

BAB III METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif, yakni jenis penelitian yang berupaya menggambarkan atau melukiskan suatu fenomena atau kejadian secara sistematis. Bogdan dan Taylor (Moleong, 2005: 4) mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Peneliti menggunakan metodologi penelitian kualitatif yang dianggap sesuai untuk menggambarkan pelaksanaan manajemen pelayanan kebersihan oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan di Kecamatan Tanjung Karang Pusat.

B. Fokus Penelitian

Untuk dapat menyelesaikan masalah yang diajukan dalam penelitian ini secara tepat, maka diperlukan upaya-upaya pembatasan dan pemfokusan terhadap data-data yang ada di lapangan. Spradley dalam Sugiyono menyatakan bahwa “*A focused refer to a single cultural domain or a few related domains*” artinya adalah bahwa fokus merupakan domain tunggal atau beberapa domain yang terkait dari situasi sosial. Oleh karena itu, fokus penelitian sangat diperlukan, karena

memberikan batasan dalam studi dan batasan dalam pengumpulan data, sehingga dengan batasan ini peneliti akan fokus memahami masalah yang menjadi tujuan penelitian

Fokus daripada penelitian ini adalah :

1. Manajemen pelayanan kebersihan yang dilaksanakan oleh Dinas Kebersihan dan Pertamanan pada tahun 2013. Fokus ini akan diarahkan pada fungsi-fungsi manajemen yang dikemukakan oleh Henry Fayol (Hasibuan, 2009 : 38) yang meliputi :
 - 1) Perencanaan (*planning*)
 - 2) Pengorganisasian (*coordinating*)
 - 3) Pengarahan (*commanding*)
 - 4) Pengkoordinasian (*coordinating*)
 - 5) Pengendalian (*controlling*)
2. Kendala-kendala yang dihadapi Dinas Kebersihan dalam melaksanakan pelayanan kebersihan serta pengelolaan sampah di Kecamatan Tanjung Karang Pusat.

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Wilayah Tanjung Karang Pusat. Wilayah Kecamatan Tanjung Karang Pusat merupakan *icon* atau wajah Kota Bandar Lampung dan dimana segala macam kegiatan berpusat di kecamatan ini. Pelayanan Kebersihan belum berjalan optimal di kecamatan tersebut terlihat dari banyaknya jumlah volume sampah yang belum terangkut pada data volume timbulan dan

pengangkutan sampah permukiman di tahun 2012. Khususnya mengenai sampah rumah tangga, peneliti telah melakukan penelitian di beberapa tempat permukiman penduduk yang mendapatkan pelayanan kebersihan di Kecamatan Tanjung Karang Pusat seperti di Jalan Agus Salim yang merupakan wilayah yang terdapat banyak ruko dan di wilayah Kelurahan Kaliawi. Selain itu, penelitian juga dilaksanakan di instansi Dinas Kebersihan dan Pertamanan Bandar Lampung yang berwenang dalam pengelolaan sampah dan penelitian ini juga telah dilaksanakan di Unit Pelayanan Teknis (UPT) Kecamatan Tanjung Karang Pusat yang merupakan bawahan dari Dinas Kebersihan dan Pertamanan.

D. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya yang diamati dan dicatat untuk pertama kalinya (secara langsung oleh peneliti). Secara aplikatif data primer ini diperoleh peneliti selama proses pengumpulan data dengan menggunakan teknik wawancara mendalam dan observasi terhadap manajemen pelayanan kebersihan. Subjek wawancara dalam penelitian ini antara lain

Tabel 3.1 Daftar Informan

No.	Nama Informan	Instansi dan Jabatan	Tanggal Wawancara
1.	Drs. A. Budiman PM, MM	Kepala Dinas Kebersihan dan Pertamanan	Kamis, 20 Februari 2014
2.	Siswanto, SH, MM	Kepala Bidang Kebersihan	Selasa, 18 Februari 2014

3.	Farid Yanuza, MM	Kepala Seksi Operasional Kebersihan	Selasa, 18 Februari 2014
4.	Rizky Agung, ST	Kasubag Penyusunan Program Monitoring dan Evaluasi	Senin, 24 Februari 2014
5.	Nur Ashanti,S.sos	Kasubag Umum dan Kepegawaian	Rabu, 26 Februari 2014
6.	Yono	Teknisi Mekanik Workshop Dinas Kebersihan dan Pertamanan	Kamis,27 Februari 2014
7.	Yusuf Musa	Kepala UPT Tanjung Karang Pusat	Senin, 24 Februari 2014
8.	Tinggal	Satgas Kebersihan	Selasa, 25 Februari 2014
9.	Bedjoe Dwiangga	Ketua LSM Walhi	Kamis 27 Februari 2014
10.	Fita Andriani	Masyarakat	Jumat, 28 Februari 2014

