

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Bentuk Penelitian

Metode penelitian dapat diartikan sebagai alat untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan tertentu dan untuk menyelesaikan masalah ilmu atau praktis. Sedangkan menurut Ridwan, penentuan suatu metode yang digunakan dalam penelitian akan menentukan kadar ilmiah hasil penelitian yang dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya, penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah jenis penelitian kualitatif yang merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek alamiah dimana peneliti adalah instrumen kunci.

Sedangkan bentuknya yaitu dengan menggunakan penelitian deskriptif kualitatif/ kuantitatif merupakan metode yang tertuju pada pemecahan masalah yang ada pada masa sekarang yang dianalisis berupa data kuantitatif yang didiskripsikan. Dalam prakteknya tidak terbatas pada pengumpulan dan penyusunan klasifikasi data saja tetapi juga menganalisis dan menginterpretasikan tentang arti data tersebut. Itulah alasan mengapa peneliti mengambil penelitian deskriptif kualitatif dan kuantitatif.

Dalam penelitian mengenai Implementasi Peraturan Menpan No 5 Tahun 2009 Tentang Pedoman Umum Penangan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah, Studi pada Kelurahan Kotamatum I Kecamatan Medan Area, peneliti menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif/kuantitatif.

Dengan demikian melalui penelitian deskriptif kualitatif/kuantitatif ini hanya berusaha untuk menggambarkan permasalahan yang ada dalam kaitannya dengan Implementasi Peraturan Menpan No 5 Tahun 2009 Tentang Pedoman Umum Penangan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah, Studi pada Kelurahan Kotamatsum I Kecamatan Medan Area, dan kemudian menganalisisnya sampai pada suatu kesimpulan absolut. Dalam penelitian ini peneliti mencoba untuk mencermati individu atau sebuah unit secara mendalam, tujuannya adalah untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang dan interaksi suatu unit sosial.

3.2. Lokasi Penelitian

Sesuai dengan judul yang diajukan maka lokasi penelitian ini ditentukan pada Kantor Kelurahan Kota Matsum I Kecamatan Medan Area Kota Medan. Dipilihnya lokasi tersebut karena instansi ini memiliki kompetensi dan kewenangan dalam pelaksanaan pelayanan publik dan banyaknya pengaduan masyarakat yang berkaitan dengan masalah pelayanan di Kelurahan Kota Matsum I Kecamatan Medan Area Kota Medan.

3.3. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2008:115), populasi adalah seluruh objek yang diteliti, dapat berupa orang, sejumlah barang, sejumlah tahun dan lain sebagainya. Dalam penelitian ini populasi yang diajukan adalah seluruh pegawai di Kantor Kelurahan Kota Matsum I Kecamatan Medan Area Kota Medan

dan masyarakat yang mendapatkan pelayanan.

2.Sampel

Sedangkan menurut Sugiyono (2008:112), sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti.

Menurut Moleong (2005:21), terdapat dua syarat yang harus dipenuhi dalam prosedur pengambilan sampel yaitu sampel harus *representative* (mewakili) dan besarnya sampel harus memadai. Sampel sebagai responden ditentukan dengan teknik Total Sampling yaitu teknik pengambilan sampel dimana dari anggota populasi seluruhnya dijadikan responden penelitian dengan asumsi bahwa sampel sudah cukup terwakili dan data cukup heterogen, sehingga dengan pengambilan sampel sebanyak ini dapat dianggap telah memenuhi persyaratan dan mewakili populasi dari penelitian ini. Jumlah sampel penelitian ini adalah sebanyak 30 orang masyarakat yang sedang mengurus pelayanan pada saat penelitian dilakukan (*accidental sampling*).

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Moleong berpendapat bahwa teknik pengumpulan data, yaitu: Sebagai peneliti kualitatif, tugas anda adalah menembus pengertian akal sehat (*commonsense understanding*) tentang kebenaran dan kenyataan. Apa yang kelihatannya keliru atau tidak konsisten menurut perspektif dan logika anda, mungkin menurut subyek anda tidak demikian. Kendati anda tidak harus sependapat dengan pandangan subyek terhadap dunia ini, anda harus dapat mengetahui, menerima dan menyajikan pandangan mereka itu sebagaimana

mestinya. (Moleong:2005:19).

