

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe dan Pendekatan Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penulis menggunakan tipe penelitian kualitatif dikarenakan penulis ingin menggambarkan bagaimana kualitas pelayanan publik di Kecamatan Natar pasca diterapkannya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), dengan menggunakan azaz-azaz PATEN yaitu UU No 25 Tahun 2009. Penelitian dilakukan dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Wawancara dilakukan penulis pada informan yang telah ditentukan, kemudian penulis juga melakukan observasi atau pengamatan terhadap objek yang diteliti yaitu pengamatan terhadap pegawai/petugas PATEN, penulis mengamati bagaimana perilaku pegawai dalam melayani masyarakat, dan mengamati bagaimana kondisi kantor kecamatan apakah sarana prasarana dan SDM yang ada telah mendukung pelaksanaan PATEN. kemudian dokumentasi yaitu penulis mencari dokumen-dokumen yang berkaitan dan dapat mendukung penelitian yang sedang dilakukan. Hasil dari wawancara, observasi dan dokumentasi tersebut kemudian penulis sajikan dan kembangkan dalam bentuk tulisan dan dilakukan pembahasan dengan teori yang telah ditetapkan.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian pada dasarnya merupakan masalah pokok yang bersumber dari pengalaman penulis atau melalui pengetahuan yang diperolehnya melalui kepustakaan ilmiah ataupun kepustakaan lainnya. Fokus penelitian sangat diperlukan dalam sebuah penelitian karena dapat memberikan batasan dalam studi dan pengumpulan data, sehingga peneliti dapat lebih fokus memahami masalah-masalah yang menjadi tujuan penelitian dan data yang diperoleh akan lebih spesifik. Berdasarkan hasil prariset yang telah dilakukan penulis, fokus dalam penelitian ini adalah:

Kualitas Pelayanan Publik Pasca Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Natar Tahun 2014, dengan menganalisis :

- a) Kepentingan umum yaitu berkaitan dengan sikap atau tindakan pewartu/pegawai PATEN seperti bagaimana kepeduliannya dan sikapnya dalam melayani masyarakat. dan mementingkan masyarakat daripada urusan pribadi.
- b) Kepastian hukum yaitu berkaitan dengan dasar-dasar hukum pelaksanaan PATEN dan tentang jaminan yang ada bagi terwujudnya hak dan kewajiban penerima dan pemberi pelayanan.
- c) Kesamaan hak berkaitan dengan sikap pegawai dalam memberikan pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

- d) hak dan kewajiban berkaitan dengan kesesuaian antara hak dan kewajiban yang diberikan dan diterima oleh penerima maupun pemberi pelayanan.
- e) Keprofesionalan berkaitan dengan kompetensi dan ketrampilan setiap pelaksana PATEN dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- f) Partisipatif berkaitan dengan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan PATEN dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Terutama menyangkut kemudahan dalam menyampaikan keluhan ataupun saran.
- g) Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif berkaitan dengan keadilan yang diberikan oleh petugas/pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena setiap masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang adil .
- h) Keterbukaan berkaitan dengan kemudahan masyarakat dalam mengakses dan memperoleh informasi tentang PATEN, terutama informasi mengenai persyaratan pelayanan ataupun prosedur pelayanan.
- i) Akuntabilitas berkaitan dengan penyelenggaraan PATEN yaitu proses penyelenggaraan PATEN harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- j) Fasilitas dan perlakuan hukum bagi kelompok rentan berkaitan dengan keadaan fasilitas dalam pelaksanaan PATEN dan pemberian kemudahan bagi kelompok rentan (fasilitas atau perlakuan khusus)

- k) Ketepatan waktu berkaitan dengan waktu penyelesaian berkas apakah sesuai atau tidak dengan waktu yang ditentukan dalam standar pelayanan PATEN.
- l) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan berkaitan dengan waktu biaya, lokasi, prosedur ataupun persyaratan, setiap jenis pelayanan dalam PATEN dilakukan secara tepat, mudah, dan terjangkau masyarakat penerima pelayanan.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Natar, Kabupaten Lampung Selatan . Lokasi ini dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan salah satu instansi pemerintahan yang bertugas dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dan telah menerapkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam kegiatan penelitian lokasi wawancara dan observasi serta dokumentasi dilakukan penulis di ruangan Kasi Pemerintahan, di ruang kasubbag umum, loket, dan di ruang tunggu, kemudian untuk wawancara kepada masyarakat dilakukan penulis di warung, di rumah warga, di pangkalan ojek, di tempat makan. Masyarakat yang di jadikan informan dipilih penulis secara acak.

