

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 PENENTUAN METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan Kualitatif yaitu penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti untuk menjamin akurasi dan kredibilitas hasil penelitian adalah Teknik *Trianggulasi* (Gabungan).

Menurut Poerwandari yang dimaksudkan dengan Teknik Trianggulasi data adalah sebuah proses yang menggunakan berbagai persepsi untuk mengklarifikasi makna, dan juga memverifikasi proses observasi atau interpretasi. Cara ini dilakukan peneliti karena berkaitan dengan persoalan permasalahan yang diteliti sangat membutuhkan pendapat dari beberapa orang untuk mengklarifikasi sebuah jawaban yang benar-benar akurat.²⁵

3.2 PENENTUAN LOKASI DAN INFORMAN PENELITIAN

3.2.1 Lokasi

Lokasi dalam penelitian ini menunjukkan saran dari mana data diperoleh, dimana dikumpulkan dan dari siapa data diperoleh. Istilah lokasi menjelaskan tempat penelitian dengan segala situasi dan kondisi sosial budaya ,masyarakat. Lokasi dalam penelitian ini adalah Kantor Camat Wewiku yang terletak di Desa Lamea Kecamatan Wewiku, Kabupaten Malaka.

²⁵Poerwandari. (2009). *Pendekatan Kualitatif untuk Penelitian Perilaku Manusia*. Jakarta: LPSP3 UI,hal.241

3.2.2 Informan penelitian

Informan adalah orang-orang atau pihak-pihak yang mengetahui bagaimana tata kelola pelayanan kepada masyarakat oleh aparatur kecamatan.

Informen dalam penelitian ini adalah :14 orang

1. Camat	: 1 orang
2. Aparat Kecamatan	: 5 orang
3. <u>Masyarakat Kec. Wewiku</u>	: 8 orang
Jumlah	: 14 orang

3.3 OPERASIONALISASI VARIABEL

Dalam penelitian ini, variabel yang diteliti adalah tata kelola pelayanan kepada masyarakat oleh aparatur Kecamatan. Yang dimaksud dengan tata kelola pelayanan yaitu proses lembaga publik (Kecamatan) dalam mengatasi masalah-masalah publik, mengelola sumber daya publik dan menjamin realisasi hak asasi manusia, yang diukur dari prinsip :Transparansi (*transparency*), keadilan (*equity*), Efektivitas dan efisiensi (*efficiency andeffectiveness*), akuntabilitas (*accountability*) dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Berdasarkan definisi operasionalisasi di atas maka aspek yang akan diteliti adalah :

a. Transparansi (*transparency*)

Yang dimaksud dengan Transparansi (*transparency*) adalah keterbukaan informasi baik oleh pemberi layanan (Aparatur

Kecamatan) baik dalam proses pengambilan keputusan maupun dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (penerima layanan).

Indikator:

- Penyediaan informasi yang jelas tentang prosedur, biaya dan tanggungjawab oleh pemberi pelayanan (Aparatur Kecamatan).
- Aparatur Kecamatan harus terbuka mengenai lamanya waktu pengajuan permohonan dan waktu penyelesaian layanan.

b. Keadilan (*Equity*)

Yang dimaksud dengan keadilan (*Equity*) adalah setiap masyarakat memiliki kesempatan yang sama untuk menerima pelayanan.

Indikator:

- Semua masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang layak tanpa terkecuali.
- Pemberi layanan (aparatur Kecamatan) harus adil dalam memberikan pelayanan.

c. Efektivitas dan efisien (*Efficiency and effectiveness*)

Yang dimaksud dengan efektivitas dan efisiensi adalah setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan.

Indikator:

- Pemberi pelayanan harus bekerja sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

d. Akuntabilitas (*Accountability*)

Yang dimaksud dengan Akuntabilitas (*Accountability*) adalah para pemberi pelayanan (aparatur Kecamatan) harus memiliki tanggungjawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Indikator:

- Sikap dan perilaku aparatur dalam memberikan pelayanan
- Ketersediaan dan kecukupan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai
- Kondisi sarana dan prasarana penunjang pelayanan publik

3.4 JENIS DAN SUMBER DATA

Yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian adalah subjek dari Ada 2 (dua) jenis sumber data dalam penulisan ini yaitu :

1. Sumber data primer

Sumber data primer merupakan data yang di kumpul secara langsung dari responden/informan atau yang di ambil langsung dari sumbernya tanpa perantara juga dapat dikatakan sebagai data yang di peroleh dari kesaksian seseorang dengan mata kepala sendiri sebagai orang yang mengetahui tentang objek.

2. Sumber data sekunder

Data sekunder diperoleh melalui catatan-catatan,pustaka, arsip yang tidak berkenan langsung dengan responden atau informan.Selain data yang diperoleh langsung dari sumbernya, peneliti juga menggunakan pustakaan sebagai bahan acuan tentang teori maupun informan yang relevan dengan Tata Kelola Pelayanan kepada masyarakat oleh aparat Kecamatan.

3.5 TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Untuk mendapatkan data dan informasi dalam dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik wawancara terstruktur, observasi serta dokumentasi.

a. Wawancara/ *interview*

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan salah satu jenis wawancara yaitu wawancara terstruktur. Dimana peneliti memberikan pertanyaan kepada informan/responden dengan mengacu pada daftar pertanyaan yang telah disediakan dengan tujuan untuk memperoleh data yang berkaitan dengan masalah penelitian. Untuk memudahkan peneliti dalam proses wawancara maka disiapkan alat bantu berupa alat tulis, buku catatan dll.

b. Observasi

Teknik ini menggunakan pengamatan dan pengindraan langsung terhadap suatu benda, kondisai, situasi, proses, ataupun perilaku. Observasi adalah mengamati dan mendengar perilaku seseorang selama beberapa waktu tanpa melakukan manipulasi atau pengendalian, serta mencatat penemuan yang memungkinkan atau memenuhi syarat untuk digunakan dalam tingkat penafsiran analisis.

c. Dokumentasi

Dokumentasi dari asal kata dokumen yang artinya barang-barang tertulis. Dengan demikian dalam teknik dokumentasi peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti: buku-buku, majalah, dokumen, catatan harian dll. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan alat digital kamera, foto serta mengumpulkan dokumen penting lainnya.

3.6 TEKNIK ANALISIS DATA

Dalam menganalisis data, penulis menggunakan analisis kualitatif yang bersifat deskriptif karena lebih relevan dengan obyek penelitian. Data yang diperoleh, baik data primer maupun data sekunder dianalisis kemudian disajikan secara deskriptif kualitatif yaitu menggambarkan atau melukiskan permasalahan atau fenomena yang ada serta menjelaskan secara menyeluruh hal yang berkaitan dengan Tata Kelola Pelayanan kepada masyarakat oleh aparat kecamatan.