

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Desain Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan analisis deskriptif kualitatif yang didukung dengan pendekatan kuantitatif. Kedua metode tersebut dapat digunakan bersama-sama namun digunakan secara bergantian. Tahap pertama menggunakan metode kualitatif dan tahap kedua menggunakan metode kuantitatif terhadap hasil yang diperoleh di lapangan.

Menurut Sugiyono (2007:1-2) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada *generalisasi*.

Penelitian ini dilakukan untuk mendeskripsikan informasi yang diperoleh dari hasil wawancara terhadap informan kunci masyarakat Kota Metro sebagai pelanggan, wawancara terhadap Kepala UPT Air Minum beserta para Koordinator Bagian untuk mengetahui pelaksanaan program serta kendala-kendala yang dihadapi. Pendekatan kuantitatif berupa questioner dalam bentuk table tunggal digunakan untuk memperkuat analisis melalui hasil wawancara informan sebelumnya kepada responden. Responden dalam penelitian ini yaitu masyarakat Kota Metro sebagai pelanggan aktif.

Untuk penentuan responden dilakukan dengan cara *disproportionate stratified random sampling* yaitu teknik penentuan jumlah sampel bila populasi berstrata tetapi kurang proporsional.

Instrumen kunci dalam penelitian ini adalah peneliti sebagai alat penelitian, artinya peneliti sebagai alat utama pengumpul data. Pengumpulan data dilakukan dengan metode observasi, metode wawancara, kuesioner, dokumentasi, triangulasi. Untuk penentuan informan dilakukan dengan cara *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Sumber data tersebut dianggap mengetahui atau paling tahu tentang apa yang peneliti ingin cari atau ketahui. Dalam hal ini peneliti menentukan sendiri dengan pertimbangan bahwa para informan tersebut memiliki kemampuan yang handal dalam memberikan informasi dan data terkait dengan penelitian yang dilakukan. Selain itu penelitian ini bersifat deskriptif, yaitu suatu jenis penelitian yang mengungkapkan permasalahan mengenai apa adanya (dassolen) sesuai dengan kenyataan yang ada di lokasi penelitian.

Melalui penelitian metode kualitatif akan diperoleh data yang sebenarnya (alami) dan digunakan untuk mengkaji masalah penelitian secara mendalam untuk mencapai suatu pemahaman. Adapun yang menjadi alasan penulis menggunakan metode ini adalah bahwa metode kualitatif dianggap lebih mudah menyesuaikan apabila berhadapan dengan kenyataan sosial yang sebelumnya tidak diduga dan dapat pula menyajikan secara langsung hubungan antara penulis dengan informan dan responden serta metode ini lebih peka terhadap segala perubahan dan pola-pola nilai yang berlaku.

Penulis menempatkan manusia sebagai subyek utama dalam peristiwa sosial/budaya. Artinya adalah pemikiran bukan untuk diarahkan pada objeknya melainkan lebih difokuskan pada subjek yang akan diamati dalam penelitian seperti dijelaskan oleh Novita Tresiana (2013:33).

### 3.2 Fokus Penelitian

Lingkup penelitian adalah kualitas pelayanan UPT AM Kota Metro dalam hal ini memfokuskan pada pelayanan air bersih yang diselenggarakan (UPT) AM Kota Metro. Adapun faktor-faktor yang penulis pertimbangkan berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan (UPT) AM Kota Metro tersebut adalah;

1. Pelayanan UPT AM Kota Metro dalam memberikan kualitas pelayanan secara nyata (*Tangible*) berupa fasilitas fisik, sarana prasarana, pelayanan di loket, penampilan dan disiplin pegawai, pendistribusian air, kapasitas penyediaan air bersih, kualitas air, waktu pendistribusian dan sarana komunikasi kepada masyarakat.
2. Bentuk pelayanan UPT AM Kota Metro dalam upaya meningkatkan kejelasan prosedur pelanggan baru, keakuratan tarif, kewajaran dan keadilan biaya bagi masyarakat terdampak kurang mampu (*reliabilitas*) kepada masyarakat.
3. Bentuk pelayanan UPT AM Kota Metro dalam upaya meningkatkan perhatian serius dan memadai dalam pelayanan administratif serta teknis, kecepatan dalam menanggulangi pengaduan gangguan, kesopanan serta keramahan pegawai (*responsifitas*) kepada masyarakat.

4. Bentuk pelayanan UPT AM Kota Metro dalam upaya meningkatkan jaminan mutu pelayanan, kejelasan bagi pelanggan baru, profesionalitas kerja pegawai, kepastian biaya dan kualitas air (*assurance*) kepada masyarakat.
5. Pelayanan UPT AM Kota Metro dalam merasakan kebutuhan masyarakat, kedekatan emosional dan kesabaran menghadapi semua pelanggan baik yang tidak dikenal, tanpa membedakan status sosial dan ekonomi (empati) terhadap gangguan pelayanan.

