

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1.Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dan pendekatan yang dipakai adalah pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2015:9) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilaksanakan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna generalisasi.

Penelitian deskriptif adalah suatu metode dalam penelitian status kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kilas peristiwa pada masa sekarang. Sedangkan penelitian deskriptif adalah pilihan peneliti karena tujuan peneliti yaitu ingin mendapatkan data untuk mendeskripsikan keadaan atau fenomena secara menyeluruh berkenaan dengan Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia

3.2.Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat atau letak dimana peneliti melakukan penelitian. Berdasarkan lokasi ini peneliti memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan tema, masalah serta fokus penelitian yang ditetapkan. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kelurahan Waena Distrik

Heram Kota Jayapura Alasan pemilihan lokasi ini yaitu karena sudah melakukan surve

3.3.Fokus Penelitian

Suatu penelitian perlu menentukan fokus penelitiannya, hal ini bertujuan untuk membatasi penelitian sehingga objek yang diteliti tidak terlalu luas, dengan demikian peneliti dapat menentukan mana data yang perlu dikumpulkan dan mana data yang tidak perlu dikumpulkan, sehingga mempermudah dalam pencarian data serta informasi yang diperlukan (Moleong, 2014:94). Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui “Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Waena Distrik Heram Kota Jayapura”. Oleh karena itu penulis memberikan batasan fokus penelitian ini adalah :

1. Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia dalam meningkatkan keterampilan, perencanaan karir, pengembangan professional(pelatihan) di Kantor Kelurahan Waena Distrik Heram Kota Jayapura
2. Faktor pendukung dan penghambat pengembangan kapasitas SDM dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Waena Distrik Heram Kota Jayapura.

3.4.Fenomena Pengamatan

Fenomena yang diamati dalam penelitian ini adalah pengembangan kapasitas SDM dan kualitas pelayanan publik

1 Pengembangan kapasitas sumber daya manusia adalah evolusi atau pertumbuhan dalam kemampuan, keterampilan, pengetahuan, dan kompetensi individu atau kelompok dalam konteks tertentu. Kapasitas sumber daya manusia (SDM), dengan menggunakan indikator pengembangan kapasitas SDM menurut Hasibuan(2017) yaitu:

- a) Keterampilan
- b) Perencanaan karir
- c) Pelatihan

2 Kualitas pelayanan publik adalah upaya untuk memperbaiki atau meningkatkan standar, efisiensi, efektivitas, dan responsivitas pelayanan yang disediakan oleh entitas publik kepada masyarakat.Kualitas Pelayanan publik, dengan menggunakan indikator menurut Parasuraman (2023) yaitu:

- a) *Tangible* (berwujud)
- b) *Reliability* (kehandalan)
- c) *Respondiveness* (ketanggapan)
- d) *Assurance* (jaminan)
- e) *Emphaty* (empati)

3.5.Subyek Penelitian

Subyek penelitian ini adalah orang-orang yang memberikan informasi yaitu Lurah dan Pegawai yang berada di Kantor Kelurahan Waena Distrik Heram Kota Jayapura.

3.6.Pemilihan Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang yang di manfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian dan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan di teliti (Moleong 2016). Informan kunci, yaitu orang-orang yang dipandang tahu permasalahan yang di teliti. Adapun yang di maksud sebagai informan kunci dalam penelitian ini adalah Pengawai Kantor Kelurahan Waena. Informan dalam penelitian ini adalah ada 6 orang

Table 3.1.Pemilihan Informan Penelitian

1	Lurah	1 orang
2	Sekretaris	1 orang
3	Kepala seksi tata pemerintahan	1 orang
4	Pegawai honor	1 orang
5	Masyarakat	2 orang
Jumlah		6 orang

Sumber : Penulis 2024

3.7.Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

2.7.1 Sumber Data

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara. Salah satunya didapat dari sumber datanya yakni dengan menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder Sugiyono(2009)

- a. Data Primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Untuk mendapatkan data primer ini maka teknik penelitian yang digunakan oleh penulis antara lain: Wawancara (Interview) dan Observasi (Pengamatan)
- b. Data Sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data ini biasa diperoleh lewat orang lain atau lewat dokumen (Sugiyono, 2006:156)

2.7.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data kualitatif ini dengan menggunakan metode wawancara, observasi, serta bahan dokumenter. Secara lebih rinci teknik pengumpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Wawancara adalah bentuk komunikasi langsung peneliti kepada narasumber,dalam pengambilan datanya menggunakan daftar pertanyaan untuk mendapatkan informasi dari narasumber atau informan..
- b. Observasi merupakan bentuk pengamatan langsung oleh peneliti terhadap objek atau fenomena yang diteliti dalam lokasi atau situs penelitian untuk memperoleh data yang akurat, relevan dan aktual. Observasi yang dilakukan peneliti dalam penelitian ini untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai upaya pengembangan kapasitas SDM dalam meningkatkan kualitas pelayanan public di Kantor Kelurahan Waena Distrik Heram Kota Jayapura

- c. Dokumentasi dilakukan dengan mencatat dan memanfaatkan data yang ada di instansi terkait dengan penelitian berupa dokumen, surat keputusan, hasil rapat koordinasi atau sosialisasi dan lain sebagainya.

3.8.Teknik Analisa Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif, seperti yang diungkapkan Sugiyono (2005:91) berlangsung pada saat pengumpulan data, dan setelah peneliti melakukan pengumpulan data. Jadi, analisis data tidak hanya dilakukan setelah semua data yang diperlukan terkumpul.

Tahapan analisis data dalam penelitian ini menurut Millles dan Huberman (Sugiyono, 2005:91-99) antara lain sebagai berikut:

1. Reduksi data (data reduction) adalah proses pemilihan, pemberian fokus, penyederhanaan, abstraksi dan transformasi data. Kegiatan reduksi data ini bertujuan untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.
2. Penyajian data (data display) adalah susunan informasi yang terorganisir, yang memungkinkan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajian data yang paling umum adalah teks uraian, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sebagainya.
3. Penarikan kesimpulan (verification) Kesimpulan akhir baru ditarik setelah tidak ditemukan informasi lagi berkaitan dengan kasus yang diteliti. Kemudian kesimpulan yang telah ditarik akan diverifikasi, baik dengan kerangka berpikir peneliti maupun dengan catatan lapangan yang ada,

sehingga tercapai konsensus pada tingkat optimal pada peneliti dengan sumber-sumber informasi dengan kolega peneliti, yang akhirnya akan diperoleh validitas dan akuratisasinya.