

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode study kasus (case study). Penelitian kualitatif sangat tepat digunakan dalam penelitian ini karena penelitian kualitatif pada hakekatnya mengamati orang dalam lingkungan hidupnya, berinteraksi dengan mereka, berusaha memahami bahasa dan tafsiran mereka tentang dunia sekitarnya (nasution dalam Sugiyono, 2009). Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2012).

Metode kualitatif dapat digunakan untuk mengungkap dan memahami sesuatu dibalik fenomena yang sedikitpun belum diketahui. Metode ini dapat juga digunakan untuk mendapatkan wawasan tentang sesuatu yang baru sedikit diketahui, serta dapat

membantu peneliti memberi rincian yang kompleks tentang fenomena yang sulit diungkapkan oleh metode kuantitatif (Strauss & Corbin, 2003). Pendekatan dengan Kualitatif, peneliti berusaha mencermati dan menganalisis pelaksanaan reformasi birokrasi yang berwujud dalam Inovasi pelayanan publik yang diterapkan di Pemerintah Kecamatan Tegalrejo Kota Yogyakarta serta kendala yang dihadapi saat pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik “Kumis Mbah Tejo” itu sendiri dengan cara mewawancarai narasumber yang benar-benar terlibat dan bersentuhan langsung terhadap Inovasi Pelayanan “*Kumis Mbah Tejo*”

Dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif, maka data yang di dapat akan lebih lengkap, lebih mendalam, kredibel, dan bermakna sehingga tujuan penelitian dapat dicapai (Sugiyono, 2017) Adapun tujuan penelitian deskriptif kualitatif adalah untuk menggambarkan, meringkas berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai fenomena realitas sosial yang ada di dalam masyarakat ataupun organisasi yang menjadi objek penelitian dan berupaya menarik realitas itu ke permukaan

sebagai suatu ciri, karakter, sifat, model, tanda gambar tentang kondisi, situasi fenomena tertentu (Bungin, 2008).

Menurut (Moleong, 2011) penelitian kualitatif memiliki karakteristik sebagai berikut :

- 1) Dilakukan pada kondisi yang alamiah, langsung ke sumber data dan peneliti adalah instrumen kunci.
- 2) Bersifat deskriptif, data yang terkumpul berbentuk kata-kata atau gambar dan tidak menekankan pada angka.
- 3) Lebih menekankan pada proses dari pada produk atau *outcome*.
- 4) Analisis data secara induktif.
- 5) Lebih menekankan pada makna.

### **3.2. Jenis Data**

Sebagaimana kita ketahui bahwa data adalah catatan atas kumpulan fakta dari hasil pengukuran atau pengamatan suatu variabel yang bentuknya dapat berupa angka, kata-kata, atau citra. Sesuai dengan kaidah-kaidah yang ilmiah fakta dikumpulkan untuk menjadi data yang kemudian diolah sehingga dapat disampaikan secara jelas dan tepat. Menurut Hasan (2009: 16) data merupakan keterangan-keterangan tentang suatu hal,

dapat berupa sesuatu yang diketahui atau dianggap. Dengan demikian dibutuhkan sumber yang akurat untuk memperoleh data yang terkait dengan penelitian ini. Menurut Lungan (2006: 9) jenis data yang dapat diperoleh berdasarkan sumbernya adalah sebagai berikut :

#### 1) Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari hasil observasi maupun wawancara oleh narasumber/informan pada objek/lokasi penelitian. Data primer dari penelitian ini diantaranya adalah wawancara dengan Camat Tegalrejo Kota Yogyakarta beserta staff yang menangani khusus pelayanan "*Kumis Mbah Tejo*". Selain dari pihak Kecamatan sumber data primer juga berasal dari wawancara yang dilakukan kepada masyarakat yang merasakan langsung inovasi pelayanan tersebut.

#### 2) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung terkait dengan objek penelitian. Data

sekunder berupa data pendukung yang bersumber dari literatur maupun dokumen-dokumen yang terkait dengan objek/lokasi penelitian. Dalam penelitian ini Peraturan Perundang-undangan dari pemerintah serta buku literatur menjadi sumber sekunder oleh peneliti.

**Tabel 3.1.**

**Jenis Data Penelitian**

<b>NO.</b>	<b>Jenis Data</b>	<b>Sumber Data</b>	<b>Teknik Pengumpulan Data</b>
1.	Primer	Wawancara	Wawancara dengan Camat serta karyawan kecamatan yang dianggap paham dan mengerti tentang Dimensi dari Inovasi Pelayanan “ <i>Kumis Mbah Tejo</i> ”
			Wawancara dengan masyarakat yang memanfaatkan inovasi pelayanan “ <i>Kumis Mbah Tejo</i> ”
		Observasi terus terang	Mengamati secara langsung pada saat penambahan jam pelayanan dan sumber data sudah tau bahwa eneliti sedang mengumpulkan data
2.	Sekunder	Peraturan	Mengumpulkan terkait

		Perundang-undangan	peraturan perundang-undangan mengenai pelayanan publik dan reformasi birokrasi serta mengunduh melalui website untuk mendalami teori yang ada.
		Buku Literasi	Literasi terkait inovasi dan pelayanan publik dikumpulkan di kaji dan didalami untuk mendalami penelitian yang sedang dilakukan.
		Arsip dokumentasi Kantor Kecamatan Tegalrejo	Arsip dokumentasi diperlukan untuk mendukung data terhadap perbandingan kepuasan masyarakat dalam pelayanan di Kantor Kecamatan Tegalrejo.

