

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Tipe dan Pendekatan Penelitian**

Metode penelitian merupakan suatu cara yang akan dipergunakan untuk melaksanakan kegiatan guna pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, dimana cara-cara yang akan digunakan bersifat operasional dari kegiatan yang akan dilakukan oleh seseorang untuk merealisasikan tujuan. Menurut pendapat Sukardi ( 2003:17 ) menyatakan bahwa “Metodologi penelitian dapat diartikan sebagai kegiatan yang secara sistematis, direncanakan oleh para peneliti untuk memecahkan permasalahan yang hidup dan berguna bagi masyarakat, maupun bagi peneliti itu sendiri’.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik pada Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro pasca survei Indeks Integritas Nasional Pelayanan Publik Tahun 2011 studi pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) serta mengetahui kendala yang perlu dibenahi oleh Pemerintah Kota Metro dalam pelayanan tersebut sehingga dapat meningkatkan pelayanan publik di Kota Metro.

Sesuai dengan permasalahan dan tujuan penelitian yang diajukan, maka penelitian ini termasuk dalam tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan perpaduan kuantitatif dan kualitatif. Menurut Sukardi (2003:157) : “Penelitian deskriptif pada umumnya dilakukan dengan tujuan utama, yaitu menggambarkan

secara sistematis fakta dan karakteristik objek atau subjek yang diteliti secara tepat”. Sedangkan pendekatan penggabungan penelitian kuantitatif dan kualitatif menurut Pasolong (2012:172) yaitu penelitian kualitatif dapat digunakan untuk mengisi kesenjangan-kesenjangan yang muncul dalam studi kuantitatif.

## **B. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian dalam penelitian ini terdiri dari satu variabel ( variabel mandiri) yaitu variabel Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro pasca survei Indeks Integritas Nasional Pelayanan Publik tahun 2011 oleh Komisi Pemberantasan Korupsi studi pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan Surat Izin Usaha Perdagangan ( SIUP ).

Dalam penelitian ini pengukuran yang digunakan oleh peneliti untuk variabel kualitas pelayanan adalah pengukuran instrumen dengan menggunakan Skala Likert maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator variabel akan dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan atau biasa disebut sub indikator.

Adapun variabel, indikator dan sub indikator sebagaimana tabel 5 berikut:

Tabel 6. Variabel, Indikator dan Sub Indikator Kualitas Pelayanan Publik

VARABEL	INDIKATOR	SUB INDIKATOR	NOMOR PERTANYAAN
1	2	3	4
KUALITAS PELAYANAN KANTOR PM& PTSP KOTA METRO PASCA SURVEI INDEKS INTEGRITAS NASIONAL PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2011 OLEH KPK (Studi Pelayanan IMB dan SIUP)	<i>Tangibel</i> (Berwujud)	a. Kebersihan dan kenyamanan ruangan pelayanan.	1
		b. Kerapihan penampilan petugas pelayanan.	2
		c. Penyediaan ruang tunggu.	3
		d. Kelengkapan dan efektifitas media informasi.	4
		e. sarana telekomunikasi seperti telpon,web site untuk kegiatan pelayanan dan komplain	5
		f. Gedung kantor yang layak.	6
	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	a. Ketepatan waktu penyelesaian perizinan.	7
		b. Catatan administrasi oleh petugas pelayanan.	8
		c. Kemampuan petugas memberikan informasi tentang IMB dan SIUP.	9
		d. Kemampuan petugas dalam menangani keluhan dan pengaduan masyarakat atas pelayanan yang diminta.	10
	<i>Responsiviness</i> (Tanggap)	a. Kecepatan petugas dalam melayani pengurusan izin.	11
		b. Kesiapan petugas dalam membantu masyarakat selaku penerima pelayanan dalam penyelesaian perizinan.	12
		c. Kemudahan prosedur persyaratan perizinan.	13
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	a. Ketersediaan petugas pelayanan IMB atau SIUP.	14
		b. Kejelasan informasi mengenai tarif biaya .	15
		c. Kredibilitas.	16
		d. Pembayaran sesuai tarif.	17
		e. Kejelasan informasi persyaratan dan prosedur izin.	18

