

III. METODE PENELITIAN

A. Tipe dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan analisis kualitatif, dimana penulis akan menguraikan mengenai profesionalisme aparatur Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung dalam pelayanan publik. Tipe penelitian ini menurut Bugdon dan Taylor dalam Moleong (2013:4) berupaya menggambarkan kejadian atau fenomena sesuai dengan apa yang terjadi di lapangan, dimana data yang dihasilkan berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Dengan kata lain metode deskriptif bertugas untuk melakukan representasi objektif mengenai gejala-gejala yang terdapat di dalam masalah penelitian.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan alasan untuk mengungkapkan secara mendalam mengenai profesionalisme aparatur BPMP Kota Bandar Lampung dilihat dari aspek komitmen dan konsistensi; wewenang dan tanggung jawab; integritas; ketepatan/keakurasian dan kecepatan; disiplin dan keteraturan kerja; serta ilmu pengetahuan dan teknologi aparatur BPMP Kota Bandar Lampung dalam memberikan pelayanan publik.

B. Fokus Penelitian

Pentingnya fokus penelitian kualitatif menurut Moleong (2013:78-79) adalah untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi peneliti guna memilih data mana yang relevan dan data mana yang tidak. 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 diperolehakan lebih spesifik. Hal-hal yang menjadi fokus penelitian dalam penelitian ini adalah:

1. Komitmen dan Konsistensi Aparatur BPMP (terhadap Visi, Misi dan Tujuan Organisasi)

Kemampuan aparatur BPMP Kota Bandar Lampung dalam memegang teguh dan taat terhadap visi dan misi yang telah ditetapkan guna menjalankan tugas dan fungsinya sejalan dengan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan.

2. Pelaksanaan Wewenang dan Tanggung Jawab

Sebagai bentuk keleluasaan aparatur BPMP dalam melakukan tugas dan fungsinya disertai tanggung jawab yang mendorong semangat berakuntabilitas bagi para aparatur dalam setiap kegiatan yang dilaksanakan.

3. Integritas

Kemampuan aparatur BPMP dalam menjalankan tugas dan fungsinya dengan mengenyapkan kejujuran, keberanian, kebijaksanaan, terampil, andal dan bertanggungjawab untuk mendorong praktik-praktik yang sehat dalam melaksanakan seluruh kegiatan organisasi.

4. Ketepatan/Keakurasian dan Kecepatan dalam Pelaksanaan Tugas

Kemampuan aparatur dalam mencapai tujuan dan sasaran dengan menggunakan waktu yang singkat saat memberikan pelayanan kepada masyarakat bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dalam penggunaan waktu dan sumber daya.

5. Disiplin Kerja

Kemampuan aparatur dalam sikap konsisten kepada aturan, norma, prinsip-prinsip dan prosedur yang telah ditetapkan bertujuan untuk membentuk watak aparatur yang menghargai waktu dan bekerja secara sistematis dan terencana.

6. Penguasaan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi yang Mendukung

Perwujudannya berupa hasrat dan tekad untuk menggunakan metode kerja tertentu untuk mempermudah aparatur dalam pelaksanaan tugasnya sebagai pemberi pelayanan publik di BPMP Kota Bandar Lampung.

C. Lokasi Penelitian dan Alasan

Penelitian ini dilakukan pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung. Adapun alasan penelitian dilakukan di Badan karena instansi tersebut merupakan pelayanan satu atap yang memberikan berbagai jenis pelayanan perizinan terhadap masyarakat lokal maupun investor yang akan menanamkan sahamnya di Kota Bandar Lampung maka aparatur yang profesional sangat diperlukan dalam memberikan pelayanan perizinan tersebut.

D. Jenis Data

1. Data primer

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 peneliti sendiri selama berada di lokasi penelitian. Secara aplikatif data primer ini diperoleh peneliti selama proses pengumpulan data dengan menggunakan teknik wawancara mendalam dan observasi terhadap Pelayanan Publik di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung.

Data Primer pada penelitian ini diperoleh dengan menggali secara langsung dengan sumber asli (informan) mengenai profesionalisme aparatur BPMP dalam memberikan pelayanan publik di Kota Bandar Lampung. Selain itu, data primer juga berasal dari hasil observasi dalam pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur BPMP Kota Bandar Lampung.

Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah :

- a. Ibu Nani Winarni, H menjabat sebagai Sekretaris BPMP Kota Bandar Lampung
- b. Bapak Drs. A. Fahrudin, M.M sebagai Kepala Bidang Perizinan BPMP Kota Bandar Lampung
- c. Bapak Sugito sebagai masyarakat yang mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di BPMP Kota Bandar Lampung

- d. Ibu Siti Marsunah sebagai masyarakat yang mengurus Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di BPMP Kota Bandar Lampung.
- e. Bapak Ardi sebagai masyarakat yang mengurus Surat Izin Tempat Usaha (SITU) di BPMP Kota Bandar Lampung.
- f. Ibu Ita sebagai masyarakat yang mengurus Izin Usaha di BPMP Kota Bandar Lampung

2. Data sekunder

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 Daerah Kota Bandar Lampung Nomor 26 Tahun 2008	Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Kota Bandar Lampung yang ditindak lanjuti
2.	Keputusan Walikota Bandar Lampung Nomor 26 Tahun 2008	Susunan Organisasi Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung
3.	Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 66 Tahun 2011	Standar Operasional Prosedur Penerbitan Perizinan pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung
4.	Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009	Pelayanan Publik

Tabel 3.1. (Lanjutan)

No.	Dokumen-Dokumen	Substansi
5.	Gambaran Umum Kota Bandar Lampung	Berisi tentang keadaan di Kota Bandar Lampung, baik itu keadaan geografis, mata pencaharian, keadaan penduduk dll.
6.	Data DUK Pegawai BPMP tahun 2014 dan 15	Berisi tentang data pribadi pegawai dan golongan serta pangkatnya.
7.	Lakip 2014	Berisi tentang kedudukan, tupoksi, struktur organisasi, visi dan misi dll.

Sumber : Diolah Peneliti

E. Teknik Pengumpulan Data

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

1. Proses Memasuki Lokasi Penelitian

Peneliti mendatangi lokasi utama penelitian yang berhubungan dengan penelitian yaitu Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung untuk memperoleh berbagai informasi dan gambaran tentang profesionalisme aparatur birokrasi publik dalam pelayanan publik.

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

Peneliti berusaha melakukan hubungan secara pribadi yang akrab dengan subjek penelitian, 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*)

Peneliti melakukan proses pengumpulan data yang telah ditetapkan berdasarkan fokus penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Pengamatan (observasi)

Pengamatan digunakan untuk memperoleh data yang berupa deskripsi faktual, cermat dan terinci mengenai keadaan lapangan, kegiatan manusia dan situasi sosial, serta konteks dimana kegiatan-kegiatan itu terjadi dan berhubungan dengan fokus penelitian. Adapun observasi yang peneliti lakukan yaitu melakukan pengamatan dan pencatatan terhadap aktivitas pelayanan publik di BPMP Kota Bandar Lampung.

b. Wawancara mendalam (*indephth interview*)

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interview*) atau informan yang memberikan jawaban atas pertanyaan. Teknik ini digunakan untuk menjangkau data-data primer yang berkaitan dengan fokus penelitian. Wawancara dilakukan secara terstruktur dengan menggunakan panduan wawancara (*interview guide*). Dalam penelitian ini informan yang diwawancarai

Wawancara pada penelitian ini dilakukan secara terbuka dan mendalam untuk memberikan kesempatan kepada yang diwawancarai untuk menjawab secara bebas. Wawancara berupaya menggali tentang profesionalisme

aparatur Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung dalam memberikan pelayanan publik.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data dengan mempelajari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan masalah penelitian. Teknik ini digunakan untuk menghimpun berbagai data sekunder yang memuat informasi tertentu yang bersumber dari dokumen-dokumen tertulis seperti surat-menyurat rekap absen, dan dokumen yang berupa foto-foto. Dokumen berguna karena dapat memberikan latar belakang yang lebih luas mengenai pokok penelitian dan dapat dijadikan bahan triangulasi untuk mengecek kesesuaian data.