### 3.4. Teknik Pengumpulan Data

Sumber dan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini disesuaikan dengan fokus dan tujuan penelitian. Sesuai dengan fokus penelitian, maka yang dijadikan sumber data dan teknik pengumpulan data adalah pemerintah Kecamatan Tegalrejo yang sebagai aktor dalam menjalankan inovasi pelayanan “kumis mbah tejo”. Dalam pengumpulan data dan informasi, posisi

peneliti sebagai key instrumen yang terjun kelapangan dan berusaha mengumpulkan informasi melalui wawancara dan pengamatan langsung dilapangan.

Untuk proses pengumpulan data oleh peneliti dilakukan melalui tiga tahap kegiatan, seperti yang sudah dijelaskan oleh Moleong dalam Isnadi (2007:61-62) diantaranya adalah :

#### **3.4.1. *Getting In* yaitu persiapan memasuki kancah penelitian**

Dalam tahapan ini peneliti terlebih dahulu menyiapkan berbagai hal yang diperlukan dalam proses pengumpulan data, kelengkapan administrasi atau kelengkapan yang berhubungan dengan penelitian.

#### **3.4.2. *Getting Along* yaitu ketika berada dilokasi**

Pada tahapan ini peneliti berusaha menjalin interaksi personal yang lebih mendalam dan harmonis dengan sumber informasi untuk memperoleh data-data yang relevan.

#### **3.4.3. *Logging Data* yaitu saat pengumpulan data**

Pada tahap terakhir ini peneliti mengumpulkan data penelitian yang diperlukan, maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan beberapa cara antara lain :

- 1) Wawancara terstruktur, yaitu wawancara dengan informan secara individual dengan tetap mengacu pada panduan wawancara yang disusun secara terbuka.
- 2) Observasi (pemantauan) yaitu mengamati aktifitas, kejadian, dan pelayanan “kumis mbah tejo” masyarakat.
- 3) Kajian Dokumentasi, hal ini merupakan upaya untuk mendapatkan data sekunder yang berasal dari buku panduan organisasi atau program, laporan kegiatan, evaluasi program, maupun jenis dokumentasi lainnya.

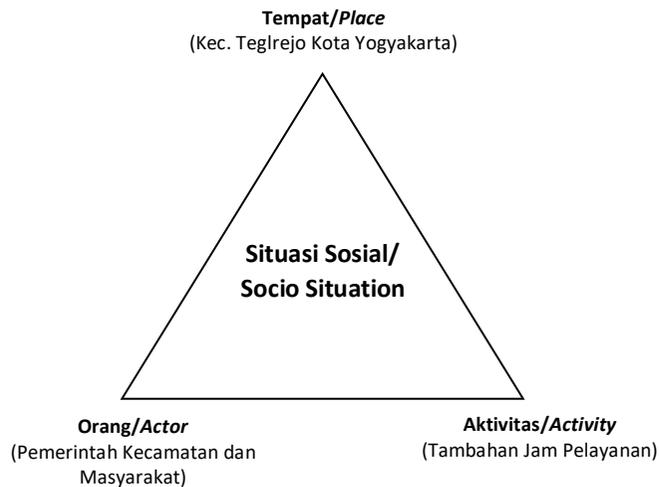
### **3.5. Populasi dan Sample**

Populasi dalam penelitian kualitatif terdapat perbedaan yang mendasar dengan penelitian kuantitatif, karena pada penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi tetapi oleh Spradley dinamakan “*social situation*” atau situasi sosial

yang terdiri dari 3 elemen yang diantaranya : Tempat, pelaku, dan aktivitas yang berinteraksi secara sinergis (Sugiyono, 2017:215). Situasi sosial tersebut dapat dinyatakan sebagai objek penelitian yang ingin diketahui “apa yang terjadi” didalamnya. Pada situasi sosial atau objek penelitian ini peneliti dapat mengamati secara mendalam aktivitas inovasi pelayanan “*Kumis Mbah Tejo*” yang dimanfaatkan oleh masyarakat di Kecamatan Tegalrejo Kota Yogyakarta.