1	2	3	4
	<i>Empathy</i> (Empati)	a. Keramahan dan kesopanan petugas pelayanan.	19
		b. Petugas memberikan pelayanan secara adil.	20
		c. Kesungguhan petugas dalam memperhatikan kepentingan pelanggan.	21
		d. Penyediaan waktu oleh petugas untuk konsultasi lebih lama.	22
		e. Sikap membantu petugas dalam pengisian formulir.	23

### C. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Menurut Sugiono ( 2005:90 ), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek /subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Jumlah populasi yang penulis tentukan dalam penelitian ini adalah jumlah seluruh masyarakat yang terdaftar mengurus perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan Surai Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pasca survei Indeks Integritas Nasional Pelayanan Publik Oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) Tahun 2011 atau jumlah seluruh masyarakat yang terdaftar mengurus perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan Surai Izin Usaha Perdagangan (SIUP) selama tahun 2012 dan tahun 2013 ( periode Bulan Januari sampai dengan Bulan September Tahun 2013) di Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro.

Berdasarkan data yang diperoleh penulis dari Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro populasi secara total populasi

berjumlah 389 masyarakat yang mengurus perizinan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan 1.005 masyarakat yang mengurus perizinan Surat Izin Usaha Perdagangan, dengan rincian :

Tabel 7. Jumlah Populasi Masyarakat Penerima Pelayanan IMB Perklasifikasi Jenis Pelayanan IMB dan Perkecamatan pada Kantor PM dan PTSP Kota Metro Tahun 2012 dan Januari s/d September 2013.

No	Kecamatan	Jumlah Sampel							
		Fungsi I RTT	%	Fungsi II RTS	%	Fungsi III RTU	%	Fungsi IV	Fungsi V
1	Metro Pusat	68	25	30	27	3	39	0	0
2	Metro Timur	94	35	45	42	1	12	0	0
3	Metro Barat	52	19	17	15	1	12	0	0
4	Metro Utara	24	9	7	6	1	12	0	0
5	Metro Selatan	33	12	11	10	2	25	0	0
Jumlah		271	100	110	100	8	100	0	0

Tabel 8. Jumlah Populasi Masyarakat Penerima Pelayanan SIUP Perklasifikasi Jenis Pelayanan SIUP dan Perkecamatan pada Kantor PM dan PTSP Kota Metro Tahun 2012 dan Januari s/d September 2013.

No	Kecamatan	Jumlah Sampel							
		SIUP Mikro	%	SIUP Kecil	%	SIUP Mene- ngah	%	SIUP Besar	%
1	Metro Pusat	20	42	314	41	62	49	26	46
2	Metro Timur	9	19	226	29	39	31	10	18
3	Metro Barat	10	21	113	15	18	14	13	23
4	Metro Utara	6	13	81	10	4	3	5	9
5	Metro Selatan	3	6	41	5	3	2	2	4
Jumlah		48	100	775	100	126	100	56	100

## 2. Sampel

Sampel adalah sebagian yang mewakili populasi yang diteliti atau dapat juga dikatakan bahwa sampel adalah sebagian dari seluruh individu yang menjadi subjek dalam penelitian yang diambil dan diharapkan dapat mewakili dan diharapkan dapat mewakili dari seluruh individu ( populasi ) tersebut. Sebagaimana dikemukakan oleh Sugiono ( 2005:91 ) bahwa “ Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut“.

