

BAB III

METODE PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

A. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Pemerintahan Desa Karangbanjar Kecamatan Bojongsari Kabupaten Purbalingga. Alasan peneliti memilih lokasi penelitian ini yaitu, karena setelah melakukan pra survei di lokasi tersebut peneliti menemukan data bahwasannya, proses pelayanan yang dilakukan di Kantor Pemerintahan Desa Karangbanjar belum efektif dan efisien hal ini terjadi karena para petugas atau pegawai kurang disiplin dan berkualitas sehingga menyebabkan waktu penyelesaian pelayanan menjadi lama dan tidak sesuai dengan target waktu yang telah ditetapkan.

2. Sasaran Penelitian

Sasaran utama dalam penelitian ini adalah kepala desa, kepala seksi pelayanan dan kepala urusan tata usaha beserta masyarakat yang mendapatkan pelayanan pada Kantor Pemerintahan Desa Karangbanjar Kecamatan Bojongsari Kabupaten Purbalingga.

3. Metode Penelitian

Metode penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Moleong (2021: 6) berpendapat bahwa:

“Metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi,

motivasi, tindakan dan lain sebagainya, secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah”.

4. Teknik Penetapan Informan

Teknik penetapan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu suatu teknik penentuan sampel atau informan dengan kriteria-kriteria tertentu dengan tujuan tertentu pula (Moleong, 2021:224). Dalam teknik ini jumlah informan tidak ditentukan terlebih dahulu, jumlah informan yang terjaring tergantung pada kecenderungan data dan kedalaman data yang akan tergal. Dengan demikian apabila data yang terkumpul sudah dianggap cukup yaitu dengan melihat ketidakmunculan variasi informasi lagi dari setiap pertanyaan sama yang ditunjukkan pada tiap-tiap informan maka penelitian ini dianggap cukup dihentikan.

Adapun yang dijadikan informan dalam penelitian ini yaitu:

- a. Kepala Desa Karangbanjar Kecamatan Bojongsari Kabupaten Purbalingga.
- b. Kepala seksi pelayanan di Kantor Pemerintahan Desa Karangbanjar Kecamatan Bojongsari Kabupaten Purbalingga.
- c. Kepala urusan tata usaha di Kantor Pemerintahan Desa Karangbanjar Kecamatan Bojongsari Kabupaten Purbalingga
- d. Masyarakat yang menerima pelayanan pada Kantor Pemerintahan Desa Karangbanjar Kecamatan Bojongsari Kabupaten Purbalingga.

5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi data yaitu menggali kebenaran informasi tertentu dengan menggunakan berbagai sumber data seperti dokumen, arsip, hasil wawancara, hasil observasi atau juga dengan mewawancarai lebih dari satu subjek yang dianggap memiliki sudut pandang yang berbeda. Metode pengumpulan data yang akan dilakukan yaitu :

a. Wawancara mendalam

Wawancara mendalam yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti untuk mendapatkan informasi secara lisan melalui tanya jawab yang berhadapan langsung dengan sejumlah informan yang dapat memberikan keterangan-keterangan yang berkaitan permasalahan penelitian. Metode ini bertujuan untuk memperoleh keterangan langsung dari informan dengan memberikan beberapa gagasan pokok atau kerangka dan garis besar pertanyaan yang sama dalam proses wawancara ke dalam beberapa informan.

b. Observasi

Observasi adalah suatu cara untuk mengadakan sebuah penilaian dengan cara mengadakan pengamatan secara langsung dan juga sistematis. Untuk data-data yang telah diperoleh dalam observasi tersebut selanjutnya dicatat pada suatu catatan observasi. Dan kegiatan pencatatan itu sendiri juga merupakan bagian dari kegiatan pengamatan. Dengan kata lain observasi merupakan salah satu

metode pengumpulan data dengan cara mengamati atau meninjau secara cermat dan langsung di lokasi penelitian untuk mengetahui kondisi yang terjadi atau membuktikan kebenaran dari sebuah desain penelitian yang sedang dilakukan.

c. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (dalam Moleong, 2021:340) Dokumentasi adalah sebuah catatan kejadian yang terjadi di masa lalu. Bentuknya bisa berupa dokumen, tulisan, gambar, atau melalui karya yang dibuat oleh orang lain. Contohnya seperti, diary seseorang, gambar, sketsa, biografi, dan lain-lain.