D. Jenis dan Sumber Data

Data adalah catatan atas kumpulan fakta yang ada, merupakan hasil pengukuran atau pengamatan suatu variabel yang bentuknya dapat berupa angka, kata-kata atau citra. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data primer yaitu berupa kata-kata dan tindakan informan serta peristiwa-peristiwa tertentu yang berkaitan dengan fokus penelitian yang kesemuanya berkaitan dengan permasalahan, pelaksanaan, dan merupakan hasil pengumpulan penulis sendiri selama berada di lokasi penelitian. Secara aplikatif data primer ini diperoleh penulis selama proses pengumpulan data dengan menggunakan teknik observasi dan wawancara mendalam kepada informan.

Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah :

- a) Bapak Koharrudin selaku kasi pemerintahan / koordinator pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Natar.
- b) Bapak Riansyah Taufik dan Ibu Eri Kusminanti selaku petugas atau pegawai Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Kecamatan (PATEN) Kecamatan Natar, Kabupaten Lampung Selatan.
- c) Masyarakat Merak Batin yaitu , Novi, Wiwin, Eka, Zainal, Sukarni, Erman, dan Rusmaleni. Penulis memilih masyarakat merak batin sebagai informan dikarenakan mereka lah yang langsung datang ke Kantor Kecamatan Natar.

2. Data sekunder merupakan data yang diperlukan dalam penelitian untuk melengkapi informasi dari data primer. Data ini dapat berupa sumber tertulis di luar kata dan tindakan, dapat berupa naskah, dokumen resmi, dan sebagainya yang berkaitan dengan penelitian. Sumber data sekunder dalam penelitian ini berupa undang-undang atau peraturan, surat-surat keputusan, arsip-arsip, laporan kegiatan, dan foto-foto di lapangan yang berkaitan dengan tema

penelitian yang diteliti. Dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 Daftar Dokumen-Dokumen yang Berkaitan dengan Penelitian

No	Dokumen-Dokumen	Substansi
1.	Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 04 Tahun 2010	Berisi tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)
2.	UU No 25 Tahun 2009	Berisi tentang Azaz-Azaz Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)
3.	Surat Perintah Tugas Camat Natar	Berisi tentang uraian tugas pelaksana Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Natar.
4.	Keputusan Camat Natar Nomor C/02/VI.01/2014	Berisi tentang penetapan petugas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Natar, da dasar hukum pelaksanaan PATEN
5	Gambaran Umum Kecamatan Natar	Berisi tentang keadaan di Kecamatan Natar, baik itu keadaan geografis, mata pencaharian, keadaan penduduk dll.
6	LAKIP 2014	Berisi laporan akuntabilitas kinerja Kecamatan Natar tahun 2014
7	Pelayanan PATEN	Berisi pelayanan PATEN yang di laksanakan di Kecamatan Natar dan syarat-syarat pelayanannya.

Sumber : diolah penulis 2014

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini meliputi tahap-tahap sebagai berikut:

1) Proses Memasuki Lokasi Penelitian

Penulis harus meminta surat pengantar jurusan terlebih dahulu, kemudian penulis mengurus surat ke Dekan, selanjutnya penulis mengurus surat Kesbangpol provinsi, dan dilanjutkan mengurus surat di Kesbangpol Kabupaten Lampung Selatan. Setelah itu barulah penulis mendatangi lokasi

utama penelitian yang berhubungan dengan penelitian yaitu Kantor Kecamatan Natar, Kabupaten Lampung Selatan, untuk memperoleh berbagai informasi dan gambaran tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

2) Ketika Berada di Lokasi Penelitian (*Getting Along*)

Penulis berusaha melakukan hubungan secara pribadi yang akrab dengan subjek penelitian yaitu petugas Kecamatan Natar, pertama-tama penulis mengenalkan diri terlebih dahulu, bahwa penulis adalah mahasiswa UNILA jurusan Ilmu Administrasi Negara, dan meminta izin untuk melakukan penelitian di Kecamatan Natar. Setelah itu barulah penulis mencari informasi dan berbagai sumber data yang lengkap dan berusaha menangkap makna inti dari berbagai informasi yang diterima serta fenomena yang diamati.

