

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Bentuk Penelitian

Dalam suatu penelitian ilmiah, metode penelitian diperlukan sebagai frame dalam suatu garis pemikiran yang tidak bias. Ada beberapa jenis penelitian antara lain, penelitian survey, eksperimen, grounded, kombinasi pendekatan kualitatif dan kuantitatif dan analisa data sekunder. Singarimbun (Efendi 1987 :3). Untuk menggali informasi yang dibutuhkan dalam menjawab pertanyaan – pertanyaan penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini, maka peneliti menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, analisis serta wawancara mendalam secara langsung.

Menurut Bogdan dan Taylor (Moleong,2001:3) yang menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Hasil penelitian akan dirancang untuk mengumpulkan informasi tentang keadaan nyata dengan memberikan gambaran atau deskripsi secara sistematis, faktual dan akurat terhadap objek yang akan diteliti. Menurut Singarimbun (1994:4) menyatakan bahwa penelitian deskriptif dimaksud untuk pengukuran yang cermat terhadap fenomena sosial tertentu, dimana peneliti mengembangkan konsep dan menghimpun konsep serta menghimpun fakta, tetapi tidak melakukan hipotesa.

Dengan menggunakan metode penelitian ini, peneliti akan menggambarkan dan menterjemahkan fakta aktual yang ada di lapangan. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, maka tujuan penelitian ini yaitu

untuk mengevaluasi kualitas pelayanan pembuatan KTP di Kecamatan Medan Area Kota Medan.

3.2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Medan Area Kota Medan dari bulan Januari s.d Maret 2016.

3.3. Sumber Data

Dalam menentukan informan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang dianggap memiliki informasi kunci (key informan) yang dibutuhkan di wilayah penelitian. Selanjutnya dalam pengambilan informasi, peneliti menggunakan teknik “snowball” yaitu dimana penentuan subjek maupun informan penelitian berkembang dan bergulir mengikuti informasi atau data yang diperlukan dari informan yang diwawancarai sebelumnya. Maka dari itu, spesifikasi dari informan penelitian tidak dijelaskan secara rinci, tetapi berkembang sesuai dengan data yang didapat untuk dianalisis selanjutnya. Adapun yang menjadi key informan dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang berperan dalam memberikan pelayanan pembuatan KTP di Kecamatan Medan Area Kota Medan, antara lain :

1. Camat : 1 orang
2. Kasubag : 2 orang
3. Kasi : 2 orang
4. Lurah : 2 orang
5. Kepling : 2 orang
6. Masyarakat : 3 orang

Untuk mengetahui secara cermat dan menyeluruh tentang kualitas pelayanan pembuatan KTP di Kecamatan Medan Area Kota Medan, subyek informan lainnya didasarkan kebutuhan pada saat pengumpulan data di lapangan. Kebutuhan yang dimaksud adalah ketika pengumpulan data dilakukan secara lebih mendalam dan hanya subyek penelitian tertentu yang dapat memberikan datanya, karena penelitian ini ingin menggali informasi sebanyak-banyaknya yang meliputi fenomena dengan merujuk pada teori yang dikemukakan oleh Bridgman & Davis, Crossfield & Byrner, dan Badjuri & Yuwono yaitu :

1. Input (masukan)
2. Process (proses)
3. Output (hasil)
4. Outcome (dampak)



3.4. Definisi Konsep

Konsep merupakan abstraksi yang terbentuk oleh generalisasi dari hal-hal khusus. Oleh karena konsep merupakan abstraksi, maka konsep tidak dapat langsung diukur atau diamati. Kerangka konsep penelitian pada dasarnya adalah kerangka hubungan antara konsep-konsep yang ingin diamati atau diukur melalui penelitian yang dilakukan.

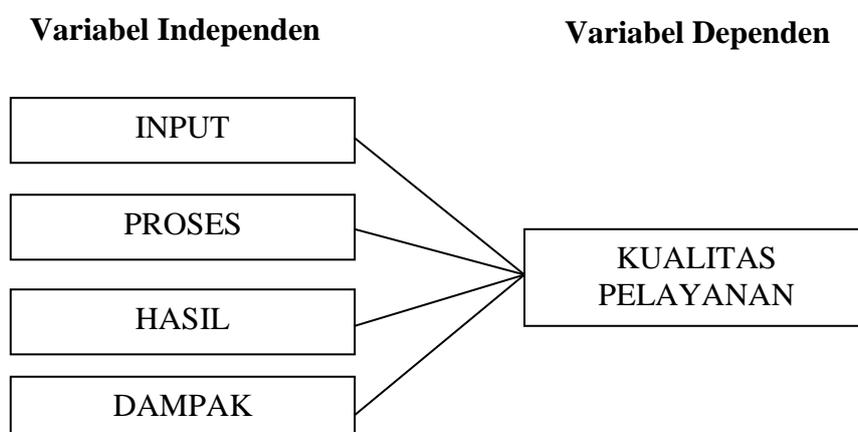
Pada penelitian ini penulis mengelompokkan variabel menjadi bagian, yaitu :

1. Variabel Independen (variabel bebas)

Variabel independen pada penelitian ini adalah terdiri dari :

- a. Input, yaitu diamati dari gejala : sumberdaya pendukung dan bahan-bahan dasar yang diperlukan untuk memberikan pelayanan pembuatan KTP di Kecamatan Medan Area Kota Medan. sumber daya manusia, uang atau infrastruktur pendukung lain yang diperlukan
 - b. Proses, yang diamati dari gejala : kebijakan ditransformasikan dalam bentuk pelayanan kepada masyarakat, efektivitas dan efesiensi dalam memberikan pelayanan pembuatan KTP di Kecamatan Medan Area Kota Medan.
 - c. Hasil, diamati dari gejala : hasil pelayanan yang diberikan dalam pembuatan KTP di Kecamatan Medan Area Kota Medan,
 - d. Dampak, diamati dari gejala : dampak yang diterima oleh masyarakat luas atau pihak yang mendapatkan pelayanan dalam pembuatan KTP di Kecamatan Medan Area Kota Medan, dampak positif dan negatif dari pelayanan pembuatan KTP di Kecamatan Medan Area Kota Medan.
2. Variabel dependen (variabel terikat)

Variabel dependen pada penelitian ini adalah evaluasi kualitas pelayanan dalam pembuatan KTP di Kecamatan Medan Area Kota Medan.



Gambar 3. Kerangka Konsep Penelitian

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Data adalah bahan keterangan tentang sesuatu objek penelitian yang lebih menekankan pada aspek materi, segala sesuatu yang hanya berhubungan dengan keterangan tentang suatu fakta yang ditemui peneliti di daerah penelitian (Bungin, 2001:123). Metode yang digunakan dalam mengumpulkan data penelitian ini meliputi : observasi/pengamatan dan wawancara.

1. Observasi

Di dalam penelitian kualitatif metode pengamatan berperan serta sangat penting, karena memungkinkan peneliti untuk mendapatkan informasi lengkap sesuai dengan setting yang dikehendaki. Peneliti kualitatif kebanyakan berurusan dengan fenomena. Disinilah diperlukan kehadiran peneliti untuk mengetahui langsung kondisi dan fenomena di lapangan. Hubungan kerja lapangan antara subyek penelitian dan peneliti merupakan suatu keharusan dalam pengumpulan data di dalam penelitian kualitatif (Danim, 2002: 121).

Observasi dalam penelitian kualitatif merupakan teknik pengumpulan data yang paling lazim dipakai, observasi dilakukan untuk memperoleh informasi tentang perilaku manusia seperti terjadi dalam kenyataan. Dengan observasi dapat kita peroleh gambaran dan keterangan yang lebih jelas dan banyak tentang masalah obyek penelitian. Observasi sebagai alat pengumpul data harus sistematis, artinya observasi serta pencatatannya dilakukan menurut prosedur dan aturan-aturan tertentu sehingga dapat diulangi kembali oleh peneliti lain, selain itu hasil observasi harus memberi kemungkinan untuk menafsirkannya secara ilmiah (Nasution, 2002: 107).

Data kualitatif diungkapkan dalam bentuk kalimat serta uraian, sebagai cirri khasnya adalah menjelaskan kasus-kasus tertentu serta tidak bertujuan untuk digeneralisasikan, data kualitatif disebut sebagai data primer karena data yang diambil dari sumber pertama subjek penelitian di lapangan (Bungin, 2001: 128).

2. Wawancara

Wawancara/interview adalah suatu bentuk komunikasi verbal yang bertujuan memperoleh informasi (Nasution, 2002: 113). Sedangkan Mulyana (2002: 180) mengatakan bahwa wawancara merupakan bentuk komunikasi antara dua orang, melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari seorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan berdasarkan tujuan tertentu.

Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur dan wawancara tak terstruktur. Dalam wawancara terstruktur peneliti (pewawancara) menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan. Teknik ini ditempuh karena sejumlah informan yang representative ditanyai dengan pertanyaan yang sama, sehingga diketahui informasi atau data yang penting. (Moleong, 2001). Sedangkan metode wawancara tak berstruktur/terbuka, menurut Mulyana (2002: 181) bersifat luwes, susunan pertanyaannya dan susunan kata-kata dalam setiap pertanyaan dapat diubah pada saat wawancara, disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi saat wawancara.

