

BAB III METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Penelitian merupakan suatu proses yang panjang, penelitian berawal dari minat yang ada dalam diri seseorang dalam memahami fenomena tertentu yang kemudian berkembang menjadi ide, teori dan konsep. Untuk mewujudkan penelitian yang berawal dari minat tersebut dilakukanlah cara untuk mewujudkannya adalah dengan memilih metode yang cocok dengan tujuan dari suatu penelitian, metode penelitian dalam hal ini berfungsi untuk menjawab permasalahan yang diangkat dalam penelitian.

Guna menjawab dan mencari pemecahan permasalahan maka penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Dengan metode penelitian kualitatif maka memungkinkan peneliti dapat dengan mudah melihat permasalahan serta solusi khususnya pada permasalahan yang diteliti. Menurut pendapat Kirk dan Miller (dalam Moleong, 2008:3) dinyatakan bahwa penelitian kualitatif merupakan tradisi tertentu dari ilmu sosial yang secara fundamental bergantung kepada pengamatan manusia dalam wilayahnya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasa dan istilah yang digunakan. Metode penelitian kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

Tipe penelitian kualitatif menekankan unsur manusia sebagai instrumen penelitian dengan menekankan unsur manusia sebagai instrumen penelitian maka mempermudah penyesuaian dengan kenyataan yang terjadi dilapangan. Sedangkan menurut Alston (2008:7) *qualitative researchers are more interested in understanding how others experience life, in interpreting meaning and social phenomena, and in exploring new concepts and developing new theories,* (peneliti kualitatif lebih tertarik untuk memahami tentang pengalaman hidup dari orang-orang, dalam meginterpretasikan arti dan fenomena sosial, serta dalam mendalami konsep-konsep baru dan membuat teori baru).

Tipe penelitian kualitatif ini, penulis terjun langsung ke lapangan untuk meneliti obyek kajiannya dan mengadakan interaksi langsung dengan aparatur pemerintah dan masyarakat yang bertujuan mendapatkan informasi yang mendalam mengenai profesionalisme di Kecamatan Labuhan Ratu Kota Bandar Lampung termasuk hambatan-hambatan yang dihadapi serta upaya yang dilakukan untuk mengatasinya. Hal ini berdasarkan tujuan penelitian kualitatif untuk menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati Bogdan dan Taylor (dalam Moleong, 2008:3). Sedangkan menurut Nawawi dan Martini (2002:211) mengemukakan bahwa ciri dari salah satu penelitian kualitatif adalah data yang dikumpulkan bersifat deskriptif, dimana data yang ditampilkan umumnya berbentuk uraian dan kalimat-kalimat yang merupakan gambaran faktual dan akurat, serta hubungan antar masalah yang diteliti.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian bertujuan untuk membatasi peneliti sehingga terhindar dan tidak terjebak dalam pengumpulan data pada bidang yang sangat umum dan luas atau kurang relevan dengan perumusan masalah dan tujuan penelitian. Fokus penelitian ini sangat penting dijadikan sarana untuk memandu dan mengarahkan jalannya penelitian, berpedoman kepada fokus penelitian, maka peneliti membatasi bidang-bidang temuan dengan arahan fokus penelitian, sehingga peneliti mengetahui dengan pasti data mana yang perlu dimasukkan kedalam sejumlah data yang sedang dikumpulkan.

Berdasarkan penjelasan di atas maka penelitian ini memfokuskan pada aspek profesionalisme aparatur pemerintah dan pelayanan publik di Kecamatan Labuhan Ratu Kota Bandar Lampung dengan indikator diantaranya:

- a. Kreativitas, yaitu kemampuan aparatur Kecamatan Labuhan Ratu Kota Bandar Lampung untuk menghadapi hambatan dalam memberikan pelayanan kepada publik secara kreatif dan disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat.
- b. Inovasi (*innovasi*), yaitu adanya hasrat dan tekad untuk mencari, menemukan dan menggunakan cara baru, metode kerja baru, dalam pelaksanaan tugas aparatur Kecamatan Labuhan Ratu Kota Bandar Lampung dalam memberikan pelayanan publik
- c. Responsivitas
Kemampuan aparatur Kecamatan Labuhan Ratu Kota Bandar Lampung dalam mengantisipasi dan menghadapi aspirasi baru, perkembangan dan tuntutan dalam memberikan pelayanan publik.

C. Lokasi dan Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Camat Labuhan Ratu Kota Bandar Lampung, sedangkan penelitian dilakukan bulan Oktober sampai dengan November 2013.

D. Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian ini adalah penulis sendiri, menurut Moleong (2008:19) bahwa dalam instrumen penelitian kualitatif pengumpulan data lebih banyak bergantung pada dirinya sebagai alat pengumpul data. Adapun alat bantu yang biasa digunakan dalam penelitian kualitatif seperti penelitian ini antara lain, alat fotografi, *taperecorder*, dokumen-dokumen yang berhubungan dengan masalah penelitian dan alat bantu lainnya.

E. Teknik Pengumpulan Data

Moleong (2008:43) menjelaskan bahwa teknik pengumpulan data penelitian adalah segala peralatan yang digunakan untuk memperoleh, mengelola, dan mengintegrasikan informasi dari para responden yang dilakukan dengan pola pengukuran yang sama. Untuk memperoleh data yang benar dan akurat sehingga mampu menjawab permasalahan penelitian, maka pengumpulan data yang penulis gunakan antara lain:

1. Wawancara, yaitu mencari dan menggali informasi dari seorang menjadi responden. Wawancara adalah suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumber data,.

Kegiatan yang dilakukan adalah melakukan wawancara atau tanya jawab secara langsung kepada informan penelitian yaitu sebagai berikut:

- a. Camat (A.Ardiansyah Makki) dilaksanakan di Kantor Kecamatan Labuhan Ratu pada Rabu 20 November 2013. Pukul 10.30 - 11.30 WIB.
 - b. Sekretaris Camat, Ahmad Husna dilaksanakan di Kantor Kecamatan Labuhan Ratu pada Kamis 21 November 2013. Pukul 09.30 - 10.30 WIB.
 - c. Kepala Seksi Pelayanan Umum, Siti Rohana dilaksanakan di Kantor Kecamatan Labuhan Ratu pada Kamis 21 November 2013. Pukul 09.30 - 10.30 WIB
 - d. Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat, Laxsma Ferry Alba selaku Kasi Pemberdayaan Masyarakat pada Kamis 21 November 2013. Pukul 09.30 - 10.30 WIB.
 - e. Staf Kecamatan, Anton Hendra dilaksanakan di Kantor Kecamatan Labuhan Ratu pada Kamis 21 November 2013.
2. Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data dengan cara menelusuri literatur pendukung, dokumen resmi, hasil penelitian, jurnal, artikel koran dan majalah yang berkaitan dengan profesionalisme aparatur dan pelayanan publik

Kegiatan yang penulis lakukan adalah mengumpulkan data dokumentasi berupa monografi Kecamatan Labuhan Ratu pada hari Rabu-Kamis, 20-21 November 2013, yang terdiri dari:

- a. Sejarah Singkat Kecamatan Labuhan Ratu
- b. Kondisi Geografis Kecamatan Labuhan Ratu
- c. Kondisi Demografis Kecamatan Labuhan Ratu

- d. Sarana Peribadatan di Kecamatan Labuhan Ratu
- e. Sarana Pendidikan di Kecamatan Labuhan Ratu
- f. Sarana Kesehatan di Kecamatan Labuhan Ratu
- g. Organisasi Pemerintahan Kecamatan Labuhan Ratu

Hasil dokumentasi tersebut selanjutnya disajikan pada Bab IV Tesis ini.

3. Observasi lapangan yaitu menggunakan pengamatan langsung kepada objek penelitian dengan cara mengamati bagaimana aparat memberikan pelayanan, sikap aparat pada saat memberikan pelayanan, gesture serta meninjau fasilitas yang ada pada lokasi yang menjadi penelitian.

Kegiatan yang penulis lakukan adalah melaksanakan pengamatan dan pencatatan terhadap aktivitas pelayanan publik di Kecamatan Labuhan Ratu Kota Bandar Lampung pada hari Rabu-Kamis, 20-21 November 2013. Kegiatan yang diamati adalah:

- h. Pelaksanaan pelayanan publik oleh staf
- i. Keterampilan staf dalam memberikan pelayanan
- j. Respon masyarakat dalam menerima layanan publik

Hasil observasi tersebut selanjutnya disajikan pada Bab V Tesis ini.

4. Kuisisioner yaitu daftar pertanyaan tertulis yang diajukan kepada masyarakat penerima pelayanan publik dari aparatur Pemerintah Kecamatan Labuhan Ratu Kota Bandar Lampung, sebagai perbandingan atas jawaban informan dari pihak Pemerintah Kecamatan Labuhan Ratu.