F. Teknik Analisa Data

Analisis data adalah proses mencari dan mengatur catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya yang ditemukan di lapangan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif yang berpijak dari data yang di dapat dari hasil wawancara serta hasil dokumentasi. Miles and Huberman (1984) dalam Sugiono (2010,246) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data tersebut dapat dilakukan melalui :

1. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemisahan, perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Data yang diperoleh di lokasi penelitian dituangkan ke dalam bentuk laporan yang lengkap dan terperinci. Selanjutnya direduksi, dirangkum, difokuskan pada hal-hal penting. Kemudian ditetapkan tema dan pola secara sistematis. Ini dilakukan untuk memilih dan merangkum data dari hasil wawancara dan dokumentasi yang sesuai dengan fokus penelitian ini. Data yang direduksi dipilih hal-hal pokok dan difokuskan pada komitmen dan konsistensi; wewenang dan tanggung jawab; integritas dan profesional; ketepatan/keakurasian dan kecepatan; disiplin dan keteraturan kerja; serta ilmu pengetahuan dan teknologi aparatur dalam pelayanan publik di Badan Penanaman Modal dan Perizinan. Reduksi data berlangsung terus menerus selama pengumpulan data berlangsung, diadakan tahap reduksi data selanjutnya dengan jalan membuat ringkasan, mengkode dan menulis memorandum teoritis.

2. Penyajian Data

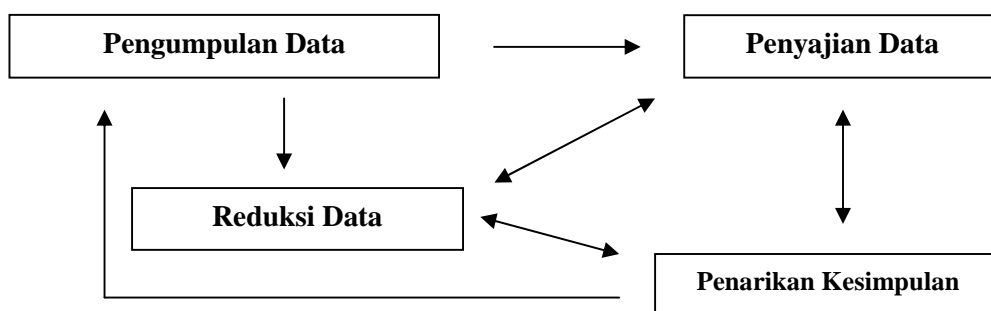
Penyajian data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang berguna untuk memudahkan peneliti memahami gambaran secara keseluruhan atau bagian tertentu dari penelitian. Dengan menyajikan data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami 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

Penarikan kesimpulan yaitu melakukan verifikasi secara terus menerus sepanjang proses penelitian berlangsung, yaitu sejak awal memasuki lokasi penelitian dan selama proses pengumpulan data. Dengan adanya kesimpulan penulis akan terasa sempurna karena data yang dihasilkan benar-benar maksimal. Kesimpulan akhir dalam penelitian ini berupa teks naratif yang mendeskripsikan Profesionalisme Aparatur Birokrasi Publik dalam Pelayanan Publik di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung.

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.



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

Bagan 3.1. Komponen-komponen Analisis Data : Model Interkatif

Gambar mengenai komponen analisis data model interaktif Miles dan Huberman tersebut menjelaskan bahwa dalam melakukan analisis data kualitatif dapat dilakukan bersamaan dengan proses pengumpulan data. Proses yang bersamaan tersebut meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

G. Teknik Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan konsep penting yang diperbaharui dari konsep kesahihan (*validitas*) atas keandalan (*realibilitas*). Derajat kepercayaan atau kebenaran suatu penilaian akan ditentukan oleh standar apa yang digunakan. Peneliti kualitatif menyebut standar tersebut dengan keabsahan data. Menurut Moleong (2013:324) ada beberapa kriteria yang digunakan untuk memeriksa keabsahan data, yaitu:

1. Derajat Kepercayaan (*credibility*)

Fungsi dari derajat kepercayaan: pertama, penemuannya dapat dicapai; kedua, mempertunjukkan derajat kepercayaan hasil-hasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang sedang diteliti. Kriteria derajat kepercayaan diperiksa dengan beberapa teknik pemeriksaan, yaitu :


a. Triangulasi

Dalam penelitian ini, kriteria keabsahan data yang digunakan adalah kriteria derajat kepercayaan, penerapan derajat kepercayaan pada dasarnya menggantikan konsep validitas internal dan nonkualitatif. Kriteria ini berfungsi untuk melaksanakan inkuiri sedemikian rupa sehingga tingkat

kepercayaan hasil-hasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataannya ganda yang sedang diteliti. Adapun untuk memeriksa derajat kepercayaan ini menggunakan triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Denzim yang dikutip dalam moleong (2013:330) membedakan empat macam triangulasi, salah satunya triangulasi metode yang meliputi pengecekan beberapa teknik pengumpulan data dan sumber data dengan metode yang sama.

