

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Penentuan Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan Kualitatif yaitu penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti untuk menjamin akurasi dan kredibilitas hasil penelitian adalah Teknik Triangulasi (Gabungan).

Menurut Poerwandari yang dimaksudkan dengan Teknik Triangulasi data adalah sebuah proses yang menggunakan berbagai persepsi untuk mengklarifikasi makna, dan juga memverifikasi proses observasi atau interpretasi. Cara ini dilakukan peneliti karena berkaitan dengan persoalan permasalahan yang diteliti sangat membutuhkan pendapat dari beberapa orang untuk mengklarifikasi sebuah jawaban yang benar-benar akurat.¹⁷

3.2 Penentuan Informan Penelitian

Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* adalah pengambilan sampel secara sengaja sesuai dengan persyaratan sampel yang diajukan. Dalam bahasa sederhana *purposive sampling* dapat dikatakan sebagai secara sengaja mengambil sampel tertentu (sifat-sifat, karakteristik, ciri, kriteria) sampel (jangan lupa mencerminkan populasinya). Sugiyono menjelaskan bahwa *purposive*

¹⁷Poerwandari. (2009). Pendekatan Kualitatif untuk Penelitian Perilaku Manusia. Jakarta: LPSP3 UI.hal.241

sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.¹⁸ Teknik *purposive sampling* yang diambil dengan pertimbangan bahwa informan yang dipilih adalah benar-benar mengetahui masalah yang diteliti.

Berdasarkan teknik sampling informan maka informan yang dipilih sebagai sumber data terdiri dari :

Lurah Oesapa Barat	: 1 orang
Sekretaris Lurah Oesapa Barat	: 1 orang
<u>Masyarakat</u>	<u>: 8 orang</u>
Jumlah	: 10 orang

3.3 Operasionalisasi Variabel

Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan publik pada Kantor Lurah Oesapa Barat. Kualitas Pelayanan Publik adalah usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang akan menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dengan melihat pada dimensi *Tangiel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (Empati).

¹⁸ Sugiyono. 2012. metode penelitian kualitatif kuantitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta Hlm. 76

Berdasarkan definisi operasional variable diatas, maka aspek-aspek yang di teliti adalah :

1. *Tangibel* (Berwujud) yaitu mengetahui tanggapan masyarakat Kelurahan Oesapa Barat terhadap kualitas pelayanan berupa sarana fisik yang ada di Kantor Kelurahan Oesapa Barat.

Indikatornya :

- Penampilan dan kenyamanan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
- Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

2. *Reliability* (Kehandalan) yaitu Tanggapan masyarakat Kelurahan Oesapa Barat terhadap kemampuan dan keandalan pegawai di Kantor Kelurahan Oesapa Barat dalam menyediakan pelayanan yang tepercaya untuk masyarakat.

Indikatornya :

- Kecermatan petugas dan standar yang jelas dalam melayani
- Kemampuan dan keahlian serta kecermatan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

3. *Responsiviness* (Ketanggapan) yaitu tanggapan masyarakat Kelurahan Oesapa Barat terhadap kesanggupan pegawai di Kantor Kelurahan Oesapa Barat dalam menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggapan terhadap keinginan konsumen/masyarakat.

Indikatornya :

- Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan dengan cepat, tepat, cermat dan waktu yang tepat
- Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

4. *Assurance* (Jaminan) yaitu tanggapan masyarakat Kelurahan Oesapa Barat terhadap kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai di Kantor Kelurahan Oesapa Barat dalam meyakinkan kepercayaan konsumen/masyarakat

Indikatornya :

- Petugas memberikan jaminan tepat waktu dan biaya dalam pelayanan
- Petugas memberikan jaminan legalitas dan kepastian dalam pelayanan

5. *Emphaty* (Empati) yaitu tanggapan masyarakat Kelurahan Oesapa Barat terhadap sikap tegas dan perhatian untuk masyarakat dari pegawai di Kantor Kelurahan Oesapa Barat

Indikatornya :

- Petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan santun
- Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan) petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian adalah subjek darimana data di peroleh.

Ada 2 (dua) jenis sumber data dalam penulisan ini yaitu :

1. Sumber data primer

Merupakan data yang dikumpul secara langsung dari responden/informan atau yang di ambil langsung dari sumbernya tanpa perantara juga dapat dikatakan sebagai data yang diperoleh dari kesaksian seseorang dengan mata kepala sendiri sebagai orang yang mengetahui tentang obyek.

2. Sumber data sekunder

Diperoleh melalui catatan-catatan,pustaka, arsip yang tidak berkenan langsung dengan responden atau informan. Selain data yang diperoleh langsung dari sumbernya, penelit juga menggunakan pustakaan sebagai bahan acuan tentang teori maupun informan yang relevan dengan peran dan fungsi lembaga tersebut.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data dan informasi dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik wawancara terstruktur, observasi serta dokumentasi.

a. Wawancara/ interview

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan salah satu jenis wawancara yaitu wawancara terstruktur. Dimana peneliti memberikan pertanyaan kepada informan/responden dengan mengacu pada daftar pertanyaan yang telah disediakan dengan tujuan untuk memperoleh data yang berkaitan dengan masalah

penelitian. Untuk memudahkan peneliti dalam proses wawancara maka disiapkan alat bantu berupa alat tulis, buku catatan dll.

b. Observasi

Teknik ini menggunakan pengamatan dan pengindraan langsung terhadap suatu benda, kondisi, situasi, proses, ataupun perilaku. Observasi adalah mengamati dan mendengar perilaku seseorang selama beberapa waktu tanpa melakukan manipulasi atau pengendalian, serta mencatat penemuan yang memungkinkan atau memenuhi syarat untuk digunakan dalam tingkat penafsiran analisis.

c. Dokumentasi

Dokumentasi dari asal kata dokumen yang artinya barang-barang tertulis. Dengan demikian dalam teknik dokumentasi peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti: buku-buku, majalah, dokumen, catatan harian dll. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan alat digital kamera, foto serta mengumpulkan dokumen penting lainnya.

5.6 Teknik Analisis Data

Dalam menganalisis data, penulis menggunakan analisis kualitatif yang bersifat deskriptif karena lebih relevan dengan obyek penelitian. Data yang diperoleh, baik data primer maupun data sekunder dianalisis kemudian disajikan secara deskriptif kualitatif yaitu menggambarkan atau melukiskan permasalahan atau fenomena yang ada serta menjelaskan secara menyeluruh hal yang berkaitan dengan peran lurah dalam mengkoordinasi penyelenggaraan pemerintahan berdasarkan fakta yang ada di lapangan