6. Sumber Data

a. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari hasil wawancara dengan informan.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dapat melalui dokumentasi, buku dan keterangan lain yang ada hubungannya dengan masalah penelitian.

7. Fokus Penelitian

Tabel 3. Fokus penelitian

Fokus Penelitian	Aspek	Indikator
Kualitas pelayanan publik di Kantor Pemerintahan Desa Karangbanjar Kecamatan Bojongsari	<i>Tangibles</i> (berwujud)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kerapian penampilan pegawai 2. Kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan 3. Penggunaan alat bantu pelayanan
	<i>Reliability</i> (kehandalan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kecermatan pegawai dalam melayani 2. Kemampuan dan keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan
	<i>Responsiveness</i> (respon/ketanggapan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ketepatan pelayanan 2. Respon keluhan pelanggan
	<i>Assurance</i> (jaminan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Jaminan tepat waktu pelayanan 2. Jaminan kepastian biaya pelayanan
	<i>Emphaty</i> (empati)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mendahulukan kepentingan pengguna layanan 2. Melayani dan menghargai setiap pengguna layanan

Sumber : Data primer diolah oleh peneliti

8. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat

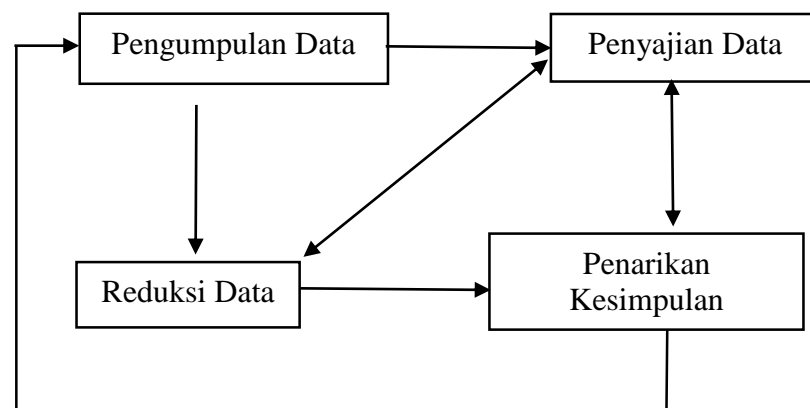
kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono,2014:122).

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis model interaktif yang menurut Miles dan Huberman (dalam Abdussamad, 2021:176-181) mengandung empat hal utama yaitu:

- a. Pengumpulan data
Proses pengumpulan data dengan berbagai metode, observasi, wawancara mendalam, studi dokumentasi
- b. Reduksi data
Proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan lapangan
- c. Sajian data
Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.
- d. Penarikan kesimpulan
Penarikan kesimpulan adalah usaha untuk mencari atau memahami makna/ arti, keteraturan, pola-pola, penjelasan alur, sebab, akibat atau proposisi.

Alur model penelitian interaktif digambarkan sebagai berikut :

Gambar 2. Model analisis interaktif



Sumber : *interactive model of analysis* Miles and Huberman (dalam, Abdussamad 2021:176-181)

9. Validitas Data

Validitas data adalah cara yang digunakan untuk menguji keabsahan data. Penelitian ini akan menggunakan triangulasi sebagai teknik validitas data. Menurut Moleong (2021:330) triangulasi dibedakan menjadi empat macam yaitu :

- a. Triangulasi data atau sumber, yaitu peneliti menggunakan berbagai sumber data yang berbeda untuk mengumpulkan data yang sejenis yang dilakukan melalui berbagai sumber yang berbeda.
- b. Triangulasi peneliti, merupakan penelitian dengan mengumpulkan data sejenis yang dilakukan oleh beberapa peneliti.
- c. Triangulasi metode, yaitu penggunaan metode yang berbeda pada masalah studinya.
- d. Triangulasi teori, adalah pembahasan masalah penelitian dengan menggunakan beberapa perspektif teoritis yang berbeda.

Dalam penelitian ini menggunakan triangulasi data atau sumber. Triangulasi dengan sumber atau data berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif Moleong (2021: 331). Beberapa cara yang dilakukan yaitu :

- a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
- b. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi.
- c. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
- d. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, orang pemerintahan.
- e. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

Alasan peneliti menggunakan triangulasi data atau sumber adalah adanya kesesuaian dengan teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara mendalam, dokumentasi dan observasi.