

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif, yakni jenis penelitian yang berupaya menggambarkan suatu fenomena atau kejadian dengan apa adanya. Menurut Moleong (2006:11), dalam jenis penelitian ini data yang dikumpulkan adalah berupa kata-kata, gambar dan bukan angka-angka. Laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut. Data tersebut dapat berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, *videotape*, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya.

Kemudian, pendekatan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Moleong (2006:6) mendefinisikan penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Dapat ditarik kesimpulan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang digunakan untuk meneliti dan memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian dimana peneliti merupakan instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan

dengan beberapa cara sehingga menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis/lisan dari orang-orang atau perilaku yang dapat diamati. Untuk itu penelitian kualitatif dalam penelitian ini adalah rangkaian kegiatan dalam rangka mendapatkan data atau informasi yang bersifat sebenar-benarnya serta memberikan pemahaman menyeluruh dan mendalam mengenai strategi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Lampung dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang ada di provinsi Lampung, khususnya pada permasalahan pelayanan program Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Kota Bandar Lampung Tahun 2013.

### **B. Fokus Penelitian**

Dalam mempertajam penelitian, peneliti kualitatif menetapkan fokus. Spradley menyatakan bahwa fokus merupakan domain tunggal atau beberapa domain yang terkait dari situasi sosial (Sugiyono. 2009:208). Dalam penelitian kualitatif, penentuan fokus dalam proposal lebih didasarkan pada tingkat kebaruan yang akan diperoleh dari situasi sosial. Fokus yang sebenarnya dalam penelitian kualitatif diperoleh setelah peneliti melakukan *grand tour observation* dan *grand tour question* atau yang disebut dengan penjelajahan umum. Dari penjelajahan umum ini peneliti akan memperoleh gambaran umum menyeluruh yang masih pada tahap permukaan tentang situasi sosial.

Fokus penelitian ini yaitu:

1. Strategi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Lampung dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik khususnya dalam

pelaksanaan Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Kota Bandar Lampung dianalisis melalui aspek :

a. Kebijakan Organisasi.

Dimana kebijakan tersebut digunakan sebagai cara atau strategi Ombudsman RI Perwakilan Lampung dalam melakukan pengawasan penyelenggaraan PPDB di Kota Bandar Lampung.

b. Memotivasi pegawai.

c. Alokasi sumber daya berupa SDM dan sumber daya material (non SDM).

1) Sumber daya manusia adalah orang yang terlibat dalam strategi untuk melaksanakan pengawasan penyelenggaraan PPDB di Kota Bandar Lampung.

2) Sumber daya material (non SDM) berupa sarana prasarana dan alokasi dana untuk kegiatan pelaksanaan strategi tersebut.

2. Strategi yang efektif harus memiliki ciri-ciri sebagai berikut :

a. Konsistensi. Suatu strategi tidak diperkenankan sedikitpun untuk merumuskan berbagai perencanaan sasaran maupun langkah-langkah operasional yang serba inkonsisten.

b. Penyesuaian diri. Suatu strategi harus senantiasa memberikan respons adaptif atas munculnya kendala-kendala dari lingkungan internal maupun eksternal organisasi.

c. penciptaan nilai. Suatu strategi harus senantiasa meracik jalan keluar konseptual positif yang mendorong upaya penciptaan nilai yang seoptimal mungkin.

- d. potensi diri. Suatu strategi harus senantiasa tidak diperkenankan menilai secara berlebihan terhadap sarana-sarana yang tersedia ataupun merekayasa kreasi-kreasi baru yang justru sulit ditangani.
3. Kendala-kendala yang muncul dalam mengawasi penyelenggaraan PPDB Kota Bandar Lampung.

### **C. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitian dalam menangkap fenomena atau peristiwa yang seharusnya terjadi dari objek yang diteliti dalam rangka mendapatkan data yang akurat. Penelitian ini mengambil lokasi di kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Lampung. Alasan peneliti memilih kantor Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Lampung sebagai lokasi penelitian dan unit analisis karena Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Lampung merupakan lembaga negara yang sifatnya mandiri dan tidak memiliki hubungan dari segala lembaga dan instansi pemerintah lainnya dan bertugas untuk mengawasi mereka dalam menyelenggarakan pelayanan publik seperti dalam Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia.