Jenis data yang dikumpulkan merupakan data primer dan data sekunder. Sebagai data primer dalam penelitian ini berupa kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati dari hasil wawancara dan observasi berperan serta. Sedangkan data-data sekunder yang didapatkan berupa dokumen tertulis, gambar dan foto-foto. Adapun alat-alat tambahan yang digunakan dalam pengumpulan datanya terdiri dari; panduan wawancara, alat perekam (*tape recorder*), buku catatan dan kamera digital.

Teknik pengumpulan data yang digunakan merupakan kombinasi dari beberapa teknik, yaitu:

1. Wawancara.

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewancara (*interviewer*) dan yang diwawancarai (*interviewee*). Wawancara dalam penelitian kualitatif bersifat mendalam (*indepth interview*). Adapun jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara tak terstruktur. Jika dalam wawancara terstruktur, pewancaraannya menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan. Maka wawancara tak terstruktur sangat berbeda dalam hal waktu bertanya dan memberikan respon, yaitu cara ini lebih bebas iramanya. Pertanyaan biasanya tidak disusun terlebih dahulu, tetapi disesuaikan dengan keadaan dan ciri yang unik dari informan, pelaksanaan tanya jawab mengalir seperti dalam percakapan sehari-hari.

Adapun kisi-kisi wawancara tak terstruktur pada penelitian ini disusun bukan berupa daftar pertanyaan, akan tetapi hanya berupa poin-poin pokok yang

akan ditanyakan pada informan dan dikembangkan pada saat wawancara berlangsung. Hal ini dimaksudkan agar proses wawancara berlangsung secara alami dan mendalam seperti yang diharapkan dalam penelitian kualitatif.

2. Observasi

Observasi atau yang lebih umum dikenal dengan pengamatan menurut Moleong adalah kegiatan untuk mengoptimalkan kemampuan peneliti dari segi motif, kepercayaan, perhatian, perilaku tidak sadar, kebiasaan dan sebagainya (Moleong,2005:126). Dalam penelitian ini, teknik observasi/pengamatan yang digunakan adalah observasi tidak berperan serta (*non observation participant*).

Ada beberapa alasan mengapa dalam penelitian ini memanfaatkan teknik observasi/pengamatan:

- a. Teknik ini didasarkan pada pengalaman secara langsung.
- b. Memungkinkan melihat dan mengamati sendiri, kemudian mencatat perilaku dan kejadian sebagaimana yang terjadi pada keadaan sebenarnya.
- c. Memungkinkan peneliti mencatat peristiwa dalam situasi yang berkaitan dengan pengetahuan proporsional maupun pengetahuan yang langsung diperoleh dari data.
- d. Sering terjadi ada keraguan pada peneliti, jangan-jangan pada data yang didapatnya ada yang bias.
- e. Memungkinkan peneliti mampu memahami situasi-situasi yang rumit, karena harus memperhatikan beberapa tingkah laku yang kompleks sekaligus.
- f. Dalam kasus-kasus tertentu dimana teknik komunikasi lainnya tidak

dimungkinkan, pengamatan dapat menjadi alat yang sangat bermanfaat (Moleong:2005:126).

3. Studi Dokumentasi

Dokumen merupakan salah satu sumber data sekunder yang diperlukan dalam sebuah penelitian. Menurut Guba & Lincoln dokumen adalah setiap bahan tertulis ataupun film, gambar dan foto-foto yang dipersiapkan karena adanya permintaan seorang penyidik (Moleong, 2005:126). Selanjutnyastudi dokumentasi dapat diartikan sebagai teknik pengumpulan data melalui bahan-bahan tertulis yang diterbitkan oleh lembaga-lembaga yang menjadi obyek penelitian, baik berupa prosedur, peraturan-peraturan, gambar, laporan hasil pekerjaan serta berupa foto ataupun dokumen elektronik (rekaman).

3.5. Variabel Penelitian

Untuk memberikan kemudahan dalam memahami variabel yang akan diukur dalam penelitian ini, perlu dirumuskan pengertian dan istilah yang digunakan untuk memperoleh batasan yang jelas dan memudahkan dalam menentukan indikatornya. Variabel dalam penelitian ini menggunakan satu variabel atau variabel tunggal, yaitu implentasi kebijakan.