Ada 3 (tiga) karakteristik wawancara tak berstruktur/terbuka yaitu :

- a. memungkinkan informan menggunakan cara-cara unik mendefinisikan pendapatnya

- b. mengasumsikan bahwa tidak ada urutan tetapi pertanyaan yang sesuai untuk semua responden/informan
- c. memungkinkan informan membicarakan isu-isu penting yang tidak terjadwal (Denzin dalam Mulyana, 2002: 182)

Senada dengan Denzin, Nasution (2002: 119) juga mengatakan bahwa wawancara terbuka memungkinkan informan spontan dapat mengeluarkan segala sesuatu yang ingin dikemukakannya. Dengan demikian pewawancara memperoleh gambaran yang lebih luas tentang masalah itu, karena setiap informan bebas meninjau berbagai aspek menurut pendirian dan pikiran masing-masing dan dengan demikian dapat memperkaya pandangan peneliti.

Dipilihnya metode wawancara dalam penelitian ini dimaksudkan untuk:

- memperoleh keterangan yang sedalam-dalamnya bagaimana pelaksanaan pelayanan pembuatan KTP di Kecamatan Medan Area Kota Medan
- memperoleh informasi dengan cepat dan langsung dari informan
- memperoleh jawaban yang valid berdasarkan mimik, emosi informan saat memberikan informasi/pendapat
- memperoleh jawaban yang akurat karena apabila ada salah penafsiran dari informan, peneliti dapat langsung memperbaiki/meluruskan pertanyaan yang dimaksud oleh peneliti.

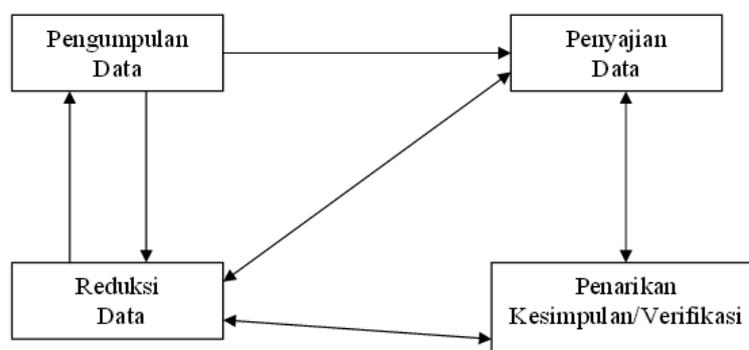
3.6. Teknik Analisis Data

Untuk memberi pemaknaan atas data atau fenomena yang ditemukan dan dikumpulkan dalam penelitian ini maka dilakukan analisis dengan pendekatan kualitatif dengan eksplanasi bersifat deskriptif. Sebagaimana dikatakan Arikunto

(1998: 194), penelitian yang menjawab problematika serta ingin mengetahui status dan mendeskripsikan fenomena, lebih tepat digunakan teknik analisis deskriptif kualitatif.

Dipilihnya teknik analisis deskriptif kualitatif karena permasalahan atau sasaran penelitian adalah pelayanan pembuatan KTP di Kecamatan Medan Area Kota Medan. Penelitian akan melibatkan pencarian data dari pihak-pihak terkait. Langkah yang ditempuh dengan mengorganisir data berupa gambar, foto, dokumen berupa laporan, biografi, artikel atau buku-buku pedoman dan sebagainya (Moleong, 2001: 103). Data juga diperoleh dari internet atau surat kabar berkaitan dengan masalah.

Selanjutnya dianalisis dengan model siklus interaktif sebagaimana dikemukakan oleh Miles dan Huberman (1992). Proses ini dilakukan selama proses penelitian ditempuh melalui serangkaian proses, pengumpulan, reduksi, penyajian, dan verifikasi data. Komponen analisis data (model interaktif) dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 4. Komponen Analisis Data (Model Interaktif)

Sumber : Miles dan Huberman (terjemahan Tjejep Rohedi) 1992.

Reduksi data dimaksudkan sebagai langkah atau proses mengurangi atau membuang data yang tidak perlu, penyederhanaan, memfokuskan, atau menyeleksi untuk menajamkan data yang diperoleh. Penyajian data dimaksudkan sebagai proses analisis untuk merakit temuan data di lapangan dalam bentuk matriks, tabel, atau paparan-paparan deskriptif dalam satuan-satuan kategori bahasan dari yang umum menuju yang khusus.

Akhirnya berdasarkan sajian data tersebut, peneliti melakukan penarikan kesimpulan atau verifikasi, setelah terlebih dahulu melihat hubungan satu dengan yang lain dalam kesatuan bahasan. Selanjutnya peneliti melakukan interpretasi dan memberi makna terhadap fenomena/gejala yang ditemukan. Proses verifikasi ini ditempuh dengan tujuan untuk lebih memperkaya dan mengabsahkan hasil interpretasi yang dilakukan.