Untuk memperoleh jumlah sampel yang mewakili populasi masyarakat yang diteliti, peneliti menggunakan rumus *Solvin* yaitu :

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

Keterangan :

n : Jumlah Sampel

N : Jumlah Populasi

di : Presisi ( dalam penelitian ini digunakan presisi 10%)

sehingga sesuai dengan rumus di atas maka sampel yang akan diambil dalam penelitian ini adalah

$n_{\text{IMB}} = \frac{389}{389 (0,1)^2 + 1}$ $= 79,55 ( 80 \text{ orang } )$	$n_{\text{SIUP}} = \frac{1005}{1005 (0,1)^2 + 1}$ $= 90,95 ( 91 \text{ orang } )$
--	---

Jadi dalam penelitian ini yang akan dijadikan sampel adalah 80 orang masyarakat yang mengurus pelayanan perizinan IMB dan 91 orang masyarakat

yang mengurus perizinan SIUP. Kemudian untuk mengambil sampel dari populasi perklasifikasi jenis pelayanandan perkecamatan yang ada di Kota Metro adalah sebagai berikut :

Tabel 9. Jumlah sampel masyarakat pengguna pelayanan perizinan SIUP

No	Klasifikasi Pelayanan	Jml	%	n	Jumlah Sampel Perkecamatan				
					MP	MT	MB	MU	MS
1	Mikro	48	5	5	2	1	1	1	-
2	Kecil	775	77	70	29	20	11	7	3
3	Menengah	126	13	12	6	4	2	-	-
4	Besar	56	5	4	2	1	1	-	-
Jumlah		1005	100	91	39	26	15	8	3

Tabel 10. Jumlah sampel masyarakat pengguna pelayanan perizinan IMB

No	Klasifikasi Pelayanan	Jml	%	n	Jumlah Sampel Perkecamatan				
					MP	MT	MB	MU	MS
1	Fungsi I	271	70	56	14	20	11	5	6
2	Fungsi II	110	28	22	6	9	3	2	2
3	Fungsi III	8	2	2	1	-	-	-	1
4	Fungsi IV	-	-	-	-	-	-	-	-
5	Fungsi V	-	-	-	-	-	-	-	-
Jumlah		389	100	80	21	29	14	7	9

### **3. Teknik Pengambilan Sampel**

Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *simple random sampling*. *Simple random sampling* yaitu suatu teknik penarikan sampel sederhana yang dilakukan secara acak atau dengan cara mengundi tanpa memperhatikan strata yang ada dalam anggota populasi tersebut. Jadi semua anggota populasi mempunyai kesempatan yang sama menjadi sampel.

Dalam pengambilan sampel, peneliti menggunakan prosedur dengan sistem mengundi/mengocok (seperti arisan) untuk seluruh populasi permasing-masing kecamatan dan perklasifikasi jenis pelayanan. Dari jumlah sampel yang didapat kemudian dimasukkan kedalam tabel. Peneliti juga menyediakan responden cadangan atau pergantian responden apabila sampel yang telah ditentukan tidak ada ditempat, sudah meninggal atau ada permasalahan yang lain sehingga tidak dapat diminta jawabannya.

### **D. Teknik Pengumpulan Data**

#### **1. Interview (Wawancara)**

Wawancara adalah kegiatan tanya jawab antara dua orang atau lebih secara langsung, Pasolong ( 2012:137 ). Wawancara dilakukan terhadap informan yang telah ditentukan untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas dan mendalam tentang berbagai hal yang diperlukan, yang berhubungan dengan masalah penelitian, juga untuk merespon berbagai pendapat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya pelayanan IMB dan SIUP. Agar wawancara tetap berada dalam konteks penelitian maka wawancara disertai



pedoman wawancara (*interview-guide*) yang dapat berkembang sesuai dengan kebutuhan penulisan tesis ini.

Teknik wawancara yang digunakan adalah wawancara tak terstruktur. Menurut Mulyana ( 2003:235 ), “Wawancara tak terstruktur bersifat luwes, susunan pertanyaan dan susunan kata-kata dalam setiap pertanyaan dapat diubah pada saat wawancara, disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi saat wawancara”.

Adapun yang dijadikan peneliti sebagai nara sumber dalam wawancara adalah:

1. Eks Kepala Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu periode pasca Survei Indeks Integritas Nasional Pelayanan Publik Tahun 2011 oleh KPK sampai dengan akhir Bulan September 2013.
  2. Kepala Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Periode Bulan Oktober 2013 sampai dengan saat ini.
  3. Staf bagian pelayanan ( *front office* ) pada Kantor PM dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kota Metro.
  4. Pegawai yang ditugaskan sebagai Tim Teknis Dinas Terkait pada Kantor Penanaman Modal dan PTSP Kota Metro.
2. Studi kepustakaan (*library, research*)

Yaitu pengumpulan data dari buku, internet, majalah, tulisan-tulisan, serta referensi lain yang relevan dengan tujuan penelitian.

