

BAB IV

METODE PENELITIAN PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DALAM IZIN PENYELENGGARAAN REKLAME DI KOTA BANDUNG

Dalam bab ini peneliti akan menguraikan tentang desain dan jenis penelitian yang digunakan, instrumen penelitian, prosedur penentuan informan dan responden, sumber data penelitian, jenis data dan teknik pengumpulan data baik secara pendekatan kuantitatif maupun kualitatif, rencana keabsahan data penelitian, teknik analisis data penelitian kuantitatif dan kualitatif, analisis deskriptif, analisis verifikatif, spesifikasi model, penaksiran parameter, dan evaluasi model.

4.1. Desain Penelitian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Izin Penyelenggaraan Reklame Di Kota Bandung.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian gabungan antara metode deskriptif kualitatif dengan metode eksplanatif kuantitatif. Penelitian gabungan antara kedua metode ini sering disebut dengan penelitian kombinasi (*mixed method*). Penelitian kombinasi adalah “suatu metode penelitian yang mengkombinasikan/ menggabungkan antara metode kualitatif dengan metode kuantitatif untuk digunakan secara bersama-sama dalam suatu kegiatan penelitian sehingga diperoleh data yang lebih komprehensif, valid, reliabel dan obyektif”.¹⁶⁸

4.2. Jenis Penelitian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Izin Penyelenggaraan Reklame Di Kota Bandung.

Sesuai tujuan penelitian, dalam penelitian kombinasi ini, metode deskriptif digunakan dalam penelitian kualitatif untuk mencapai tujuan

¹⁶⁸Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kombinasi (*Mixed Method*). Alfabeta. Jogjakarta.

penelitian nomor 1 dan 2 yang bersifat deskriptif, sedangkan metode eksplanatif digunakan dalam penelitian kuantitatif untuk mencapai tujuan penelitian nomor 3 yang bersifat eksplanatif.

4.2.1. Penelitian Kuantitatif.

Creswell berpendapat bahwa: “Metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang menganalisis fenomena khusus yang dapat diamati atau diukur dalam dua kategori atau lebih melalui penggunaan variabel.”¹⁶⁹ Pendekatan kuantitatif dalam penelitian ini digunakan untuk mencapai tujuan eksplanatif, sebagaimana yang dinyatakan oleh Sekaran and Bougie, yaitu menjelaskan (*to explain*) hubungan sebab-akibat (kausalitas) dari satu atau lebih masalah¹⁷⁰. Dalam penelitian kuantitatif ini, yaitu menjelaskan hubungan sebab-akibat antara faktor dominan yang ditemukan dalam penelitian kualitatif dengan kualitas pelayanan publik berdasarkan operasionalisasi variabel faktor dominan tersebut dan variabel kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan analisisnya, penelitian kuantitatif ini menggunakan pendekatan deskriptif-verifikatif. Menurut Sugiyono, penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan fenomena masalah yang diteliti¹⁷¹. Sedangkan penelitian verifikatif atau disebut juga penelitian pengujian hipotesis (*hypothesis testing*) adalah penelitian yang bertujuan menguji kebenaran teori atau hasil penelitian yang sudah ada sebelumnya, yang dirumuskan dalam hipotesis penelitian¹⁷². Dengan demikian, sebelum hubungan antar variabel diverifikasi, masing-masing variabel penelitian akan dijelaskan atau dideskripsikan. Adapun berdasarkan metode pengumpulan datanya, penelitian kuantitatif ini menggunakan metode *survey*. Menurut Nazir,

¹⁶⁹Cresswell.2007,Research Design,Quantitative and Qualitative Approaches.2003: 59

¹⁷⁰Sekaran and Bougie. 2010, Research Design, Quantitative and Qualitative Approaches. 2010 : 165

¹⁷¹Sugiyono. 2009, Metodologi Penelitian. 2009: 2

¹⁷²Ibid

penelitian *survey* dibatasi pada penelitian yang datanya dikumpulkan dari sampel atas populasi untuk mewakili seluruh populasi¹⁷³. Menurut Malhotra, 2007:175, dalam metode *survey*, data dikumpulkan dari sampel responden melalui kuesioner¹⁷⁴.

Peneliti memilih metode penelitian eksplanatif dengan pendekatan kuantitatif berdasarkan hasil analisis deskriptif-verifikatif dikarenakan kesesuaiannya dengan tujuan penelitian 3 yang bersifat eksplanatif, yaitu untuk menjelaskan pengaruh (hubungan sebab-akibat) antara faktor dominan yang ditemukan dalam tujuan penelitian 2 dengan kualitas pelayanan publik dalam pelayanan izin penyelenggaraan reklame di Kota Bandung.

Peneliti melalui pemilihan metode kuantitatif telah mendapatkan deskripsi yang terukur, sistematis, faktual, akurat dan valid mengenai faktor dominan yang ditemukan dalam penelitian kualitatif, kualitas pelayanan publik, dan eksplanasi yang teruji mengenai pengaruh faktor dominan tersebut terhadap kualitas pelayanan publik. Dalam metode kuantitatif, kualitas data yang disajikan berbentuk angka (numerik) dan dianalisis dengan menggunakan statistika.

4.2.1.1. Instrumen Penelitian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Izin Penyelenggaraan Reklame Di Kota Bandung.

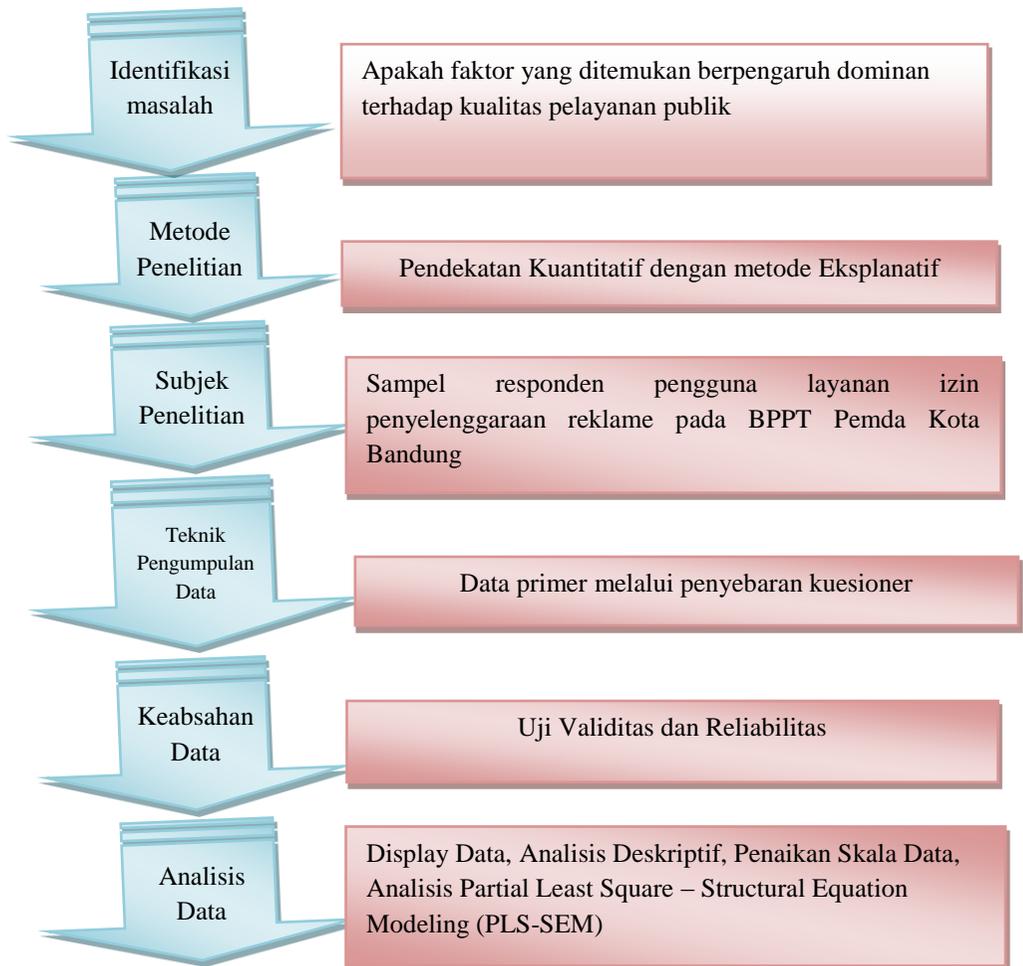
Sebagai penelitian *survey*, penelitian kuantitatif ini menggunakan kuesioner sebagai instrumen/ alat penelitian untuk mengumpulkan data primer dari sampel responden. Daftar pertanyaan dalam kuesioner diturunkan dari operasionalisasi variabel, baik pada variabel faktor dominan yang ditemukan dalam tujuan penelitian 2 maupun variabel kualitas pelayanan publik, sesuai konseptualisasinya dalam penelitian kualitatif, yang terbagi ke dalam dimensi dan indikator.

¹⁷³ Nazir. 2005, Metode Penelitian. 2005: 54

¹⁷⁴ Malhotra. 2007, Marketing Research an Applied Orientation. 2007: 175

Langkah-langkah penelitian yang dilakukan melalui pendekatan kuantitatif sebagai berikut :

Gambar 4.1. Langkah-langkah Penelitian Kuantitatif



Sumber : Olahan Peneliti Tahun 2016.

Dalam instrumen kuesioner, masing-masing pertanyaan yang mewakili setiap indikator diukur dalam skala pengukuran Likert yang berskala ordinal. Menurut Malhotra, skala Likert adalah sebuah bentuk

skala yang mengindikasikan jawaban dari para responden atas pernyataan mengenai suatu obyek. Skala Likert memberikan angka atau nilai terhadap suatu obyek, sehingga karakteristik yang terdapat pada obyek dapat diukur. Keunggulan menggunakan skala Likert adalah kemudahan dalam pembuatannya, dan umumnya responden sudah siap dan mengerti untuk menjawab skala Likert.¹⁷⁵

4.2.1.2.Sumber Data Penelitian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Izin Penyelenggaraan Reklame Di Kota Bandung.

Menurut Sekaran and Bougie, populasi adalah keseluruhan kelompok orang, kejadian atau hal minat yang ingin peneliti investigasi¹⁷⁶, sedangkan unit analisis adalah tingkat pengumpulan data yang dikumpulkan selama analisis data¹⁷⁷. Populasi dalam penelitian kuantitatif ini adalah seluruh pengguna layanan izin penyelenggaraan reklame pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Pemda Kota Bandung. Dengan demikian, berdasarkan populasi yang diteliti, maka unit analisis dalam penelitian kuantitatif ini adalah pengguna layanan sebagai badan usaha.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian kuantitatif ini adalah *probability sampling*, yaitu *simple random sampling* berdasarkan daftar pengguna layanan dari PT Rajawali Neon. Menurut Sugiyono, dalam teknik *simple random sampling*, sampel diambil secara acak/*random* dari anggota populasi.¹⁷⁸ Ukuran sampel minimal ditentukan melalui teknik *power analysis* dari Cohen & Cohen yang menentukan ukuran sampel berdasarkan nilai estimasi koefisien korelasi atau koefisien determinasi pengaruh sejumlah variabel penyebab terhadap suatu variabel akibat.¹⁷⁹

¹⁷⁵Malhotra. 2007, Marketing Research an Applied Orientation. 2007: 266

¹⁷⁶Sekaran and Bougie. 2010, Research Design, Quantitative and Qualitative Approaches. 2010 : 121

¹⁷⁷Ibid. 2010 : 248

¹⁷⁸Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Administrasi. 2012: 61

¹⁷⁹Cohen & Cohen. 1983. Applied Multiple Regression/Correlation Analysis for the Behavioral Sciences. 1983: 116-118

$$n^* = \frac{L}{f^2} + k_b + 1$$

dimana: L adalah nilai L tabel pada taraf signifikansi α , *power* (1- β), dan jumlah variabel eksogen/bebas (k_b) tertentu.

Jumlah variabel penyebab yang diteliti sebanyak 1 variabel atau $k_b = 1$, yaitu variabel Komunikasi Birokrasi dalam fungsi Kualitas Pelayanan Publik sebagai variabel terikat.

Nilai L tabel pada $\alpha = 0,05$; *power* (1- β) = 0,95; dan $k_b = 1$ adalah sebesar L = 10,67.

$$f^2 = \frac{R^2}{1 - R^2}. \text{ Dengan perkiraan koefisien determinasi}$$

minimal adalah sebesar $R^2 = 0,3025$ atau 30,25% (Koefisien korelasi $R = 0,55$; nilai kuartil III kelas interval kategori hubungan cukup erat, atau antara 0,40 – 0,599; Sugiyono¹⁸⁰) maka nilai $f^2 = 0,433692$.

$$n^* = \frac{10,67}{0,433692} + 1 + 1 = 26,6 \cong 30$$

Berdasarkan perhitungan di atas, ukuran sampel penelitian digenapkan dan ditetapkan menjadi sebesar 30 responden pengguna layanan.

4.2.1.3. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data Penelitian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Izin Penyelenggaraan Reklame Di Kota Bandung.

Jenis data dalam penelitian kuantitatif ini adalah Data Primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari sampel responden pengguna layanan melalui penyebaran kuesioner. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian kuantitatif ini adalah studi

¹⁸⁰Sugiyono. 2011. Statistik Penelitian. 2011: 151

lapangan melalui penyebaran kuesioner kepada responden pengguna layanan melalui PT Rajawali Neon.

4.2.1.4. Rencana Keabsahan Data Penelitian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Izin Penyelenggaraan Reklame Di Kota Bandung.

Rencana keabsahan data menurut Nasution adalah untuk menetapkan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan. Teknik pemeriksaan yang digunakan untuk menetapkan keabsahan data dalam penelitian kuantitatif adalah uji validitas dan uji reliabilitas.

1) Uji Validitas

Azwar mengemukakan bahwa validitas (*validity*) adalah ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur/instrumen dalam melakukan fungsi ukurnya.¹⁸¹ Suatu instrumen dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila instrumen tersebut menjalankan fungsi ukurnya sesuai dengan maksud dilakukan pengukuran tersebut. Menurut Sugiyono, uji validitas dilakukan dengan menggunakan metode korelasi *Pearson* antara skor item dengan skor totalnya melalui rumus sebagai berikut:¹⁸²

$$r_i = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\}\{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}$$

di mana:

X = skor item yang diuji

Y = skor total seluruh item

Dasar pengambilan keputusan uji validitas: Jika r positif signifikan, yaitu: $r > r_{\text{tabel}}$ (untuk $n = 30$, $r_{\text{tabel}} = 0,306$ pada $\alpha = 0,05$ tipe uji 1-sisi) atau statistik uji $t > t_{\text{tabel}}$ (untuk $n = 30$, $t_{\text{tabel}} = 1,701$ pada $\alpha = 0,05$ tipe uji 1-sisi), maka butir pernyataan dinyatakan valid. Sedangkan

¹⁸¹ Azwar. 2007. Reliabilitas dan Validitas. 2007 : 4

¹⁸² Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Administrasi. 2012: 360

jika r tidak positif signifikan, yaitu: $r \leq r_{\text{tabel}}$ atau $t \leq t_{\text{tabel}}$, maka butir pernyataan dinyatakan tidak valid.

2) Uji Reliabilitas

Azwar menyatakan bahwa reliabilitas (*reliability*) adalah keterpercayaan, keterandalan, atau konsistensi hasil pengukuran.¹⁸³ Hasil pengukuran dapat dipercaya bila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama, selama aspek yang diukur tidak berubah.

Menurut Sugiyono, konsistensi hasil pengukuran juga dapat diukur dalam satu kali pelaksanaan pengukuran berdasarkan konsistensi antar item-item penyusun instrumen secara internal (*internal reliability*) dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dengan rumus sebagai berikut:¹⁸⁴

$$r_{\alpha} = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right\}$$

di mana:

k = Mean kuadrat antara subjek

$\sum S_i^2$ = Mean kuadrat kesalahan

S_t^2 = Varians total

Dasar pengambilan keputusan uji reliabilitas: Jika r_{α} positif signifikan, yaitu: $r_{\alpha} > r_{\alpha\text{tabel}}$ atau statistik uji $t > t_{\text{tabel}}$, maka instrumen dinyatakan *reliable*. Sedangkan jika r_{α} tidak positif signifikan, yaitu: $r_{\alpha} \leq r_{\alpha\text{tabel}}$ atau statistik uji $t \leq t_{\text{tabel}}$, maka instrumen dinyatakan tidak *reliable*. Nilai $r_{\alpha\text{tabel}}$ dan t_{tabel} adalah sama seperti dalam uji validitas.

¹⁸³ Azwar. 2007. Reliabilitas dan Validitas. 2007 : 4

¹⁸⁴ Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Administrasi. 2012: 365

4.2.1.5. Teknik Analisis Data Penelitian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Izin Penyelenggaraan Reklame Di Kota Bandung.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian kuantitatif ini terdiri dari analisis deskriptif masing-masing variabel dan analisis verifikatif tentang pengaruh antar variabel.

1) Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dimaksudkan untuk mengukur tingkat atau kualitas dari masing-masing variabel penelitian. Dalam penelitian kuantitatif ini, analisis deskriptif pada masing-masing variabel digunakan sebagai penunjang dari analisis verifikatif tentang pengaruh antar variabel. Menurut Al Rasyid, analisis deskriptif secara kuantitatif dapat dilakukan dengan teknik kategorisasi skor total berdasarkan batas kuartil.¹⁸⁵ Kategorisasi kualitas variabel dideskripsikan untuk masing-masing responden, item, indikator, dimensi, dan variabel penelitian. Masing-masingnya dikategorikan ke dalam empat (4) kategori kualitas, yaitu: rendah, kurang, cukup, dan tinggi. Khusus untuk responden, setiap kategori dihitung frekuensi dan proporsinya serta disusun distribusinya. Kategorisasi dilakukan dengan meninjau posisi skor total ordinal dalam batas-batas nilai minimal, kuartil I, median, kuartil III, dan maksimal yang dapat dicapai, yaitu :

Minimal (0%) ≤ Skor Total < Kuartil I (25%)	: Rendah
Kuartil I (25%) ≤ Skor Total < Median (50%)	: Kurang
Median (50%) ≤ Skor Total < Kuartil III (75%)	: Cukup
Kuartil III (75%) ≤ Skor Total ≤ Maksimal (100%)	: Tinggi

di mana:

Minimal = skor minimal yang dapat dicapai

Maksimal = skor maksimal yang dapat dicapai

¹⁸⁵ Al Rasyid. 2012. Teknik Penarikan Sampel dan Penyusunan Skala. 2012 : 128

Median = (Minimal + Maksimal) : 2

Kuartil I = (Minimal + Median) : 2

Kuartil III = (Median + Maksimal) : 2

2) Analisis Verifikatif

Analisis verifikatif digunakan untuk menjawab tujuan penelitian 3 melalui pengujian hipotesis penelitian tentang pengaruh antar variabel. Dalam analisis verifikatif, pengujian hipotesis kausalitas menggunakan *Partial Least Square – Structural Equation Modeling* (PLS - SEM). Model PLS-SEM terbangun dari dua jenis model linear, yaitu model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*).

Model pengukuran yang digunakan adalah model *second order* dimana variabel penelitian sebagai variabel laten orde kedua (*second order*), selain dikonstruksi oleh indikator-indikatornya sebagai variabel manifes, juga dikonstruksi oleh dimensi-dimensinya sebagai variabel laten orde pertama (*first order*), sedangkan masing-masing dimensi dikonstruksi oleh indikator-indikatornya sebagai variabel manifes. Variabel manifes adalah variabel yang terukur secara langsung, sedangkan variabel laten adalah variabel yang tidak terukur secara langsung namun terukur oleh variabel-variabel manifesnya. Sifat konstruksi masing-masing variabel penelitian dari dimensi-dimensinya serta masing-masing dimensi dari indikator-indikatornya secara teoritis umumnya bersifat reflektif. Model pengukuran menggambarkan hubungan linear antara variabel laten orde kedua dengan variabel laten orde pertama dan variabel laten orde pertama dengan variabel-variabel manifesnya. Adapun model struktural menggambarkan hubungan linear antar variabel laten orde kedua, yaitu hubungan kausal atau hubungan sebab-akibat (pengaruh).

Variabel-variabel manifes dikelompokkan ke dalam blok-blok yang terpisah dalam satu variabel laten. Asumsi dasar pada PLS-SEM

adalah semua informasi dari variabel manifes ditujukan pada masing-masing variabel laten. Hal ini mempunyai dua implikasi. Pertama, model PLS tidak melibatkan hubungan langsung antara variabel manifes. Kedua, galat model pengukuran dari satu blok diasumsikan tidak berkorelasi dengan galat model pengukuran dari blok lainnya.

Selain asumsi dasar di atas, analisis PLS-SEM mensyaratkan skala data minimal interval sehingga data hasil pengukuran item-item kuesioner yang berskala ordinal perlu dinaikkan skalanya menjadi skala interval dengan menggunakan metode transformasi *Method of Successive Interval* (MSI). Langkah-langkah proses penaikan skala dalam MSI seperti yang dikemukakan Riduwan adalah sebagai berikut:¹⁸⁶

- a) Perhatikan setiap butir jawaban responden dari angket yang disebarakan;
- b) Pada setiap butir ditentukan berapa orang yang mendapat skor 1,2,3,4, dan 5 yang disebut sebagai frekuensi;
- c) Setiap frekuensi dibagi dengan banyaknya responden dan hasilnya disebut proporsi;
- d) Tentukan nilai proporsi kumulatif dengan jalan menjumlahkan nilai proporsi secara berurutan perkolom skor;
- e) Gunakan tabel distribusi normal, hitung nilai Z untuk setiap proporsi kumulatif yang diperoleh;
- f) Tentukan nilai tinggi densitas untuk setiap nilai Z, yang diperoleh dengan menggunakan tabel densitas;
- g) Tentukan nilai skala dengan menggunakan rumus :

$$NS = \frac{(\text{Density at Lower Limit}) - (\text{Density at Upper Limit})}{(\text{Area below Upper Limit}) - (\text{Area Below Lower Limit})}$$
Density at lower limit, diperoleh dari tabel tinggi ordinat normal untuk pilihan jawaban dengan nilai yang lebih rendah

¹⁸⁶ Riduwan. 2010. Skala Pengukuran Variabel–Variabel Penelitian. 2010 : 30

Density at upper limit, diperoleh dari tabel tinggi ordinat normal untuk pilihan jawaban dengan nilai yang tinggi

Area below upper limit, diperoleh dari kumulatif proporsi untuk pilihan jawaban dengan nilai yang tinggi

Area below lower limit, diperoleh dari kumulatif proporsi untuk pilihan jawaban dengan nilai yang lebih rendah

h) Tentukan nilai transformasi dengan rumus $NT = NS + [1 + |NS_{\min}|]$

Menurut Ghazali, tahapan analisis PLS-SEM terdiri dari: spesifikasi model, penaksiran parameter (estimasi), dan evaluasi model.¹⁸⁷

1) Spesifikasi Model

a) Spesifikasi Model Struktural (*Inner Model*)

Persamaan model struktural (*inner model*) yang menghubungkan variabel-variabel penelitian sebagai variabel laten orde kedua (*second order*) adalah sebagai berikut :

$$\eta = \gamma\xi + \zeta$$

di mana:

η = Kualitas Pelayanan Publik

ξ = X, yaitu faktor yang diduga dominan pengaruhnya terhadap Kualitas Pelayanan Publik

γ = koefisien jalur

ζ = *error* model struktural

b) Spesifikasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Persamaan model pengukuran (*outer model*) yang menghubungkan variabel penelitian sebagai variabel laten orde kedua (*second order*) dengan dimensi-dimensinya, yaitu variabel laten orde

¹⁸⁷Ghozali. 2008. Structural Equation Modeling: Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS). 2008 : 19-27

pertama (*first order*), berikut indikator-indikator sebagai variabel-variabel manifestnya adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \mathbf{X}_i &= \lambda_i \xi + \delta_i && (\mathbf{X}_i = \text{dimensi ke-}i \text{ dari } \mathbf{X} \text{ di mana } i=1, \dots, 5) \\ \mathbf{X}_{ij} &= \lambda_{ij} \mathbf{X}_i + \delta_{ij} && (\mathbf{X}_{ij} = \text{indikator ke-}j \text{ dari dimensi ke-}i \text{ di} \\ &&& \text{mana } j=1, \dots, 5 \text{ untuk } i=1; j=1, \dots, 3 \text{ untuk} \\ &&& i=2; j=1, \dots, 4 \text{ untuk } i=3; j=1, \dots, 5 \text{ untuk } i=4; \\ &&& j=1, \dots, 4 \text{ untuk } i=5) \\ \mathbf{Y}_i &= \lambda_{(i+5)} \eta + \varepsilon_i && (\mathbf{Y}_i = \text{dimensi ke-}i \text{ dari } \mathbf{Y} \text{ di mana } i=1, \dots, 5) \\ \mathbf{Y}_{ij} &= \lambda_{(i+5)j} \mathbf{Y}_i + \varepsilon_{ij} && (\mathbf{Y}_{ij} = \text{indikator ke-}j \text{ dari dimensi ke-}i \text{ di} \\ &&& \text{mana } j=1, \dots, 2 \text{ untuk } i=1; j=1, \dots, 5 \text{ untuk} \\ &&& i=2; j=1, \dots, 3 \text{ untuk } i=3; j=1, \dots, 5 \text{ untuk } i=4; \\ &&& j=1, \dots, 3 \text{ untuk } i=5) \end{aligned}$$

di mana:

λ = koefisien pengukuran

δ = *error* model pengukuran untuk variabel laten eksogen (variabel penyebab)

ε = *error* model pengukuran untuk variabel laten endogen (variabel akibat)

2) Penaksiran Parameter (*Estimasi*)

PLS-SEM bekerja dengan mengekstraksi faktor-faktor dari variabel eksogen (prediktif atau penyebab) dan variabel endogen (respons atau akibat) sedemikian sehingga kovarians antara faktor-faktor yang diekstraksi tersebut maksimum. Inti dari prosedur penaksiran parameter dalam PLS-SEM adalah penentuan pembobot-pembobot yang selanjutnya akan digunakan untuk menaksir skor faktor dari variabel laten. Pembobot-pembobot diperoleh dari regresi dengan metode kuadrat terkecil yang diterapkan pada variabel manifest setiap blok.

3) Evaluasi Model

Evaluasi model PLS-SEM terdiri dari evaluasi model pengukuran (*outer model*) dan evaluasi model struktural (*inner model*).

a) Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

- (1) **Evaluasi Validitas Konvergen.** Dalam model pengukuran *second order*, validitas konvergen dari masing-masing indikator terhadap dimensinya dan validitas konvergen dari masing-masing dimensi terhadap variabelnya dievaluasi berdasarkan koefisien pengukuran atau *loading factor* (λ). Koefisien pengukuran mengukur derajat korelasi antara *component score* dengan *construct score*. Chin dalam Ghozali menyatakan bahwa $\lambda > 0,7$ mengindikasikan validitas konvergen yang tinggi (*fit*), sedangkan $\lambda = 0,5$ sampai $0,6$ mengindikasikan validitas konvergen yang cukup (*marginal fit*).¹⁸⁸
- (2) **Evaluasi Validitas Diskriminan.** Validitas diskriminan dari masing-masing blok dimensi dalam suatu variabel dievaluasi berdasarkan nilai akar kuadrat AVE (*square root of Average Variance Extracted*). Fornell dan Larcker dalam Ghozali menyatakan bahwa jika nilai akar kuadrat AVE suatu konstruk lebih besar daripada nilai korelasi antar konstruk, maka hal ini mengindikasikan bahwa konstruk tersebut memiliki validitas diskriminan yang baik.¹⁸⁹ Dengan kata lain, kemampuan konstruk tersebut untuk memprediksi ukuran pada bloknnya adalah lebih baik daripada memprediksi ukuran pada blok lainnya.
- (3) **Evaluasi Reliabilitas.** Reliabilitas dari masing-masing blok dimensi dalam suatu variabel dievaluasi berdasarkan nilai AVE (*Average Variance Extracted*), *Composit Reliability* (ρ_c), dan *Cronbach's Alpha*. Fornell dan Larcker dalam Ghozali menyatakan

¹⁸⁸Ghozali. 2008. Structural Equation Modeling: Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS). 2008 : 25

¹⁸⁹Ibid.

bahwa $AVE > 0,5$; *Composit Reliability* $> 0,60$; dan Cronbach's Alpha $> 0,60$ mengindikasikan reliabilitas yang tinggi (*fit*).¹⁹⁰

$$\rho_c = \frac{(\sum \lambda_{kj})^2}{(\sum \lambda_{kj})^2 + \sum (1 - \lambda_{kj}^2)}$$

$$AVE = \frac{\sum \lambda_{kj}^2}{n}$$

dimana λ_{kj} = *loading factor* variabel manifes ke- k pada variabel laten ke- j

b). Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*), Hipotesis Penelitian dan Uji Hipotesis.

Model struktural dievaluasi dengan menggunakan *R-square* (R^2) dan signifikansi dari koefisien jalur dalam model struktural. Ghazali menyatakan bahwa R^2 sebesar 0,67; 0,33; dan 0,19 dalam model struktural mengindikasikan bahwa model “baik”, “moderat”, dan “lemah”. Nilai estimasi untuk koefisien jalur dalam model struktural juga harus signifikan. Nilai signifikansi koefisien jalur diperoleh dengan metode *bootstrapping*.¹⁹¹

Pengujian hipotesis penelitian tentang adanya pengaruh dominan dari faktor yang ditemukan dalam penelitian kualitatif terhadap kualitas pelayanan publik dilakukan dengan menguji signifikansi koefisien jalur yang relevan dan mengevaluasi besarnya nilai R^2 dalam model struktural (*inner model*). Hipotesis yang diuji dalam uji signifikansi adalah: “X berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.” X adalah faktor dominan yang menentukan kualitas pelayanan dalam izin penyelenggaraan reklame di Kota Bandung sebagaimana ditemukan dalam pencapaian tujuan penelitian 2.

Hipotesis statistik yang digunakan dalam uji signifikansi:

$H_0: \gamma = 0$ (X tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik)

¹⁹⁰ Ibid.

¹⁹¹ Ibid. 2008 : 26-27

$H_1: \gamma \neq 0$ (X berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik)

Pengujian signifikansi koefisien jalur γ dilakukan dengan statistik t atau uji t untuk tipe uji 2-sisi sesuai pengaruh yang dihipotesiskan berdasarkan metode *bootstrapping* melalui replikasi sampel dengan rumus dari Fu sebagai berikut (Jen-Ruei.2000):¹⁹²

$$t_{boot} = \frac{\gamma}{SE_{boot}}$$

dimana:

γ = koefisien jalur estimasi dari sampel penelitian ($n = 30$)

SE_{boot} = *standard error* = *standard deviation* koefisien jalur dari metode *bootstrapping* hasil replikasi sampel ($n' = 500$ replikasi sampel)

$$SE_{boot} = \left[\frac{n'-1}{n'} \sum_{i=1}^{n'} (\gamma_{(i)} - \gamma_{(.)})^2 \right]^{\frac{1}{2}}$$

$$\gamma_{(.)} = \sum_{i=1}^{n'} \frac{\gamma_{(i)}}{n'}$$

Dasar pengambilan keputusan uji hipotesis: Jika γ signifikan, yaitu: statistik uji $|t| > t_{tabel}$ (untuk replikasi sampel sebanyak 500 replikasi, $t_{tabel} = 1,96$ pada $\alpha = 0,05$ tipe uji 2-sisi), maka diputuskan untuk menolak H_0 dan menerima H_1 . Sedangkan jika γ tidak signifikan, yaitu: $|t| \leq t_{tabel}$, maka diputuskan untuk menerima H_0 dan menolak H_1 .

Selanjutnya jika hipotesis yang diuji dalam uji signifikansi diputuskan diterima, maka selanjutnya adalah mengevaluasi besarnya nilai R^2 dalam model struktural (*inner model*). **Hipotesis penelitian** tentang adanya pengaruh dominan dari faktor yang ditemukan dalam penelitian kualitatif terhadap kualitas pelayanan publik diputuskan

¹⁹²Fu, Jen-Ruei. 2000. The Implementation of Partial Least Square (PLS) Path Analysis for Social Science Research.

untuk diterima jika koefisien jalur yang relevan teruji signifikan dan besarnya nilai $R^2 > (0,50 = 50\%)$.

Pengolahan data untuk analisis deskriptif, penaikan skala, uji validitas dan reliabilitas instrumen kuesioner dilakukan dengan bantuan program Microsoft Excel 2000 dan SPSS Release 18, sedangkan untuk analisis PLS-SEM dengan program SmartPLS 3.0. Tinggi-rendahnya validitas konvergen dari masing-masing koefisien pengukuran dan kuat-lemahnya pengaruh dari koefisien jalur dikategorikan sebagaimana merujuk kepada standar kategorisasi Sugiyono mengenai tingkat hubungan antar variabel.¹⁹³

Tabel 4.1. Kategorisasi Tingkat Hubungan

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,800 – 1,000	Sangat kuat
0,600 – 0,799	Kuat
0,400 – 0,599	Cukup kuat
0,200 – 0,399	Lemah
0,000 – 0,199	Sangat lemah

Sumber : Sugiyono 2011

Kesimpulan dalam penelitian kuantitatif ini telah menjawab rumusan masalah 3 tentang adanya pengaruh dominan dari faktor yang ditemukan dalam penelitian kualitatif terhadap kualitas pelayanan publik.

4.2.2. Penelitian Kualitatif.

Bogdan dan Taylor berpendapat bahwa: “Metodologi penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan deskripsi berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang

¹⁹³ Sugiyono. 2011. Statistik Penelitian. 2011: 151

dapat diamati.”¹⁹⁴ Pendekatan kualitatif untuk mencapai tujuan deskriptif digunakan karena peneliti merupakan perencana, penafsir data/ informasi, dan pada akhirnya sekaligus menjadi pelapor hasil penelitian. Oleh karena itu, peneliti menjadi pemeran utama dalam seluruh proses penelitian ini.

Ciri/karakteristik dari penelitian naturalistik kualitatif adalah peneliti mengumpulkan data berdasarkan observasi situasi, peneliti sebagai instrumen/ alat penelitian utama, data sangat deskriptif, mementingkan proses/ produk, peneliti harus memahami masalah atau situasi, mengutamakan data langsung melalui observasi dan wawancara, triangulasi/ data atau informasi harus di cek kebenarannya, menonjolkan rincian kontekstual, mengutamakan perspektif emic, peneliti tidak mendesak pandangannya sendiri, verifikasi, sampel yang *purposive*, penelitian diadakan audit trail, mengadakan analisis sejak awal penelitian, desain penelitian tampil dalam proses penelitian. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Nasution.¹⁹⁵

Penelitian ini juga menggunakan pendekatan kualitatif untuk mencapai tujuan deskriptif karena pendekatan kualitatif merupakan proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Penelitian kualitatif dilakukan pada kondisi alamiah dan bersifat penemuan. Dalam penelitian kualitatif, peneliti adalah instrumen kunci. Oleh karena itu, peneliti harus memiliki bekal teori dan wawasan yang luas sehingga bisa bertanya, menganalisis, dan mengkonstruksi obyek yang diteliti menjadi lebih jelas. Penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna dan terikat nilai. Penelitian kualitatif digunakan jika masalah belum jelas, untuk mengetahui makna yang tersembunyi,

¹⁹⁴ Bogdan dan Tayler (dalam Moleong. 2007). Metode Penelitian Kualitatif

¹⁹⁵ Nasution.2003 : 9-12. Metode Penelitian Naturalistik

untuk memahami interaksi sosial, untuk mengembangkan teori dan untuk memastikan kebenaran data.

Peneliti memilih metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dikarenakan kesesuaiannya dengan tujuan penelitian 1 dan 2 yang bersifat deskriptif, yaitu untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan dalam izin penyelenggaraan reklame serta menggambarkan faktor dominan yang menentukan kualitas pelayanan dalam izin penyelenggaraan reklame di Kota Bandung. Hal ini sejalan dengan pendapat Merriam yang mengatakan bahwa: *“a central characteristic of qualitative research is that individual construct reality in interaction with their social worlds.”*¹⁹⁶ Selain itu, pemilihan metode deskriptif ini diharapkan dapat lebih mengarahkan peneliti dalam melakukan penulisan dan pengamatan yang lebih signifikan seperti yang dikemukakan Denzim dan Lincoln (2005:3) bahwa penelitian kualitatif dapat didefinisikan, sebagai: *“a situated activity that locates the observer in the world.”*¹⁹⁷

Peneliti melalui pemilihan metode kualitatif telah mendapatkan gambaran dan uraian yang jelas, sistematis, faktual, akurat dan valid mengenai kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dan apa faktor dominan yang menentukan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Bandung. Dalam metode kualitatif, kualitas data yang disajikan berbentuk kata atau kalimat (artinya tidak menggunakan analisis statistika).

¹⁹⁶Merriam, Sharan B. 2009 *Qualitative Research, A Guide to Design and Implementation* San Fransisco, John Wiley & Sons, Inc

¹⁹⁷Denzim, Norman, K dan Yvona S, Lincoln. 2005. *Handbook of Qualitative Research*, California, Sage Publications Inc

4.2.2.1. Instrumen Penelitian Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam Izin Penyelenggaraan Reklame Di Kota Bandung.

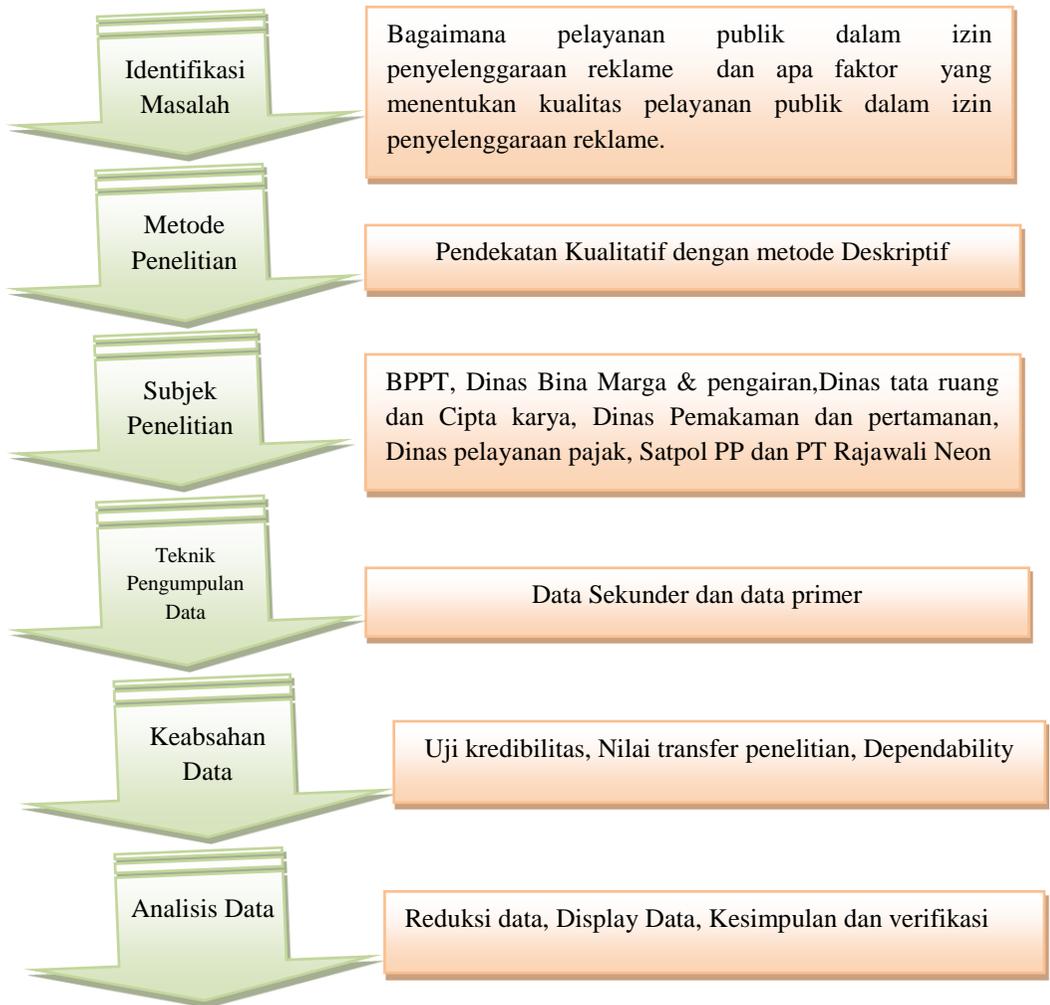
Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen/ alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Oleh karena itu, peneliti sebagai instrumen juga harus "*divalidasi*" seberapa jauh peneliti siap melakukan penelitian selanjutnya terjun ke lapangan. Ini sejalan dengan pendapat Nasution (dalam Sugiyono) menyatakan bahwa: "Dalam penelitian kualitatif, tidak ada pilihan lain daripada menjadi manusia sebagai instrument penelitian utama. Alasannya ialah bahwa, segala sesuatu belum mempunyai bentuk yang pasti. Masalah, fokus penelitian, prosedur penelitian, yang digunakan, bahkan hasil yang diharapkan, itu semua tidak dapat ditentukan secara pasti dan jelas sebelumnya. Segala sesuatu masih perlu dikembangkan sepanjang penelitian itu. Dalam keadaan yang serba tidak pasti dan tidak jelas itu, tidak ada pilihan lain dan hanya peneliti itu sendiri sebagai alat satu-satunya yang dapat mencapainya".¹⁹⁸

Dengan demikian jika informasi dan data awal telah didapatkan saat melakukan observasi/ pengamatan maka peneliti akan melengkapinya melalui pengumpulan data sekunder dan data primer melalui penelitian lapangan. Selanjutnya peneliti melakukan identifikasi terhadap beberapa sasaran sumber data/ informan dengan cara melakukan wawancara mendalam yang diturunkan dari konseptualisasi sebagai perangkat alat analisisnya untuk memperoleh jawaban atas sejumlah pertanyaan.

Langkah-langkah penelitian yang dilakukan melalui pendekatan kualitatif sebagai berikut :

¹⁹⁸ Nasution dalam Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Administrasi. 2011 : 60

Gambar 4.2. Langkah-langkah Penelitian Kualitatif



Sumber : Olahan Peneliti Tahun 2016.

4.2.2.2. Prosedur Penentuan Informan Penelitian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Izin Penyelenggaraan Reklame Di Kota Bandung.

Titik tolak penelitian kualitatif adalah pada aspek bagaimana kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dalam izin penyelenggaraan reklame dan apa faktor yang menentukan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dalam izin penyelenggaraan reklame di Kota Bandung. Pemilihan aspek ini digunakan untuk mencegah penelitian keluar dari tema yang diangkat, sekaligus memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian di lapangan.

Instrumen penelitian utama dalam penelitian kualitatif adalah peneliti sendiri. Instrumen-instrumen yang disusun ditujukan untuk menelusuri permasalahan penelitian dan menjangkau berbagai informasi yang lebih luas dan dapat mempertajam hasil observasi yang dilakukan.

Penelitian kualitatif ini menitikberatkan pengambilan data melalui informasi yang disampaikan oleh informan. Informasi-informasi yang diberikan oleh informan tersebut diperoleh melalui serangkaian dialog, baik yang terstruktur maupun tidak, sesuai dengan instrumen penelitian yang telah dibuat oleh peneliti.

Penetapan informan (*key informan*) menggunakan berbagai pertimbangan berdasarkan konsep atau teoritis yang dipergunakan menjadi penting sesuai dengan sifat penelitian ini. Melalui informan, peneliti memperoleh informasi kualitatif dengan deskripsi yang penuh arti, yang lebih bermakna dari hanya sekedar pernyataan, jumlah, atau frekuensi dalam bentuk angka.

Penentuan informan dilakukan berdasarkan informasi awal mengenai penyelenggaraan pelayanan publik tersebut. Informan pangkal dalam penelitian kualitatif ini adalah orang/ sekelompok orang yang dipandang mampu memberikan informasi secara umum mengenai kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dalam izin

penyelenggaraan reklame di BPPT Kota Bandung dan mampu menunjukkan orang lain sebagai informan kunci yang memberi informasi lebih mendalam. Jadi informan kunci merupakan seseorang atau sekelompok orang yang direkomendasikan oleh informan pangkal.

Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian kualitatif ini adalah *purposive sampling* (pengambilan informan berdasarkan tujuan). Dalam hal ini peneliti menentukan anggota informan berdasarkan pertimbangan peneliti sendiri yang sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian. Hal ini sejalan dengan pandangan Sugiyono : “Dalam penelitian kualitatif, informan dipilih secara *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampling dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu itu dapat berupa penguasaan informasi, orang yang paling banyak terkena kejadian dan sebagainya”.¹⁹⁹ Dengan demikian prosesnya tidak melalui proses pemilihan sebagaimana yang dilakukan dalam teknik random tetapi informan ditetapkan secara sengaja oleh peneliti.

Informan dalam penelitian kualitatif ini adalah Kepala dan beberapa staf Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT), staf Dinas Bina Marga dan Pengairan, Staf Dinas Tata Ruang Dan Cipta Karya, Staf Dinas Pemakaman dan Pertamanan, Staf Dinas Pelayanan Pajak, Staf Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol. PP) Kota Bandung dan PT Rajawali Neon. Dasar pemilihan informan tersebut adalah sebagai unsur pelaksana pemberi pelayanan dan sebagai unsur penerima pelayanan di Kota Bandung.

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Kota Bandung merupakan lembaga yang memegang peranan dan fungsi strategis di bidang penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu Kota Bandung. Tugas pokok Badan Pelayanan Perizinan Terpadu adalah melaksanakan

¹⁹⁹ Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Administrasi. 2011 : 53-54

koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi di bidang perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi, keamanan dan kepastian.

BPPT Kota Bandung ini secara administrasi melayani 24 jenis pelayanan, yaitu: Izin Lokasi, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin Pemanfaatan Tiang Pancang, Izin Pembuatan jalan masuk pekarangan, Izin pembuatan jalan masuk di dalam kompleks perumahan, pertokoan dan sejenisnya, Izin penutupan/ penggunaan trotoar, Berm dan saluran, Izin Pematangan Lahan/ tanah, Izin penggalian ruang milik jalan, Izin pembuangan ruang limbah ke sungai, Izin pelaksanaan konstruksi yang mengubah aliran dan atau Alur Sungai/ Saluran, Izin Pelaksanaan konstruksi pada Ruang Sungai, Izin Pemanfaatan Bantaran dan Sempadan Sungai, Izin Gangguan, Tanda Daftar Perusahaan, Surat Izin Usaha Perdagangan, Tanda Daftar Gudang, Tanda Daftar Industri, Izin Usaha Industri, Izin Penyelenggaraan Angkutan Kota, Izin Usaha Jasa Konstruksi, Izin Pengelolaan tempat Parkir, Izin Usaha Titipan, Izin Penyelenggaraan Reklame, Izin Usaha Angkutan.

Mengingat banyaknya jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh BPPT Kota Bandung maka dalam hal ini peneliti membatasi fokus penelitian kualitatif ini dengan mengambil 1 (satu) jenis pelayanan yaitu jenis pelayanan izin penyelenggaraan reklame. Adapun alasan peneliti mengambil jenis pelayanan izin penyelenggaraan reklame adalah hasil survei sebelumnya yang diselenggarakan oleh salah satu lembaga survei ternama bahwa ada beberapa jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah Kota Bandung belum optimal dan cenderung bermasalah, salah satunya adalah jenis pelayanan izin penyelenggaraan reklame masih dikategorikan masalah yang besar di Kota Bandung. Hasil survei tersebut ketika dikonfirmasi ke pihak BPPT, salah satu staf dari BPPT mengakuinya memang izin penyelenggaraan reklame ini adalah hal yang menarik untuk dikaji lebih dalam karena bukan hanya dari proses perizinannya saja, akan

tetapi dari segi kebijakannya juga menarik untuk dikaji lebih dalam dan termasuk ke dalam penertiban dari reklame itu sendiri tidak kunjung selesai permasalahannya. Banyak reklame liar yang dalam hal ini tidak mengantongi izin dipasang yang dapat mengganggu estetika Kota Bandung.

Diakui bersama bahwa Kota Bandung memang merupakan salah satu kota tujuan wisata dan merupakan pusat berkumpulnya kegiatan perdagangan, industri dan jasa. Dengan banyaknya barang dan jasa yang dihasilkan maka dibutuhkan sebuah media untuk mempromosikan produk-produk yang dihasilkannya kepada masyarakat luas. Salah satu media yang banyak digunakan oleh perusahaan dalam memperkenalkan hasil produksinya adalah melalui reklame. Reklame adalah benda, alat perbuatan, atau media yang menurut bentuk dan corak ragamnya untuk tujuan komersial, digunakan untuk memperkenalkan, menganjurkan atau memuji suatu barang, jasa atau orang, ataupun untuk mencari perhatian umum kepada suatu barang, jasa atau orang yang ditempatkan atau dapat dilihat, dibaca dan atau didengarkan dari suatu tempat umum kecuali yang diperlukan oleh pemerintah.

Dalam upaya menertibkan penyelenggaraan reklame agar lebih selaras dengan estetika kota, Pemerintah Kota Bandung telah mengeluarkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 4 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Reklame. Sebagai petunjuk teknis dari implementasi Perda tersebut juga telah dikeluarkan pula Peraturan Walikota Bandung Nomor 213 Tahun 2012 tentang Petunjuk Penyelenggaraan Reklame. Dengan dikeluarkannya Perda tersebut diharapkan dapat mengatasi persoalan-persoalan yang timbul agar Kota Bandung lebih tertib dalam penyelenggaraan reklame dan lebih estetik lagi demi penataan kota yang lebih baik, lebih indah, lebih serasi dan lebih bersih.

Dalam implementasi Peraturan Daerah No. 4 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Reklame Walikota Bandung melimpahkan

kewenangannya kepada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Bandung, Dinas Pemakaman dan Pertamanan Kota Bandung, Dinas Bina Marga dan Pengairan Kota Bandung, Dinas Tata Ruang dan Cipta Karya Kota Bandung, dan Satpol PP Kota Bandung. Tahapan dalam penyelenggaraan ini meliputi pola penyebaran peletakan reklame, dalam setiap penyebaran peletakan reklame harus memperhatikan keamanan, keselamatan, kenyamanan masyarakat, estetika, keserasian bangunan dan lingkungan sesuai dengan rencana kota. Selain itu pola penyebaran reklame didasarkan pada kawasan (*zoning*) yang terdiri dari kawasan penyelenggaraan reklame dan kawasan tanpa penyelenggaraan reklame. Setiap penyelenggara reklame harus terlebih dahulu mendapat izin tertulis penyelenggaraan reklame dari Walikota atau pejabat yang ditunjuk. Selanjutnya pengendalian pengawasan dan penertiban berdasarkan aspek tata ruang, estetika kota, pengawasan atas kepatuhan dalam penyelenggaraan reklame dan penertiban yang dilakukan terhadap setiap penyelenggaraan reklame tanpa izin, telah berakhir masa izinnya atau masa berlakunya, tidak sesuai dengan rekomendasi konstruksi dan tidak terawat lagi.

Dengan semakin banyaknya iklan yang bermunculan seperti iklan rokok, iklan makanan, minuman, iklan *provider* dengan berbagai jenis menimbulkan berbagai pelanggaran dalam penyelenggaraan reklame sehingga implementasi Peraturan Daerah No. 4 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Reklame belum berjalan secara optimal hal ini sebagai cerminan bahwa pelayanan penyelenggaraan reklame belum berjalan dengan baik. Pemasangan reklame yang dapat memberikan keuntungan bagi pengusaha dalam memperkenalkan produk-produk yang dihasilkannya kepada masyarakat luas menjadikan berbagai reklame liar bermunculan atau reklame yang tidak mengantongi izin secara resmi atau pemasangan reklame ilegal, hal ini salah satunya disebabkan oleh lamanya proses perizinan penyelenggaraan reklame dari permohonan sampai pada penerbitan izin, banyak izin reklame

yang telah habis masa berlakunya, banyaknya tempat-tempat strategis dalam menyelenggarakan reklame namun berada di kawasan bebas reklame/pada kawasan zona terlarang sehingga beberapa penyelenggara reklame nekat memasang di kawasan tersebut sehingga mengganggu keindahan dan ketertiban kota.

Beberapa permasalahan yang ditemukan dan sifatnya lebih dominan dalam penyelenggaraan reklame diantaranya lamanya proses perizinan penyelenggaraan reklame dari permohonan sampai pada penerbitan izin, banyaknya izin reklame yang habis masa berlakunya atau dengan kata lain tidak diperpanjangnya masa izin penyelenggaraan reklame, begitu juga mengenai penempatan atau peletakan serta pemasangan reklame, hal ini ditandai dengan banyaknya penempatan dan peletakan reklame di daerah terlarang/ pada zona terlarang. Penempatan dan pemasangan reklame diatur dalam Peraturan Walikota Bandung No. 213 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Reklame. Dalam Pasal 7 menyatakan kriteria penempatan dan pemasangan reklame sebagai berikut : Tidak mengganggu atau membahayakan pejalan kaki, pengendara, atau pengguna jalan yang lain; Tidak menggagu keindahan visual wajah kota; Tidak merusak lingkungan alam yang sudah ada; Tidak mengorbankan kepentingan umum dan utilitas umum; naskah dan gambar reklame tidak mengganggu ketertiban umum, tidak melanggar norma kesusilaan dan norma kesopanan.

Dengan banyaknya masalah reklame yang mengganggu ketertiban umum dan menggarnggu estetika kota apabila pemasangan reklame tersebut dibiarkan akan menjadi masalah besar apabila tidak segera dilakukan penertiban karena mengganggu fasilitas umum dalam hal ini jalan trotoar tidak berfungsi sebagaimana mestinya sehingga dapat mengganggu penggunaan jalan tersebut/ mengganggu pejalan kaki dan membahayakan keselamatan pengguna jalan.

Selain itu juga peletakan dan pemasangan reklame dengan materi dan naskah yang mengandung nilai-nilai ketidakpantasan dapat menimbulkan pandangan atau asumsi yang beragam di masyarakat. Terlebih lagi keberadaan reklame yang didirikan di tempat umum menjadikan setiap masyarakat dapat mengakses karena jalan dilalui oleh masyarakat sehingga memiliki segmentasi yang luas.

Selain itu pola penyebaran dan peletakan serta pemasangan reklame pada kawasan tanpa kegiatan Penyelenggaraan Reklame (Kawasan Bebas Reklame) merupakan kawasan yang tidak diperbolehkan diselenggarakan kegiatan reklame yaitu gedung dan/ atau halaman kantor pemerintahan, tempat pendidikan, tempat-tempat ibadah, lintasan jalan kereta api, rumah sakit, kantor militer/ kepolisian, taman kota, Jalan Asia Afrika, Jalan Braga, Jalan R.A.A Wiranatakusumah, Jalan Pajajaran, Jalan IR H Juanda, Jalan Dr. Junjuran dan Jalan Pasteur.

Dari berbagai persoalan tersebut di atas yang terlibat dalam Penyelenggaraan reklame ini bukan hanya BPPT saja akan tetapi SKPD lain banyak yang terlibat, bahkan BPPT ini hanya terlibat dalam proses perizinan penyelenggaraannya saja akan tetapi hal-hal yang lain seperti pengaturan peletakan atau pemasangan dan lain sebagainya justru melibatkan SKPD lain dalam hal ini Dinas Pemakaman dan Pertamanan, Dinas Bina Marga dan Pengairan, Dinas Tata Ruang dan Cipta Karya, dan Satpol PP Kota Bandung, sehingga instansi yang terkait ini oleh peneliti dijadikan sebagai informan dalam penelitian kualitatif ini dengan tujuan untuk dapat menelusuri dan menjawab persoalan-persoalan penelitian 1 dan 2 yang dirumuskan dalam identifikasi masalah.

4.2.2.3.Sumber Data Penelitian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Izin Penyelenggaraan Reklame Di Kota Bandung.

John dan Lyn H. Lofland dalam Moleong mengatakan bahwa: “Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain”.²⁰⁰ Sejalan dengan pendapat tersebut, Nasution mengemukakan bahwa: “Dalam penelitian kualitatif tidak ada yang dinamakan populasi”.²⁰¹ Dengan demikian, dalam penelitian deskriptif dengan paradigma kualitatif, pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *purposive sampling* (sampel bertujuan), karena penelitian kualitatif ini menjaring dan membutuhkan serta sebanyak-banyaknya informasi dari berbagai pihak atau berbagai sumber.

Menurut Nasution, “sampling adalah pilihan peneliti kualitatif, peneliti aspek apa dari peristiwa apa dan siapa yang dijadikan fokus pada saat dan situasi tertentu dan karena itu dilakukan terus-menerus sepanjang penelitian. Sampling bersifat purposif yakni tergantung pada tujuan fokus pada suatu saat”.²⁰² Unit analisis dalam penelitian ini adalah Aparatur Pemerintah Kota Bandung dalam hal ini adalah Kepala dan staf Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT), staf Dinas Bina Marga dan Pengairan, Staf Dinas Tata Ruang Dan Cipta Karya, Staf Dinas Pemakaman dan Pertamanan, Staf Dinas Pelayanan Pajak, Staf Satpol PP Kota Bandung, dan perwakilan masyarakat pengguna jasa layanan dari PT Rajawali Neon.

²⁰⁰ John dan Lyn H.Lofland dalam Moleong.2007, Metode Penelitian Kualitatif.2007 : 157

²⁰¹ Nasution. 2003, Metode Penelitian Naturalistik. 2003 : 29

²⁰² Nasution. 2003, Metode Penelitian Naturalistik. 2003 : 29

4.2.2.4. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data Penelitian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Izin Penyelenggaraan Reklame Di Kota Bandung.

Jenis data dalam penelitian kualitatif ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer; data yang diperoleh langsung melalui, wawancara dan observasi
2. Data Sekunder; data yang secara tidak langsung diperoleh melalui dokumen, catatan, arsip, brosur dan lain-lain.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian kualitatif ini adalah:

- 1) Studi/Kajian Pustaka. Peneliti telah berupaya mengumpulkan data dengan studi pustaka, berupa bahan-bahan dalam tulisan seperti jurnal, buku, dokumen atau penjarangan data hasil penelitian yang relevan dengan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Kajian pustaka ini dilakukan juga untuk mencari data sekunder sejak langkah awal penelitian.
- 2) Studi Lapangan. Peneliti mengamati dan terjun langsung ke lapangan untuk mengetahui bagaimana penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Bandung yang menjadi objek penelitian kualitatif ini. Studi lapangan ini terdiri dari:
 - (1) Observasi, yang peneliti lakukan dengan cara mengamati secara langsung permasalahan yang ada. Adapun observasi yang digunakan adalah observasi non partisipan (*non participant observation*).
 - (2) Wawancara mendalam (*in-depth interview*). Wawancara dalam penelitian kualitatif ini memiliki tujuan mengumpulkan keterangan-keterangan lisan, dengan cara bertanya langsung kepada informan untuk mendapatkan informasi tentang hal-hal yang diamati peneliti. Wawancara dilakukan dengan cara mendalam kepada informan dengan menggunakan alat bantu berupa pedoman wawancara.

4.2.2.5. Rencana Keabsahan Data Penelitian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Izin Penyelenggaraan Reklame Di Kota Bandung.

Untuk menetapkan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan, melalui kriteria: (1) uji kredibilitas melalui perpanjangan masa observasi, pengamatan terus menerus, triangulasi, membicarakan dengan orang lain, menggunakan bahan referensi, mengadakan member cek. (2) Nilai transfer penelitian (3) Dependability/ Reliabilitas. Hanya dengan alat yang *reliable* dapat diperoleh data yang valid.²⁰³

Berdasarkan hal tersebut maka yang utama dalam pengujian keabsahan data kualitatif adalah kredibilitas data. Uji kredibilitas dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, *member check*.

Dalam penelitian kualitatif ini, validitas (keabsahan) data diperlukan untuk menentukan keabsahan data, sehingga diperlukan teknik pemeriksaan. Validitas data dalam penelitian kualitatif ini menggunakan triangulasi. Tujuan dari triangulasi adalah mengecek kebenaran data penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Bandung dengan membandingkannya dengan data yang diperoleh dari sumber lain pada berbagai fase penelitian di lapangan, pada waktu yang berlainan, dan sering dengan menggunakan metode yang berlainan. Bentuk utuh yang dihasilkan dari penelitian kualitatif ini adalah deskripsi tentang bagaimana penyelenggaraan pelayanan publik dan apa faktor dominan yang menentukan belum optimalnya pelayanan publik dalam izin penyelenggaraan reklame di Kota Bandung. Penggolongan atau klasifikasi digunakan dengan tujuan untuk menyederhanakan realitas sosial yang sangat kompleks agar dapat dianalisis khususnya dalam masalah penyelenggaraan kualitas pelayanan publik di Kota Bandung.

²⁰³ Nasution. 2003, Metode Penelitian Naturalistik. 2003 : 114-117

4.2.2.6. Teknik Analisis Data Penelitian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam Izin Penyelenggaraan Reklame Di Kota Bandung.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah analisa deskriptif. Data dikumpulkan terlebih dahulu sebelum diinterpretasikan. Artinya data diproses terlebih dahulu melalui prosedur atau pentahapan yang sistematis, melalui tahapan umum prosedur pengolahan data kualitatif. Analisis data dalam penelitian kualitatif harus dimulai sejak awal, data yang diperoleh dari lapangan segera harus dituangkan dalam bentuk tulisan yang masih bersifat umum melalui : (1) Reduksi data, (2) display/ penyajian data, (3) mengambil kesimpulan dan verifikasi.²⁰⁴

Ketiga komponen tersebut berjalan bersama pada waktu kegiatan pengumpulan data. Setelah memperoleh data, reduksi data segera dibuat dan diteruskan dengan penyusunan kajian data. Dengan demikian setiap kesimpulan yang salah segera dapat dibenarkan atau diperbaiki melalui data yang diperoleh selanjutnya. Demikian seterusnya perjalanan data dan analisis berjalan bersama sampai seluruh data selesai dikumpulkan. Ketiga macam kegiatan analisis yang menyatu dengan pengumpulan data di atas saling berhubungan dan berlangsung terus selama penelitian dilakukan.

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif ini telah menjawab rumusan masalah 1 dan 2 yang dirumuskan sejak awal meskipun ada perubahan rumusan masalah karena perkembangannya setelah peneliti berada di lapangan.

²⁰⁴ Nasution. 2003, Metode Penelitian Naturalistik. 2003 :128