

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian

Kegiatan penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Tiris Kabupaten Probolinggo.

3.2. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Untuk memperoleh jawaban dari permasalahan yang di ambil dan sesuai dengan tujuan penelitian ini, maka jenis penelitian yang dianggap tepat adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan analisis data kualitatif, karena obyek dari penelitian ini merupakan suatu fenomena atau kenyataan sosial. Hal itu sesuai dengan yang dikatakan oleh Sanapiah Faisal (1999:20) bahwa penelitian deskriptif atau penelitian taksonomik atau penelitian eksplorasi dimaksudkan untuk eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial, dengan jalan mendiskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti tanpa mempersoalkan jalinan hubungan antar variabel yang ada. Karena itu pada penelitian deskriptif tidak dilakukan pengujian hipotesis untuk membangun dan mengembangkan perbendaharaan teori.

Sedangkan menurut NDraha (1985:105) berpendapat bahwa penelitian Deskriptif merupakan suatu penelitian yang bertujuan untuk menemukan pengetahuan tentang seluas-luasnya obyek riset pada satu masa atau saat tertentu.

3.3. Subyek Penelitian

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan subyek penelitian Kinerja Pelayanan Publik Kecamatan Tiris Probolinggo dan penentuan subjek penelitian menggunakan teknik *purposive* yang terdiri dari seluruh penduduk yang terdaftar resmi sebagai masyarakat di wilayah Desa Tiris yang melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan Tiris Probolinggo.

3.4. Data dan Jenis Data

Semua data yang diperoleh melalui sumber dokumentasi merupakan informasi yang dapat dijadikan nara sumber data, karena dianggap menguasai bidang permasalahan dan berhubungan erat dengan pelaksanaan seluruh kegiatan untuk mempermudah penyelesaian masalah dalam penelitian. Jenis sumber data yang digunakan dapat dibedakan menjadi dua bagian yaitu:

3.4.1. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh secara langsung pada saat kita melakukan penelitian, sumber data yang diperoleh secara langsung dari orang-orang atau responden yang secara sengaja dipilih untuk memperoleh data-data atau informasi yang ada relevansinya dengan permasalahan penelitian. Adapun yang menjadi data primer dalam penelitian ialah:

1). Penelitian Sendiri

Yaitu dalam memperoleh data, peneliti sebagai instrument mengamati serta mencatat fenomena obyek yang terjadi untuk diteliti dan yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Pedoman wawancara yaitu sebagai pedoman untuk melakukan wawancara dengan nara sumber untuk mendapatkan data

yang berkaitan dengan fokus penelitian. Catatan lapangan yang berupa catatan-catatan yang dipergunakan untuk mencatat informasi terutama selama penelitian.

2) Informan

Yaitu apabila menurut Maleong (2000:90) “Informan merupakan orang dalam yang digunakan untuk memberikan keterangan dan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian.

Adapun nara sumber atau informan yang akan dipilih untuk menjadi sumber data primer adalah :

- Masyarakat yang mendapatkan pelayanan

3.4.2. Data Sekunder

Yaitu data yang dikutip dari sumber-sumber tertentu yang digunakan sebagai pendukung data primer, sumber data sekunder ini merupakan sumber data yang melengkapi serta memperkaya sumber data primer atau sumber data sekunder ini diperoleh dari data pendukung. Data sekunder yang merupakan sumber data yang akan melengkapi sumber data primer, yaitu :

- 1) Petugas
- 2) Laporan pertanggung jawaban
- 3) Dokumen

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

3.5.1. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tanya jawab antara peneliti dengan informan yang telah dijadikan sumber data. Wawancara dilakukan dengan maksud untuk memperoleh informasi secara langsung untuk dijadikan data yang tidak diperoleh dari sumber data yang lain.