3) Pengumpulan Data (*Logging In Data*)

Penulis melakukan proses pengumpulan data yang telah ditetapkan berdasarkan fokus penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya. Teknik atau prosedur yang digunakan dalam pengumpulan data primer maupun sekunder dilakukan dengan suatu penelitian yang seksama yaitu dengan cara:

- a) Observasi atau pengamatan yaitu pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung secara sistematis terhadap objek penelitian dan mencatat gejala-gejala yang diteliti yang berhubungan dengan kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), sehingga diperoleh fakta-fakta yang jelas. Adapun observasi yang penulis lakukan

yaitu mengamati secara langsung kegiatan dan perilaku pegawai dalam melayani masyarakat, kondisi kantor kecamatan terkait sarana prasarana yang tersedia dalam pelaksanaan PATEN.

- b) Wawancara, yaitu dengan berkomunikasi langsung dengan melakukan tanya jawab kepada informan untuk mendapatkan keterangan dalam penelitian, berdasarkan indikator penelitian yang telah ditentukan.
- c) Dokumentasi yaitu melihat dan mempelajari dokumen-dokumen atau catatan yang ada hubungannya dengan pokok permasalahan. Penggunaan teknik ini bertujuan untuk mempelajari dokumen, laporan, dan catatan, serta buku referensi yang berkaitan langsung maupun tidak langsung dengan kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Sumber data sekunder dalam penelitian ini berupa undang-undang atau peraturan, surat-surat keputusan, arsip-arsip, laporan kegiatan, dan foto-foto di lapangan yang berkaitan dengan tema penelitian yang diteliti. Dokumen berguna karena dapat memberikan latar belakang yang lebih luas mengenai pokok penelitian dan dapat dijadikan bahan triangulasi untuk mengecek kesesuaian data.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan yang dilakukan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Penulis memilih dan mengelompokkan data menurut jenisnya kemudian diolah dengan metode deskriptif yaitu suatu analisa yang berusaha menggambarkan gambaran secara rinci berdasarkan kenyataan yang ditemui dilapangan dan disajikan dalam

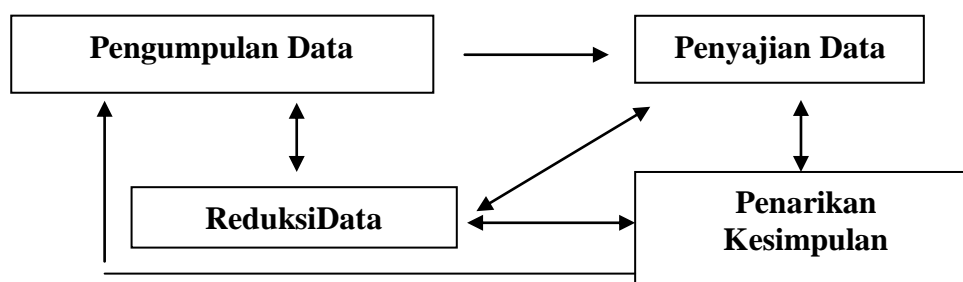
bentuk tabel dan disertakan pembahasannya. Teknik analisis data penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif maka teknik analisa data melalui tiga tahapan, yaitu:

- 1) **Reduksi data**, yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data mentah atau data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Data yang diperoleh di lokasi penelitian kemudian dituangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terinci. Laporan lapangan selanjutnya direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting kemudian dicari tema atau polanya. Pada tahap ini, penulis memilah-milah mana data yang berkaitan dan dibutuhkan dalam penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pasca Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Natar dan mana yang bukan. Kemudian penulis memisahkan data yang tidak perlu dan memfokuskan data yang benar-benar berhubungan dengan penelitian.
- 2) **Penyajian data**, Penyajian data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang berguna untuk memudahkan peneliti memahami gambaran secara keseluruhan atau bagian tertentu dari penelitian. Dengan menyajikan data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah difahami tersebut. Batasan yang diberikan dalam penyajian data adalah sekumpulan informasi yang tersusun dan memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dalam penelitian ini, penyajian data diwujudkan dalam bentuk uraian dengan teks naratif, bagan, foto atau gambar, tabel dan sejenisnya.

3) **Penarikan kesimpulan**, yaitu merupakan tahap akhir dalam proses analisa data. Pada bagian ini peneliti mengutarakan kesimpulan dari data-data yang telah diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dengan adanya kesimpulan penulis akan terasa sempurna karena data yang dihasilkan benar-benar maksimal. Kesimpulan akhir dalam penelitian ini berupa teks naratif yang mendeskripsikan kualitas pelayanan publik pasca penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Natar Tahun 2014.