Sumber : Diolah oleh Peneliti, 2014

2. Sumber data

Sumber data adalah benda, hal atau orang maupun tempat yang dapat dijadikan sebagai acuan peneliti untuk melakukan analisa data. Sesuai masalah dan fokus penelitian, subyek yang dijadikan informan adalah beberapa aparat Dinas Kebersihan dan Pertamanan serta masyarakat yang mendapatkan pelayanan kebersihan, khususnya masyarakat yang tinggal di daerah pemukiman maupun pemilik ruko di Kecamatan Tanjung Karang Pusat. Untuk data sekunder berasal dari dokumen yang relevan dengan topik penelitian yaitu berupa peraturan daerah, peraturan walikota, sumber berita dari media masa dan lainnya.

E. Instrumen Penelitian

Pengumpulan data ini akan dibantu dengan menggunakan instrumen penelitian, antara lain:

1. Peneliti, yaitu dengan menggunakan alat panca indra melakukan pengamatan dan pencatatan secara seksama terhadap fenomena yang terjadi di tempat penelitian, dan sebagaimana disampaikan oleh Moleong maka instrumen dari penelitian ini adalah manusia.
2. Perangkat penunjang lainnya seperti: *interview guide* (pedoman wawancara) dan *field note* (catatan-catatan lapangan) dan alat bantu yang lain (recorder, buku, catatan, pensil, dan kamera).

F. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah yang penting karena data yang terkumpul nantinya dipakai sebagai informasi yang valid dan representatif guna pemecahan masalah dimana dalam setiap metode dan instrumen mempunyai keunggulan dan kelemahan, oleh karenanya dalam suatu proses kegiatan penelitian dapat menggunakan metode pengumpulan data lebih dari satu, dengan tujuan bisa menutupi kelemahan-kelemahan dari yang satu ke yang lain.

Peneliti dalam penelitian kualitatif mempunyai peran yang kompleks, yaitu sebagai perencana, pelaksana, pengumpul data, analis, penafsir data dan pemberi hasil laporan akhir hasil penelitian. Teknik pengumpulan data ini digunakan untuk memperoleh data primer, yaitu data yang diperoleh dari sumber-sumbernya yaitu

dengan cara terjun langsung ke lapangan. Penelitian lapangan ini memakai teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Wawancara

Moleong (2007:186) mendefinisikan wawancara sebagai percakapan dengan maksud tertentu, yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interview*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewer*) yang memberikan jawaban. Peneliti menggunakan panduan wawancara berdasarkan masalah penelitian untuk dijadikan materi dalam wawancara agar menjadi terarah dan tidak menyimpang.

b. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan dokumen sebagai sumber data. Adapun dokumen-dokumen yang digunakan untuk mengumpulkan data dan informasi adalah sebagai berikut :

- 1) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- 2) Undang-undang Nomor 18 Tahun 2008 Tentang Pengelolaan sampah;
- 3) Peraturan Daerah Kota Bandar Lampung Nomor 05 Tahun 2011 Tentang Retribusi Jasa Umum;
- 4) Peraturan Walikota (Perwali) Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Kebersihan dan Pertamanan Bandar Lampung;
- 5) Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 112 Tahun 2011 Tentang Tarif Retribusi Persampahan/Kebersihan;

- 6) Peraturan Walikota Bandar Lampung Nomor 21 Tahun 2013 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis (UPT) Kebersihan Pada Dinas Kebersihan dan Pertamanan Bandar Lampung
- 7) Rencana Strategis Dinas Kebersihan dan Pertamanan Tahun 2010-2015;
- 8) Jumlah volume sampah per tahun di Bandar Lampung;
- 9) Profil Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Bandar Lampung;
- 10) Pedoman teknis pengelolaan sampah di Kota Bandar Lampung;
- 11) Tarif pemungutan retribusi pelayanan kebersihan;
- 12) Dokumen-dokumen lainnya terkait manajemen pelayanan kebersihan di Kota Bandar Lampung.

c. Observasi

Batasan pengertian atau definisi observasi menurut Young dan Schmidt dalam Harbani Pasolong (2012:131) adalah sebagai pengamatan sistematis berkenaan dengan perhatian terhadap fenomena-fenomena yang nampak. Perhatian yang dimaksud adalah harus diberikan kepada unit kegiatan yang lebih besar atau lebih luas pada fenomena-fenomena khusus yang diamati terjadi. Observasi dalam penelitian ini yaitu dengan mengamati pelaksanaan kegiatan pelayanan kebersihan di beberapa wilayah di Kecamatan Tanjung Karang Pusat dimulai dengan pemungutan sampah hingga sampah di buang di Tempat Akhir Pembuangan Sampah (TPA).

G. Teknik Analisa Data

Berdasarkan pada jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif, maka dari data yang terkumpul, akan dianalisa dengan menggunakan analisa kualitatif yaitu dengan cara melukiskan hasil penelitian hasil penelitian dalam bentuk kata-kata atau kalimat-kalimat sehingga dengan demikian penulis menguraikan secara mendalam hasil penelitian tersebut sesuai dengan keadaan yang sebenarnya yang terjadi di lapangan.

Setelah data terkumpul maka harus dilakukan analisis terhadap data yang ada itu. Untuk melakukan analisis maka digunakan apa yang disebut teknik analisa data. Teknik Analisa Data merupakan cara atau langkah-langkah yang dilakukan untuk mengolah data, baik primer maupun skunder, sehingga data-data yang terkumpul akan diketahui manfaatnya, terutama dalam memecahkan permasalahan penelitian. Dengan demikian maka perhatian utama dari analisa data ini adalah dari kata, ungkapan, kalimat maupun perilaku dari objek penelitian.

Pada penelitian kualitatif, analisis dan tafsiran data tidak hanya dilakukan pada akhir pengumpulan data atau berdiri sendiri. Namun secara simultan juga dilakukan pada saat pengumpulan data di lapangan berlangsung, sehingga penelitian kualitatif dikenal sebagai proses siklus.

Menurut Bogdan dan Biklen (Moleong, 2005:248) teknik analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milah menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari

dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Analisis data pada penelitian kualitatif meliputi tahap-tahap sebagai berikut (Milles and Huberman, 1992):

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 kemudian dituangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terinci. Laporan lapangan akan direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting kemudian dicari tema atau polanya. Reduksi data berlangsung secara terus menerus selama proses penelitian berlangsung. Laporan atau data lapangan dituangkan dalam uraian lengkap dan terperinci. Dalam reduksi data peneliti dapat menyederhanakan data dalam bentuk ringkasan.

2. Penyajian Data

Penyajian dilakukan untuk memudahkan bagi peneliti untuk melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian tertentu dari penelitian. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, matriks, *network* (jejaring kerja), *chart*, grafik, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Dengan menyajikan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang dipahami tersebut. Pada penelitian ini, data disajikan

dalam bentuk uraian singkat yang didapat dari hasil wawancara dengan beberapa informan terkait pelaksanaan manajemen pelayanan kebersihan, selain itu juga disajikan dalam bentuk bagan dan tabel.

3. Penarikan Kesimpulan

Verifikasi secara terus menerus sepanjang proses penelitian berlangsung, yaitu sejak awal memasuki lokasi penelitian dan selama proses pengumpulan data. Peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari pola, tema, hubungan persamaan, hal-hal yang sering timbul, hipotesis dan sebagainya yang dituangkan dalam kesimpulan yang tentatif. Akan tetapi dengan bertambahnya data melalui proses verifikasi secara terus menerus, maka akan diperoleh kesimpulan yang bersifat "*grounded*", dengan kata lain setiap kesimpulan senantiasa terus dilakukan verifikasi selama penelitian berlangsung.

H. Teknik Keabsahan Data

Teknik keabsahan data merupakan standar validitas yang diperoleh. Setiap penelitian memerlukan kriteria untuk melihat derajat kepercayaan atau kebenaran atas hasil penelitian. Dalam penelitian kualitatif, standar tersebut dinamakan keabsahan data. Kriteria dalam teknik keabsahan data dapat dilihat sebagai berikut.

1. Derajat Kepercayaan

Fungsi dari derajat kepercayaan, yaitu melaksanakan inkuiri sedemikian rupa sehingga tingkat kepercayaan penemuannya dapat dicapai; mempertunjukkan derajat kepercayaan hasil-hasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang diteliti. Kriteria ini menggunakan teknik

pemeriksaan, ketekunan pengamatan, triangulasi, pengecekan dengan pihak-pihak yang terlibat, memperbanyak referensi, dan juga menganalisis kasus negatif sebagai pembanding.

2. Keteralihan

Kriteria keteralihan menyatakan bahwa generalisasi suatu penemuan dapat berlaku atau diterapkan pada semua konteks dalam populasi yang sama atas dasar penemuan yang diperoleh pada sampel yang secara representatif mewakili populasi itu. Untuk melakukan pengalihan, seorang peneliti hendaknya mencari dan mengumpulkan kejadian empiris tentang kesamaan konteks. Dengan demikian peneliti bertanggung jawab untuk menyediakan data deskriptif secukupnya jika ia ingin membuat keputusan tentang pengalihan tersebut. Untuk keperluan itu peneliti harus melakukan penelitian kecil untuk memastikan usaha memverifikasi tersebut.

3. Ketergantungan

Reliabilitas ditunjukkan dengan jalan mengadakan replikasi studi. Hal yang paling utama adalah bagaimana mencari kondisi yang benar-benar sama agar reliabilitasnya dikatakan tercapai serta mengandalkan orang sebagai instrumen dalam penelitian yang alamiah. Kebergantungan, selain digunakan dalam konteks pemeriksaan terhadap data yang telah diperoleh juga digunakan dalam konteks pemeriksaan audit kebergantungan dimana adanya pemeriksaan yang cermat terhadap seluruh komponen penelitian, proses, dan hasil penelitian yang dimulai dari penelusuran penelitian.

4. Kepastian

Kriteria kepastian berasal dari konsep “*objektivitas*” dari segi kesepakatan antar subjek. Artinya, objektif atau tidaknya sesuatu bergantung pada persetujuan beberapa orang terhadap pandangan, pendapat, dan penemuan seseorang. Objektif dalam pengertiannya berarti dapat dipercaya, faktual, dan dapat dipastikan. Dalam penelitian kualitatif, konsep objektif bukan ditekankan pada orang melainkan pada data yang diperoleh melalui validitas kepastian.

Pada penelitian ini dan berdasarkan empat kriteria data yang telah dijelaskan diatas, peneliti menggunakan derajat kepercayaan dan keteralihan. Keteralihan dilakukan dengan teknik uraian rinci, yaitu dengan melaporkan hasil penelitian seteliti dan secermat mungkin yang menggambarkan konteks lokasi penelitian diselenggarakan. Dengan keteralihan diharapkan pembaca menjadi jelas atas hasil penelitian sehingga dapat memutuskan dan dapat atau tidaknya mengaplikasikan hasil penelitian tersebut ke tempat lain. Selain itu, peneliti juga menggunakan teknik keabsahan data derajat kepercayaan, yaitu menerapkan kriterium derajat pada dasarnya menggantikan konsep validitas internal dari nonkualitatif. Kriterium ini berfungsi dalam melaksanakan inkuri sedemikian rupa sehingga tingkat kepercayaan penemuannya dapat dicapai dan mempertunjukkan derajat hasil-hasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan ganda yang diteliti. Untuk memeriksa *credibility* menurut Moleong (2004: 327) maka dilakukan kegiatan sebagai berikut:

a. Triangulasi

Triangulasi bertujuan untuk mengecek kebenaran data tertentu dengan membandingkannya dengan data yang diperoleh dari sumber lain, pada berbagai fase penelitian lapangan, pada waktu yang berlainan dan dengan metode yang berlainan. Ada empat pola triangulasi yaitu perbandingan terhadap data, sumber data, metode dan teori. Prosedur triangulasi ini sangat memakan waktu, akan tetapi disamping mempertinggi validitas, juga memberikan kedalaman hasil penelitian.

b. Membicarakannya dengan rekan sejawat yang mempunyai pengetahuan tentang pokok penelitian dan juga tentang metodologinya. Pembicaraan ini antara lain bertujuan untuk memperoleh kritik, pertanyaan-pertanyaan yang tajam dan manantang kepercayaan akan keberhasilan hasil penelitian.

c. Analisa Kasus Negatif

Teknik analisa kasus negatif dilakukan dengan jalan mengumpulkan contoh dan kasus yang tidak sesuai dengan pola dan kecenderungan informasi yang telah dikumpulkan dan digunakan sebagai bahan perbandingan.

Kemudian dalam penelitian ini digunakan teknik keabsahan data dengan triangulasi. Triangulasi merupakan cara terbaik untuk menghilangkan perbedaan konstruksi kenyataan yang ada dalam konteks suatu studi sewaktu mengumpulkan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan. Dengan kata lain bahwa dengan triangulasi, peneliti dapat *me-recheck* temuannya dengan jalan membandingkan berbagai sumber, metode atau teori.