Implementasi kebijakan adalah tindakan-tindakan komponen pelaksana dalam mencapai tujuan dan sasaran implementasi kebijakan yang telah ditetapkan. Faktor-faktor yang diukur Implementasi Peraturan Menpan No 5 Tahun 2009 Tentang Pedoman Umum Penangan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah adalah :

1. Standar dan sasaran kebijakan / ukuran dan tujuan kebijakan

2. Sumber daya
3. Karakteristik organisasi pelaksana
4. Komunikasi antar organisasi terkait dan kegiatan-kegiatan pelaksanaan
5. Disposisi atau sikap para pelaksana

3.6. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif yang telah dikembangkan oleh Miles dan Huberman, yaitu selama proses pengumpulan data dilakukan tiga kegiatan penting, diantaranya; reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*) dan verifikasi (*verification*). Pada prosesnya peneliti akan melakukan kegiatan berulang-ulang secara terus-menerus. Ketiga hal utama itu tersebut merupakan sesuatu yang jalin-menjalin pada saat sebelum, selama dan sesudah pengumpulan data. Ketiga kegiatan di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Selama proses pengumpulan data dari berbagai sumber, tentunya akan sangat banyak data yang didapatkan oleh peneliti. Semakin lama peneliti berada di lapangan, maka data yang didapatkan akan semakin kompleks dan rumit, sehingga apabila tidak segera diolah akan dapat menyulitkan peneliti, oleh karena itu proses analisis data pada tahap ini juga harus dilakukan. Untuk memperjelas data yang didapatkan dan mempermudah peneliti dalam pengumpulan data selanjutnya, maka dilakukan reduksi data.

Reduksi data dapat diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang

muncul dari catatan-catatan yang muncul di lapangan. Reduksi data berlangsung selama proses pengumpulan data masih berlangsung. Pada tahap ini juga akan berlangsung kegiatan pengkodean, meringkas dan membuat partisi (bagian-bagian). Proses transformasi ini berlanjut terus sampai laporan akhir penelitian tersusun lengkap. Data variabel penelitian perlu dikategorikan dengan langkah-langkah menurut Suharsimi Arikunto(2012: 299) sebagai berikut:

- a. Kelompok tinggi, semua responden yang mempunyai skor sebanyak skor rata-rata plus 1 (+1) standar deviasi ($X \geq Mi + 1 SDi$)
 - b. Kelompok sedang, semua responden yang mempunyai skor antara skor rata-rata minus 1 standar deviasi dan skor rata-rata plus 1 standar deviasi (antara $(Mi - 1SDi) \leq X < (Mi + SDi)$)
 - c. Kelompok kurang, semua responden yang mempunyai skor lebih rendah dari skor rata-rata minus 1 standar deviasi ($X < Mi - 1 SDi$)
- b. Penyajian Data (*Data Display*)

Langkah penting selanjutnya dalam kegiatan analisis data kualitatif adalah penyajian data. Secara sederhana penyajian data dapat diartikan sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

Dalam sebuah penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Namun pada penelitian ini, penyajian data yang peneliti lakukan dalam penelitian ini adalah bentuk teks narasi, hal ini seperti yang dikatakan oleh Miles & Huberman, "*the most frequent form display data for qualitative research data in the past has been narrative text*" (yang paling sering digunakan untuk penyajian

data kualitatif pada masa yang lalu adalah bentuk teks naratif). Selain itu penyajian data dalam bentuk bagan dan jejaring juga dilakukan pada penelitian ini. Penyajian data bertujuan agar peneliti dapat memahami apa yang terjadi dan merencanakan tindakan selanjutnya yang akan dilakukan.

c. Verifikasi / Penarikan Kesimpulan (*Verification*)

Langkah ketiga dalam tahapan analisis interkatif menurut Miles & Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Dari permulaan pengumpulan data, peneliti mulai mencari arti dari hubungan-hubungan, mencatat keteraturan, pola-pola dan menarik kesimpulan. Asumsi dasar dan kesimpulan awal yang dikemukakan dimuka masih bersifat sementara, dan akan terus berubah selama proses pengumpulan data masih terus berlangsung. Akan tetapi, apabila kesimpulan tersebut didukung oleh bukti-bukti (data) yang valid dan konsisten yang peneliti temukan di lapangan, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel (Sugiyono:2005:252).