### **D. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data**

#### **1. Jenis Data**

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

##### **1. Data Primer**

Data primer yaitu berupa kata-kata dan tindakan informan serta peristiwa-peristiwa tertentu yang berkaitan dengan fokus penelitian dan merupakan hasil

pengamatan peneliti sendiri selama berada dilokasi penelitian. Data-data primer ini merupakan unit analisis utama yang digunakan dalam kegiatan analisis data. Data primer ini diperoleh peneliti selama proses pengumpulan data dengan menggunakan teknik wawancara mendalam dan observasi mengenai Strategi Lembaga Ombudsman Perwakilan Lampung dalam Mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Pada Sistem PPDB di Kota Bandar Lampung Tahun 2013).

## 2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data-data tertulis yang digunakan sebagai informasi pendukung dalam analisis data primer. Data ini umumnya berupa dokumen-dokumen tertulis yang terkait dengan pelaksanaan Strategi Lembaga Ombudsman Perwakilan Lampung dalam Mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Pada Sistem PPDB di Kota Bandar Lampung Tahun 2013).

## **2. Metode Pengumpulan Data**

Pada tahap ini ada 2 macam metode yang digunakan dalam mengumpulkan data. Proses pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini terdiri dari beberapa tahap kegiatan yaitu (Sugiyono. 2009:353) :

### 1. Wawancara

Teknik ini digunakan untuk menjangkau data-data primer yang berkaitan dengan fokus penelitian. Wawancara yang teraplikasi dalam penelitian ini dilakukan secara terstruktur dengan menggunakan panduan wawancara. Dalam melakukan wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrumen penelitian berupa

pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannyapun telah disiapkan, kemudian *tape recorder* dan catatan-catatan kecil. Dalam penelitian ini, informan yang diwawancarai adalah aktor-aktor yang terlibat dalam implementasi Strategi Lembaga Ombudsman Perwakilan Lampung dalam Mengawasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Pada Sistem PPDB di Kota Bandar Lampung Tahun 2013). Adapun informan dalam penelitian ini adalah :

**Tabel 3. Daftar Informan Penelitian**

No	Nama Informan	Instansi dan Jabatan	Tanggal Wawancara
1	Drs. H. Zulhelmi.SH.MM.	Kepala Ombudsman Perwakilan Lampung	20 Mei 2014
2	Upi Fitriyani, S.P	Asisten Ombudsman Perwakilan Lampung	9 Mei 2014
3	Ahmad Saleh David Faranto, S.H.,M.H.	Asisten Ombudsman Perwakilan Lampung	3 Juni 2014
4	Tatang Setiadi S.Pd., M.M	Kepala Bidang Pendidikan Dasar Dinas Pendidikan Kota Bandar Lampung	1 Juli 2014
5	Suparjo	Orang tua / wali murid PPDB 2013	23 Agustus 2014
6	Yohanda	Orang tua / wali murid PPDB 2013	12 Juni 2014
7	Maryani	Guru SMP N 2 Bandar Lampung	25 Agustus 2014
8	Mailastri	Guru SD N 1 Kampung Baru Bandar Lampung	23 Agustus 2014

Sumber : Olah Data Peneliti, 2014

## 2. Dokumentasi

Teknik ini digunakan untuk menghimpun berbagai data sekunder yang memuat informasi tertentu yang bersumber dari dokumen-dokumen tertulis. Dokumen

biasanya berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, biografi, peraturan, kebijakan yang berkaitan dengan strategi Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Lampung dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik seperti arsip-arsip, dokumen tertulis dan dokumen berupa foto-foto dan lainnya. Berikut beberapa dokumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

