

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Penelitian lapangan untuk suatu penelitian yang dilakukan dilapangan atau lokasi penelitian, suatu tempat yang di pilih sebagai lokasi untuk menyelidiki gejala objektif sebagaimana terjadi dilokasi tersebut,yang dilakukan juga untuk menyusun laporan ilmiah.

Penelitian ini menurut tempat, menurut sifat, menurut jenis, dan menurut kegunaan. Penelitian deskriptif yaitu suatu penelitian yang bermaksud mengadakan pemeriksaan dan pengukuran-pengukuran terhadap gejala tertentu. Dalam penelitian ini landasan teori mulai diperlukan tetapi bukan digunakan sebagai landasan untuk menentukan kriteria pengukuran terhadap gejala yang diamati dan akan diukur (H.Abdulrahmat Fathoni, 2011 : 97-98).

Pendekatan kualitatif deskriptif merupakan sebuah metode penelitian yang digunakan dalam mengungkapkan permasalahan dalam kehidupan kerja organisasi pemerintah, swasta, kemasyarakatan, kepemudaan, perempuan, olah raga, seni budaya, sehingga dapat dijadikan suatu kebijakan untuk dilaksanakan demi kesejahteraan bersama (Imam Gunawan, 2015 :80-8).

Sehingga peneliti cenderung untuk menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memfokuskan kajian permasalahan dampak

profesionalisme pelayanan prima di Kantor PLN Kabupaten Kepulauan Yapen.

### **3.2. Lokasi, Waktu Dan Fokus Penelitian**

#### **3.2.1. Lokasi penelitian**

Penetapan lokasi penelitian adalah di Kantor PLN Kabupaten Kepulauan Yapen. Alasan pemilihan lokasi atau tempat penelitian sesuai rumusan masalah dan tujuan penelitian.

#### **3.2.2. Waktu penelitian**

Direncanakan waktu pelaksanaan penelitian akan berlangsung kurang lebih dua bulan yaitu dari awal bulan Januari sampai dengan akhir Februari 2021.

#### **3.2.3. Fokus penelitian**

Fokus atau ruang lingkup penelitian sesuai dengan rumusan masalah, yakni: “dampak profesionalisme pelayanan prima”.

### **3.3. Metode Pengumpulan Data**

#### **3.2.1. Jenis data**

Pengumpulan data dikelompokkan menjadi dua jenis, yaitu data primer atau intern yang sudah tersedia di Kantor Perusahaan Listrik Negara Kabupaten Kepulauan Yapen secara kualitatif dan kuantitatif. Data sekunder atau eksternal yang bersumber dari warga masyarakat membutuhkan dan menerima pelayanan berupa pemasangan jaringan baru dan tambah daya.

### **3.2.2. Informan kunci dan informan**

Data primer atau internal diperoleh dari informan kunci yang adalah Menejer ULP-Serui dan Kepala-kepala Bidang beserta staf sebagai informan. Sedangkan data sekunder diperoleh juga dari laporan-laporan dan warga masyarakat sebagai informan eksternal.

### **3.2.3. Pengamatan Langsung**

Observasi atau pengamatan langsung adalah pengumpulan dan pencatatan yang sistematis terhap gejala-gejala yang diteliti berkaitan dengan implikasi pelayanan publik. Metode observasi yang konvensional mengharuskan peneliti untuk terlibat dengan subjek yang diteliti. Untuk itu peneliti harus hadir mengamati langsung dilapangan dan juga terikat dengan setingan waktu terjadinya perilaku yang di Observasi.

### **3.2.4. Dokumentasi**

Dokumentasi data yang diperoleh dari catatan laporan dari hasil pertemuan dan rapat-rapat yang relevan dengan penelitian ini. Dokumentasi atau studi di kepustakanaan dalam kegiatan yang dilakukan dengan mempelajari berbagai dokumen renreferensi seperti buku-buku encyclopedia, majalah-majalah dokumen jurnal dan lain-lain berhubungan dengan penulisan. Penelitian pustaka adalah sesuatu penelitian yang dilakukan diruang perpustakaan untuk menghimpun menganalisis data yang bersumber dari perpustakaan, baik berupa buku-buku, periodikal-periodikal, seperti majalah-majalah ilmiah

yang diterbitkan secara berskala, kisah-kisah sejarah, dokumen-dokumen dan materi perpustakaan lainnya, yang dapat dijadikan sumber rujukan untuk menyusun suatu laporan ilmiah.

### **3.2.5. Wawancara**

Wawancara dilakukan untuk kejelasan pendapat sikap dan keyakinan informan tentang hal-hal yang relevan dengan penelitian. Wawancara yang dilakukan adalah dengan menggunakan teknik wawancara semi struktur di manavariabel yang telah dirumuskan dalam bentuk pertanyaan umum yang dapat ditambahkan oleh informan kunci dan informan berdasarkan hasil wawancara.

## **3.4 Metode Pengolahan Data**

Peneliti melakukan pula pengolahan data yang oleh Bogdan & Biklen (2007) dalam (Imam Gunawan, 2015 : 184). berpendapat bahwa catatan lapangan adalah tulisan-tulisan atau catatan-catatan mengenai segala sesuatu yang di dengar, dilihat, dialami, dan bahkan dipikirkan oleh peneliti selama kegiatan pengumpulan data dan merefleksikan data tersebut dalam kajian penelitian. Kumpulan catatan lapangan perihal orang, obyek, tempat, peristiwa, dan percakapan atau wawancara. Percakapan wawancara disalin dan diolah ke dalam bentuk tulisan transkrip wawancara. Catatan lapangan dilengkapi pula dengan catatan-catatan mengenai gagasan-gagasan, strategi, refleksi dan dugaan-dugaan peneliti yang timbul pada saat pengolahan atau penyusunannya.

### **3.5. Metode Analisis Data**

Metode analisis data yang dilakukan oleh peneliti sesuai dengan metode penelitian kualitatif, yang secara sistematis dilalui tiga tahapan menurut Soetrisno Hadi (dalam Sahya Anggara, 2015 : 66), yaitu:

- (1) Reduksi data sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan data, pengabstrakan dan tranformasi data besar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data berlangsung secara kontinuitas selama kegiatan yang beorientasi kualitatif berlangsung terjadi reduksi, yaitu membuat ringkasan, mengode, menelusuri tema, dan membuat partisi memo.
- (2) Penyajian data, yaitu penyajian sekumpulan informasi sistematis yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian bisa berbentuk matriks, grafik, jaringan, dan bagan.
- (3) Penarikan kesimpulan atau verifikasi. Langkah verifikasi dilakukan sejak permulaan, pengumpulan data, pembuatan pola-pola, penjelasan konfigurasi yang mungkin, dan alur sebab akibat serta proposisi.

#### **3.1.6 Metode Pengolahan Dan Analisis Data**

Data dari objek penelitian adalah sesuai variabel yang akan diteliti baik hasil wawancara langsung maupun dari dokumen-dokumen yang

terkait. Pada kenyataan praktek yang dijalankan khusus mengenai implikasi pelayanan publik di Kantor Distrik Jayapura Utara Kota Jayapura Provinsi Papua. Teknik analisa data penelitian ini menggunakan tiga tahap yakni reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan ((Sahaya Anggara, 2015 : 86), sebagai berikut:

### **3.2.6. Reduksi data**

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dicari tema dan polanya. dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, serta mencarinya bila diperlukan.

### **3.2.7. Penyajian data**

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. yang paling sering digunakan adalah teks yang bersifat naratif.

### **3.2.8. Memferivikasikan**

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka ferivikasi atau kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.