Pada penelitian ini, peneliti melakukan pengecekan derajat kepercayaan dengan menggunakan cara triangulasi metode dengan membandingkan data hasil wawancara, observasi dan dokumentasi kepada sumber yang berbeda. Informan tersebut berasal dari elemen yang berbeda, yaitu dari pihak BPMP dalam hal ini peneliti mewawancarai Sekretaris dan Kabid Perizinan serta masyarakat yang mendapatkan pelayanan perizinan di BPMP.

Tabel 3.2. Contoh Tabel Triangulasi

No.	Wawancara	Observasi	Dokumentasi
	Ibu Sekretaris BPMP Nani Winarni Saya rasa para aparat BPMP memiliki tekad untuk melaksanakan tugas tapi mungkin dikarenakan berbagai faktor jadi mereka terhambat untuk bekerja secara profesional.	Untuk mewujudkan pelayanan perizinan yang prima BPMP memperbaiki sistem antri dalam memberikan pelayanan, melalui disediannya nomor antrian sesuai dengan pelayanan yang akan didapatkan	<p>BPMP Kota Siapkan Mobil Pelayanan Perizinan Keliling</p>  <p>Guna mempermudah layanan kepada masyarakat, Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP) Kota Bandar Lampung menghadirkan mobil pelayanan perizinan keliling. Nantinya, semua jenis perizinan dapat diurus di mobil keliling ini.</p> <p>Kepala BPMP Kota Bandar Lampung Ir. Nizom Ansori mengatakan, saat ini mobil keliling tersebut sedang dipersiapkan. Ada satu unit yang akan berkeliling melayani masyarakat Bandar Lampung "Saat ini kita sedang menyelesaikan interiornya. Semoga pertengahan Juli ini sudah bisa dioperasikan," kata dia.</p>

Sumber : Diolah Peneliti

- b. 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. Guna mendukung pengumpulan data pada penelitian ini, digunakan buku-buku, undang-undang serta artikel-artikel yang dapat digunakan sebagai referensi dan patokan untuk menguji sewaktu diadakan analisis dan penafsiran data.

2. Keteralihan (*transferability*)

Keteralihan sebagai persoalan empiris bergantung pada pengamatan antara konteks pengirim dan penerima. Untuk melakukan pengalihan tersebut seorang peneliti perlu mencari dan mengumpulkan data kejadian empiris dalam konteks yang sama. Teknik ini dilakukan dengan menggunakan “uraian rinci”, yaitu dengan melaporkan hasil penelitian seteliti dan 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.

3. Kebergantungan (*dependability*)

Dalam penelitian kualitatif, uji kebergantungan dilakukan dengan melakukan pemeriksaan terhadap keseluruhan proses penelitian. Sering terjadi peneliti tidak melakukan penelitian di lapangan, tetapi bisa memberikan data. Peneliti seperti ini perlu diuji *dependability*-nya, dan untuk mengecek apakah hasil penelitian ini benar atau tidak, maka peneliti selalu mendiskusikannya dengan pembimbing.

4. Kepastian (*confirmability*)

Menguji kepastian (*confirmability*) berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang dilakukan dalam penelitian, jangan sampai proses tidak ada tetapi hasilnya ada. Derajat ini dapat dicapai melalui audit atau pemeriksaan yang cermat terhadap seluruh komponendan proses penelitian serta hasil penelitiannya. Pemeriksaan yang dilakukan oleh pembimbing menyangkut kepastian asal-usul data, logika penarikan kesimpulan dari data dan penilaian derajat ketelitian serta telaah terhadap kegiatan peneliti tentang keabsahan data.