

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor (dalam Sujarweni, 2014) penelitian deskriptif kualitatif didefinisikan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tindakan dan perilaku dari orang-orang yang diamati. Penelitian deskriptif bertujuan untuk memecahkan masalah pada masa sekarang dengan cara menentukan dan menafsirkan data yang ada. Oleh karena itu pelaksanaan metode ini tidak terbatas pada pengumpulan data dan penyusunannya, tetapi juga meliputi analisis dan interpretasi data tersebut.

3.2 Operasional Variabel

3.2.1 Fokus Penelitian

Untuk memilih permasalahan dalam penelitian ini secara jelas, maka diperlukan pendefinisian variabel secara operasional sebagai berikut :

Persepsi adalah cara pandang masyarakat terhadap suatu objek/pelayanan aparat kecamatan. 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. Terdapat lima dimensi dalam mengukur kualitas pelayanan, yaitu: Tangibel (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), Emphaty (Empati).

Dalam hal ini penelitian mencoba menganalisis sejauh mana persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur kecamatan dan sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur kecamatan. Penulis berpendapat bahwa penggunaan indikator-indikator pada penelitian yang akan dilakukan sudah mencakup aspek-aspek penting dalam menganalisis tingkat tanggapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur kecamatan.

3.2.2 Indikator Pengukuran

Indikator yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Dimensi Tangible (Berwujud)

Merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan.

Aspek yang diukur adalah

a. Kondisi sarana dan prasarana

- b. Penampilan pegawai dalam melayani pengguna layanan
- c. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- d. Kemudahan dalam proses pelayanan
- e. Kedisiplinan pegawai dalam melakukan proses pelayanan

2. Dimensi Reliability (Kehandalan)

Merupakan kemampuan unit pelayanan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.

Aspek yang diukur adalah:

- a. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan
- b. Kedisiplinan petugas
- c. Kemampuan petugas

3. Dimensi Responsiviness (Ketanggapan)

Merupakan sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan pelayanan dengan cepat sesuai jangka waktu yang telah ditetapkan.

Aspek yang diukur adalah:

- a. Merespon setiap pengguna layanan yang ingin mendapatkan pelayanan
- b. Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat

4. Dimensi Assurance (Jaminan)

Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari biaya , resiko, dan keraguan.

Aspek yang diukur adalah:

- a. Kepastian jadwal (Jaminan tepat waktu dalam pelayanan yang diberikan oleh petgas)
- b. Kepastian jadwal (Jaminan biaya pelayanan)

5. Dimensi Emphaty (Empati)

Merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna layanan.

Aspek yang diukur adalah:

- a. Sikap petugas dalam membrikan pelayanan
- b. Keadilan mendapat pelayanan

3.3 Informan

Penelitian kualitatif merupakan manusia sebagai instrumen utama penelitian. Peneliti berhubungan langsung dan dapat dipisahkan dalam proses pengumpulan data (Sugiono, 2013 : 142). Dalam penelitian ini peleliti menentukan informan dengan teknik *purposive sampling* (sampel bertujuan) yaitu metode penetapan sampel dengan berdasarkan kriteria-kriteria tertentu disesuaikan dengan informasi yang diberikan. Adapun informasi dalam penelitian ini adalah :

Camat Kecamatan Kelubagolit	1 orang
Aparatur/staf Kecamatan Kelubagolit	4 orang
Masyarakat di Kecamatan Kelubagolit	10 orang
Total	15 orang

3.4 Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Merupakan data yang diperoleh atas bersumber langsung dari informasi. Informan dalam penelitian ini yakni camat kecamatan

Kelubagolit, staf kecamatan kelubagolit, kepala desa di kecamatan kelubagolit, dan masyarakat di kecamatan kelubagolit.

2. Data Sekunder

Merupakan data yang diperoleh dari dokumen atau referensi ilmiah dari informasi yang terkait dengan penelitian ini. Data dan dokumen ini tentunya bersumber dari dokumen resmi dan tertulis dari instansi yang terkait dengan penelitian ini dan literatur dari instansi relevan dan terkait dengan penelitian ini.

3.4.2 Teknik Pengumpulan Data

Untuk menggali informasi yang lebih mendalam, terdapat beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini, yaitu:

1. Wawancara

Merupakan teknik yang dilakukan untuk memperoleh informasi dengan bertanya langsung kepada responden.

2. Observasi

Merupakan pengamatan yang dilakukan secara langsung mengenai objek yang hendak diteliti.

3. Dokumentasi

Merupakan teknik perekaman data menggunakan teknologi berupa perekam gambar maupun suara atau penggalan informasi melalui dokumen atau arsip.

3.5 Teknik Pengolahan Data Dan Analisis Data

3.5.1 Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data yang digunakan adalah :

1. Reduksi data, yaitu merangkum, memilih nilai-nilai yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, serta dicari tema dan polanya.
2. Display (penyajian data), penyajian data dibatasi sebagai sekumpulan informasi tersusun yang disesuaikan dan klasifikasi untuk mempermudah peneliti dalam menguasai data dan tidak terbenam dalam setumpuk data.
3. Verifikasi (menarik kesimpulan), kesimpulan selama penelitian berlangsung makna-makna yang muncul dari data yang diuji kebenarannya, data kecocokannya sehingga diperoleh kesimpulan yang jelas kebenaran dan kegunaannya.

3.5.2 Teknik Analisis Data

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik analisis deskriptis. Teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain (Bogdan dan Sugiyono, 2013:244).

Dalam teknis analisa data terdiri dari :

- 🌈 Reduksi Data, Meeduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok memfokuskan pada hal-hal yang penting, serta dicari tema dan polanya.
- 🌈 Display Data (Penyajin data) dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagian, hubungan antar kategori, dan sejenisnya.
- 🌈 Penarikan kesimpulan dan verifikasi, pengambilan kesimpulan harus dilakukan secara teliti dan hati-hati agar kesimpulan yang diperoleh berkualitas dan sesuai dengan penelitian.