Jika digambarkan terlihat pada gambar 3.1. dibawah ini :

**Gambar 3.1.**  
**Situasi Sosial pada penelitian kualitatif (Sugiyono, 2011:216)**



Pada penelitian kualitatif tidak menggunakan populasi, karena penelitian kualitatif berangkat dari kasus tertentu yang

ada pada situasi sosial tertentu dan hasil kajiannya tidak akan diberlakukan ke populasi, tetapi ditransferkan ke tempat lain pada situasi sosial yang memiliki kesamaan dengan situasi sosial pada kasus yang dipelajari.

Dalam penelitian ini, penentuan sample dilakukan dengan menggunakan teknik *purpose sampling* atau sebagaimana yang disebutkan oleh Sugiyono (2017:219) sebagai teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, dimana sumber data tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang diharapkan, sehingga akan memudahkan peneliti dalam menjelajahi objek atau situasi sosial yang akan diteliti.

Sample yang dimaksud dalam penelitian ini bukan merupakan responden, hal ini disebabkan karena peneliti kualitatif berangkat dari kasus tertentu dan ada pada situasi sosial tertentu, dimana hasil kajiannya tidak akan diberlakukan ke populasi, akan tetapi ditransferkan ke tempat lain pada situasi sosial tertentu, dimana hasil kajiannya tidak akan diberlakukan ke populasi, akan tetapi ditransferkan ke tempat lain pada situasi sosial yang memiliki kesamaan dengan situasi sosial pada kasus yang dipelajari.

Adapun yang menjadi informan atau narasumber dalam penelitian ini yaitu terdiri dari :

- 1) Camat Kecamatan Tegalrejo, dalam hal ini Camat Tegalrejo merupakan yang bertanggungjawab dalam pelaksanaan inovasi pelayanan “*Kumis Mbah Tejo*” dan paling mengetahui awal diterapkannya inovasi pelayanan ini.
- 2) Pegawai di Kecamatan Tegalrejo, dalam hal ini pegawai kecamatan merupakan pihak dalam pelaksanaan inovasi pelayanan “*Kumis Mbah Tejo*” dan juga yang diberikan penambahan jam kerja akibat dari inovasi pelayanan yang diterapkan di Kecamatan Tegalrejo.

Masyarakat Tegalrejo, merupakan unsur yang merasakan dampak langsung dari penerapan inovasi pelayanan “*Kumis Mbah Tejo*” di Kecamatan Tegalrejo

### **3.6. Teknik Analisis Data**

Agar dapat menjelaskan hasil penelitian sebagaimana yang tertuang dalam rumusan masalah dan kerangka fikir penelitian

ini, maka peneliti akan melakukan analisis data gabungan yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, serta dokumen yang didapat, atau yang disebut dengan triangulasi (Sugiyono, 2017:243). Analisis data sebagaimana yang dikemukakan oleh Bogdan dalam Sugiyono (2017:244) yaitu :

*“Data analysis is the process of systematically searching and arranging the interview transcript, field notes, and other materials that you accumulate to increase your own understanding of them and to enable you to present what you have discovered to others”*

Analisis data pada penelitian ini dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam waktu tertentu. Proses analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini lebih bersifat interaktif dan berlangsung secara terus menerus hingga tuntas, sebagaimana yang dikemukakan oleh Miles dan Hubberman (1984) dalam sugiyono (2017:246). Proses analisis data dalam penelitian ini sebagaimana dikemukakan oleh Miles dan Huberman (1984) yaitu terdiri dari:

*1) Data Reduction.*

Mereduksi data berarti merangkum memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dengan menentukan tema dan polanya (Sugiyono, 2017:247).

Agar dapat mereduksi data dalam penelitian ini, fokus penelitian ini hanya yang berkaitan dengan manajemen pelayanan publik dalam inovasi yang diterapkan di Kecamatan Tegalrejo.

## 2) *Data Display*

Penyajian data dalam penelitian ini akan dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* atau yang paling sering akan digunakan yaitu uraian berupa teks yang bersifat naratif. Selain beberapa bentuk tersebut, data yang disajikan bisa saja berbentuk grafik, matrik dan *chart*. Tujuan penyajian data yang akan dilakukan adalah untuk mempermudah dalam memahami apa yang terjadi, serta membantu untuk mempermudah dalam memahami apa yang terjadi, serta membantu untuk merencanakan rencana yang selanjutnya (miles dan Huberman, 1984) dalam sugiyono (2017:249)

## 3) *Conclusion drawing/verivication*

Penarikan kesimpulan dan verivikasi data yang dilakukan dalam penelitian ini akan dilakukan apabila bukti atau

data yang dibutuhkan untuk menjawab pertanyaan yang telah disebutkan dalam rumusan masalah dapat terpenuhi, yakni mendapat bukti yang valid dan konsisten, dan kredibel. Penarikan kesimpulan dan verifikasi data yang dilakukan dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, maupun teori (Sugiyono, 2017:252)