Berikut ini adalah gambar dari analisis data model interaktif menurut Miles dan Huberman. Gambar tersebut akan memberikan gambaran bahwa dalam melakukan analisis data kualitatif dapat dilakukan bersamaan dengan pengambilan data, proses tersebut akan berlangsung secara terus menerus sampai data yang ditemukan sudah jenuh.

Gambar 3.1 Analisis Data Model Interaktif



Sumber: Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2010:247)

Dengan melalui langkah-langkah tersebut diatas diharapkan penelitian ini dapat memberi hasil akhir yang maksimal terhadap penelitian yang nantinya akan disajikan.

G. Teknik Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan standar validitas dari data yang diperoleh. Menurut Moleong (2007:324), mengemukakan bahwa untuk menentukan keabsahan data dalam penelitian kualitatif harus memenuhi beberapa persyaratan, yaitu dalam pemeriksaan data dan menggunakan kriteria:

1. Teknik Pemeriksaan Kredibilitas Data

Kriteria ini berfungsi : pertama, melaksanakan inkuiri sedemikian rupa sehingga tingkat kepercayaan penemuannya dapat dicapai. Kedua, mempertunjukkan derajat kepercayaan hasil-hasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh penulis pada kenyataannya ganda yang sedang diteliti. Kriteria derajat kepercayaan diperiksa dengan beberapa teknik pemeriksaan, yaitu:

a) Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain (Moleong, 2007:330). Triangulasi berupaya untuk mengecek kebenaran data dan membandingkan dengan data yang diperoleh dengan sumber lainya. Menurut Denzin dalam Moleong (2007:330) triangulasi terdiri dari, *Triangulasi sumber* berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda. *Triangulasi metode* meliputi pengecekan beberapa tehnik pengumpulan data, dan sumber data dengan metode yang sama.

Pada penelitian ini, peneliti melakukan pengecekan derajat kepercayaan dengan menggunakan cara triangulasi sumber dengan membandingkan data

hasil wawancara kepada sumber yang berbeda. Informan tersebut berasal dari elemen yang berbeda. Informan-informan tersebut, yaitu dari pihak Kecamatan Natar, Kasi Pemerintahan dan Petugas PATEN, serta masyarakat Merak Batin.

b) Kecukupan referensial

Kecukupan referensial adalah mengumpulkan berbagai bahan-bahan, catatan-catatan, atau rekaman-rekaman yang dapat digunakan sebagai referensi dan patokan untuk menguji sewaktu diadakan analisis dan penafsiran data. Kecukupan referensial ini penulis lakukan dengan mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan penelitian, baik melalui literatur buku, arsip, catatan lapangan, foto dan rekaman yang digunakan untuk mendukung analisis data.

2. Teknik Pemeriksaan Keteralihan Data

Teknik ini dilakukan dengan menggunakan “uraian rinci”, yaitu dengan melaporkan hasil penelitian secermat mungkin yang menggambarkan konteks tempat penelitian diselenggarakan. Derajat keteralihan dapat dicapai lewat uraian yang cermat, rinci, tebal, atau mendalam serta adanya kesamaan konteks antara pengirim dan penerima. Penulis mendeskripsikan atau memaparkan data yang telah diperoleh, baik berupa hasil wawancara, hasil observasi maupun dokumentasi secara transparan dan menguraikannya secara rinci.

3. Teknik Pemeriksaan Kebergantungan

Kebergantungan merupakan substitusi istilah reliabilitas dalam penelitian yang nonkualitatif. Uji kebergantungan dilakukan dengan melakukan pemeriksaan

terhadap keseluruhan proses penelitian. Sering terjadi penulis tidak melakukan proses penelitian ke lapangan, tetapi bisa memberikan data. Penulis seperti ini perlu diuji *dependability*nya, dan untuk mengecek apakah hasil penelitian ini benar atau tidak, maka penulis selalu mendiskusikannya dengan pembimbing.

4. Kepastian Data

Menguji kepastian (*confirmability*) berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang ada dalam penelitian, jangan sampai proses tidak ada tetapi hasilnya ada. Derajat ini dapat dicapai melalui audit atau pemeriksaan yang cermat terhadap seluruh komponen dan proses. penelitian serta hasil penelitiannya.