Wawancara dilakukan dengan cara tanya jawab secara langsung, dimana peneliti menggunakan teknik mengikat dan disesuaikan dengan keadaan saat itu guna mendapatkan data yang sebanyak mungkin dari informan sebagai sumber data dengan cara mencatat atau merekam hasil wawancara tersebut.

Penentuan informan didasarkan pada prediksi kemampuan informan dalam memberikan data-data yang diperlukan sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian. Wawancara dalam penelitian ini akan dilakukan dengan masyarakat pengguna jasa. Informan tersebut ditentukan sesuai dengan data yang diperlukan.

3.5.2. Observasi.

Adalah suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan secara langsung dari dekat terhadap fenomena obyek yang terjadi atau diteliti, sehingga memungkinkan untuk memperoleh gambaran dari fenomena yang sulit diperoleh dari orang-orang yang dijadikan sumber data. Teknik ini dilakukan karena untuk mencari dan mendapatkan “sesuatu” diluar

atau tidak mungkin diperoleh dari sumber data langsung, sehingga dapat diharapkan nilai data yang diterima melalui pengamatan langsung akan memberikan kekuatan pandangan tentang nilai atau validitas data tersebut, sebagai pembanding dari sumber data baku yang sudah ada. Dan dalam penelitian ini teknik observasi yang digunakan adalah observasi non partisipan. Teknik ini dilakukan dengan jalan peneliti langsung ke obyek penelitian untuk mendapatkan fakta melalui pendekatan pada tiap-tiap sumber data guna memperoleh gambaran tentang kebiasaan mereka, prosedur pelayanan, dan tanggapan dari masyarakat.

3.5.3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara meneliti dokumen-dokumen yang relevan dengan permasalahan penelitian. Dengan teknik ini akan terkumpul data yang diperoleh dari nara sumber tetapi terdapat pada berbagai sumber tertulis, seperti dokumen-dokumen yang dikeluarkan pemerintah, laporan-laporan dan arsip-arsip lainnya.

Dokumentasi diperlukan untuk memperoleh data-data yang relevan dengan permasalahan penelitian yang tidak mungkin diperoleh dengan observasi dan interview. Dokumentasi dilakukan dengan cara memilih dokumen-dokumen yang ada dan diambil data yang relevan dengan permasalahan penelitian.

3.6. Model Analisis Data

Analisis data menurut Sanapiah Faisal (1999:255-258) terdiri dari tiga alur kegiatan yaitu:

3.6.1 Reduksi data (Data reduction)

Yang merupakan proses merangkum, mengikhtisarkan atau menyeleksi data dari catatan lapangan yang kemudian dimasukkan dalam kategori tema yang mana, fokus atau permasalahan yang mana sesuai dengan fokus penelitian.

3.6.2 Penyajian data (Data display)

Merupakan proses penyajian data kedalam sejumlah matrik yang sesuai yang berfungsi untuk memetakan data yang telah direduksi, juga untuk memudahkan mengkontruksi didalam rangka menuturkan, menyimpulkan dan mnginterprestasikan data.

3.6.3. Menarik kesimpulan

Yaitu membuat suatu kesimpulan sementara yang dapat dijadikan sebagai suatu pembekalan dalam melaksanakan penelitian untuk memberikan penafsiran dari data yang diperoleh terutama data yang berhubungan dengan fokus penelitian. Penarikan kesimpulan atau vertifikasi dilakukan dengan longgar, tetap terbuka, tetapi semakin lama lebih semakin rinci berdasarkan kumpulan-kumpulan data yang diperoleh dilapangan dan mengakar dengan kokoh. Data yang diperoleh dilapangan, disajikan sedemikian rupa, kemudian dianalisa terhadap data tersebut untuk memperoleh hasil yang sebenarnya.

Apabila analisis yang digunakan adalah analisis kualitatif, maka analisis datanya akan lebih banyak menggunakan kata-kata, data-data yang berupa angka atau tabel guna menunjang kelengkapan data dan peneliti harus mampu mengembangkan analisa yang obyektif dengan nilai ilmiah yang tinggi.