### 3 . Dokumentasi

Dokumentasi adalah setiap bahan yang tertulis ataupun film, yang dipersiapkan untuk penelitian, pengujian suatu peristiwa atau *record* maupun yang tidak dipersiapkan untuk itu Moleong ( 2002:161). Data-data ini diperoleh dari berbagai sumber yang terkait. Disamping dokumentasi yang terdapat pada kantor juga dilakukan pengambilan data dokumen dari perpustakaan.

#### 4. Angket / Kuisoner

Menurut Pasolong ( 2012:141), Kuisoner adalah suatu pengumpulan data melalui daftar pernyataan yang diisi oleh responden itu sendiri. Dalam penelitian ini prosedur pembuatan angket atau kuisoner disusun menurut variabel, indikator dan sub indikator yang digunakan sebagai instrumen penelitian.

Dalam penelitian ini skala pengukuran data yang digunakan adalah *Skala Likert* dengan skala 1-5. Skala Likert yaitu merupakan suatu pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial Pasolong ( 2012:153 ). Adapun skor yang diberikan berdasarkan ketentuan sebagai berikut:

- a. Untuk jawaban sangat memadai/sangat lengkap/sangat layak, dll diberi skor 5
- b. Untuk jawaban memadai/ lengkap/ layak, dll diberi skor 4
- c. Untuk jawaban cukup memadai/cukup lengkap/cukup layak, dll diberi skor 3
- d. Untuk jawaban kurang memadai/kurang lengkap/kurang layak, dll diberi skor 2
- e. Untuk jawaban tidak memadai/tidak lengkap/tidak layak, dll diberi skor 1.

#### 5. Observasi

Observasi dilaksanakan dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap obyek penelitian, dengan maksud memperoleh gambaran empirik pada hasil temuan. Dalam pelaksanaan observasi, peneliti melakukan pengamatan secara langsung pada proses pelayanan dan pengawasan dengan ikut terlibat langsung dalam kegiatan tersebut, peneliti juga melakukan

pengamatan kepada sikap pegawai selama berada di kantor, serta mengamati fasilitas atau sarana yang menunjang dalam pelaksanaan pelayanan.

### **E. Teknik Pengolahan Data**

Pengolahan data merupakan awal dari proses analisis data dan merupakan tahapan di mana data dipersiapkan, diklasifikasikan dan diformat menurut aturan untuk keperluan berikutnya. Adapun teknik yang digunakan dalam pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian ini sebagai berikut :

#### 1. Pemeriksaan data (*editing*),

Sebelum dilakukan pengolahan data, data tersebut perlu diperiksa lebih dahulu. Dalam penelitian ini disediakan instrumen angket yang berisi pertanyaan mengenai harapan dan persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan IMB atau SIUP pada Kantor Penanaman Modal dan PTSP Kota Metro pasca Survei Indeks Integritas Nasional Pelayanan Publik Tahun 2011 oleh KPK. Setiap item pernyataan tersebut diperiksa lebih dahulu, sebelum dibagikan kepada responden dilakukan uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian, sehingga dihasilkan pernyataan/ pertanyaan yang valid. Kemudian pada akhirnya seluruh jawaban responden kembali diperiksa kelengkapannya, seperti pengisian identitas dan kelengkapan jawaban.

#### 2. Koding

Koding adalah proses pemberian tanda dengan angka atau simbol atas semua jawaban yang terdapat dalam kuisioner.

### 3. Tabulasi data

Tabulasi data adalah suatu proses peringkasan data dan penampilannya dalam bentuk yang rapih untuk kepentingan analisis lebih lanjut (Pasolong, 2012:189). Data yang diperoleh di olah dalam bentuk persentase menggunakan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{f_i}{\sum f_i} \times 100\%$$

Dimana :

P = persentase responden yang memilih kategori tertentu.

$f_i$  = jumlah responden yang memilih kategori tertentu

$\sum f_i$  = banyaknya jumlah responden.

Data kemudian diolah lebih lanjut dengan melihat perbandingan skor antara pertanyaan ekspektasi dengan pertanyaan persepsi, yang akhirnya akan memperlihatkan *gap score*. Menurut Parasuraman, et.al. dalam Tjiptono Fandy ( 2011;220) perbedaan antara *Perception* dan *Expectation* dapat dirumuskan dalam persamaan yang sangat terkenal sebagaimana berikut:

$$Q = P - E$$

Keterangan:

Q (*perceived quality*) = Kualitas pelayanan

P (*perceptions*) = Nilai Pelayanan yang sesungguhnya diterima

E (*expectations*) = Nilai Ekspektasi atau harapan masyarakat pengguna pelayanan atas kualitas pelayanan .

Dimana hasil perhitungannya akan menghasilkan :

Hasil  $Q =$  negatif, berarti kualitas pelayanan tidak atau kurang memuaskan

Hasil  $Q = 0$  (sama), berarti kualitas pelayanan memuaskan

Hasil  $Q =$  positif, berarti kualitas pelayanan sangat memuaskan

#### **F. Teknik Analisis Data**

Data yang dikumpulkan dan ditunjang dengan berbagai argumentasi dan tinjauan pustaka, diolah serta dianalisis dengan menggunakan teknik kuantitatif, dilengkapi dengan analisis data kualitatif. Pertimbangan digunakannya teknik kualitatif dan kuantitatif, adalah untuk menggali informasi yang lebih luas, mendetil dan mendalam dari fenomena yang terjadi, juga dapat mengkaji temuan-temuan dari kasus yang terjadi di lokasi penelitian, sehingga kajian yang diperoleh diharapkan dapat mengembangkan konsep.

Adapun proses analisis data meliputi :

1. Penilaian data, data yang telah dikumpulkan melalui hasil pengolahan quisoner, dokumentasi, hasil wawancara dan observasi, dilakukan penilaian dengan memperhatikan prinsip validitas, obyektivitas, reliabilitas melalui cara mengkategorikan data dengan sistem pencatatan yang relevan dan melakukan kritik atas data yang telah dikumpulkan.
2. Interpretasi data, yang dilakukan dengan cara menganalisis data dengan pemahaman intelektual yang dibangun atas dasar pengalaman empiris terhadap data, fakta, dan informasi yang telah dikumpulkan.

### 3. Kesimpulan terhadap hasil interpretasi data.

Dengan demikian hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas dan dapat menjawab berbagai masalah menyangkut pertanyaan penelitian ini.

### 4. Analisis statistik

Agar tujuan penelitian ini dapat dicapai secara optimal, maka data dianalisis secara analisis regresi linier sederhana. Berikut analisis data yang akan dipergunakan :

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang hendak diukur/diinginkan. Uji Validitas juga dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen alat ukur telah menjalankan fungsi ukurnya. Pengujian validitas dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik koefisien korelasi *pearsons product moment* dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X) \cdot (\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum x)^2][N \sum Y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan:

$r_{xy}$  = koefisien korelasi product moment

$\sum X$  = jumlah skor dalam sebaran X

$\sum Y$  = jumlah skor dalam sebaran Y

$\sum XY$  = jumlah hasil kali skor X dan Y yang berpasangan

$\sum X^2$  = jumlah skor yang dikuadratkan dalam sebaran X

$\sum Y^2$  = jumlah skor yang dikuadratkan dalam sebaran Y

N = jumlah responden

Kemudian menentukan nilai tabel koefisien korelasi pada derajat bebas (db)= $n-2$  dan taraf signifikansi 5%. Selanjutnya membuat kesimpulan dengan cara membandingkan nilai  $r$  hitung dengan nilai  $r$  tabel. Kriterianya jika  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$  maka dikatakan valid, sedangkan apabila  $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$  maka hal itu dikatakan tidak valid. Uji instrumen pada penelitian ini baik pada instrumen pelayanan SIUP maupun instrumen pelayanan IMB dilakukan masing pada 35 responden ( $n=35$ ), dimana  $df = n-2$  ( $35-2$ ) = 33. Dengan menggunakan taraf signifikansi 5%, maka didapat  $r \text{ tabel} = 0,333$ .