**Tabel 4. Daftar Dokemen Penelitian**

No	Nama Dokumen	Substansi
1	Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia	Pedoman tentang penjelasan, tugas, fungsi, wewenang Ombudsman RI dalam pengawasan
2	Hasil Pengawasan/Pemantauan PPDB Tahun Ajaran 2013-2014 Ombudsman RI Perwakilan Lampung	Memberikan informasi mengenai bentuk permasalahan yang muncul dan penanganan yang dilakukan Ombudsman RI Perwakilan Lampung Lampung
3	Saran Perbaikan Terkait Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Tahun 2013 oleh Ombudsman kepada Walikota Bandar Lampung	Memberikan informasi mengenai perjalanan pengawasan Ombudsman hingga masukan yang diberikan untuk perbaikan
4	Laporan Pelaksanaan Saran Ombudsman RI Perwakilan Lampung oleh Pemerintah Kota Bandar Lampung	Memberikan Informasi mengenai hal-hal yang sudah dilakukan Pemerintah Kota Bandar Lampung dalam menanggapi saran dari Ombudsman
5	Kliping Koran PPDB Provinsi Lampung oleh Ombudsman RI Perwakilan Lampung tahun 2013	Memberikan Informasi mengenai seluruh hal-hal yang terkait dengan pelaksanaan PPDB di Provinsi Lampung termasuk keterlibatan Ombudsman
6	Pedoman Jumlah Laporan Masyarakat dan Penyelesaian Laporan Terkait Pelayanan Publik di Provinsi Lampung	Memberikan Informasi tentang jumlah laporan yang masuk ke Ombudsman dan jumlah laporan yang terselesaikan
7	Surat Edaran Ombudsman RI No. 66/ORI-INT/IV/2013	Memberikan Informasi mengenai perintah penyelenggaraan pengawasan PPDB tahun 2013

Sumber : Olah Data Peneliti, 2014

### 3. Observasi

Observasi adalah pengamatan langsung pembuat keputusan berikut lingkungan fisiknya dan atau pengamatan langsung suatu kegiatan yang sedang berjalan. Secara metodologis, kegunaan pengamatan adalah: pengamatan untuk mengoptimalkan kemampuan peneliti dari segi motif, kepercayaan, perhatian, perilaku tak sadar, kebiasaan, dan sebagainya; pengamatan memungkinkan pengamat untuk melihat dunia sebagaimana dilihat dari subyek penelitian hidup pada saat itu menangkap arti fenomena dari segi pengertian subyek, menangkap kehidupan budaya dari segi pandangan dan anutan para subyek pada keadaan waktu itu dan lain sebagainya.

#### **E. Teknis Analisis Data**

Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam dan dilakukan secara terus menerus. Menurut Bogdan dan Biklen (dalam Moleong, 2006:320) analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensitensiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2009:247), tahap-tahap analisis data pada penelitian kualitatif adalah sebagai berikut:



### 1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan. Secara teknis, pada kegiatan reduksi data yang telah dilakukan dalam penelitian ini meliputi: perekapan hasil wawancara kemudian pengamatan hasil pengumpulan dokumen yang berhubungan dengan fokus penelitian. Kemudian data-data tersebut diorganisir kedalam sebuah matriks dengan unsur-unsur meliputi unsur fokus penelitian, substansi data, kategori data, dan *meaning* (pemaknaan).

### 2. Penyajian Data (*Data Display*)

Menyajikan data yaitu penyusunan sekumpulan informasi yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan penarikan tindakan. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* atau sejenisnya. Dalam penelitian ini, secara teknis data-data akan disajikan dalam bentuk teks naratif, tabel, foto, bagan.

### 3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Langkah ketiga dalam analisis data menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Dengan

demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak karena masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan. Secara teknis proses penarikan kesimpulan dalam penelitian ini akan dilakukan dengan cara mendiskusikan data-data hasil temuan di lapangan dengan teori-teori yang dimasukkan dalam bab tinjauan pustaka.

