

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **1.1. Penentuan Metode Penelitian**

Penentuan metode penelitian ini berpedoman pada tujuan penelitian yang ingin dicapai. Metode penelitian yang dianggap cocok dalam penelitian ini adalah yang bersifat deskriptif kualitatif yakni: suatu prosedur pemecahan masalah dengan menggambarkan secara umum berdasarkan fakta-fakta yang tampak sebagaimana adanya.<sup>1</sup>

Dengan demikian metode penelitian deskriptif kualitatif ini dimaksudkan untuk menggambarkan masalah secara mendetail studi tentang Prinsip-prinsip Pelayanan Publik di Desa Watu Kawula.

#### **1.2. Populasi, Dan Sampel**

##### **a. Populasi**

Populasi adalah keseluruhan dari obyek penelitian. Berdasarkan pengertian diatas maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah warga Desa Watu Kawula.

##### **b. Sampel**

Sebagai pertimbangan teknis, mengingat untuk memperoleh data secara keseluruhan dari populasi yang ada tentunya membutuhkan waktu, biaya dan tenaga peneliti. Karena itu peneliti memandang perlu diadakan pemilihan sampel guna mewakili seluruh populasi yang ada. Adapun teknik

---

<sup>1</sup> Nawawi, *Metode Penelitian Kualitatif Bidang Sosial* (Yogyakarta: Gajah Mada Universitas 2007:62)

penentuan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dimana sampel dipilih berdasarkan pertimbangan di atas, sehingga yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah terdiri dari:

- |                      |            |
|----------------------|------------|
| 1. Kepala Desa       | : 1 orang  |
| 2. Sekretaris Desa   | : 1 orang  |
| 3. BPD               | : 2 orang  |
| 4. Kaur Desa         | : 2 orang  |
| 5. Kepala Dusun      | : 2 orang  |
| 6. Tokoh Masyarakat  | : 2 orang  |
| 7. Tokoh Agama       | : 2 orang  |
| 8. <u>Masyarakat</u> | : 8 orang  |
| <b>JUMLAH</b>        | : 20 orang |

Dengan demikian informan dalam penelitian ini adalah sebanyak 20 orang.

### **1.3. Operasionalisasi Variabel, Dan Indikator**

Variabel penelitian ini adalah kinerja pelayanan pemerintah desa di Desa Watu Kawula dengan beberapa aspek yang diteliti sebagai berikut:

#### **1. Kesederhanaan Pelayanan**

Kesederhanaan pelayanan dalam penelitian ini adalah prosedur pemberian pelayanan oleh Aparat Desa Watu Kawula kepada masyarakat desa sebagai konsumen yang benar-benar mudah dipahami dan jelas serta tidak berbelit-belit.

Indikatornya:

- a. Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit
- b. Prosedur Mudah dipahami

## 2. Keterbukaan dalam pelayanan

artinya: Informasi mengenai lamanya proses penyelesaian pelayanan Administrasi, waktu penyelesaian, dan rincian biaya pelayanan, selalu diinformasikan secara terbuka

Indikatornya:

- Pelayanan secara terbuka, mengenai:
  - a. Informasi mengenai lamanya proses penyelesaian pelayanan Administrasi
  - b. Kepastian petugas pemberi pelayanan
  - c. Rincian biaya pelayanan

## 3. Keadilan Yang Merata Dalam Pelayanan

Artinya: Jangkauan pelayanan, maupun distribusi pelayanan administrasi yang merata bagi seluruh masyarakat pelanggan

Indikatornya:

- a. Jangkauan pelayanan administrasi yang merata
- b. Tidak membedakan dalam pendistribusian administrasi
- c. Adanya sistem antri dalam pelayanan

## 4. Kecepatan Dan Ketepatan Pelayanan

Maksudnya adalah pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat harus dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan secara cepat dalam menanggapi keluhan masyarakat

Indikatornya:

- a. Kecepatan dalam menanggapi pengaduan masyarakat
- b. Ketepatan waktu pelayanan

### **3.4. Jenis dan Sumber Data**

#### **1. Jenis dan Sumber Data**

##### **a. Data Primer**

Yaitu sumber data yang diperoleh langsung dari lapangan dan menggunakan metode observasi dan wawancara

##### **b. Data Sekunder**

Yakni data yang di peroleh melalui literatur dan dokumen-dokumen yang relevan dengan permasalahan penelitian.

#### **2. Teknik pengumpulan data**

Dalam penelitian penulis menggunakan:

1. Observasi: Penelitian dengan pengamatan langsung di lokasi penelitian.
2. Wawancara: Penelitian dilakukan dengan cara wawancara langsung di lapangan penelitian dengan para informan berdasarkan daftar pertanyaan yang telah disiapkan.

### **3.5. Teknik Analisis Data**

Data yang terkumpul dianalisis secara” Deskriptif Kualitatif” yaitu suatu usaha mengklasifikasi menurut jenis dan kelompoknya masing-masing dan diolah dalam bentuk tabel kemudian menganalisis hubungan data dengan informasi yang diperoleh di lapangan yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti.