

### **III. METODE PENELITIAN**

#### **A. Tipe Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Alasan peneliti menggunakan tipe penelitian deskriptif ialah karena sifat dari penelitian deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan suatu keadaan yaitu dalam konteks penelitian ini keadaan yang hendak digambarkan ialah mengenai kinerja Ombudsman provinsi Lampung dalam menangani pengaduan pelayanan publik dan melakukan pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta perubahan yang terjadi terhadap pelayanan publik. Selain itu pelaksanaan dari penelitian ini tidak hanya sekedar mengumpulkan data semata, tetapi juga menganalisis, mengamati suatu fenomena atau peristiwa secara terperinci sehingga dapat menginterpretasikan data yang diperoleh di lapangan. Metode kualitatif digunakan dengan alasan agar lebih mudah disesuaikan apabila dihadapkan dengan kenyataan ganda, selain itu metode kualitatif membangun hubungan langsung antara peneliti dengan informan.

Pada umumnya penelitian deskriptif menggunakan metode pengumpulan data melalui wawancara mendalam dengan informan yang dianggap berkepentingan dalam penelitian ini.

## **B. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian dalam penelitian ini adalah untuk membatasi studi dan bidang kajian penelitian, karena tanpa adanya fokus penelitian, maka peneliti akan terjebak pada melimpahnya volume data yang diperoleh dilapangan, Oleh karena itu fokus penelitian memiliki peranan yang sangat penting dalam membimbing dan mengarahkan jalannya penelitian, melalui fokus penelitian, informasi yang diperoleh dari lokasi penelitian sesuai dengan konteks permasalahan yang akan diteliti.

Fokus penelitian dalam penelitian ini yaitu, untuk mengetahui kinerja Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung dalam menyelesaikan laporan pengaduan pelayanan publik di Dinas Pendidikan Dan Badan Penanaman Modal Dan Perizinan Kota Bandar Lampung. Ada tiga konsep yang dapat digunakan mengukur kinerja organisasi publik, yaitu:

1. Responsivitas (*responsiveness*) yaitu menggambarkan kemampuan Ombudsman RI Perwakilan Lampung dalam menjalankan misi dan tujuannya adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.
2. Responsibilitas (*responsibility*) yaitu pelaksanaan kegiatan Ombudsman RI Perwakilan Lampung dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan secara implisit maupun eksplisit.

3. Akuntabilitas (*accountability*) yaitu menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan Ombudsman RI Perwakilan Lampung yang diharapkan dari masyarakat, bisa berupa penilaian dari wakil rakyat, pejabat dan masyarakat.

Berdasarkan data diatas untuk membatasi penelitian ini maka penulis melakukan pnelitian di dua instansi yaitu Dinas Pendidikan dan Badan Penanaman Modal dan Perisinan Kota Bandar Lampung. Penulis mengambil lokasi penelitian ini karena berdasarkan data yang didapatkan penulis menunjukan bahwa Dinas Pendidikan memiliki jumlah pengaduan yang banyak dan BPMP adalah salah satu instansi yang masuk dalam zona merah yang berarti rendah dalam pelaksanaan pelayanan publik.

### **C. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitian. Lokasi penelitian ini adalah pada Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung, Dinas Pendidikan Dan Badan Penanaman Modal Dan Perizinan Kota Bandar Lampung Pengambilan lokasi ini didasarkan atas pertimbangan bahwa Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung merupakan lembaga negara yang berfungsi mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik dan melakukan pencegahan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintah.

#### **D. Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah

##### 1. Data Primer

Data primer, yaitu data yang langsung diperoleh dari lokasi penelitian atau objek penelitian. Pada penelitian ini data primer diperoleh dari hasil wawancara dengan Kepala Perwakilan Ombudsman, Asisten Ombudsman Perwakilan Provinsi Lampung, Kepala Badan Penanaman Modal Kota Bandar Lampung, Kabid Dikdas Dinas Pendidikan Kota Bandar Lampung serta beberapa masyarakat pengguna pelayanan publik di instansi tersebut.

##### 2. Data Sekunder

Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang dibutuhkan peneliti. Data sekunder juga diperlukan untuk melengkapi informasi. Data sekunder dalam penelitian ini bersumber dari dokumen-dokumen kerja Ombudsman RI Perwakilan Lampung.

#### **E. Sumber Informasi**

Sumber informasi dalam penelitian ini didapatkan dengan menggunakan metode *purposive sampling*, berdasarkan pertimbangan peneliti. Menurut Sugiono (2005:52) sumber informasi yang dipilih secara *purposive sampling* adalah sebagai sampel sumber data yang ditetapkan secara sengaja oleh peneliti,

lazimnya didasarkan atas kriteria atau pertimbangan tertentu. Penggunaan *purposive sampling* bertujuan untuk mengambil sampel secara subjektif, dengan anggapan bahwa sampel yang diambil itu merupakan keterwakilan bagi peneliti, sehingga pengumpulan data yang langsung pada sumbernya dapat dilakukan secara proporsional demi keakuratan penelitian

Adapun yang menjadi sumber informasi dalam penelitian ini adalah :

1. Ketua Ombudsman Provinsi Lampung, bapak Drs. Zulhelmi. SH. MM.
2. Asisten Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung yaitu bapak David Faranto dan ibu Upi Fitriyanti.
3. Kabid DikDas Dinas Pendidikan Kota Bandar Lampung, bapak Drs. Tatang Setiadi M.Pd
4. Kepala Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kota Bandar Lampung, bapak Nizon Ansori.
5. Bapak Fredi (wirausaha) masyarakat pelapor di Ombudsman Lampung
6. Dua masyarakat pelapor (nama di rahasiakan).