### 3.3 Sumber Data

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan serta selebihnya adalah data tambahan seperti tabel tunggal, dokumen dan lain-lain. Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel dilakukan dengan teknik sampling dengan cara stratifikasi (*Stratified random sampling*) teknik ini mengidentifikasi jumlah total populasi dengan karakteristik berbeda, lalu menentukan jumlah sampel yang diinginkan, kemudian data seluruh anggota yang termasuk dalam populasi dan kemudian memisahkan anggota populasi sesuai dengan karakteristik lapisan, pilih sampel menggunakan prinsip acak dan pilih pada setiap lapisan yang ada sampai jumlah sampel dapat dicapai. (Sukardi, 2003: 60)

Pengambilan sampel ini didasarkan atas pertimbangan purposive sample yaitu penetapan sampel berdasarkan pada apa yang menjadi tujuan kemanfaatannya. Maka kekuatan sampel purposif terletak pada kasus studi

yang mendalam sehingga penulis bisa memilih informan yang mendekati isu sentral dalam penelitiannya Tresiana ( 2013:82)

Sampel sendiri merupakan istilah yang lazim dalam penelitian kuantitatif, sedangkan dalam penelitian kualitatif sumber datanya berupa informan. Maka dalam penelitian deskriptif kualitatif ini, peneliti akan membutuhkan informan sesuai dengan istilah convenience sampling atau no probalitas sampel sesuai dengan persyaratan sebagai berikut; 1) representativeness dari setting, individu dan aktifitas yang dipilih penulis; 2) menggambarkan secara memadai heterogenitas populasi; 3) informan sengaja dipilih untuk menguji kasus terhadap teori yang dijadikan acuan; 4) menjadi perbandingan dalam menggambarkan alasan perbedaan antara setting dan individu dalam Tresiana (2013:85)

Dalam mendeskripsikan penelitian kualitatif ini, peneliti menggunakan tipe *Opportunistic* sampling (sample secara tiba-tiba), yaitu sample yang menggambarkan kasus yang diketahui dilapangan dengan mewawancarai orang terkait tanpa dikenal sebelumnya. Walaupun tidak ada aturan secara khusus untuk penentuan jumlah informan namun jumlah informan tergantung dari apa yang ingin diketahui peneliti, Tresiana (2013:85).

Dengan demikian sumber data primer berupa informasi dan wawancara dengan masyarakat di lokasi penelitian sebagai sumber utama yang menjadi sumber informasi dan objek yang dijadikan sumber data dari penelitian ini. Masyarakat Kota Metro sebagai pelanggan air bersih serta wawancara dari beberapa pejabat pemerintah Kota Metro yang terkait;

1. Kepala UPT AM Kota Metro.
2. Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Kota Metro.
3. Petugas dan karyawan UPT AM Kota Metro.

Sumber data menurut Arikunto (2006 : 129), adalah “subyek dari mana data diperoleh”. Sumber data tersebut berupa :

- a. *Person*, sumber data berupa orang yang bisa memberikan data berupa jawaban bisa melalui wawancara atau jawaban yang tertulis melalui angket dan kuesioner berupa tabel data tunggal.
- b. *Place*, sumber data berupa tempat yang menyajikan tampilan berupa keadaan diam dan bergerak.
- c. *Paper*, sumber data berupa symbol yang menyajikan tanda-tanda berupa huruf, angka, gambar atau symbol-simbol lain. Pengertian *paper* bukan sebatas kertas kerja tetapi media yang cocok untuk media dokumentasi.  
(Arikunto, 2006 :129)

*Jenis* data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini dapat dibagi menjadi dua bagian, yaitu :

### **1. Data primer**

Menurut Irawan (2000 : 8) “Data primer adalah data wawancara dan kuesioner berupa data table tunggal yang langsung tanpa perantara, dari sumbernya”. Sugiyono (2009 : 137) berpendapat bahwa “Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data”. Yang menjadi sumber data adalah masyarakat pengguna jasa dan

layanan dari UPT AM Kota Metro. Kemudian data tertulis dan wawancara dari Kepala UPT AM Kota Metro dan Kepala Dinas Pekerjaan Umum dan Perumahan Kota Metro.

Adapun beberapa data yang diperoleh dan secara langsung dipergunakan untuk kepentingan analisis data yaitu: *Tangible; Reliabilitas; Responsifitas; Assurance dan Empati;*.

## **2. Data sekunder**

Data sekunder menurut Irawan (2000 : 87) adalah “data yang diambil secara tidak langsung dari sumbernya. Biasanya diambil dari dokumen-dokumen (laporan, karya tulis orang lain, koran, dokumen-dokumen, dan catatan-catatan dalam bentuk apapun yang berkaitan dengan penelitian ini. Data mengenai gambaran atau deskripsi daerah penelitian yang meliputi:

- a. Kondisi Fisik Daerah, meliputi: kondisi topografi, geologi, curah hujan dan sumber air baku.
- b. Sarana dan Prasarana Daerah, meliputi: sarana listrik dan sarana prasarana transportasi.
- c. Kondisi Bangunan dan Perkembangan Perumahan
- d. Keadaan Penduduk dan Sosial Ekonomi Masyarakat, meliputi jumlah penduduk dan laju pertumbuhannya, perkembangan ekonomi, dan keadaan tingkat pendapatan masyarakat.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

#### 3.4.1 Teknik Pengumpulan Data

##### 1. Teknik Wawancara

Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data yang dilakukan adalah kondisi yang alamiah (*natural setting*) yaitu kondisi dimana peneliti tidak melakukan perubahan pada keadaan di saat penelitian berlangsung. Menggunakan sumber data primer, yaitu sumber data yang langsung diberikan kepada peneliti. Teknik pengumpulan data lebih berperan pada observasi partisipatif dimana peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian.

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data karena peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden secara mendalam. Sehingga data yang penulis kumpulkan akan objektif dan tidak terkesan dibuat/rekayasa. Lalu kemudian data wawancara akan diperkuat dengan kuesioner dalam table tunggal.

Menurut Esteborg dalam Sugiyono (2007:72) wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Lebih lanjut, Sugiyono (2014: 81) mengatakan bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jika peneliti memiliki keterbatasan dana, tenaga dan waktu dalam penelitian

tersebut, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Hal ini dimungkinkan mengingat jumlah populasi yang besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi. Penentuan sampel dapat dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin (Riduwan, 2010), yaitu :

$$n = \frac{N}{(1 + N(e)^2)}$$

$n$  = ukuran sampel

$N$  = populasi (jumlah pelanggan aktif UPT AM di Kota Metro)

$e$  = tingkat presisi yang ditetapkan

Dalam penelitian ini digunakan tingkat presisi

ketidakteelitian 10%

sehingga ukuran sampel dalam penelitian ini yaitu :

$$n = \frac{1.544}{(1 + 1.544(e)^2)}$$

$$n = 70,186$$

dibulatkan menjadi 70 sampel.

Jadi, dalam penelitian ini terdapat 70 pelanggan yang dijadikan sampel, yang kemudian disebut sebagai responden. Untuk penentuan responden digunakan teknik disproportionate stratified random sampling. Teknik ini digunakan untuk menentukan jumlah sampel, bila populasi berstrata tetapi kurang proporsional (Sugiyono, 2014).

Dalam penelitian ini, peneliti menarik informan dari jumlah pelanggan air bersih UPT AM Kota Metro ditentukan sebanyak 15 informan wawancara yang terdiri dari 6 orang dari metro Pusat ( 0,95% dari jumlah pelanggan Metro Pusat 639), 1 orang dari Metro Barat ( 1,07% dari jumlah pelanggan Metro barat sebanyak 93) dan 8 orang dari Metro (1,08% dari jumlah pelanggan Metro Timur sebanyak 752) yang diambil dengan cara *random* mengundi dari keseluruhan data pelanggan dan responden yang telah terpilih sebelumnya.

## **2. Kuesioner**

Merupakan teknik pengumpulan data melalui daftar pertanyaan yang diajukan secara tertulis kepada responden atau sekumpulan orang untuk mendapatkan tanggapan informasi atau data. Harbani Pasolong (2013 :164)

Dalam penelitian ini, peneliti menarik informasi dari jumlah pelanggan air bersih UPT AM Kota Metro ditentukan sebanyak 70 responden kuesioner yang terdiri dari 31 orang dari metro Pusat ( 4,85% dari jumlah pelanggan metro pusat 639), 4 orang dari Metro Barat ( 4,35% dari jumlah pelanggan Metro barat sebanyak 93) dan 35 orang dari Metro Timur (4,63% dari jumlah pelanggan Metro sebanyak 752)

## **3. Teknik Dokumentasi**

Dokumentasi merupakan cara selanjutnya dalam teknik pengumpulan data. Dimana dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, baik berupa tulisan, gambar, karya monumental yang dibuat oleh seseorang. Dokumentasi melalui foto, pada saat ini banyak digunakan.

