan sebagai rangkaian kegiatan analisis yang saling susul-menyusul.