#### **F. Teknik Pengumpulan Data**

Berdasarkan pada jenis dan sumber data yang diperlukan, maka teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu meliputi:

## 1. Penelitian Lapangan

### a. Wawancara

Wawancara adalah suatu proses pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan kepada informan untuk dijawab secara lisan, dibantu dengan panduan wawancara. Dilakukan dengan cara tanya jawab dengan orang-orang yang dianggap berkepentingan dan masih terikat secara penuh atau aktif pada kegiatan yang menjadi perhatian peneliti. Alasan memilih metode wawancara adalah karena metode ini memiliki beberapa ciri yang dianggap sesuai dengan jenis penelitian ini, yaitu:

1. Digunakan untuk subjek yang sedikit atau bahkan satu atau dua orang saja. Mengenai banyaknya subjek tidak ada ukuran pasti.
2. Menyediakan latar belakang yang detail mengenai alasan informan memberikan jawaban tertentu. Wawancara ini terelaborasi beberapa elemen jawaban, yaitu opini, nilai-nilai, motivasi, pengalaman maupun perasaan informan.
3. Wawancara mendalam bisa dilakukan berkali-kali.
4. Memungkinkan memberikan pertanyaan yang berbeda atas informan satu dengan yang lainnya.

Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara dengan informan yang dianggap berkepentingan yang menjadi perhatian peneliti yaitu:

1. Wawancara dengan bapak Zulhelmi selaku kepala perwakilan Ombudsman Lampung pada hari Jumat tanggal 24 Januari 2014

2. Wawancara dengan bapak David Faranto selaku asisten Ombudsma Lampung pada hari Jumat 24 Januari 2014, selanjutnya pada tanggal 21 maret 2014 dan pada tanggal 5 mei 2014.
3. Wawancara dengan ibu Upi Fitriyanti selaku asisten Ombudsma Lampung pada hari Jumat 24 Januari 2014, selanjutnya pada tanggal 21 Maret 2014 dan pada tanggal 2 mei 2014.
4. Wawancara dengan bapak Tatang Setiadi selaku Kabid DikDas Dinas Pendidikan Kota Bandar Lampung pada tanggal 2 Mei 2014 dan 8 Mei 2014.
5. Wawancara dengan Bapak Nizon Ansori selaku kepala Badan Penanaman Modal pada tanggal 26 dan 27 Maret 2014
6. Wawancara dengan Bapak Fredi selaku masyarakat yang melapor di Ombudsman Lampung pada tanggal 25 Maret 2014.
7. Dua masyarakat yang mengadukan ke Ombudsman Lampung (nama dirahasiakan) pada tanggal 7 Mei 2014.

b. Dokumentasi

Teknik ini dipergunakan untuk menghimpun berbagai informasi dari bahan-bahan dokumentasi berupa dokumen kerja Ombudsman RI Perwakilan Lampung serta gambar atau foto saat wawancara dengan yang berkaitan dengan penelitian yaitu dengan ibu Upi Fitrianti, bapak David Faranto, bapak Tatang Setiadi.

c. Observasi

Pengamatan (observasi) yaitu pengumpulan data secara langsung terhadap objek penelitian unuk memperoleh data yang valid dengan melakukan pengamatan

langsung di Dinas Pendidikan dan Badan Penanaman Modal dan Prizinan Kota Bandar Lampung.

### **G. Teknik Pengolahan Data**

Setelah data yang diperoleh dari lapangan terkumpul, tahap selanjutnya yang perlu dilakukan adalah mengolah data tersebut. Adapun kegiatan pengolahan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Editing data yang telah diperoleh di lapangan diolah kembali dengan cara meneliti kembali data yang diperoleh melalui wawancara mendalam yang diberikan kepada pihak terkait guna menghindari kekeliruan dan kesalahan.
2. Interpretasi: setelah data melalui tahap editing dilakukan interpretasi guna memberikan penafsiran atau penjabaran atas hasil penelitian untuk dicari makna yang lebih luas dengan cara menghubungkan jawaban yang diperoleh dengan data yang lain.

### **H. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknis analisis kualitatif. Artinya data yang diperoleh diolah secara sistematis, dengan cara mengumpulkan data dan fakta tentang kajian penelitian untuk kemudian digambarkan dalam bentuk penafsiran pada data yang diperoleh.



### 1. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan yang tertulis di lapangan yaitu dengan wawancara dengan ke tujuh informan. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisa yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data dengan cara mengumpulkan hasil wawancara yang dianggap penting dalam penelitian ini. sehingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi.

### 2. Penyajian Data

Penyajian dibatasi sebagai kumpulan informasi tersusun yang memberi kesimpulan dari hasil wawancara yang dilakukan dengan ketujuh informan dan pengambilan tindakan. Dengan penyajian tersebut akan dapat dipahami apa yang terjadi dan apa yang harus dilakukan, yaitu dengan cara menganalisis berdasarkan pemahaman yang didapat dari penyajian-penyajian tersebut.

### 3. Penarikan Kesimpulan (verifikasi)

Penarikan kesimpulan dilakukan setelah melakukan pengujian terhadap pembahasan sehingga dapat diambil kesimpulan hasil penelitian berdasarkan rumusan masalah penelitian.