### **3.4.2 Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data. Dalam penelitian dengan metode kualitatif pengumpulan data yang lebih banyak tergantung pada peneliti sendiri sebagai alat pengumpul data. Peneliti sebagai instrumen penelitian membuat pedoman pengamatan dan pedoman wawancara untuk mendapatkan data primer, sedangkan isian blangko kuesioner berupa table tunggal sebagai penguat deskripsi dari hasil wawancara. Sehingga data penelitian lebih jelas. Hasil dari ketiganya digunakan peneliti sebagai data penelitian.

### **3.5 Keabsahan Data**

Penelitian kualitatif harus mengungkap kebenaran yang objektif. Karena itu keabsahan data dalam sebuah penelitian kualitatif sangat penting. Melalui keabsahan data kredibilitas (kepercayaan) penelitian kualitatif dapat tercapai. Dalam penelitian ini untuk mendapatkan keabsahan data dilakukan dengan teknik triangulasi. Dalam memenuhi keabsahan data penelitian ini dilakukan triangulasi dengan sumber. Menurut Patton 1980 dalam Tresiana (2013:147). Triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif (Moleong, 2007:29).

Triangulasi dengan sumber yang dilaksanakan pada penelitian ini yaitu membandingkan hasil wawancara, kuesioner table tunggal dengan isi dokumen yang berkaitan.

### **3.6 Teknik Analisis Data**

Menurut Sugiyono (2008:244) Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. Selanjutnya data-data tersebut dipilih mana yang penting dan mana yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah di pahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sebelum memasuki lapangan, selama di lapangan, dan setelah selesai di lapangan. Dalam hal ini Nasution dalam Sugiyono (2008:245) menyatakan “Analisis telah dimulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung terus menerus sampai penelitian hasil penelitian”. Peneliti menganalisis data yang sudah terkumpul dengan langkah-langkah berikut:

#### **1. Reduksi Data**

Data yang didapat dari lapangan masih berupa atau berbentuk uraian atau laporan yang terperinci yang akan terasa sulit untuk dicerna apabila tidak direduksi, dirangkum hal-hal pokok, difokuskan pada hal-hal penting dan dicari polanya. Jadi laporan lapangan sebagai bahan mentah disingkat, direduksi lebih sistematis sehingga lebih mudah dikendalikan.

## **2. Analisis Data**

Langkah selanjutnya adalah melakukan analisis terhadap data-data yang telah ada. Tahap-tahap menganalisis data adalah sebagai berikut:

- a. Persiapan/editing yaitu mengecek kelengkapan data yang diperoleh dan keteraturan dengan masalah yang diteliti.
- b. Tabulasi yaitu menggolongkan data kedalam kelompok sehingga penelitian menjadi terarah.
- c. Interpretasi Data merupakan tahap akhir dari analisis data guna mencari arti yang sesungguhnya. Atau dengan kata lain interpretasi data adalah pencarian pengertian yang lebih luas tentang penemuan-penemuan.

## **3. Pengambilan Keputusan atau Verifikasi**

Peneliti mencari makna data yang dikumpulkan. Jadi data yang diperoleh sejak awal, dicoba untuk disimpulkan, mula-mula kesimpulan itu masih kabur, tetapi dengan bertambahnya data maka kesimpulan tersebut akan lebih jelas. Oleh karena itu kesimpulan senantiasa harus diverifikasi selama penelitian berlangsung.

### **3.7 Lokasi Penelitian**

Lokasi dalam penelitian ini adalah UPT AM Kota Metro terletak di Propinsi Lampung. Adapun dasar pertimbangan lokasi penelitian ini adalah *Pertama*, telah dilakukan studi pendahuluan/pra survey berupa observasi pada daerah yang akan dipilih sebagai daerah penelitian demi pencapaian tujuan penelitian. *Kedua*, hasil pra survey menunjukkan bahwa permasalahan yang

dihadapi masyarakat dalam memperoleh pelayanan air bersih oleh UPT AM Kota Metro cukup kompleks, seperti kualitas, kuantitas dan waktu pelayanan, sarana prasarana, respon terhadap pengaduan masyarakat seperti ketidaklancaran dalam distribusi air, sehingga kiranya perlu masukan kepada Pemerintah Daerah dan juga UPT AM Kota Metro untuk melakukan pembenahan dan perbaikan demi pencapaian peningkatan kinerja unit pelaksana yang sarannya kembali kepada kepuasan masyarakat/pelanggan. *Ketiga*, secara geografis wilayah ini relatif mudah dijangkau sehingga memungkinkan adanya efisiensi waktu, tenaga, biaya dan mempermudah operasionalisasi pengambilan data.