Kegiatan yang penulis lakukan adalah menyebarkan daftar pertanyaan tertulis kepada 30 orang masyarakat yang memperoleh pelayanan publik, selama penelitian dilaksanakan yaitu Rabu-Kamis, 20-21 November 2013. Kuisisioner yang terdiri dari 10 pertanyaan, meliputi 3 pertanyaan tentang kreativitas, 4 pertanyaan tentang inovasi dan 3 pertanyaan tentang responsivitas. Teknis pelaksanaannya adalah:

- a. Penulis menjelaskan maksud pengisian kuisisioner kepada masyarakat
- b. Penulis menjelaskan cara pengisian kuisisioner kepada masyarakat
- c. Penulis meminta masyarakat untuk mengisi kuisisioner dan meminta menyerahkan hasil isian kuisisioner setelah selesai
- d. Penulis memeriksa kelengkapan jawaban pada kuisisioner

Hasil penyebaran kuisisioner selanjutnya disajikan pada Bab V Tesis ini.

F. Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data adalah menimbang, menyaring, mengatur dan mengaplikasikan, menimbang dan menyaring data berarti benar-benar memilih secara hati-hati data yang relevan tepat dan berkaitan dengan masalah yang diteliti, mengaplikasikan berarti menyusun dan mengelompokkan menjadi satu kemudian dapat dibuat menjadi klasifikasi dan kategori (Mulyana, 2003:109).

Teknik pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan tahapan:

1. Editing

Tahap ini dilakukan dengan mengedit data dan memeriksa kembali data yang telah diperoleh di pada pelaksanaan penelitian. Kegiatan yang dilakukan adalah melakukan pemeriksaan data yang diperoleh dari hasil wawancara dan dokumentasi sesuai dengan hasil penelitian. Data yang diedit adalah

jawaban yang dianggap tidak relevan dengan fokus penelitian, yaitu penjelasan tentang kreativitas yang terlalu panjang lebar, penjelasan tentang inovasi yang tidak sesuai dengan pertanyaan yang diajukan.

2. Interpretasi

Tahap ini dilakukan dengan memberikan interpretasi atau penjabaran berbagai data yang diperoleh sesuai dengan fokus penelitian. Kegiatan yang dilakukan adalah menguraikan jawaban informan dalam bentuk deskripsi kalimat sesuai dengan pokok bahasan penelitian. Data yang dipakai adalah data yang dianggap benar-benar sesuai dengan fokus penelitian, yaitu kreativitas, inovasi dan responsivitas dalam pelayanan publik.

G. Teknik Analisis 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. Data tersebut selanjutnya dianalisis dengan tahapan sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan dituangkan ke dalam bentuk laporan selanjutnya direduksi, dirangkum, difokuskan pada hal-hal penting. Dicari tema dan polanya disusun secara sistematis. Kegiatan yang dilakukan pada tahap reduksi data adalah memilih dan merangkum data dari hasil wawancara dan dokumentasi yang sesuai dengan fokus penelitian ini. Data yang direduksi adalah jawaban informan yang sesuai dengan fokus penelitian, yaitu kreativitas, inovasi dan responsivitas dalam pelayanan publik

2. Penyajian Data (*Display Data*)

Untuk melihat gambaran keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian harus diusahakan membuat bermacam matriks, grafik, jaringan, dan bagian atau bisa pula dalam bentuk naratif saja. Kegiatan dilakukan pada tahap *display* data adalah menyajikan data secara naratif, yaitu menceritakan hasil wawancara ke dalam bentuk kalimat dan disajikan pada Bab V Tesis ini.

3. Mengambil Kesimpulan atau Verifikasi Data.

Peneliti berusaha mencari arti, pola, tema, yang penjelasan alur sebab akibat, dan senantiasa diuji selama penelitian berlangsung, dalam hal ini dengan cara penambahan data baru. Kegiatan yang penulis lakukan pada tahap verifikasi data adalah membuat kesimpulan berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian, sebagaimana disajikan pada Bab VI Tesis ini.

H. Teknik Keabsahan Data

Teknik keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi data. Menurut Moleong (2005: 287), triangulasi berupaya untuk mengecek kebenaran data dan membandingkan dengan data yang diperoleh dengan sumber lain pada saat penelitian lapangan.

Triangulasi data dalam penelitian ini dilaksanakan dengan cara menggali informasi dari dua sumber informasi yang berbeda, yaitu pihak Pemerintah Kecamatan Labuhan Ratu sebagai pemberi layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan. Informan dari pihak Pemerintah Kecamatan Labuhan Ratu juga beragam, terdiri dari Camat, Sekretaris Camat, Kepala Seksi Pelayanan Umum, Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Staf Kecamatan.