## 2. Uji Reliabilitas

Uji realibilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa sesuatu instrument dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah dianggap baik. Reliabel berarti dapat dipercaya juga dapat diandalkan. Metode yang digunakan adalah Cronbach's Alpha yaitu :

$$r_{11} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_1^2}{\sigma^2} \right]$$

Keterangan

$r_{11}$  = reliabilitas instrumen

$K$  = banyaknya soal

$\sum \sigma_1^2$  = jumlah varians butir

$\sigma^2$  = varians total

Menurut Arikunto (2006:178) Suatu instrumen dapat dikatakan reliabel apabila memiliki koefisien reliabilitas sebesar  $\geq 0,6$ .

## G. Teknik Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan konsep penting yang diperbaharui dari konsep kesasihan ( validitas ) atas kehandalan ( realibilitas ). Menurut Moleong (2011:324), untuk mengukur derajat validatas penilaian data, digunakan empat tolak ukur yaitu *credibility* ( keterpercayaan ), *transferbility* ( keteralihan ), *dependability* ( ketergantungan ), *confirmability* ( kepastian ), dengan uraian sebagai berikut :

### 1. *Credibility* ( keterpercayaan )

Dalam hal ini dilakukan sejumlah kegiatan yang menunjang sebagai berikut :

- a. Perpanjangan pengamatan di mana peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara dan mengecek kembali apakah data yang telah diberikan sudah benar atau belum. Bila ada data yang belum jelas, lengkap dan benar setelah di cek maka peneliti kembali lagi melakukan pengamatan sehingga diperoleh data yang lebih benar lagi.
- b. Triangulasi, pengecekan data dari berbagai sumber dan berbagai cara. Peneliti melakukan pengecekan data melalui beberapa sumber dengan melakukan wawancara ke beberapa informasn yang terkait dengan fokus penelitian. Selain itu, peneliti juga melakukan triangulasi data yang diperoleh melalui sumber wawancara, dokumentasi dan observasi di dilapangan. Bila ditemukan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan penelitian lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang baru untuk memastikan data mana yang dianggap benar.



- c. Bahan referensi, peneliti membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti didukung dengan adanya foto-foto, catatan di lapangan, arsip-arsip, informasi melalui media cetak dan dokumen lain-lain.
- d. Mengadakan *member check*, setelah periode pengumpulan data selesai, peneliti kembali ke pemberi data untuk menyampaikan temuan kepada pemberi data. Apabila penafsiran data oleh peneliti tidak disepakati oleh pemberi data, peneliti merubah penelitiannya dan menyesuaikan dengan apa yang diberikan oleh pemberi 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 mengumpulkandata kejadian empiris dalam konteks yang sama. Hal ini peneliti lakukan dengan cara mendeskripsikan atau memaparkan hasil penelitian yang telah diperoleh secara transparan dan menguraikannya secara rinci. Pemaparan atau uraian ini peneliti sajikan dalam hasil dan pembahasan agar pembaca dapat memahami temuan-temuan yang diperoleh terkait dengan penelitian.

3. Ketergantungan (*dependability*).

Uji kebergantungan dalam penelitian 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 dosen pembimbing.

4. Kepastian ( *confirmability* ).

Menguji kepastian 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 komponen dan proses penelitian serta hasil penelitiannya. Untuk melakukan kepastian, peneliti melakukan konfirmasi kepada dosen pembimbing untuk memeriksa hasil penelitian yang telah dituangkan dalam bentuk tulisan untuk diadakan diskusi dan mendapatkan saran dari dosen pembimbing.