#### **F. Teknik Keabsahan Data**

Untuk menetapkan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan. Keabsahan data merupakan konsep penting yang diperbaharui dari konsep kesahihan (*validitas*) dan keandalan (*reliabilitas*) menurut versi positivisme dan disesuaikan dengan tuntutan pengetahuan, kriteria, dan paradigmanya sendiri (Moleong, 2006: 321). Menurut Sugiyono (2009:121) menyatakan dalam penelitian kualitatif uji keabsahan data meliputi Derajat Kepercayaan (*Credibility*), Validitas Eksternal (*Transferability*), Reliabilitas (*Dependability*), Objektivitas (*Confirmability*).

##### **1. Derajat Kepercayaan (*Credibility*)**

Penerapan kriteria derajat kepercayaan pada dasarnya menggantikan konsep validitas internal dari nonaktualitatif, kriteria ini berfungsi 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 sedang diteliti. Kegiatan-kegiatan yang dilakukan untuk memeriksa kredibilitas atau derajat kepercayaan antara lain:

#### a. 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. Menurut Wiliam Wiersman (dalam Sugiyono, 2009:273) triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan bentuk triangulasi sumber, dimana peneliti membandingkan data hasil wawancara kepada sumber yang berbeda (informan yang berbeda) seperti dari Ombudsman RI Perwakilan Lampung, Dinas Pendidikan Kota Bandar Lampung dan masyarakat Kota Bandar Lampung. Data dari beberapa sumber tersebut kemudian dikategorisasikan mana pandangan yang sama, mana pandangan yang berbeda dan mana yang spesifik.

#### b. Pengecekan Sejawat

Pengecekan sejawat dilakukan dengan cara mengekspos hasil sementara atau hasil akhir yang diperoleh dalam bentuk diskusi dengan rekan-rekan sejawat (Moleong, 2009). Hal yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan berdiskusi kepada teman-teman atau rekan sejawat mengenai hal-hal penting yang diperlukan dalam penelitian ataupun kekurangan-kekurangannya, sehingga hasil penelitian diharapkan dapat lebih baik.

#### c. Kecukupan Referensial

Kecukupan referensial yaitu mengumpulkan berbagai baham-bahan, catatan-catatan, atau rekaman-rekaman yang dapat digunakan sebagai referensi dan

patokan untuk menguji sewaktu diadakan analisis dan penafsiran data. Kecukupan referensi dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data yang berhubungan dengan penelitian ini untuk menguji kembali data yang ada.

## 2. Derajat keteralihan (*transferability*)

Keteralihan bergantung pada pengamatan antara konteks pengirim dan penerima. Keteralihan dilakukan seorang peneliti dengan mencari dan mengumpulkan data kejadian empiris yang mengacu pada fokus penelitian. Dengan demikian, peneliti bertanggung jawab untuk menyediakan data deskriptif secukupnya. Keteralihan dilakukan dengan mencari dan mengumpulkan kejadian empiris dalam konteks yang sama antara Pemerintah dan masyarakat di Kota Bandar Lampung yang terlibat langsung.

## 3. Derajat Kebergantungan (*dependability*)

Uji kebergantungan dilakukan dengan memeriksa keseluruhan proses penelitian. Sering terjadi peneliti tidak melakukan proses penelitian ke lapangan, tetapi bisa memberikan data. Peneliti seperti ini perlu diuji *dependability*-nya. Kalau proses penelitiannya tidak dilakukan tetapi datanya ada, maka penelitian tersebut tidak *dependable*.

Pada tahap ini penelitian didiskusikan dengan dosen pembimbing, secara bertahap mengenai konsep-konsep yang telah ditemukan di lapangan. Setelah penelitian dianggap benar diadakan seminar tertutup dan terbuka dengan mengundang teman-teman sejawat, pembimbing serta pembahas dosen.

## 4. Derajat Kepastian (*confirmability*)

Menguji kepastian berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang dilakukan dalam penelitian, jangan sampai proses tidak ada tetapi hasilnya ada.

Kepastian yang dimaksud berasal dari konsep objektivitas, sehingga dengan disepakati hasil penelitian tidak lagi subjektif tapi sudah objektif. Hal yang dilakukan untuk menguji kepastian ini adalah dengan seminar tertutup dan terbuka dengan mengundang teman sejawat dan pembimbing.